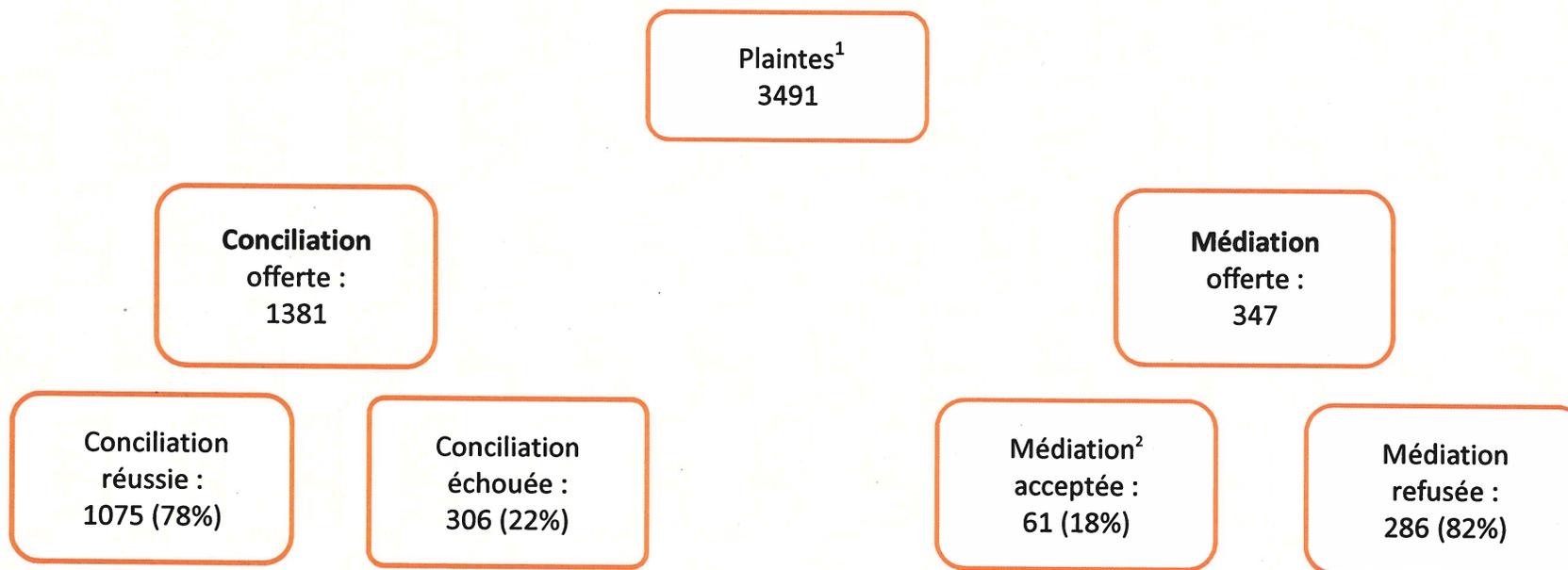


Traitement des plaintes et services de règlements de différends

Pour la période 2012-2017



¹ Ce nombre représente que les dossiers en règlements de différends (entre un consommateur et un assujetti) traités à l'Autorité. Il n'inclut pas les dénonciations pour des manquements à une obligation légale ou réglementaire pouvant mener à l'ouverture d'une enquête. Aussi, sur ce nombre, 1763 plaintes ont été traitées par l'Autorité et, après analyse, aucun élément au dossier ne permettait d'offrir un service de conciliation ou de médiation.

² Le taux de réussite de la médiation lorsqu'elle est acceptée par les parties n'est pas comptabilisé à l'Autorité. Cependant, l'engagement volontaire des parties dans une médiation nous permet d'affirmer que les parties sont tout-à-fait disposées à régler.