

CODE DE DÉONTOLOGIE EN CONCILIATION

INTRODUCTION

Le présent code de déontologie s'inscrit dans la foulée de la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01), entrée en vigueur le 30 mai 2000 et dont le premier article se lit comme suit :

1. La présente loi affirme la priorité accordée par l'Administration gouvernementale, dans l'élaboration et l'application des règles d'administration publique, à la qualité des services aux citoyens ; [...].
[...].

Il s'inspire des règles de conduite édictées dans la *Loi sur la fonction publique* (L.R.Q., c. F-3.1.1), principalement aux articles 4 à 12, et dans les articles 1 à 14 de son *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique* (L.R.Q., c. F-3.1.1, r.0.3).

Ces articles ainsi que la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise* déposée à l'Assemblée nationale en novembre 2002 paraissent en annexe du document de synthèse *L'éthique dans la fonction publique québécoise*. Une copie de ce document produit par le ministère du Conseil exécutif, en 2003, se trouve sur le site intranet de l'Office.

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Le présent code de déontologie a pour objet d'assurer une prestation de services publics de qualité et qui préserve la crédibilité de l'Office à titre d'organisme public intègre et impartial.

Il s'applique aux agent(e)s de la protection du consommateur, dans le cadre d'une démarche de conciliation effectuée à l'occasion du traitement d'un dossier.

RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

DEVOIR DE COMPÉTENCE

La conciliation exige une préparation sérieuse; cette règle procède du «devoir de compétence» de l'agent(e). La discussion avec le commerçant doit porter sur l'objet de la plainte du consommateur et permettre de lui exposer les faits tels que présentés dans le dossier. Aussi, les lois ne doivent être invoquées qu'en vue de faciliter le règlement du litige, par exemple en renseignant le commerçant sur ses obligations ou sur les droits que certaines dispositions confèrent aux consommateurs, le cas échéant. La mention de ces droits et obligations ne doit en aucun temps tenir lieu de « menace » ou de pression indue.

ATTITUDE PROFESSIONNELLE

La conciliation ayant pour objet de rapprocher deux parties en litige, elle doit permettre au commerçant de commenter la plainte qui a été portée contre lui par le consommateur et, le cas échéant, d'y apporter les nuances qui lui paraissent appropriées.

La conciliation nécessite une approche respectueuse envers les deux parties et, de ce fait, exige que l'agent(e) sache faire preuve d'écoute, de diplomatie, d'objectivité, d'impartialité et de courtoisie. L'attitude de l'agent(e) à l'égard de son interlocuteur est également d'une extrême importance, exprimée par exemple par le ton de la voix, le vocabulaire employé, la disponibilité, etc.

Bien que des situations de confrontation puissent à l'occasion advenir, l'agent(e) doit conserver une attitude professionnelle, et ce, même face à des interlocuteurs difficiles. Il ne s'agit pas, en effet, de « réussir » une conciliation à tout prix. Le maintien de la courtoisie peut d'ailleurs être déterminant sur l'issue de prochaines conciliations.

DEVOIR DE RÉSERVE

L'agent(e) de la protection du consommateur, à titre de représentant(e) de l'administration publique et de l'OPC en particulier, doit exercer un «devoir de réserve» dans tous ses contacts avec le consommateur et le commerçant. À cet effet, il-elle doit éviter de faire des commentaires personnels et d'exprimer ses opinions. Par ailleurs, ses propos doivent refléter entièrement les valeurs et positions de l'Office.

En ce qui concerne l'issue de la conciliation, l'agent(e) doit laisser aux parties (consommateur et commerçant) la responsabilité de conclure ou non une entente. Toutefois, celles-ci doivent être informées des recours et procédures qui peuvent découler d'un échec de la conciliation. Ces renseignements doivent être fournis avec intégrité et neutralité.

DEVOIR DE DISCRÉTION

L'agent(e) se doit de ne pas utiliser l'information recueillie dans le cadre de sa conciliation à d'autres fins que celles pouvant aider ses collègues dans l'exercice de leurs fonctions. En aucun cas, l'agent(e) ne peut utiliser cette information à son profit.

CONFLIT D'INTÉRÊT

Si, en raison de circonstances particulières, l'agent(e) craint d'être placé(e) dans une situation de conflit d'intérêt en traitant un dossier où une conciliation est de mise, il-elle doit en informer sa-son gestionnaire ou l'agent(e) classe principale qui verra, s'il y a lieu, à confier ce dossier à un(e) autre agent(e). Il va de soi que l'agent(e) ne doit retirer aucun avantage personnel du fait de la relation établie avec un commerçant à l'occasion d'une conciliation.

*