



CTE – 004M  
C.P. – P.L. 41  
Partenariats en  
matière d'infrastructures  
de transport  
REÇU APRÈS LES AUDITIONS

**Commission des transports et de l'environnement**

**Consultations particulières et auditions publiques portant sur  
l'étude du projet de loi n° 41, Loi modifiant la Loi concernant les  
partenariats en matière d'infrastructures de transport et  
d'autres dispositions législatives**

**Document de recommandations remis par CAA-Québec**

**Québec, 20 octobre 2009**

CAA-Québec, c'est entre autres...

Un organisme à but non lucratif

Le regroupement de 1 000 000 de membres (un automobiliste sur cinq)

Quelque 950 employés dans 12 centres de services

Des produits et services reliés à l'automobile, aux voyages, à l'habitation  
et aux services financiers

De l'expertise en sécurité routière...

et

Un intervenant majeur sur la scène publique québécoise.

Détails à l'annexe 1 – L'année CAA-Québec 2008 en chiffres

## CAA-Québec et la question du péage

Qui dit partenariat public-privé (PPP) dit bien sûr partage de frais et, en ce qui concerne les types d'infrastructures de transport dont il est question dans l'actuelle loi et le projet de loi sous étude, le principe même du péage repose sur celui de l'utilisateur-payeur. À cela, les membres de CAA-Québec ne s'opposent pas, sous réserve du respect de certaines conditions d'application. C'est ce que montrent d'ailleurs les résultats obtenus à la question de l'encadré ci-dessous, posée en 2008 dans le cadre d'un sondage maison alors réalisé dans le contexte des discussions entourant l'avenir du pont Champlain à Montréal.

*Jusqu'à quel point êtes-vous d'accord avec la construction d'un « nouveau pont Champlain » en partenariat public-privé comportant l'implantation d'un péage pour en financer la construction et l'entretien?*

En accord	57,7 %
En désaccord	26,1 %
Ne savent pas	13,1 %
N'ont pas répondu	3,1 %

Si près de 6 membres sur 10 en appuient donc le concept, rappelons qu'ils le font sous la réserve d'une condition incontournable : les sommes récoltées par le péage devront être intégralement réinvesties dans les infrastructures pour lesquelles elles auront été perçues, soit dans leur construction et leur entretien.

À l'instar de l'ensemble des clubs membres de l'Association canadienne des automobilistes (CAA), CAA-Québec se dit en accord avec de tels projets dans la mesure où les automobilistes disposent d'une solution de rechange gratuite à toute portion de trajet faisant l'objet de péage. Or, cette règle est respectée non seulement dans le cas de la construction d'un nouveau pont Champlain, mais aussi dans celui du pont de l'autoroute 25 et celui du prolongement de l'autoroute 30, construits en PPP en matière d'infrastructures de transport.

## Le projet de loi 41 : un « oui, mais... » pour CAA-Québec

Au-delà de l'appui de principe présenté à la page précédente, deux zones grises planent autour du projet de loi 41. Le présent document traite en effet des inquiétudes de CAA-Québec quant à la protection des sommes versées par les utilisateurs et quant aussi aux recours de ces derniers en cas de plainte ou d'insatisfaction.

### SÉCURISER LES SOMMES PERÇUES DES UTILISATEURS

Le libellé de l'article 11 du projet de loi de même que la récente volonté d'apporter des modifications au Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier (même si ce dernier ne fait pas l'objet du présent projet de loi) méritent d'être considérés.

#### Le cas de l'article 11

CAA-Québec accueille avec satisfaction l'intention de la création du Fonds des partenariats, c'est-à-dire ce souci de sécuriser la portion des sommes versées par les utilisateurs et qui, dans les faits, appartiennent à l'État. La formulation même de l'article 11 reproduit dans l'encadré ci-contre laisse toutefois planer l'inquiétude.

#### Libellé de l'article 11 du projet de loi n° 41

*Lorsqu'une entente de partenariat prévoit que les péages et les frais perçus par le partenaire appartiennent en tout ou en partie à l'État, le partenaire est réputé détenir en fiducie pour l'État le montant qui appartient à ce dernier en vue de le verser au Fonds des partenariats en matière d'infrastructures de transport. Ce montant doit être considéré comme formant un fonds séparé du patrimoine et des propres biens du partenaire, que ce montant ait été ou non conservé, dans les faits, de façon distincte et séparée des propres fonds du partenaire ou de la masse de ses biens.*

C'est notamment sur la mention *le partenaire est réputé détenir en fiducie pour l'État le montant qui appartient à ce dernier en vue de le verser au Fonds des partenariats en matière d'infrastructures de transport* que CAA-Québec désire émettre des réserves. Ainsi stipulé, cet article crée une présomption, ce qui nous semble inapproprié dans un contexte aussi fondamental que celui de la gestion des fonds publics. De plus, le libellé indique clairement que les sommes appartenant à l'État et devant être versées au Fonds seront considérées comme formant un fonds séparé du patrimoine du partenaire privé, qui n'est pas obligé de les conserver de façon distincte et séparée de ses propres fonds.

C'est ce qui explique que, pour CAA-Québec, l'intention de sécuriser les sommes versées par les utilisateurs serait encore mieux servie si tout cet argent prélevé par le partenaire, mais appartenant au gouvernement, était mis de côté dans un compte spécial en fidéicommiss. La présomption que génère l'expression « est réputé détenir » deviendrait ainsi une certitude. De plus, ce montant devrait former un fonds séparé du reste du patrimoine du partenaire. Ainsi, deux grands principes importants pour sceller la confiance des utilisateurs seraient encore mieux respectés : celui de la saine gestion des fonds publics et celui de la transparence.

*Saine gestion des fonds publics* – Il est important d’assurer aux usagers du réseau routier ainsi qu’aux futurs utilisateurs des routes à péage que tout aura été prévu pour éliminer toute possibilité de défaillance quant à la protection d’un patrimoine qui est au fond le leur, et ce, peu importe le type d’entente. On parle ici de sommes importantes. Mieux vaut préciser dès maintenant les règles, sachant que ces projets seront réalisés en partenariat avec des entreprises gérant de multiples projets d’envergure ainsi qu’une part importante de risques y étant associés.

*Transparence* – Il sera sans doute plus facile de démontrer aux utilisateurs et à l’ensemble des usagers de la route à quel niveau se situe « leur avoir » en marge de ce qui sera déposé dans le Fonds, car rappelons-le, le projet prévoit plusieurs autres sources de revenus.

### **Un fonds, une vocation**

De récentes réorientations gouvernementales annoncées par rapport au Fonds de conservation et d’amélioration du réseau routier inquiètent suffisamment CAA-Québec pour qu’il présente ici une mise en garde au sujet du nouveau Fonds des partenariats en matière d’infrastructures de transport.

Il est en effet important de mettre en relief que, dans son dernier budget, le gouvernement prévoit élargir la vocation du Fonds de conservation et d’amélioration du réseau routier, alors que celui-ci devrait pourtant être spécifiquement relié aux routes. À partir de 2010-2011, ce fonds devrait devenir le *Fonds pour le financement des infrastructures routières et de transport en commun*, consacrant désormais ses revenus à ces deux objectifs distincts (voir annexe 2 – Extrait du plan budgétaire 2009-2010 du gouvernement du Québec). Pour CAA-Québec, la question du transport en commun est bien sûr fondamentale. Toutefois, l’intention du gouvernement de vouloir maintenant contribuer à son financement à même des sources pourtant dédiées de revenus (taxe sur les carburants; droits sur l’immatriculation et le permis de conduire) et qui servent actuellement à financer les investissements routiers faits sur le réseau québécois, laisse planer un certain scepticisme quant au fonds que vient créer le projet de loi 41.

Sécuriser les sommes perçues des utilisateurs sera donc aussi de faire en sorte que le nouveau fonds créé par le projet de loi 41 ait toujours comme seule vocation celle qui a mené à sa création, c’est-à-dire de servir exclusivement aux investissements ou à l’exploitation des infrastructures de transport directement liées aux projets pour lesquels des sommes sont perçues, sans aucune modification future de l’esprit de l’article 28 de ce projet de loi et de l’article 12.43 de la Loi sur le ministère des Transports.

## SÉCURISER LES UTILISATEURS EUX-MÊMES

Si le projet de loi 41 prévoit l'encadrement nécessaire à la relation utilisateur/partenaire/gouvernement quant au fonctionnement du système (technologies, obligations et défauts de paiement, preuves de passage, clientèles visées (résidents et touristes), infractions et amendes, etc.), il ne faut pas oublier d'offrir un mécanisme de suivi aux utilisateurs eux-mêmes. L'expérience ontarienne d'une autoroute financée en mode PPP prouve en effet que de tels partenariats ne sont pas exempts d'irritants pour les usagers<sup>1</sup> : mieux vaut dès maintenant prévoir l'instance qu'il faut pour y faire face.

Pour CAA-Québec, il est important d'assurer aux utilisateurs la possibilité de se faire entendre en cas de plainte ou d'insatisfaction. Il faut mettre à leur disposition un processus accessible. Élargir le mandat du Protecteur du citoyen et mettre en place les structures nécessaires afin qu'il puisse spécifiquement prendre en charge les plaintes des utilisateurs de services fournis dans le cadre des partenariats public-privé prévus au projet de loi 41, au même titre que ceux des autres fournisseurs de services publics, pourrait être une piste de solution à envisager.

---

<sup>1</sup> Le rapport final de l'examen du service à la clientèle, autoroute 407 ETR, présenté par le député provincial Mike Colle en mars 2006 au ministre des Transports de l'Ontario, fait état d'une liste de problèmes qu'ont éprouvés les consommateurs. Négligence de donner suite aux demandes de changement d'adresse des clients, difficultés au moment d'annuler des comptes, paiements préautorisés effectués prématurément et retraits effectués sans permission, double facturation, le rapport dénonce suffisamment d'erreurs pour qu'y apparaisse en première recommandation la création d'un ombudsman afin que les consommateurs disposent d'un mécanisme efficace qui leur permette de se faire entendre et de contester les montants qui leur sont réclamés. Pour en savoir plus, on peut consulter l'annexe 3 du présent document, intitulée Examen du service à la clientèle – autoroute 407 ETR.

## **Conclusion et recommandations**

CAA-Québec ne peut que saluer l'un des deux principaux objectifs derrière le projet de loi 41 – Loi modifiant la Loi concernant les partenariats en matière d'infrastructures de transport et d'autres dispositions législatives, soit d'encadrer encore davantage toute cette nouvelle avenue de financement. Toutefois, l'organisme émet deux recommandations afin, d'une part, de sécuriser les sommes versées par les utilisateurs et, d'autre part, d'assurer à ceux-ci l'accès à des recours en cas de plainte ou d'insatisfaction.

**Pour sécuriser l'argent versé par les utilisateurs, CAA-Québec recommande :**

- 1. Que les sommes prélevées par les partenaires pour le compte du gouvernement soient mises de côté dans un compte spécial en fidéicommis et constituent un fonds distinct du patrimoine et des biens des partenaires.**

**Pour assurer la satisfaction des utilisateurs, CAA-Québec recommande :**

- 2. Que soit élargi le mandat du Protecteur du citoyen afin qu'il puisse prendre systématiquement en charge toute insatisfaction des utilisateurs des services fournis dans le cadre des partenariats public-privé prévus au projet de loi 41, au même titre que ceux des autres fournisseurs de services publics.**

Enfin, en marge du contenu du projet de loi, CAA-Québec souhaite que soit assurée à long terme la vocation du nouveau Fonds des partenariats en matière d'infrastructures de transport de telle sorte que celui-ci ne serve qu'à assurer la pérennité des projets pour lesquels il a été mis en place, sans aucune réorientation potentielle des revenus de péage dans le futur.

## Annexe 1 – L'année CAA-Québec 2008 en chiffres



Service routier d'urgence (interventions).....	610 500
Services-conseils en consommation automobile (appels).....	87 200
Centre de contacts (appels) .....	1 448 500
Services-conseils en habitation (appels) .....	19 300
Tracés routiers (TripTiks®) (commandes).....	64 800
Documents touristiques (commandes) .....	110 500
Permis de conduire internationaux.....	32 600
Photos de passeport.....	72 000
Interventions médiatiques (entrevues, articles).....	1 100
Écoles recommandées CAA-Québec (nouveaux conducteurs formés).....	19 400
Brigade scolaire CAA-Québec (brigadiers scolaires « juniors »).....	31 100
Écoles de conduite recommandées.....	104
Garages recommandés.....	445
Fournisseurs recommandés en habitation .....	639

---

■ **Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier :  
un rôle élargi**

Pour mieux établir le lien entre la croissance des revenus et celle des dépenses liés au transport, le gouvernement propose d'élargir le rôle du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier (FCARR). Créé en 1996-1997 et financé à même les dépenses du gouvernement, le FCARR vise actuellement à assurer l'amélioration, la réfection et le développement du réseau routier.

À partir de 2010-2011, le fonds, qui s'appellera dorénavant Fonds pour le financement des infrastructures routières et de transport en commun, aura comme objectif d'assurer le financement non seulement des infrastructures routières, mais également de celles liées au transport en commun.

Conformément au principe de bénéficiaire-payeur, tel que défini dans la Politique de financement des services publics, le fonds sera alimenté par des revenus qui lui seront dédiés, notamment les revenus de la taxe spécifique sur les carburants et les revenus des droits sur les permis et sur les immatriculations.

- En effet, pour ces revenus, le fardeau financier pour un usager de la route prend en considération son utilisation du réseau routier et la détérioration qui en découle.
- Le produit de l'indexation des droits sur les permis et sur les immatriculations à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011, évalué à 15 millions de dollars sur une pleine année, sera également versé au fonds.

Puisque la taxe spécifique sur les carburants doit refléter non seulement l'utilisation de la route, mais également les impacts environnementaux liés à l'utilisation des carburants ainsi qu'à la congestion automobile, le gouvernement juge pertinent de dédier ces revenus au fonds qui assurera dorénavant, en plus du financement du réseau routier, celui des infrastructures de transport en commun.

En effet, le transport en commun bénéficie à l'utilisateur de la route, par son impact sur la fluidité de la circulation, et également à l'ensemble de la société, par son impact sur la qualité de l'air. De plus, le transport en commun permet d'offrir une alternative de transport moins coûteuse bénéficiant entre autres aux ménages à faible revenu.

L'évolution des revenus dédiés à ce fonds pourrait être directement liée aux besoins futurs d'investissements dans les infrastructures routières et de transport en commun. Le gouvernement pourra aussi financer ce fonds à partir des revenus des autres impôts et taxes, par le versement d'une subvention.

Afin de permettre aux citoyens d'être parfaitement informés du niveau des revenus et de leur utilisation, le gouvernement prévoira un processus de reddition de comptes du fonds à même ses états financiers. Les autres dispositions du fonds seront déterminées ultérieurement par le gouvernement.



*Examen du service à la clientèle – autoroute 407 ETR*

Présenté par Mike Colle, député provincial

Mars 2006

L'honorable Harinder Takhar  
Ministre des Transports  
Édifice Ferguson, 3<sup>e</sup> étage  
Queen's Park  
Toronto (Ontario) M7A 1Z8

Monsieur le ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport final de l'examen du service à la clientèle – autoroute 407 ETR.

Au cours de mon travail, j'ai eu l'occasion de recueillir l'opinion de plus de 700 Ontariennes et Ontariens de la région du grand Toronto (RGT). Certains ont présenté leur point de vue en personne, certains par la poste ou par téléphone et d'autres par courriel. Quelle que soit la manière dont ils ont communiqué avec nous, le message était en grande partie le même – la qualité du service à la clientèle était décevante. La plupart des gens ont dit qu'ils connaissaient d'autres personnes qui avaient vécu les mêmes frustrations.

L'autoroute à péage électronique 407 ETR demeure un excellent corridor de transport et un acquis certain qui aide les Ontariennes et Ontariens à se déplacer rapidement dans le nord de la RGT. Toutefois, il est clair qu'il y a du mécontentement par rapport à la manière dont l'autoroute est administrée, en raison des factures erronées, des réponses insatisfaisantes aux plaintes des consommateurs ainsi que de la perception que l'exploitant utilise une agence de recouvrement trop agressive.

Tout au long de mon rapport, on trouve des citations directes d'Ontariennes et d'Ontariens. À maints égards, ils font comprendre de façon plus éloquente que je ne pourrais le faire le problème du mauvais service à la clientèle. Dans certains cas, les personnes se sont exprimées sans retenue, ce qui témoigne de la frustration constatée. Cependant, j'ai laissé leurs propos intacts, car il est essentiel de présenter au ministère des Transports — et même à la société exploitant l'autoroute 407 ETR — la véhémence et la profondeur des sentiments des nombreux clients qui ont fourni des preuves dans le cadre de mon enquête.

Comme dans le cas de toutes les enquêtes fondées sur des témoignages du public, je ne puis confirmer l'exactitude factuelle des problèmes présentés. Il est possible que certaines doléances soient exagérées ou injustifiées. Il est également possible qu'il y ait des explications raisonnables pour les comportements qui ont donné lieu à nombre des plaintes. Néanmoins, il est inquiétant que nous ayons reçu autant de commentaires critiques des usagers d'un service offert au public. Il n'est tout simplement pas acceptable dans notre province qu'autant de consommateurs soient insatisfaits de la manière dont ils sont traités par l'exploitant d'une autoroute à péage qui joue un rôle crucial.

J'estime que les problèmes peuvent et doivent être corrigés. J'ai le plaisir de vous soumettre une série de recommandations. Globalement, elles reflètent les opinions des Ontariennes et Ontariens ainsi que mes propres points de vue sur la manière dont les consommateurs peuvent obtenir le service responsable et bien adapté qu'ils méritent lorsqu'ils utilisent une autoroute qu'ils ont payée et qu'ils continuent à payer.

Veillez agréer, Monsieur le ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Mike Colle". The signature is fluid and cursive, with the first name "Mike" and the last name "Colle" clearly distinguishable.

Mike Colle, député provincial

### Gratitude et remerciements

Je tiens à exprimer ma gratitude à un certain nombre de personnes dont l'aide a contribué à la réussite de l'examen.

Je remercie David Zimmer, député provincial de Willowdale, Vic Dhillon, député provincial de Brampton-Ouest—Mississauga, Mario G. Racco, député provincial de Thornhill, ainsi que Tony C. Wong, député provincial de Markham, qui ont consacré de leur temps aux travaux du comité d'examen. Je désire aussi remercier Anne Hart, du Bureau d'éthique commerciale, qui nous a donné accès aux renseignements recueillis par son organisme. Ils nous ont éclairés sur le genre de problèmes qu'éprouve depuis très longtemps la clientèle de la société 407 ETR.

Enfin, mais assurément ce qui importe le plus, je veux remercier les membres du public de l'Ontario qui ont assisté à des séances de consultation ou qui nous fait connaître leur point de vue. Leur participation a été très utile et ils nous ont dit qu'ils nous en savaient gré de procéder à cette initiative. Ils avaient également bon espoir que nous trouvions des solutions pratiques. Les gens sont souvent mal à l'aise quand il s'agit de révéler des renseignements personnels confidentiels au sujet de leurs finances. Qu'un si grand nombre de personnes aient choisi de le faire témoigne du niveau de frustration de nombreux clients de la société 407 ETR et de leur empressement à participer à la recherche de solutions.

## Introduction

Le 12 novembre 2004, le ministre des Transports, Harinder Takhar, m'a demandé de diriger un examen des plaintes des consommateurs à l'égard de l'exploitant de l'autoroute à péage 407 ETR<sup>1</sup>. Les problèmes étaient de nature variée, mais ils gravitaient tous autour du fait que la société d'exploitation n'utilisait apparemment pas des pratiques commerciales optimales. Le ministère des Transports (MTO) n'était pas la première porte à laquelle ces consommateurs frappaient. De nombreux problèmes nous étaient présentés seulement après des tentatives infructueuses des gens à régler leurs différends directement avec la société 407 ETR. Bon nombre de ces différends duraient depuis des mois et des années. Des consommateurs avaient déjà exprimé leurs doléances auprès du Bureau d'éthique commerciale et de l'Association canadienne des automobilistes.

En particulier, le ministre Takhar m'a demandé de recueillir des renseignements sur les types d'expériences que les gens vivaient en utilisant l'autoroute 407 ETR. La mission consistait à recueillir un nombre maximal de descriptions d'expériences vécues avec la société ETR, qu'il s'agisse d'expériences positives ou négatives, afin de mieux comprendre ce qu'était le service à la clientèle dans ce contexte et de déterminer les pratiques efficaces et celles qui ne l'étaient pas. Il s'est agi en grande partie d'un travail de recherche des faits. Mais c'était aussi un processus axé sur des solutions puisque je devais obtenir les suggestions et observations du public sur la manière dont les services pourraient être améliorés.

## Consultation d'envergure

L'un des premiers défis que j'ai dû relever a été de m'assurer que je pourrais recueillir l'avis des nombreux Ontariens et Ontariennes désireux de se faire entendre à ce sujet. J'ai tenté d'utiliser tous les moyens disponibles :

- Quatre séances de consultation publique ont été tenues à l'échelle de la RGT dans les collectivités perçues comme étant directement touchées par la 407 ETR : Toronto, Brampton, Markham et Thornhill. Les séances étaient organisées de telle sorte que les participants pouvaient venir au microphone et présenter dans les formes leur opinion sur l'autoroute, ou on les invitait à faire des observations par écrit. Certains ont fait les deux. Les séances se sont déroulées sur une période de deux mois et ont été enregistrées en formats audio et vidéo.
- Un site Web spécial a été mis sur pied à la seule fin de permettre aux consommateurs de s'exprimer en ligne. Grâce au site Web, les personnes qui n'ont pu assister aux séances ont quand même pu s'exprimer.
- En outre, des avis publics ont été diffusés pour informer les consommateurs qu'ils pouvaient me communiquer leur opinion par téléphone, par la poste, par courriel ou par télécopieur.

---

<sup>1</sup> Voir l'annexe A pour le mandat.

J'ai tenté d'obtenir la plus grande participation publique possible, et j'ai invité les consommateurs à raconter leurs expériences personnelles avec la société 407 ETR, qu'elles soient bonnes ou mauvaises. Tout compte fait, j'ai recueilli l'opinion de 734 Ontariennes et Ontariens, dont 208 qui avaient été aiguillés par le Bureau d'éthique commerciale<sup>2</sup>.

## Problèmes des clients

Les différentes personnes qui se sont exprimées ont fait part de 1 137<sup>3</sup> problèmes avec la 407 ETR. Mes collègues, les députés provinciaux qui se sont joints à moi dans les comités locaux, ont été aussi désappointés que moi par l'éventail des problèmes de service à la clientèle et les pratiques de facturation de la société 407 ETR.

Nous avons entendu des personnes qui avaient reçu une facture et continuaient à en recevoir même si elles n'avaient jamais circulé sur la 407 ETR. Dans certains cas, des personnes recevaient jusqu'à cinq appels par jour d'une agence de recouvrement. Un autre automobiliste nous a raconté que sa facture indiquait qu'il était sorti de l'autoroute en empruntant deux sorties consécutives et ce, dans un laps de temps de deux minutes.

La plainte suivante est représentative de la plupart des plaintes reçues :

*« J'ai demandé à parler avec un superviseur, mais on m'a répondu que quelqu'un s'occupait de la question. J'en doute grandement, après cinq ans d'inaction. »*

Les problèmes précis qui ont été présentés peuvent en général être regroupés dans les catégories suivantes :

- Administration (33 %)
- Facturation (30 %)
- Autres (16,3 %)
- Agence de recouvrement (15 %)
- Technologie (5,7 %)

---

<sup>2</sup> Voir l'annexe B qui présente la répartition des problèmes selon la méthode de communication.

<sup>3</sup> Voir l'annexe C pour un sommaire des problèmes.

## Administration

Parmi les problèmes cités par les consommateurs, les problèmes liés à l'administration remportent la palme (383) et ils comprenaient les suivants :

- Préposés au service à la clientèle antipathiques et inefficaces.
- La société néglige les demandes des clients (p. ex. changements d'adresse); difficultés à annuler des comptes.
- Paiements préautorisés effectués prématurément, retraits effectués sans permission.
- Émission d'un crédit et non remboursement en argent à la suite de la contestation d'un paiement.

*« Quand j'ai téléphoné au service à la clientèle de la 407 ETR le 23 juillet 2004 à 17 h, j'ai demandé à parler avec un superviseur étant donné que je n'étais pas satisfait de la réponse d'un membre du personnel de première ligne. On m'a dit que la politique de la société 407 ETR était que les superviseurs ne parlaient pas avec les clients. »*

## Facturation

Nous avons noté un nombre relativement comparable de plaintes découlant de problèmes de facturation (337) par rapport aux problèmes d'administration :

- La société néglige de corriger des problèmes de facturation ou elle prend trop de temps à les corriger.
- Dans certains cas, même si les montants contestés ont été annulés, les frais d'intérêt accumulés ont continué à figurer sur la facture.
- La société a refusé de fournir la preuve qu'un trajet avait été effectué.
- Double facturation – des tracteurs-remorques font l'objet de deux factures, une agence de location d'autos et le consommateur reçoivent tous deux la facture.
- Pas de détails sur la facture, juste un montant total.
- Facturation erronée – l'automobiliste n'a jamais utilisé l'autoroute ou ne l'a pas utilisée le jour indiqué sur la facture.
- Frais administratifs disproportionnés.

Voici un exemple des commentaires reçus :

*« Au printemps de 2001, j'ai reçu de la 407 ETR une facture dont le solde était à zéro et qui comportait la mention que mon compte était en souffrance. Plusieurs mois plus tard, j'ai reçu une autre facture indiquant que mon solde était toujours à zéro, mais que des frais de 30 \$ pour paiement en retard avaient été calculés. Après plusieurs appels à la 407 ETR et l'ajout de plusieurs autres montants de 30 \$ pour paiement en retard, mon solde impayé s'élevait à plus de 100 \$ parce que je ne leur avais pas envoyé un chèque de 0,00 \$. La 407 ETR ne me dit plus qu'elle va corriger l'erreur, mais que je dois de l'argent. Je suis écoeuré et je n'ai pas l'intention de payer une dette que je n'ai pas contractée. »*

## Agence de recouvrement

Nous avons recueilli l'avis de 177 consommateurs qui comptaient parmi les plus insatisfaits à cause de la rapidité à laquelle la société 407 ETR règle les différends en suspens en les confiant à son agence de recouvrement, Canadian Bonded Credits Ltd. (CBCL). Aux yeux de ces consommateurs, l'agence utilise des méthodes de recouvrement trop agressives. Les problèmes comprenaient les suivants :

- Appels fréquents, qui commencent très tôt le matin, jusqu'à très tard le soir.
- Défaut de traiter de façon sérieuse les contestations par les consommateurs des montants qui sont facturés.
- Appels d'avocats qui menacent d'engager des poursuites.
- Consommateurs qui se font dire de « faire d'abord un paiement pour démontrer leur bonne volonté puis de régler leur différend ».

\*\*

*« J'ai trouvé plus facile de payer 16 \$ (incluant l'intérêt, etc.) pour une facture qui n'était pas à moi que de la contester une autre fois. »*

## Technologie

Même si un peu moins de 5 % (54) des personnes ont fait directement des commentaires sur la technologie utilisée par la 407 ETR, nombre des problèmes relevés ci-dessus étaient directement liés à des problèmes technologiques. Voici des exemples des commentaires portant directement sur la technologie :

- Préoccupations générales au sujet des imperfections de la technologie des transpondeurs.
- Des doutes ont été soulevés quant à la capacité des caméras de reconnaître les véhicules de manière uniforme et exacte.

\*\*

*« Je crois que la technologie de la 407 ETR ne fonctionne pas. La seule question que je me pose, c'est : Les dirigeants de la société savent-ils que leur technologie ne fonctionne pas comme ils le prétendent? »*

## **En fin de compte**

Après avoir examiné les commentaires nombreux et variés recueillis sur la 407 ETR, un certain nombre de pratiques se révèlent problématiques. À défaut de les régler, les conducteurs continueront à se sentir frustrés et vulnérables.

Si on se fonde sur la nature des problèmes relevés et leur nombre, il appert que la société éprouve des difficultés avec une partie de son matériel. Il semble que ce soit la cause d'au moins certaines des factures erronées. Certains clients qui s'étaient procuré un transpondeur continuaient à recevoir le même genre de facture que s'ils n'avaient pas de transpondeur, d'autres recevaient une facture pour une utilisation « fantomatique » de l'autoroute, par exemple pour des trajets qu'ils n'avaient pas faits ou des sorties qu'ils n'avaient jamais empruntées. Dans certains cas, des conducteurs de tracteurs-remorques recevaient une facture double. Même des représentants de la 407 ETR ont reconnu que les parebrises contenant du métal causaient des problèmes techniques.

Voilà qui est particulièrement déconcertant étant donné que la société a régulièrement utilisé son droit de demander au registrateur des véhicules automobiles de refuser de renouveler l'immatriculation de véhicules appartenant à des personnes ayant des comptes en souffrance. À mon avis, il y a suffisamment de doutes à propos de la technologie défectueuse et des difficultés techniques pour que la situation justifie un examen plus approfondi.

Les problèmes et les difficultés qui, au dire des clients sont causés par la technologie de la 407 ETR, perdurent et s'amplifient quand les consommateurs choisissent de remettre en question les factures de la société, qu'ils ne paient pas à temps ou qu'ils refusent tout simplement de payer les factures erronées.

Il existe, dans le cadre du service à la clientèle, un premier niveau de réponse à la suite de plaintes, même si ce processus n'est pas parfait. Cependant, la société ne semble pas offrir un second niveau de traitement des problèmes de facturation. Il ne semble pas y avoir de mécanisme efficace pour régler les différends, ni de processus par paliers pour assurer une résolution satisfaisante.

On a recueilli des preuves selon lesquelles des factures en souffrance étaient automatiquement transmises à l'agence de recouvrement, CBCL, ce qui arrivait parfois à l'insu du conducteur. Trop souvent, une personne empruntait l'autoroute 407 ETR, ne recevait aucune facture, puis recevait un appel téléphonique de l'agence de recouvrement qui lui réclamait de l'argent pour régler une facture qui était en souffrance sans même que la personne ne le sache.

Pour cet examen, comme pour tous les ensembles d'audiences publiques, il existe toujours la question d'évaluer la représentativité du nombre total de personnes qui ont exposé des problèmes. La société 407 ETR a publiquement déclaré, et sans doute continuera-t-elle à le faire, que le nombre de plaintes est relativement petit compte tenu du nombre d'usagers de l'autoroute. En effet, cela pourrait être vrai en comparaison du nombre total d'usagers de l'autoroute.

Cependant, le point critique qu'il faut noter est qu'il n'est pas acceptable dans notre province qu'un si grand nombre de clients soient aussi insatisfaits de la manière dont les traite l'exploitant d'une autoroute à péage cruciale. Les types de problèmes décrits semblent se prêter à une résolution systémique et j'estime qu'il convient de s'efforcer de les régler efficacement.

## **Recommandations**

L'un des aspects les plus gratifiants de mon examen a été de voir l'espoir et la confiance qu'ont les Ontariennes et Ontariens que leurs représentants élus ne ménageront aucun effort pour que les consommateurs reçoivent le service responsable, bien adapté et respectueux qu'ils méritent lorsqu'ils utilisent une autoroute qu'ils ont payée et qu'ils continuent de payer.

En me fondant sur les conseils très utiles du public de l'Ontario, ainsi que sur mes propres recherches et réflexions, j'ai le plaisir de formuler une série de recommandations. Certaines de ces recommandations portent de façon particulière sur la société 407 ETR, tandis que d'autres portent sur des aspects plus vastes tels que le harcèlement que pratiquent les agences de recouvrement en utilisant des messages enregistrés et des systèmes à composition automatique. Pour certaines recommandations, la province pourrait prendre des mesures de son propre chef et pour d'autres, il faudra obtenir la coopération de la société 407 ETR.

### **Recommandation 1 : Nommer un ombudsman de l'autoroute 407 ETR**

**Qu'un ombudsman soit nommé pour résoudre les problèmes de service à la clientèle qui ne peuvent être réglés directement par la société 407 ETR. Les membres du public ayant un différend relativement aux pratiques de facturation de la société ETR devraient pouvoir s'adresser à un ombudsman qui étudiera leur plainte en toute impartialité et en temps opportun.**

Comme point de départ crucial, il est essentiel que les consommateurs qui empruntent l'autoroute 407 ETR disposent d'un mécanisme efficace qui leur permette de se faire entendre et de contester les montants qui leur sont comptés. Cela comprend une réponse rapide à leurs plaintes, le droit de faire résoudre leurs différends par une partie indépendante et le droit de ne pas subir de mesures punitives avant la résolution du différend.

### **Recommandation 2 : Ne permettre aucune mesure de recouvrement lorsqu'une facture fait l'objet d'un différend**

**Que le ministre recommande des modifications appropriées pour qu'aucune mesure de recouvrement ne soit appliquée lorsqu'une facture fait l'objet d'un différend. Il conviendrait aussi de recommander qu'un plan de remboursement soit offert pour aider les usagers ayant des arriérés importants et qui autrement subiraient des préjudices en raison du refus du renouvellement de leur immatriculation.**

**Recommandation 3 : Rendre illégaux les appels téléphoniques harcelants par les agences de recouvrement**

Que l'on interdise aux agences de recouvrement de communiquer avec les clients ou de signaler des dettes impayées à des agences de renseignements sur la consommation (p. ex. Equifax) pendant qu'une facture de la société 407 ETR fait l'objet d'un différend.

**Recommandation 4 : Rendre les péages abordables pour les camionneurs**

**Que les péages soient réduits pour les camions et les autres véhicules lourds comme les autobus.**

Comme des compagnies spécialisés dans le transport, des conducteurs de camions et des conducteurs ordinaires nous l'ont dit, l'intention initiale de la construction de l'autoroute à péage 407 ETR était en partie de rediriger le trafic des camions et des autres gros véhicules et de leur permettre d'éviter l'autoroute 401. Cela ne s'est pas produit en raison des coûts élevés des péages et de leurs effets négatifs sur l'industrie du camionnage, qui est soumise à une concurrence très forte.

**Recommandation 5 : Réduire les frais de paiements en retard et frais de service**

**Que les frais d'administration soient réduits, qu'ils soient équitables et raisonnables et qu'ils correspondent aux coûts réels des services offerts.**

Les frais d'administration sont trop élevés et ils représentent à la fois des frais cachés et une part disproportionnée des frais d'utilisation de l'autoroute. Pour les trajets courts, les frais d'administration peuvent même dépasser le péage.

**Recommandation 6 : Nommer un vérificateur indépendant pour examiner les systèmes de la société 407 ETR**

**Que la province nomme un vérificateur indépendant et lui confie le mandat de vérifier le bon fonctionnement des systèmes de la société 407 ETR. Cela devrait contribuer à réduire le nombre de plaintes au sujet de factures erronées.**

Le système de facturation de la société 407 ETR intègre la technologie qui surveille l'utilisation des véhicules sur la route ainsi que l'identité de leur propriétaire. Il y a manifestement trop de cas dans lesquels la technologie semble ne pas bien fonctionner.

(Annexe A)

## MANDAT DU GROUPE DE TRAVAIL SUR L'AUTOROUTE 407

Mike Colle, député provincial de Eglinton—Lawrence, est adjoint parlementaire au ministre des Finances. Le 12 novembre 2004, le ministre des Transports, Harinder Takhar, l'a nommé à la tête d'un groupe de travail sur l'autoroute 407 ETR.

**Objectif :** Consulter le public au sujet de la société 407 ETR avant de renégocier l'entente sur le péage, ce que l'on nomme la respécification. Le ministère des Transports veut comprendre clairement l'ampleur des problèmes signalés avec la société 407 ETR avant d'invoquer son droit de renégocier cette entente de péage, une démarche qu'il a le droit de faire sur le plan juridique et qu'il doit prendre pour protéger les droits des consommateurs.

**Principale audience :** La population des régions entourant l'autoroute 407 ETR, particulièrement dans les régions de Peel, de York et de Durham et à Toronto.

**Ce que fera le groupe de travail :** Il s'entretiendra avec des résidents et des représentants des diverses régions afin de recueillir des observations positives et négatives ainsi que des suggestions visant à améliorer le service de la 407 ETR.

- Des séances de consultation auront lieu dans tout le corridor de l'autoroute 407 ETR;
- On consultera les parties intéressées de l'industrie des transports et les usagers fréquents de l'autoroute 407 ETR et on les invitera à donner leur opinion;
- On annoncera des séances publiques dans les journaux locaux;
- On demandera aux personnes qui ont déjà communiqué avec le MTO au sujet de l'autoroute 407 ETR de donner leur point de vue;
- On réunira toutes les données recueillies auprès des parties intéressées et du public dans un rapport final qui sera publié au cours de la nouvelle année.

**Échéancier :**

- Annonce du groupe de travail – 12 novembre 2004
- Rencontres publiques – du 22 novembre au 15 décembre 2005
- Remise du rapport final au ministre Takhar – mars 2006

(Annexe B)

*Problèmes des consommateurs présentés lors de l'examen*

<b>Méthode de communication</b>	<b>Réponses</b>
Par écrit/par téléphone	459
Présentés à Mike Colle lors des révisions	67
Fournis par le Bureau d'éthique commerciale	208
<b>Total des problèmes présentés</b>	<b>734</b>

(Annexe C)  
**Sommaire des problèmes**

Problèmes précis utilisés dans la base de données sur la 407	Explication	Problème généralisé
Administration	Néglige de traiter les changements d'adresse et les demandes des clients. Rejet des demandes des clients sans explication.	<b>PROBLÈMES D'ADMINISTRATION</b> <b>(33 %)</b>
Problèmes d'annulation	Difficultés à annuler les comptes.	
Service à la clientèle	Préposés au service à la clientèle impolis, antipathiques et inefficaces. Refus de laisser les clients parler à des gestionnaires de rang supérieur.	
Frais exigés de la clientèle	Plaintes au sujet des frais de 2 \$ de tenue de compte/de location exigés par 407 ETR.	
Paiements préautorisés	Incapacité de remettre en question/de contrôler les retraits en cas de conflit; retraits effectués prématurément, sans envoyer d'abord la facture; retraits effectués sans permission. Un paiement contesté peut donner lieu à un crédit 407 ETR, mais non à un remboursement en argent comptant.	
Problèmes de facturation	Problème de facturation mentionné mais non expliqué. Inclut le fait que lorsque des montants contestés sont annulés, les taxes et frais d'intérêt sur ces montants ne sont pas soustraits du solde.	<b>PROBLÈMES DE FACTURATION</b> <b>(30 %)</b>
Factures non fondées	N'a pas utilisé l'autoroute mais a reçu une facture.	
Factures non détaillées	Facture indiquant seulement un montant total.	
Factures erronées	A utilisé l'autoroute, mais les frais sont inexacts. Inclut les problèmes de « demi-trajets ».	
Preuve	Preuve du trajet (détails et/photo) que 407 ETR refuse de fournir au client ou preuve vidéo qui reste douteuse.	
Double facturation	Des tracteurs-remorques font l'objet de deux factures, une agence de location d'autos et le consommateur reçoivent tous deux une facture.	<b>AUTRES PROBLÈMES</b> <b>(16,3 %)</b>
Problèmes postaux	Le client ne reçoit pas les factures en temps opportun.	
Autres	Tout autre problème ne se catégorisant pas facilement (p. ex. autoroute trop bruyante; intimes critiquent l'examen).	
Signalisation	Perception que la signalisation n'est pas claire; risque de s'engager sur l'autoroute sans se rendre compte qu'il s'agit d'une autoroute à péage.	
Péages	Préoccupation générale sur les péages élevés.	
Camions	Plaintes que la 407 ETR n'a pas réduit le trafic de camions sur la 401.	<b>PROBLÈMES DE RECOUVREMENT</b> <b>(15 %)</b>
Refus de renouvellement d'immatriculation	On s'inquiète que la société 407 ETR redevienne capable de bloquer l'immatriculation.	
Privatisation	Toute réponse touchant en particulier la vente de la 407 ETR.	
Agence de recouvrement	Inclut les problèmes avec l'administration de CBCL, défaut de suivre les procédés habituels de recouvrement et de traiter sérieusement avec les clients qui contestent des montants facturés.	
Appels de CBCL	On s'inquiète de la fréquence et de la nature harcelante des appels automatisés et par boîte vocale de CBCL.	
Cour	Personnes qui ont demandé à CBCL de s'adresser à la cour des petites créances.	<b>PROBLÈMES DE TECHNOLOGIE</b> <b>(5,7 %)</b>
Technologie	Problèmes avec la technologie de la 407 ETR, en particulier la reconnaissance des véhicules, les caméras.	
Transpondeur	Préoccupation générale au sujet des imperfections de la technologie des transpondeurs.	

(Annexe D)

## *Loi sur les agences de recouvrement*

Les dispositions suivantes se trouvent dans le règlement pris en application de la *Loi de 1990 sur les agences de recouvrement*. La version officielle de ce règlement n'est disponible qu'en anglais.

Une agence de recouvrement ou un agent de recouvrement ne peut

a) essayer de recouvrer le paiement d'une dette d'un débiteur sans avoir au préalable avisé ou tenté d'aviser le débiteur, par écrit dans une lettre adressée à sa dernière adresse connue, que le créancier a retenu les services d'une agence de recouvrement ou d'un agent de recouvrement pour prendre des mesures en vue du recouvrement de la dette;

b) engager une procédure juridique relativement au recouvrement d'une dette, ou recommander à un créancier d'engager une telle procédure sans avoir au préalable avisé le débiteur que l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement a l'intention d'engager la procédure ou de recommander qu'une procédure soit engagée, selon le cas;

c) exprimer l'intention ou menacer directement ou indirectement de prendre une mesure que l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement n'a pas le pouvoir légal de prendre;

d) faire des appels téléphoniques ou des visites sur place d'une nature et d'une fréquence telles qu'ils harcèlent le débiteur, son conjoint, son conjoint de même sexe ou tout membre de sa famille ou de son ménage;

e) faire des appels téléphoniques ou des visites sur place pour réclamer le paiement d'une dette,

i) le dimanche,

ii) un jour férié,

ou tout autre jour, sauf entre 7 heures et 21 heures;

f) donner à quiconque, directement ou indirectement, implicitement ou autrement, des renseignements faux ou trompeurs qui pourraient causer un préjudice à un débiteur, à son conjoint, à son conjoint de même sexe ou à tout membre de sa famille;

g) réclamer, par un appel téléphonique, une visite sur place ou par écrit le paiement d'une dette sans indiquer le nom du créancier, le solde dû ainsi que l'identité et l'autorisation de la personne qui fait la réclamation;

h) lorsqu'une personne a informé l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement qu'elle n'est pas le débiteur, continuer à communiquer avec cette personne relativement au recouvrement de la dette à moins d'avoir au préalable pris toutes les précautions raisonnables pour s'assurer que cette personne est effectivement le débiteur;

i) engager ou reprendre une action judiciaire au nom de l'agence de recouvrement ou de l'agent de recouvrement pour le recouvrement de la dette d'un client à moins que la dette lui ait été cédée, selon le cas, de bonne foi par un document écrit moyennant contrepartie et que l'avis d'une telle cession ait été remis au débiteur; ou

j) engager une action judiciaire pour le recouvrement d'une dette d'un client au nom du client à moins d'en avoir reçu du client la permission expresse par écrit. L.R.O. 1990, Règl. 74, art. 20; Règl. de l'Ontario 42/00, art. 2.

**21.** Sauf pour obtenir l'adresse ou le numéro de téléphone d'un débiteur, une agence de recouvrement ou un agent de recouvrement peut joindre l'employeur, le conjoint, le conjoint de même sexe, les voisins ou les amis d'un débiteur seulement si :

a) la personne jointe a cautionné la dette et qu'on communique avec elle à ce propos;

b) la personne jointe est l'employeur du débiteur et l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement communique avec l'employeur relativement aux paiements liés à une cession de salaire, à une ordonnance ou à un jugement rendu par un tribunal en faveur de l'agence de recouvrement ou du créancier qui est client de l'agence de recouvrement; ou

c) la personne jointe est l'employeur du débiteur et l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement communique avec l'employeur afin de vérifier l'emploi du débiteur. L.R.O. 1990, Règl. 74, art. 21; Règl. de l'Ontario 42/00, art. 3