

**DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX
CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE
LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

Remplace :

Toutes politiques et procédures
antérieures

TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE I TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ OU D'UNE DÉNONCIATION INITIALE	1
1. DÉFINITIONS	1
2. PRINCIPES DIRECTEURS	1
3. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE EN RAPPORT AVEC LA RÉCEPTION D'UN APPEL	1
4. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE EN RAPPORT AVEC L'APPLICATION DES LOIS	2
5. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ TRANSMISE PAR ÉCRIT	3
CHAPITRE II TYPES DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ OU D'UNE DÉNONCIATION INITIALE	4
1. INFORMATION IMMÉDIATE SUR LES RECOURS	4
1.1 Cas visés	4
• Prescription imminente des recours civils	4
• Vices cachés et respect de la garantie de certains véhicules neufs (PAVAC)	5
• Plaintes non ciblées	5
1.2 Gestion de l'information	5
2. INSCRIPTION DE LA PLAINTÉ SUR MÉMO (GESDEC)	5
2.1 Cas visés	5
• Programme de dénonciation verbale	5
• Recours au cautionnement fourni en vertu de certaines dispositions de la LPC	5
2.2 Gestion de l'information	6
2.3 Information au consommateur	6
3. ENVOI D'UN FORMULAIRE DE PLAINTÉ	6
3.1 Les avantages à utiliser le formulaire de plainté	7
3.2 Principes directeurs	7
3.3 Critères d'envoi d'un formulaire de plainté	7
3.4 Envoi d'un formulaire de plainté accompagné d'une lettre de recours civils	8
• Critères d'envoi d'un formulaire de plainté accompagné d'une lettre de recours	8
3.5 Envoi d'un formulaire dans le cas d'une plainté concernant un groupe	8
3.6 Gestion de l'information	9
• 3.6.1 Envoi d'un formulaire de plainté imprimé	9
• 3.6.2 Accès au formulaire de plainté électronique	9
• Accès au formulaire sans envoi simultané d'une lettre de recours civils	9.1
• Accès au formulaire accompagné d'une lettre de recours civils	9.1
CHAPITRE III RÉCEPTION D'UN FORMULAIRE DE PLAINTÉ	11
1. PRINCIPES DIRECTEURS	11
2. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE EN RAPPORT AVEC LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ (RAPPEL)	11
3. AMORCE DE L'ANALYSE (PRÉ-ANALYSE) ET ENVOI D'UNE LETTRE D'ACCUSÉ DE RÉCEPTION OU D'INSTRUCTIONS	11
4. GESTION DE L'INFORMATION	12
5. DÉLAI POUR LA PRÉ-ANALYSE D'UNE PLAINTÉ ET L'ENVOI D'UNE LETTRE D'ACCUSÉ DE RÉCEPTION OU D'INSTRUCTIONS	13

CHAPITRE IV ANALYSE D'UN FORMULAIRE DE PLAINTÉ ET DÉTERMINATION DU TYPE DE TRAITEMENT DU FORMULAIRE DE PLAINTÉ	14
1. ANALYSE D'UN FORMULAIRE DE PLAINTÉ.....	14
2. NIVEAUX DE TRAITEMENT D'UN FORMULAIRE DE PLAINTÉ	14
3. GESTION DE L'INFORMATION.....	15
4. INFORMATION AU CONSOMMATEUR	15
CHAPITRE V DÉMARCHE DE CONCILIATION	17
1. DÉFINITIONS	17
2. PRINCIPES DIRECTEURS	17
• Pré-requis ou éléments contraignants	17
• Autres éléments à considérer	17
3. OBJECTIFS DE LA CONCILIATION.....	18
4. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE.....	18
5. PROCESSUS DE CONCILIATION	19
6. INFORMATION AU CONSOMMATEUR	20
7. GESTION DE L'INFORMATION.....	21
CHAPITRE VI TRAITEMENT PÉNAL AU NIVEAU RÉGIONAL.....	22
1. OBJECTIFS	22
2. CRITÈRES D'ENVOI D'UNE MISE EN DEMEURE PÉNALE RÉGIONALE	22
• Exceptions.....	22
3. SIGNATURE D'UNE MISE EN DEMEURE PÉNALE	23
4. GESTION DE L'INFORMATION.....	23
5. SUIVI PAR LE BUREAU RÉGIONAL (ABSENCE DE PERMIS)	23
6. GESTION DE L'INFORMATION.....	23
CHAPITRE VII VERSEMENT DU SIGNALEMENT AU PROFIL DU COMMERÇANT	25
1. PROFIL DU COMMERÇANT	25
2. VERSEMENT D'UN SIGNALEMENT	25
3. DIRECTIVES PARTICULIÈRES	26
• Versement d'un signalement dont le règlement est promis pour une date ultérieure	26
• Versement d'un signalement dont la conciliation a dû être effectuée auprès d'un tiers.....	26
• Versement d'une plainté <i>non régie</i>	26
CHAPITRE VIII TRANSMISSION À L'UNITÉ D'ANALYSE	27
1. PRINCIPES DIRECTEURS	27
2. CRITÈRES DE TRANSMISSION D'UN SIGNALEMENT À L'UA.....	27
3. RÈGLES DE TRANSMISSION D'UN SIGNALEMENT	27
• Documents à transmettre obligatoirement	28
• Ordre de classement des documents requis	28

CHAPITRE IX FERMETURE D'UN SIGNALEMENT	29
1. DÉLAI DE TRAITEMENT	29
2. CODIFICATION À SYSCOM DU PANORAMA DE SYNTHÈSE DU SIGNALEMENT	29
• Montant en litige	29
• Valeur du contrat	30
• Résultat de la démarche du consommateur	30
• Démarche de <i>médiation</i> (conciliation).....	30
• <i>Résultat de la démarche de médiation</i> (conciliation)	31
• Recommandation du bureau régional.....	32
• Commentaires.....	32
3. MODIFICATIONS AUX DONNÉES INSCRITES AU PANORAMA DE SYNTHÈSE D'UN SIGNALEMENT	32
CHAPITRE X RÈGLES DE CONSERVATION ET DE DISPOSITION DES SIGNALEMENTS NON TRANSMIS	33
1. PRINCIPE DIRECTEUR.....	33
2. CONSERVATION AU BR	33
3. DISPOSITION ET CONSERVATION AUX ARCHIVES DU QUÉBEC.....	33
CHAPITRE XI LPC – INDEMNISATION DES CONSOMMATEURS PAR RECOURS AU CAUTIONNEMENT	34
1. CHAMP D'APPLICATION	34
2. PRINCIPES DIRECTEURS	34
3. MODALITÉS DU RECOURS	34
4. DÉMARCHES PRÉLIMINAIRES.....	35
• Gestion de l'information	35
• Information au consommateur	36
5. ANALYSE DU PILOTE DE DOSSIER	36
6. SUIVI DE LA PROCÉDURE EN COURS	36
7. PRÉPARATION ET DIFFUSION PUBLIQUE DE LA DOCUMENTATION.....	37
• Accord de la compagnie de cautionnement d'indemniser par entente	37
• Refus de la compagnie de caution d'indemniser sans jugement	38
8. ENVOI DE LA DOCUMENTATION EN ANGLAIS	39
9. FERMETURE DU DOSSIER	40

ANNEXE

CODE DE DÉONTOLOGIE EN CONCILIATION

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

CHAPITRE I: TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ OU D'UNE DÉNONCIATION INITIALE

1. DÉFINITIONS

Plainte : constitue une plainté, au sens de la présente directive, une communication (appel téléphonique, lettre, courriel, visite à un BR) portant sur une pratique non conforme à la loi et ayant porté un préjudice à un consommateur qui désire la correction de cette pratique et demande la réparation des dommages qu'il a subis ou une compensation financière.

Dénonciation : constitue une dénonciation, au sens de la présente directive, une communication (appel téléphonique, lettre, courriel, visite à un BR) en provenance d'un consommateur, d'un commerçant, d'une association, etc. et ayant pour objet de porter à l'attention de l'Office une pratique non conforme à la loi.

2. PRINCIPES DIRECTEURS

Seules les plaintes relevant de la juridiction de l'OPC peuvent faire l'objet d'un traitement par le personnel des bureaux régionaux. Toute autre plainté doit être traitée selon les directives qui s'appliquent pour le traitement des demandes de renseignements portant sur des domaines non régis (renseignement-référence).

Par ailleurs, toute plainté ou dénonciation doit être formulée par écrit, sauf dans le cas d'une dénonciation portant sur une infraction pour laquelle une procédure de dénonciation verbale enregistrée dans GESDEC est prévue. Par exemple, il peut s'agir d'un programme d'enregistrement des plaintes portant sur le paragraphe c de l'article 224 ou la politique d'exactitude des prix.

L'exigence de l'écrit s'applique à l'ensemble de notre clientèle, qu'il s'agisse d'un(e) citoyen(ne), d'un(e) commerçant(e), etc.

3. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE EN RAPPORT AVEC LA RÉCEPTION D'UN APPEL

Chaque employé de l'État est tenu, lorsqu'il répond à un appel, d'identifier le ministère ou l'organisme qui l'emploie et de s'identifier personnellement. Par conséquent, l'APC qui répond à un appel doit non seulement mentionner clairement le nom de l'Office mais également fournir, de façon claire, son propre nom.

De plus, les règles de déontologie suivantes s'appliquent de façon particulière au service direct aux citoyens dispensé par le personnel des bureaux régionaux.

L'obligation de discrétion du fonctionnaire prévue à l'article 6 de la *Loi sur la fonction publique*, qui implique notamment de ne pas communiquer une information confidentielle, s'étend également à ce dont il prend connaissance à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. (*Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*, G.O.Q. II, 2 novembre 2002).

Toujours selon le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique* cité précédemment, le fonctionnaire ne doit en aucun cas donner ses impressions et opinions personnelles ni faire de commentaires de cet ordre. Il doit même faire en sorte que son attitude et ses propos ne puissent porter à interprétation.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

Par ailleurs, comme l'indique la Politique de renseignements publics adoptée par l'Office en 1999, l'APC doit en tout temps fournir une information factuelle, objective, complète et vérifiée, et ce, tant aux consommateurs qu'aux commerçants.

Au niveau du service direct aux citoyens de l'Office, cela signifie notamment de ne pas divulguer un renseignement qui n'apparaît pas dans un panorama du *Profil du commerçant* ou du Registre des entreprises, qui n'a pas fait l'objet d'une directive réseau ou qui n'est pas publique.

Dans un autre ordre d'idée, l'introduction de la brochure **L'Éthique dans la fonction publique québécoise** précise que le fonctionnaire « doit éviter de se placer dans une situation où il y a conflit entre son intérêt personnel et les devoirs de ses fonctions ».

Pourrait constituer pour un(e) APC un conflit d'intérêts, le fait de traiter une plainte formulée par un proche ou une connaissance, d'entreprendre une conciliation auprès d'un commerçant qui s'avère être un proche ou une connaissance, de traiter un dossier concernant un consommateur ou un commerçant avec lequel il ou elle s'est trouvé(e) en conflit personnel **majeur**, etc.

Le document mentionne également que le fonctionnaire « doit éviter de se mettre dans une situation où il se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions ». Ainsi, il ne peut accepter une somme d'argent ou toute autre considération liées à l'exercice de ses fonctions.

Finalement, le texte indique que le fonctionnaire ne doit pas utiliser à son avantage ou au profit d'un tiers un renseignement qu'il détient.

RÉFÉRENCES :- L'éthique dans la fonction publique :

(http://www.intranet.qc/Hebergementdoc/brochure_ethique/brochure_ethique.pdf)

- Déclaration des valeurs de la fonction publique du Québec

4. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE EN RAPPORT AVEC L'APPLICATION DES LOIS

Les lois dont l'OPC est chargé de surveiller l'application contiennent des présomptions en faveur des consommateurs. Les règles qu'elles établissent balisent, toutefois, les droits dont ceux-ci disposent. C'est pourquoi l'OPC doit adopter une attitude responsable à l'égard du traitement des cas qui lui sont soumis. Il convient donc de toujours adopter une attitude visant l'interprétation stricte des lois et de se référer au Cahier législatif en ce qui a trait à la position de l'Office à cet égard.

Dans les cas litigieux ou dont les enjeux sont incertains, notamment dans les cas de recours aux cautionnements, les APC doivent être prudent(e)s dans les conseils qu'ils donnent concernant les recours qu'un consommateur peut exercer et les chances de succès de ces démarches. Dans les cas où de telles nuances sont formulées dans le cadre du traitement d'un dossier, celles-ci doivent être clairement consignées dans la feuille de route du signalement.

Le document *L'éthique dans la fonction publique*, publié sur le site intranet gouvernemental, ainsi que la *Déclaration des valeurs de la fonction publique du Québec*, publiée sur le site intranet de l'Office, devraient également tenir lieu d'outils de référence en matière de comportement à adopter à l'égard de la clientèle.

**DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT
AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE
L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

N^o : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Remplace :

Toutes politiques et procédures
antérieures

5. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ TRANSMISE PAR LETTRE

Lorsqu'une plainté est formulée par le biais d'une lettre (envoyée par la poste ou par télécopie), l'envoi d'un formulaire de plainté est requis lorsque cette plainté répond aux critères d'envoi d'un formulaire de plainté tels qu'énumérés au point 3.3. du chapitre II TYPES DE TRAITEMENT, sauf si un programme de dénonciation verbale (inscription de la plainté sur mémo GESDEC) s'applique à celle-ci.

Dans le cas de l'envoi d'un formulaire de plainté, aucun suivi téléphonique ne sera effectué préalablement à cet envoi.

Par ailleurs, le délai de réponse au courrier (poste et télécopie) est de trois jours ouvrables à partir de la réception du document.

RÉFÉRENCE : Déclaration de services aux citoyens

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N^o : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

CHAPITRE II: TYPES DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ OU DÉNONCIATION INITIALE

1 INFORMATION IMMÉDIATE SUR LES RECOURS CIVILS

Dans certains cas, il convient d'aviser rapidement le consommateur de la nature des recours civils qu'il peut ou doit exercer et de la procédure à suivre. Ces cas sont les suivants :

1.1 Cas visés

Prescription imminente des recours civils (art. 273 à 275)

Les lois dont l'Office est chargé de surveiller l'application contiennent diverses prescriptions qui ont pour objet d'établir le délai pendant lequel un consommateur peut exercer ses recours. Il s'agit, par exemple, des articles 273 à 275 de la Loi sur la protection du consommateur.

Dans les cas où ce délai vient à terme de façon imminente, la prescription et sa portée devront être clairement expliquées au consommateur et les conseils concernant les démarches qu'il doit entreprendre et les recours qu'il doit exercer devront lui être donnés immédiatement, surtout en ce qui a trait à l'envoi rapide d'une mise en demeure ou au dépôt à court terme de sa requête devant les tribunaux.

Si, en raison d'une prescription imminente, il est opportun que le consommateur fasse parvenir une lettre de mise en demeure au commerçant avec lequel il est en litige, il ne faut pas lui suggérer de nous faire parvenir de façon isolée une copie de cette lettre. Celle-ci pourra plutôt nous être transmise, le cas échéant, avec la copie du formulaire de plainte qui est destinée à l'Office et les documents afférents à la plainte.

En effet, dans des cas de cette nature, un formulaire de plainte peut également être envoyé au consommateur, si cela s'avère pertinent pour nous permettre de recueillir des renseignements relatifs à une infraction (pénal) ou à un manquement (civil) à la loi, en vue d'une possible action ou du versement de la plainte au *Profil du commerçant*.

Vices cachés et respect de la garantie de certains véhicules neufs (PAVAC)

Le gouvernement du Québec a adhéré au début de l'année 2001 au Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC). Celui-ci constitue une option alternative aux recours exercés devant les tribunaux. Sous réserve d'autres critères spécifiques, il s'applique essentiellement dans le cas de litiges portant sur un défaut de fabrication relatif à un véhicule de moins de cinq (5) ans et de moins de 160 000 km., ou sur le non-respect de la garantie du fabricant accordée sur un tel véhicule.

Dans le cas d'une plainte portant sur cette catégorie de véhicules, l'agent(e) doit consulter le Top-Réseau portant sur ce programme afin de s'assurer que le consommateur peut y avoir recours.

En pareil cas et même s'il n'est pas de la responsabilité de l'Office de fournir des renseignements concernant le programme lui-même, le personnel de service direct aux citoyens doit cependant, avant de référer un consommateur au PAVAC, aviser celui-ci qu'il ne peut avoir recours à la fois à l'arbitrage et aux tribunaux. Il doit également l'informer des principales caractéristiques, avantages et désavantages, de chacune de ces deux options.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

Comme il s'agit d'une option alternative, un formulaire de plainte peut être envoyé au consommateur si celui-ci désire plutôt exercer ses recours devant les tribunaux et que sa plainte pourrait être un cas pertinent à verser au *Profil du commerçant* (voir le point 3.4).

RÉFÉRENCE : Top-Réseau PAVAC (2001-02-20 et 2001-01-23)

Plaintes non ciblées

Recevant plusieurs milliers de plaintes par année, la DSC ne peut recueillir et constituer en dossier chacune d'elles. C'est pourquoi, lorsque les principes directeurs et les critères s'appliquant à l'envoi d'un formulaire de plainte ne sont pas rencontrés, le personnel des bureaux régionaux explique au consommateur ses recours lors de sa première démarche auprès de l'Office.

Lorsqu'une plainte ne donne pas lieu à l'envoi d'un formulaire de plainte mais que des conseils sont fournis au consommateur concernant l'exercice de ses recours, **il convient de ne pas** suggérer ou demander à un consommateur à qui on recommande l'envoi d'une mise en demeure d'y inscrire la mention « c.c. OPC » ou de nous en envoyer une copie.

1.2 Gestion de l'information

Si la plainte est formulée au téléphone et qu'elle n'entraîne pas l'envoi d'un formulaire de plainte, il convient d'indiquer dans le panorama *Demande* de GESDEC le mode d'accès et le domaine de consommation de la demande et de cocher la case Conseil/après. Par contre, s'il s'agit d'une plainte écrite, le panorama *Demandeur* devra également être complété ainsi que la Feuille de route.

S'il s'agit d'une plainte devant être consignée sur mémo dans GESDEC (point 2 *Inscription de la plainte sur mémo*) ou devant entraîner l'envoi d'un formulaire de plainte (point 3 *Envoi d'un formulaire de plainte*), voir la section 3.5 Gestion de l'information.

2 INSCRIPTION DE LA PLAINTE SUR MÉMO (GESDEC)

2.1 Cas visés

Programme de dénonciation verbale

En règle générale, toute plainte ou dénonciation doit être formulée par écrit. Dans certains cas, toutefois, l'Office met en place un programme de dénonciation verbale portant sur une disposition spécifique, par exemple les articles 224 c ou 231 LPC, ou un domaine particulier tel que l'indication et l'exactitude des prix. Il arrive également, à l'occasion, que la procédure de dénonciation verbale s'applique à un commerçant spécifique.

Recours au cautionnement fourni en vertu de certaines dispositions de la LPC

Lors de la fermeture d'un studio de santé ou de l'entreprise d'un commerçant itinérant qui ont fourni un cautionnement, certaines démarches doivent être effectuées avant que puisse être déterminé le type de traitement qui sera effectué en regard des préjudices subis, le cas échéant, par les clients de ces commerces. C'est pourquoi, pendant une certaine période, les coordonnées des consommateurs concernés sont consignées dans GESDEC en vue du traitement ultérieur du dossier.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

En ce qui concerne une plainte se rapportant à une telle fermeture, voir la section XI : LPC - INDEMNISATION DES CONSOMMATEURS PAR RECOURS AU CAUTIONNEMENT de la présente directive.

2.2 Gestion de l'information

Lorsqu'une plainte ou une dénonciation porte sur une pratique ou un domaine visés par un programme de dénonciation verbale, celle-ci doit être consignée dans GESDEC. Pour ce faire, les opérations suivantes doivent être effectuées :

- indiquer dans le panorama *Demande* de GESDEC le mode d'accès et le domaine de consommation de la demande et cocher la case Conseil/après;
- compléter le panorama *Demandeur*;
- dans le panorama *Plainte*, sélectionner l'option *dénonciation verbale* du menu déroulant de la case *mode d'envoi*, inscrire le nom du commerçant concerné et rédiger une courte description de la plainte.

Lorsque la procédure porte sur un commerçant spécifique, le nom de ce commerçant est inscrit dans le menu déroulant de la case *Commerçant ciblé*. Dans un tel cas, il faut également sélectionner le nom de ce commerçant.

2.3 Information au consommateur

La personne qui a, par courrier (poste ou télécopie), formulé une plainte ou fait une dénonciation qui fera l'objet d'une inscription à GESDEC (programme de dénonciation verbale) doit être informée de la réception de son courrier et du traitement effectué.

Le délai de réponse au courrier est de trois (3) jours ouvrables à partir de la réception du document.

3 ENVOI D'UN FORMULAIRE DE PLAINTÉ

Dans le but d'aider le plus grand nombre possible de consommateurs tout en assurant la surveillance de l'application des lois et la documentation des problèmes de consommation, la DSC privilégie l'envoi d'un formulaire de plainte dans les cas où une plainte/dénonciation porte sur un manquement ou une infraction à une des lois dont l'O.P.C. est chargé de la surveillance et lorsque certains critères sont rencontrés.

L'utilisation du formulaire de plainte est favorisé par rapport à tout autre écrit parce qu'il facilite l'indemnisation des consommateurs et favorise la documentation adéquate de la plainte.

Aussi, lorsqu'une plainte est régie par une des lois dont l'Office est chargé de l'application et répond aux critères d'envoi d'un formulaire de plainte tels qu'énumérés ci-après, et qu'il apparaît pertinent que le consommateur mette en demeure le commerçant avec lequel il est en litige, **il convient de ne pas** recommander à ce consommateur l'envoi d'une lettre de mise en demeure portant la mention « c.c. OPC » mais de lui faire parvenir un formulaire de plainte qui lui tiendra lieu de mise en demeure.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

3.1 Les avantages à utiliser le formulaire de plainte :

- ◆ meilleure structuration de la plainte par le biais d'un document comportant des sections clairement identifiées : description de la transaction, objet de la plainte, règlement souhaité, etc.;
- ◆ communication entre les parties facilitée par un outil commun (copie destinée au commerçant, une à l'OPC) capable de servir de base de discussion entre les divers intervenants;
- ◆ autorisation du consommateur d'utiliser les renseignements recueillis pour fins d'enquête, de poursuite ou de transmission à d'autres organismes gouvernementaux, s'il y a lieu;
- ◆ recours à l'autonomie du consommateur tout en l'aidant à formuler sa plainte et à régler son problème;
- ◆ sensibilisation des commerçants aux plaintes portées contre eux;
- ◆ recueil de renseignements sur les commerçants pour fins d'enquête, de poursuite ou de transmission à d'autres organismes gouvernementaux, s'il y a lieu, ou du versement d'une partie de ces renseignements au *Profil du commerçant*.

3.2 Principes directeurs :

Un formulaire de plainte ne doit être proposé ou envoyé à un consommateur que dans les cas où celui-ci a d'abord effectué sans succès une démarche auprès du commerçant avec lequel il est en litige.

Aucune promesse d'intervention ne doit être faite, dans quelque cas que ce soit, au moment où le formulaire de plainte est proposé ou envoyé.

Priorité doit être donnée au recours au formulaire de plainte électronique (version française) dans tous les cas où c'est possible.

3.3 Critères d'envoi d'un formulaire de plainte :

- ◆ la plainte concerne une infraction (aspect pénal) ou un manquement (aspect civil) à une loi ou un règlement dont l'Office est chargé de surveiller l'application et elle repose sur un minimum de fondement;
- ◆ la plainte porte sur un commerçant ciblé par la direction;
- ◆ la plainte concerne un domaine de consommation ciblé par la direction;
- ◆ la plainte est formulée par une personne faisant partie d'une clientèle priorisée par la direction ou l'organisme;
- ◆ le retour du formulaire de plainte permet de documenter une conduite ou une problématique inhabituelles sur lesquelles il convient de recueillir des renseignements;
- il s'agit d'une démarche de dénonciation, sauf dans le cas d'une dénonciation portant sur une infraction pour laquelle une procédure de dénonciation verbale enregistrée dans GESDEC est prévue.

3.4 Envoi d'un formulaire de plainte accompagné d'une lettre de recours civils

Devant l'impossibilité d'intervenir en regard de toutes les plaintes qu'il reçoit mais soucieux à la fois d'aider le plus grand nombre de consommateurs, d'assurer la surveillance de l'application des lois, de documenter les problèmes de consommation et d'alimenter le *Profil du commerçant*, l'OPC a pour politique de ne pas restreindre l'envoi d'un formulaire de plainte aux seuls cas où il apparaît qu'une intervention de conciliation est susceptible d'être effectuée.

C'est pourquoi, dans certains cas, l'APC peut aviser le consommateur, dès le départ, qu'aucune intervention de conciliation ne sera effectuée dans le cadre de la plainte qu'il veut déposer. Des renseignements doivent également lui être fournis concernant les recours qu'il devra exercer s'il n'obtient pas de règlement satisfaisant à la suite de sa démarche.

Sauf dans le cas d'une dénonciation, une lettre expliquant les recours du consommateur pourra lui être envoyée au moment de l'envoi du formulaire de plainte, accompagnée des articles de loi susceptibles de l'aider à faire valoir ses droits et d'un exemplaire du dépliant *Justice en bref : les petites créances*.

Par ailleurs, pour s'assurer que ce consommateur reçoive une information éclairante, pertinente et succincte, il est impératif de ne lui envoyer que cette documentation.

Cette mesure s'applique également lorsque le formulaire de plainte est rendu accessible au consommateur par le biais du site Internet de l'Office.

Critères d'envoi d'un formulaire de plainte accompagné d'une lettre de recours civils

- ◆ la plainte porte sur un commerçant auprès de qui la direction a décidé de ne plus faire d'intervention à caractère civil;
- ◆ la plainte concerne une infraction (aspect pénal) ou un manquement (aspect civil) ayant entraîné un préjudice de peu d'importance pour le consommateur mais pourrait être un cas pertinent à verser au *Profil du commerçant*;
- ◆ le retour du formulaire de plainte permet de documenter une conduite ou une problématique inhabituelles sur lesquelles la direction désire recueillir des renseignements ou de la documentation;
- ◆ les montants en litige sont inférieurs à 50 \$.

3.5 Envoi du formulaire de plainte dans le cas d'une plainte concernant un groupe déjà formé

Lorsque plusieurs consommateurs déjà formés en groupe veulent formuler le même grief à l'égard d'un même commerçant, par exemple au sujet d'un séjour qui a eu lieu au même endroit et à la même date dans le cas de chaque membre du groupe, il convient de n'envoyer qu'un seul formulaire de plainte.

Le porte-parole du groupe doit être informé que, à son retour, le formulaire doit être accompagné d'une feuille volante portant l'identification de chaque membre du groupe et leur signature.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

3.6 Gestion de l'information

Avant d'effectuer l'envoi d'un formulaire de plainte imprimé ou de donner accès à un formulaire de plainte électronique, il convient de consulter à SYSCOM la section *Commentaires* du panorama du commerçant, afin de déterminer si le commerçant ne fait pas partie d'une catégorie pour laquelle un traitement particulier est prévu (commerçant ciblé ou commerçant auprès de qui la direction a décidé de ne plus faire d'intervention à caractère civil).

Cette consultation permet également, s'il y a une mention à cet égard dans cette section, de fournir au consommateur une adresse spécifique où faire parvenir le formulaire de plainte, ou le nom et les coordonnées d'une personne mandatée par le commerçant pour traiter les plaintes de ses clients.

3.6.1 Envoi d'un formulaire de plainte imprimé

Pour effectuer l'envoi d'un formulaire de plainte imprimé et de la documentation qui l'accompagne, il convient, après avoir indiqué le mode d'accès et le domaine de consommation de la demande dans le panorama *Demande*, et avoir coché la case Conseil/après, d'effectuer dans GESDEC les opérations suivantes :

- inscrire dans le panorama *Demandeur* les renseignements qui se rapportent au consommateur;
- sélectionner dans le panorama *Plainte* la région de résidence du consommateur; en cas de doute, vérifier ce renseignement dans la banque de données *Régions administratives* de l'Expert;
- dans le même panorama, sélectionner la version française ou anglaise du formulaire, sélectionner la nature de la plainte (case *Categ. objet*) et rédiger dans la case appropriée une description brève mais explicite de la plainte;
- au besoin, sélectionner dans le panorama *Documents* le nom du ou des documents devant accompagner le formulaire de plainte et sauvegarder l'information.

Lorsque l'envoi du formulaire de plainte fait suite à une plainte formulée par lettre (envoyée par la poste ou par télécopie), les transactions énumérées précédemment doivent être effectuées dans le panorama de la demande (DEM) **initiale**, i.e. celle qui sert à enregistrer la réception du courrier, et **non pas** dans un nouveau panorama.

Si cet envoi se fait dans un deuxième temps, par rapport à l'inscription du courrier dans GESDEC, la recherche pour retrouver le panorama de la demande (DEM) initiale peut se faire par le biais du nom du consommateur, si le numéro DEM n'a pas été pris en note.

Par ailleurs, si le consommateur a également fait parvenir des documents relatifs à sa plainte, une mention à cet effet doit être inscrite dans la section *Description* du panorama *Plainte*. S'il manque d'espace dans cette section pour ce faire, la mention doit être inscrite dans la *Feuille de route*. Le cas échéant, l'APC à qui le formulaire de plainte sera distribué pourra demander que les documents lui soient envoyés.

**DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT
AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE
L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Remplace :

Toutes politiques et procédures
antérieures

3.6.2 Accès au formulaire de plainte électronique

3.6.2.1 Accès au formulaire de plainte sans envoi simultané d'une lettre de recours civils

Pour donner accès au formulaire de plainte électronique accessible sur le site Internet de l'Office sans que soit envoyée en même temps la documentation relative à l'exercice des recours civils, il convient, après avoir indiqué le mode d'accès et le domaine de consommation de la demande dans le panorama *Demande*, et avoir coché la case Conseil/après, d'effectuer dans GESDEC les opérations suivantes :

- dans le panorama *Internet*, inscrire l'adresse électronique du consommateur dans la case *Courriel*;
- sélectionner la région de résidence du consommateur; en cas de doute, vérifier ce renseignement dans la banque de données *Régions administratives* de l'Expert;
- s'il y a lieu, cocher la case *Anglais*;
- cocher le type d'envoi *Plainte*;
- sélectionner la nature de la plainte (menu déroulant de la case *Categ. objet*) et rédiger dans la case appropriée une description brève mais explicite de celle-ci;
- cliquer sur le bouton *Sauvegarder*.

La sauvegarde de l'information génère un code d'accès ainsi qu'un mot de passe qui s'affichent dans le panorama *Internet*, sous la case *Description*, et qui sont également transmis par courriel au consommateur.

Rappel : Le code d'accès ainsi que le mot de passe générés par GESDEC doivent être fournis au consommateur **au moment de l'appel** et ce, même s'il les recevra éventuellement par courriel.

Par ailleurs, le texte du courriel envoyé au consommateur contient deux hyperliens, l'un pour accéder au texte du dépliant *l'Office vous aide à faire valoir vos droits* ou *Assert your rights* et l'autre qui permet de se rendre à nouveau sur le site de l'Office.

3.6.2.1. Accès au formulaire de plainte accompagné d'une lettre de recours civils

Pour donner accès au formulaire de plainte électronique en version française accessible sur le site Internet de l'Office ainsi qu'à la documentation relative aux recours civils que le consommateur peut exercer s'il n'obtient pas de règlement satisfaisant à la suite de sa démarche, il convient, après avoir indiqué le mode d'accès et le domaine de consommation de la demande dans le panorama *Demande*, et avoir coché la case Conseil/après, d'effectuer dans GESDEC les opérations suivantes :

- dans le panorama *Internet*, inscrire l'adresse électronique du consommateur dans la case *Courriel*;
- sélectionner la région de résidence du consommateur; en cas de doute, vérifier ce renseignement dans la banque de données *Régions administratives* de l'Expert;
- s'il y a lieu, cocher la case *Anglais*;
- cocher le type d'envoi *Recours civil*;

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

- sélectionner, dans le menu déroulant de la case *Recours civil*, le support d'information qui s'applique au cas du consommateur;
- sélectionner la nature de la plainte (menu déroulant de la case *Categ. objet*) et rédiger dans la case appropriée une description brève mais explicite de celle-ci;
- cliquer sur le bouton *Sauvegarder*.

La sauvegarde de l'information génère un code d'accès ainsi qu'un mot de passe qui s'affichent dans le panorama *Internet*, sous la case *Description*, et qui sont également transmis par courriel au consommateur.

Rappel : Le code d'accès ainsi que le mot de passe générés par GESDEC doivent être fournis au consommateur **au moment de l'appel** et ce, même s'il les recevra éventuellement par courriel.

Le courriel (en français ou en anglais, selon le cas) expédié au consommateur contient également, en plus d'un hyperlien lui donnant accès au support d'information relatif à son cas que vous avez sélectionné, d'autres hyperliens lui permettant d'accéder au texte de la lettre de recours civils, au support d'information relatifs au recours civils (art. 262 à 263, 268 à 276, 8, 271 et 272, ainsi que 322 et 321) ainsi qu'au site du ministère de la Justice où se trouvent les renseignements portant sur l'exercice des recours à la Cour des petites créances.

Ces autres liens n'ont pas à être sélectionnés dans le panorama *Internet* car ils sont envoyés **par défaut** dans tous les cas où le type *Recours civil* a été coché.

Pour votre information : le code d'accès est composé de la date de l'appel (aaaammjj) et du numéro désignant la région de résidence du consommateur ainsi que d'un tiret suivi du numéro de la plainte. Ex. : 2005062112-5428 soit 2005-06-21, région 12, PLA 5428.

Le mot de passe, quant à lui, est formé d'une séquence de numéros.

En plus des instructions verbales relatives à l'envoi du formulaire de plainte au(x) commerçant(s) concerné(s), le consommateur doit également recevoir les instructions spécifiques suivantes, qui portent sur la démarche à suivre pour avoir accès au formulaire électronique :

- se rendre sur le site Internet de l'Office à l'adresse suivante : www.opc.gouv.qc.ca (ou http://www.opc.gouv.qc.ca/e_HotLine/map_Site.asp pour accéder à la version anglaise du formulaire), adresse également fournie dans le texte du courriel;
- cliquer sur le pictogramme *Formulaire de plainte* ou *Consumer Complaints* qui mène à un texte de présentation;
- à la fin du texte de présentation, cliquer sur l'hyperlien qui mène au panorama où pouvoir inscrire le code d'accès et le mot de passe qui lui ont été fournis, afin d'afficher le formulaire de plainte.

Le consommateur doit également être informé du fait qu'il peut apporter des modifications aux renseignements inscrits dans le formulaire de plainte aussi longtemps qu'il n'a pas utilisé le bouton *Confirmez* qui se trouve au bas du formulaire. Après la confirmation, toutefois, aucune correction ne peut être apportée à la plainte.

N.B. Le code d'accès et le mot de passe fournis au consommateur peuvent lui être expédiés à nouveau, au besoin. Pour ce faire, il suffit d'effectuer les opérations suivantes :

- dans le panorama *Recherche* de GESDEC, inscrire l'adresse électronique du consommateur dans la case *Courriel* et cliquer sur l'icône de recherche (une loupe);
- dans le panorama Internet, cliquer sur le bouton *Réexpédition du courriel*.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

CHAPITRE III: RÉCEPTION D'UN FORMULAIRE DE PLAINTE

1. PRINCIPES DIRECTEURS

En règle générale, les consommateurs retournent par la poste le formulaire de plainte que l'Office lui a fait parvenir. Certains consommateurs, toutefois, viennent le porter en main propre. Par ailleurs, d'autres consommateurs remplissent sur place un formulaire qui leur est remis lors de leur visite à un BR.

Dans tous ces cas, la même procédure de réception d'un formulaire de plainte, telle que décrite ci-après, doit être suivie.

2. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE EN RAPPORT AVEC LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE (RAPPEL)

L'introduction de la brochure **L'Éthique dans la fonction publique québécoise** précise que le fonctionnaire « doit éviter de se placer dans une situation où il y a conflit entre son intérêt personnel et les devoirs de ses fonctions ».

Pourrait constituer pour un(e) APC un conflit d'intérêts, le fait de traiter une plainte formulée par un proche ou une connaissance, d'entreprendre une conciliation auprès d'un commerçant qui s'avère être un proche ou une connaissance, de traiter un dossier concernant un consommateur ou un commerçant avec lequel il ou elle s'est trouvé(e) en conflit personnel **majeur**, etc.

Le document mentionne également que le fonctionnaire « doit éviter de se mettre dans une situation où il se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions ». Ainsi, il ne peut accepter une somme d'argent ou toute autre considération liées à l'exercice de ses fonctions.

Finalement, le texte indique que le fonctionnaire ne doit pas utiliser à son avantage ou au profit d'un tiers un renseignement qu'il détient.

RÉFÉRENCES :- L'éthique dans la fonction publique :

(http://www.intranet.qc/Hebergementdoc/brochure_ethique/brochure_ethique.pdf)

- Déclaration des valeurs de la fonction publique du Québec

3. AMORCE DE L'ANALYSE (PRÉANALYSE) ET ENVOI D'UNE LETTRE D'ACCUSÉ DE RÉCEPTION OU D'INSTRUCTIONS

Une lettre d'accusé de réception doit être expédiée au consommateur lors de la réception du formulaire de plainte.

Toutefois, avant d'expédier ce document, une analyse succincte de sa plainte et des documents transmis doit être effectuée, afin de s'assurer que l'énoncé de la plainte reflète celui inscrit à GESDEC, qu'une copie du formulaire a été transmise au commerçant et que tous les documents pertinents sont présents.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

Si le consommateur n'a pas suivi les directives qui lui ont été transmises avec le formulaire, s'il n'a pas expédié une copie de celui-ci au commerçant ou s'il n'a pas annexé tous les documents demandés, l'accusé de réception sera remplacé par une lettre d'instructions lui indiquant comment compléter sa démarche afin que sa plainte puisse être traitée.

4. GESTION DE L'INFORMATION

Sauf dans les cas où un document doit être retourné au consommateur, par exemple la copie du formulaire destinée au commerçant afin qu'il le lui fasse parvenir, les opérations suivantes doivent être effectuées dans GESDEC lorsqu'il s'agit d'inscrire la date de l'amorce de l'analyse d'une plainte et, même dans les cas où le consommateur a remis son dossier à un comptoir d'accueil, déclencher le processus d'envoi d'un accusé de réception ou d'une lettre d'instruction :

- dans le sous-panorama *Réception*, inscrire dans la case *date de réception*, la date du jour où le formulaire de plainte a été reçu au BR, en modifiant au besoin la date qui s'inscrit automatiquement dès que le curseur se place dans cette case;
- sauvegarder une deuxième fois, afin que la date du jour s'inscrive automatiquement à titre de date d'envoi de l'accusé de réception ou de la lettre d'instructions;
- le cas échéant, sélectionner l'accusé de réception ou la lettre;
- dans les cas où une lettre d'instruction doit être envoyée, cocher dans les directives préinscrites celles que le consommateur doit suivre et, au besoin, ajouter manuellement toute demande supplémentaire.

Dans les cas où un document doit être retourné au consommateur, par exemple la copie du formulaire destinée au commerçant afin qu'il le lui fasse parvenir, les opérations à effectuer diffèrent, étant donné que la lettre d'instructions doit être imprimée localement et expédiée par le bureau régional.

En ce cas, les opérations suivantes doivent être effectuées :

- dans le sous-panorama *Réception*, inscrire dans la case *date de réception*, la date du jour où le formulaire de plainte a été reçu au BR, en modifiant au besoin la date qui s'inscrit automatiquement dès que le curseur se place dans cette case;
- ne sauvegarder qu'une seule fois;
- sélectionner, parmi les directives préinscrites celles qui doivent apparaître sur la lettre qui sera imprimée en région et, au besoin, ajouter manuellement toute demande supplémentaire;
- cocher la case *Imprimer localement* qui se trouve dans le coin gauche du panorama *Réception* et sauvegarder afin de faire apparaître le document;
- dans la barre d'outils du document, cliquer sur l'icône de l'imprimante afin de faire apparaître un tableau où sélectionner, au besoin l'imprimante de votre section sinon, le papier en-tête seulement, lequel se sélectionne en cliquant sur le bouton *Propriétés*;
- l'impression est commandée lorsque les 2 fenêtres sont fermées en cliquant le bouton OK de chacune d'elle.

Il faut fermer le document pour revenir dans le panorama *Réception* de GESDEC, où la date d'envoi (la date du jour) apparaîtra ainsi que la mention *Expédié*.

**DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT
AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE
L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Remplace :

Toutes politiques et procédures
antérieures

**5. DÉLAI POUR LA PRÉANALYSE D'UNE PLAINTÉ ET L'ENVOI D'UNE LETTRE D'ACCUSÉ DE RÉCEPTION OU
D'INSTRUCTION**

L'amorce de l'analyse (préanalyse) d'une plainté et l'envoi d'une lettre d'accusé de réception ou d'instructions doivent être effectués dans les deux jours ouvrables suivant la réception du formulaire de plainté dans le bureau régional qui traitera le dossier, conformément à l'engagement pris en ce sens et inscrit dans la Déclaration de services aux citoyens.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

CHAPITRE IV : ANALYSE D'UN FORMULAIRE DE PLAINTÉ ET DÉTERMINATION DU TYPE DE TRAITEMENT DU FORMULAIRE DE PLAINTÉ

1. ANALYSE D'UN FORMULAIRE DE PLAINTÉ

Pour effectuer l'analyse d'une plainté, l'APC doit exécuter les opérations suivantes :

- vérifier l'applicabilité des lois et règlements dont l'Office est chargé de surveiller l'application;
- vérifier l'identité du commerçant et, effectuer la mise à jour du panorama du commerçant à SYSCOM si celle-ci n'a pas été effectuée depuis plus d'un an, sauf s'il s'agit d'un commerçant titulaire d'un permis; en ce cas, une demande de mise à jour comportant tous les détails pertinents doit être expédiée par courriel à la responsable du réseau téléphonique;
- s'il ne semble y avoir aucun panorama à SYSCOM portant sur le commerçant concerné par la plainté, effectuer une recherche d'identité sur le site du Registraire des entreprises (CIDREQ); ne jamais créer de nouveau panorama de commerçant avant d'avoir effectué une deuxième vérification à SYSCOM en inscrivant, dans la page d'accueil de SYSCOM, le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) octroyé, par le Registraire des entreprises, au commerçant pour lequel un panorama est en voie d'être créé et qui vient de faire l'objet d'une recherche; cette vérification doit être mentionnée sur la feuille de route;
- si cette deuxième vérification confirme l'absence d'un panorama portant sur le commerçant concerné par la plainté, en créer un, en inscrivant à SYSCOM les renseignements concernant ce commerçant qui sont inscrits au Registre des entreprises; en ce qui concerne le nom du commerçant, il doit être inscrit tel qu'immatriculé, sans inversion de l'article défini tel que L', Le, Les par lequel le nom débute; par exemple, il faut écrire Les entreprises Chartier et non Entreprises Chartier (Les);
- créer un signalement à SYSCOM en y inscrivant le numéro GESDEC de la plainté qui apparaît sur le formulaire;
- déterminer le type de traitement que le dossier est susceptible de requérir (civil, civil/pénal, pénal);
- communiquer avec le consommateur pour connaître le résultat de sa démarche, et ce, même si les renseignements concernant ses recours lui ont déjà été fournis au moment de l'envoi du formulaire de plainté; l'informer sur la nature du traitement civil de sa plainté par le BR, le cas échéant.

2. NIVEAUX DE TRAITEMENT D'UN FORMULAIRE DE PLAINTÉ

L'analyse de la plainté a pour but de déterminer le type de traitement dont le formulaire de plainté fera l'objet.

Sur le plan civil, l'APC doit établir si, compte tenu de critères spécifiques énumérés à la section portant sur la conciliation, il entreprendra une démarche de cette nature, afin qu'une entente puisse intervenir entre le consommateur et le commerçant sans qu'il soit nécessaire d'avoir recours aux tribunaux. En cas contraire, il doit évaluer de quels recours le consommateur dispose et les moyens de les exercer, afin de l'en informer rapidement.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N^o : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

Sur le plan pénal, il doit vérifier si la plainte doit faire l'objet d'une transmission obligatoire éventuelle à l'Unité d'analyse. En cas contraire, il doit évaluer si la plainte se rapporte à des infractions justifiant l'envoi d'un mise en demeure pénale par le BR, si elle nécessite la transmission du dossier à l'Unité d'analyse en vue d'une action qu'il a la responsabilité de recommander ou si le dossier peut être *fermé en région*, i.e. conservé au bureau régional sans intervention pénale immédiate.

Finalement, l'APC qui effectue l'analyse d'un formulaire de plainte doit statuer, en tenant compte des éléments contenus dans la *Politique de renseignements publics*, si la plainte sera versée au Profil du commerçant, lors de la fermeture du dossier.

RÉFÉRENCES : Liste des dossiers ciblés pour transmission à l'UA
Politique de renseignements publics (PRP)

3 GESTION DE L'INFORMATION

Tout formulaire de plainte doit faire l'objet d'un signalement à SYSCOM.

Par ailleurs, le formulaire, les documents qui l'accompagnent ainsi que tous les autres documents pertinents, extraits du Registre des entreprises, expertise, copie de lettres par exemple, doivent être regroupés dans un dossier physique portant le même numéro d'identification que le signalement à SYSCOM.

4- INFORMATION AU CONSOMMATEUR

Lorsque aucune conciliation n'est effectuée faisant suite à l'analyse d'une plainte, le consommateur doit recevoir rapidement les renseignements concernant les recours qu'il peut exercer ainsi que la documentation susceptible de l'aider à faire valoir ses droits, si ceux-ci ne lui ont pas déjà été fournis lors de l'envoi du formulaire de plainte (point 3.4 du chapitre II TYPES DE TRAITEMENT).

À cet effet, il est possible d'envoyer une lettre de recours personnalisée par l'entremise de GESDEC. Pour ce faire, il suffit d'effectuer les opérations suivantes :

- retourner dans le panorama de la plainte initiale (PLA);
- sous l'onglet Documents, afficher le menu déroulant relatif à la catégorie et y sélectionner la rubrique Lettre/Letter ;
- dans la liste relative à cette rubrique, sélectionner la lettre Lettre de fermeture ou File closed letter, selon le cas et sauvegarder;
- dans le menu déroulant relatif à la catégorie, sélectionner la rubrique Recours civils (Français) ou Civil recourse (English), selon le cas;
- dans la liste relative à cette rubrique, sélectionner le support d'information où se trouvent les articles de loi susceptibles d'aider le consommateur dans ses recours et sauvegarder;
- afficher de nouveau le menu déroulant relatif à la catégorie et y sélectionner la rubrique Dépliants ou Leaflet, selon le cas;
- dans la liste des documents inscrits sous la rubrique choisie, sélectionner Les petites créances ou Small claims, selon le cas, et sauvegarder.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

Dans les cas où il est nécessaire d'envoyer un support d'information personnalisé, voici les opérations à effectuer :

- préparer le document **en WORD** sur votre U et l'enregistrer sous le nom qui vous convient, par exemple le no. PLA, celui du signalement ou des articles de loi, le nom du signaleur, etc.;
- dans le panorama GESDEC, sous l'onglet **Documents**, afficher le menu déroulant relatif à la catégorie et y sélectionner la rubrique **Document**;
- dans la fenêtre **Liste**, cliquer sur **Autre**;
- cliquer ensuite sur le bouton **Parcourir** qui se trouve en bas à droite de la fenêtre Document;
- dans la fenêtre de dialogue qui apparaît, retracer dans votre U le support d'information personnalisé à envoyer et doublecliquer dessus;
- lorsque la fenêtre de dialogue est éteinte et que le chemin (par exemple, U:\Florence\Support d'information\37-38-43) apparaît dans la fenêtre **Document**, sauvegarder.

Rappel : Afin de s'assurer que le consommateur reçoive une information éclairante, pertinente et succincte, il est impératif de ne lui envoyer que la documentation qui se rapporte à ses recours, soit une lettre de fermeture du dossier, les articles de loi se rapportant à son litige et un exemplaire du dépliant *Justice en bref : les petites créances*.

CHAPITRE V : DÉMARCHE DE CONCILIATION

1. DÉFINITION

La conciliation est une démarche qui vise à rapprocher les positions d'un commerçant et d'un consommateur, afin qu'ils puissent parvenir à une entente sans devoir recourir aux tribunaux.

Dans certains cas, la conciliation peut ou doit être effectuée auprès d'un tiers, par exemple le fabricant d'un bien, le cessionnaire d'une créance, etc.

2 PRINCIPES DIRECTEURS

Plusieurs éléments doivent être pris en compte dans la décision d'effectuer ou non une démarche de conciliation. Certains d'entre eux sont déterminants et constituent des critères contraignants.

Pré-requis ou éléments contraignants :

- toute note ou directive émise par la direction concernant le traitement d'une plainte déposée contre le commerçant concerné;
- la constatation d'un manquement (civil) ou d'une infraction (pénal) à l'une des lois ou à l'un des règlements dont l'Office est chargé de surveiller l'application;
- le respect, par le consommateur, de la directive d'envoyer une copie du formulaire au commerçant;
- le résultat insatisfaisant de la démarche du consommateur;
- la présence au dossier d'une documentation complète et pertinente;
- la valeur des montants en litige doit être supérieure à 50 \$.

N.B. Aucun mandat ne doit avoir été accordé par le consommateur à un avocat en vue de régler son litige avec le commerçant.

D'autre part, la réclamation du consommateur doit référer à des dommages-intérêts en liens avec l'obligation contractuelle et légale du commerçant et non sur des dommages-intérêts connexes ou punitifs uniquement.

Par ailleurs, d'autres éléments doivent être pris en considération avant la prise de décision, au niveau de l'analyse du litige lui-même et du contexte dans lequel la plainte s'inscrit.

Autres éléments à considérer :

- le bien-fondé de la plainte eu égard à son sérieux et à son importance;
- le préjudice subi par le consommateur;
- la pertinence d'une intervention individuelle si l'on tient compte de l'importance du litige et des montants en jeu;
- l'*historique* du commerçant : nombre de plaintes à SYSCOM, attitude face au règlement des plaintes ou face à une intervention d'un BR, actions, enquêtes, poursuites le concernant, etc.;
- l'existence d'un programme d'intervention préventive, par exemple un programme de surveillance des permis et de surveillance régionale.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

3. OBJECTIFS DE LA CONCILIATION

La conciliation a pour principal objectif de trouver un règlement satisfaisant au litige opposant un consommateur et un commerçant dont l'activité est régie par une loi ou un règlement dont l'Office est chargé de l'application. Elle doit permettre également de :

- sensibiliser un commerçant à la plainte de l'un de ses clients;
- recueillir sa version des faits concernant la plainte déposée contre lui;
- promouvoir le dialogue comme moyen privilégié de règlement d'un litige;
- informer un commerçant de ses obligations ainsi que des droits que les lois administrées par l'Office confèrent à ses clients.

En aucun cas, l'objectif de parvenir à un règlement du litige ne peut être subordonné à une condition posée par le commerçant, notamment que la plainte ne soit pas versée au *Profil du commerçant*.

4. RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

Le règlement du litige constituant le principal objectif d'une démarche de conciliation, les règles suivantes doivent être adoptées :

- l'intervention du BR ne doit jamais mettre en péril la crédibilité de l'Office; elle doit être précédée d'une analyse exhaustive du dossier, s'appuyer sur des documents et des arguments crédibles et respecter les règles de courtoisie exigées d'une personne représentant un organisme gouvernemental;
- la démarche de conciliation doit être effectuée auprès du commerçant responsable et en mesure de régler le litige; dans certains cas, elle pourra être effectuée plutôt ou également auprès du manufacturier, du siège social, etc.;
- le commerçant doit être informé du fait que notre intervention s'inscrit dans le cadre du mandat de l'Office dont un des volets consiste à « *sensibiliser les commerçants, les manufacturiers et les publicitaires aux besoins et aux demandes des consommateurs* » (paragraphe f de l'article 292 LPC);
- aucune démarche de conciliation ne doit être entreprise avant qu'il ne soit apparent que le commerçant y consent et il doit être clair, pour celui-ci, qu'il peut y mettre fin à sa discrétion, sans risque de sanctions;
- la conciliation doit porter sur l'objet de la plainte du consommateur; dans le cadre de cette activité, les lois ne doivent être invoquées, le cas échéant, qu'en vue de faciliter le règlement du litige;
- toute offre de règlement proposée par le commerçant doit être consignée dans le suivi d'intervention, et ce, même si le consommateur s'en dit insatisfait ou même lorsqu'elle ne semble pas adéquate;

Un code de déontologie, auquel le personnel des bureaux régionaux doit se conformer à l'occasion d'une démarche de conciliation, est annexé à la présente directive. Il est également publié dans la section Expert du site intranet de l'Office sous le titre *Code de déontologie en conciliation*.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N^o : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

Par ailleurs, le document *L'éthique dans la fonction publique*, publié sur le site intranet du Gouvernement, ainsi que la *Déclaration des valeurs de la fonction publique du Québec*, publiée sur le site intranet de l'Office, devraient tenir lieu d'outils de référence en matière de comportement.

Ainsi, *L'éthique dans la fonction publique* mentionne précisément que le fonctionnaire « doit éviter de se mettre dans une situation où il se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions ». Par exemple, il ne peut accepter une somme d'argent ou toute autre considération liées à l'exercice de ses fonctions.

D'autre part, le texte indique que le fonctionnaire ne doit pas utiliser à son avantage ou au profit d'un tiers un renseignement qu'il détient.

RÉFÉRENCES : Code de déontologie en conciliation

L'éthique dans la fonction publique :

(http://www.intranet.qc/Hebergementdoc/brochure_ethique/brochure_ethique.pdf)

Déclaration des valeurs de la fonction publique du Québec

5 PROCESSUS DE CONCILIATION

Il ne peut y avoir de conciliation sans l'identification préalable de l'interlocuteur habilité à régler le litige.

La conciliation consiste, dans un premier temps, à communiquer oralement ou par écrit avec le commerçant ou le tiers concerné par la plainte afin de lui présenter de façon rationnelle le point de vue du consommateur et faire valoir auprès de lui des arguments objectifs susceptibles de l'amener à proposer un règlement du litige qui réponde à l'insatisfaction de son client et soit en mesure de réparer de façon raisonnable le préjudice qu'il subit.

Dans les cas où la loi confère au consommateur des droits dont le commerçant n'a pas tenu compte ou lorsque le commerçant ne s'est pas conformé à certaines dispositions d'une loi dont l'Office est chargé de l'application et que cela octroie aux consommateurs des recours spécifiques, l'intervention auprès du commerçant peut également être l'occasion de lui faire connaître les obligations qui lui incombent en vertu de la loi.

Dans un deuxième temps, la conciliation consiste à présenter au consommateur, sans commentaires ni jugements personnels, le règlement proposé par le commerçant et à l'informer des arguments invoqués par celui-ci.

Si le consommateur n'est pas satisfait du règlement proposé mais que la mésentente entre les parties est mineure, le conciliateur essaie de rapprocher les parties. En cas d'écart important entre celles-ci, le conciliateur met un terme au processus.

N.B. Ne peut en aucun cas constituer une conciliation ni être consigné à ce titre à SYSCOM, le simple fait de laisser un message dans la boîte vocale ou sur le répondeur d'un commerçant, de demander à un(e) employé(e) d'informer le commerçant de la démarche et de l'objectif recherché, de faire parvenir au commerçant une lettre à laquelle il ne donne pas suite, de donner suite à un appel du commerçant nous informant qu'il a donné suite à la demande de son client, etc. (voir aussi la section Fermeture du signalement).

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

Ainsi, seules les démarches comportant toutes les étapes du processus constituent une conciliation et peuvent être consignées à ce titre à SYSCOM.

RÉFÉRENCE : Lettre type de conciliation

6 INFORMATION AU CONSOMMATEUR

Lorsqu'une démarche de conciliation est amorcée par l'envoi d'une lettre au commerçant, une copie de celle-ci doit être transmise au consommateur.

Par ailleurs, le consommateur doit être informé rapidement du résultat de la démarche finale effectuée auprès du commerçant. En cas de résultat insatisfaisant, cette information doit lui être fournie par écrit, accompagnée des renseignements et de la documentation susceptible de l'aider à faire valoir ses droits.

À cet effet, il est possible d'envoyer une lettre de recours personnalisée par l'entremise de GESDEC. Pour ce faire, il suffit d'effectuer les opérations suivantes :

- retourner dans le panorama de la plainte initiale (PLA);
- sous l'onglet Documents, afficher le menu déroulant relatif à la catégorie et y sélectionner la rubrique Lettre/Letter ;
- dans la liste relative à cette rubrique, sélectionner la lettre Lettre de fermeture ou File closed letter, selon le cas et sauvegarder;
- dans le menu déroulant relatif à la catégorie, sélectionner la rubrique Recours civils (Français) ou Civil recourses (English), selon le cas;
- dans la liste relative à cette rubrique, sélectionner le support d'information où se trouvent les articles de loi susceptibles d'aider le consommateur dans ses recours et sauvegarder;
- afficher de nouveau le menu déroulant relatif à la catégorie et y sélectionner la rubrique Dépliants ou Leaflet, selon le cas;
- dans la liste des documents inscrits sous la rubrique choisie, sélectionner Les petites créances ou Small claims, selon le cas, et sauvegarder.

Dans les cas où il est nécessaire d'envoyer un support d'information personnalisé, voici les opérations à effectuer :

- préparer le document **en WORD** sur votre U et l'enregistrer sous le nom qui vous convient, par exemple le no. PLA, celui du signalement ou des articles de loi, le nom du signaleur, etc.;
- dans le panorama GESDEC, sous l'onglet **Documents**, afficher le menu déroulant relatif à la catégorie et y sélectionner la rubrique **Document**;
- dans la fenêtre **Liste**, cliquer sur **Autre**;
- cliquer ensuite sur le bouton **Parcourir** qui se trouve en bas à droite de la fenêtre Document;
- dans la fenêtre de dialogue qui apparaît, retracer dans votre U le support d'information personnalisé à envoyer et doublecliquer dessus;
- lorsque la fenêtre de dialogue est éteinte et que le chemin (par exemple, U:\Florence\Support d'information\37-38-43) apparaît dans la fenêtre **Document**, sauvegarder.

**DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT
AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE
L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures
antérieures

Rappel : Afin de s'assurer que le consommateur reçoive une information éclairante, pertinente et succincte, il est impératif de ne lui envoyer que la documentation qui se rapporte à ses recours, soit une lettre de fermeture du dossier, les articles de loi se rapportant à son litige et un exemplaire du dépliant *Justice en bref : les petites créances*.

7 GESTION DE L'INFORMATION

En plus des renseignements relatifs à toute offre de règlement faite, le cas échéant, par le commerçant, l'APC doit consigner dans le suivi des interventions tout autre renseignement utile pour le traitement éventuel de la plainte par l'UA, le Service des enquêtes ou le Contentieux : renseignements complémentaires sur la plainte fournis par le consommateur, le commerçant ou une tierce partie, nom complet de toutes les personnes concernées ou contactées ainsi que leur statut ou leur titre, dates des événements ou des contacts, détails, etc.

Par ailleurs, les règles de déontologie auxquelles un fonctionnaire doit se conformer s'appliquent également aux renseignements que l'APC consigne dans le suivi d'information. Ainsi, en aucun cas ne doivent y apparaître quelles qu'impressions et opinions personnelles, un commentaire ou des propos malveillants ou qui puissent porter à interprétation.

RÉFÉRENCES : *Règlement sur l'éthique dans la fonction publique*, G.O.Q. II, 2 novembre 2002

CHAPITRE VI : TRAITEMENT PÉNAL AU NIVEAU RÉGIONAL

1. OBJECTIFS

Le traitement des plaintes par les bureaux régionaux ne vise pas seulement le règlement d'un litige opposant un consommateur et un commerçant ou la diffusion, auprès des commerçants, de renseignements portant sur les lois et règlements relatifs à leur domaine d'activités ainsi que sur les droits que ceux-ci confèrent aux consommateurs. Il participe également à la mission de surveillance de l'application des lois que, en vertu de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1), l'Office s'est vu confié.

Ainsi, dans certains cas où l'analyse de la plainte conclut à la commission d'une infraction, cette mission de surveillance de l'application des lois se réalise plus spécifiquement par l'envoi par le bureau régional d'une mise en demeure pénale.

Cet avis formel adressé au commerçant doit l'informer des dispositions concernant son domaine d'activités et ses pratiques, ainsi que des amendes qu'il est susceptible d'encourir en cas d'infraction ou de récidive.

2. CRITÈRES D'ENVOI D'UNE MISE EN DEMEURE PÉNALE RÉGIONALE

Pour qu'un dossier fasse l'objet d'un traitement pénal régional résultant en l'envoi d'une mise en demeure pénale régionale, celui-ci doit présenter les caractéristiques suivantes :

- ◆ il démontre clairement la commission d'une infraction pour laquelle aucune mise en demeure pénale n'a encore été envoyée ou,
- ◆ l'infraction a déjà donné lieu à l'envoi d'une mise en demeure pénale mais aucune infraction similaire n'a été signalée à l'Office au cours des 36 mois suivants cette mesure.

Exceptions :

Même si les critères énoncés précédemment sont rencontrés, le personnel d'un BR doit s'abstenir d'envoyer une mise en demeure pénale dans les cas suivants :

- ◆ une mesure similaire concernant la même infraction est en cours dans un autre BR;
- ◆ le commerçant concerné fait l'objet d'une enquête ou d'une étude en vue de la signification d'un constat pour une infraction qui est en lien avec celle identifiée dans le dossier;
- ◆ une analyse de la pratique identifiée et de la documentation fournie est nécessaire pour déterminer avec certitude s'il y a commission d'une infraction;
- ◆ une note ou directive prévoit un autre type de traitement pénal des dossiers portant sur ce commerçant ou cette pratique;
- ◆ le Cahier législatif contient, à l'égard de la situation faisant l'objet de la plainte, une directive à cet effet.

RÉRÉRENCES : Lettres types de mise en demeure pénale

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N^o : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

3 SIGNATURE D'UNE MISE EN DEMEURE PÉNALE

En règle générale, seul(e) la ou le gestionnaire régional(e) est habilité(e) à signer une mise en demeure pénale.

Toutefois, cette responsabilité peut être déléguée par la ou le gestionnaire à un(e) agent(e) de la protection du consommateur, classe principale.

4 GESTION DE L'INFORMATION

Compte tenu du fait que SYSCOM ne transfère au *Profil du commerçant* que les cinq premiers (selon l'ordre chronologique) articles inscrits dans la section Lois-Articles du panorama d'un signalement, l'APC ne doit inscrire dans cette section, lors de la recommandation de l'envoi d'une mise en demeure pénale, que les cinq articles correspondant aux cinq principales infractions (aspect pénal) commises par le commerçant.

Au besoin, une référence à d'autres articles relatifs à des infractions majeures ou ciblées, et cités dans la mise en demeure, pourra être faite dans la section *Commentaires* du signalement.

Par ailleurs, toute communication entre le commerçant et le bureau régional faisant suite à l'envoi d'une mise en demeure pénale doit être consignée dans le suivi des interventions. Doivent également y être inscrits, tous les renseignements et toutes les déclarations du commerçant concernant l'exploitation de son commerce en regard des infractions qui lui ont été signalées.

5 SUIVI PAR LE BUREAU RÉGIONAL (ABSENCE DU PERMIS REQUIS)

Afin de s'assurer du respect des lois et règlements, un suivi doit être effectué dans les soixante (60) jours suivant l'envoi d'une mise en demeure pénale lorsque celle-ci porte sur l'exploitation d'un commerce sans le permis exigé par la Loi (3 lois).

6 GESTION DE L'INFORMATION

L'obligation de consigner dans le suivi des interventions toute communication entre le commerçant et le bureau régional faisant suite à l'envoi d'une mise en demeure pénale s'applique également dans les cas où le commerçant n'a pas donné suite à l'envoi de la mise en demeure et que le bureau régional communique avec lui afin d'assurer le suivi mentionné au point précédent et qui vise les cas où un commerçant exploite un commerce sans être titulaire du permis requis par une des lois dont l'Office est chargé de l'application.

Doivent également être inscrits dans le suivi des interventions, tous les renseignements et toutes les déclarations du commerçant concernant l'exploitation de son commerce en regard des infractions qui lui ont été signalées.

**DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT
AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE
L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Remplace :

Toutes politiques et procédures
antérieures

Par ailleurs, les règles de déontologie auxquelles un fonctionnaire doit se conformer s'appliquent également aux renseignements que l'APC consigne dans le suivi d'information. Ainsi, en aucun cas ne doivent y apparaître quelles qu'impressions et opinions personnelles, un commentaire ou des propos malveillants ou qui puissent porter à interprétation.

RÉFÉRENCES : *Règlement sur l'éthique dans la fonction publique*, G.O.Q. II, 2 novembre 2002

CHAPITRE VII : VERSEMENT DU SIGNALEMENT AU PROFIL DU COMMERÇANT

1 PROFIL DU COMMERÇANT

L'Office a adopté en 1999 une Politique de renseignements publics visant à établir :

- une politique de divulgation publique de renseignements sur les commerçants, autre que celles découlant d'une demande de renseignements faite en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) ;
- les principes et procédures qui doivent prévaloir lors de la divulgation des renseignements pouvant être rendus publics.

Les renseignements concernant un commerçant et fournis au public sont de diverses natures mais ceux qui portent sur les plaintes formulées contre lui proviennent des dossiers traités par les bureaux régionaux.

Ceux-ci sont fournis sous la forme d'un *Profil* publié sur le site Internet de l'Office mais sont également disponibles sur support papier à la demande d'un consommateur.

2- VERSEMENT D'UN SIGNALEMENT

Avant de procéder à la fermeture d'un signalement l'APC doit formuler une recommandation en ce qui a trait à la pertinence de verser au *Profil* du commerçant la plainte formulée contre lui, et ce, en conformité avec les règles et les critères stricts précisés dans la *politique* (GIRP 2000-11-17).

L'opération informatique entraînant le versement des renseignements qui font l'objet d'une divulgation publique est effectuée par la ou le gestionnaire régional(e). Cette responsabilité peut toutefois être déléguée à un(e) agent(e) de la protection du consommateur, classe principale.

Rappel : En aucun cas, l'objectif de parvenir à un règlement du litige ne peut être subordonné à une condition posée par le commerçant, notamment que la plainte ne soit pas versée au *Profil du commerçant*.

RÉFÉRENCE : Politique de renseignements publics (GIRP 2000-11-17)

Également, en aucun cas une recommandation de verser ou de ne pas verser une plainte au profil d'un commerçant ne peut être influencée par un avantage ou une considération offerts à l'APC par le commerçant ou le consommateur parties au litige dont le signalement est l'objet.

En effet, le document *L'éthique dans la fonction publique* mentionne que le fonctionnaire « doit éviter de se mettre dans une situation où il se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions ».

RÉFÉRENCES : L'éthique dans la fonction publique :

(http://www.intranet.qc/Hebergementdoc/brochure_ethique/brochure_ethique.pdf)

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

3 DIRECTIVES PARTICULIÈRES

Versement d'un signalement dont le règlement est promis pour une date ultérieure

Si l'engagement du commerçant ne peut être exécuté qu'après la fermeture à SYSCOM du signalement ou si le commerçant s'est engagé à régler le litige mais à une date ultérieure, le signalement peut être versé au *Profil du commerçant*. À SYSCOM, le résultat de la démarche doit être qualifié de satisfaisant mais l'information pourra être corrigée si le consommateur nous informe que l'obligation du commerçant n'a pas été exécutée.

Versement d'un signalement réglé par un tiers

Une plainte peut être versée au *Profil* d'un commerçant même si la plainte a été réglée par un tiers, par exemple le fabricant du produit, le cessionnaire de la créance, etc., à la suite de l'envoi du formulaire de plainte ou d'une conciliation.

En effet, lorsqu'un règlement a été obtenu de cette façon, l'APC sélectionne l'item *Régulé par un tiers* qui se trouve, dans le panorama du signalement à SYSCOM, dans le menu déroulant relatif à la qualification de la démarche du consommateur et dans celui relatif à la *médiation* (conciliation). Ce renseignement, transféré au *Profil* d'un commerçant, assure que celui-ci comporte des renseignements conformes à la réalité et que le commerçant concerné ne puisse tirer profit d'un règlement auquel il n'a aucunement participé.

Versement des plaintes *non régies*

Il arrive qu'une plainte, apparemment régie au moment de l'appel du consommateur doive, après analyse du dossier, être codifiée DINT 9500 (non régi). Par exemple, il peut s'agir d'une plainte portant sur des travaux de rénovation dénoncés comme non conformes par le consommateur alors qu'il s'avère que les problèmes résultent plutôt de l'incompétence de l'entrepreneur, ou d'une autre dénonçant des représentations trompeuses sur le coût d'un service alors que le litige porte sur un problème de facturation qui perdure.

Dans un tel cas, **seules** peuvent être versées au *Profil du commerçant* les plaintes répondant de façon rigoureuse aux critères énumérés au point 5.2 de la *Politique de renseignements publics*, notamment :

- le formulaire de plainte est dûment signé par le consommateur;
- la copie destinée au commerçant lui a été expédiée;
- la documentation annexée au formulaire est complète;
- une vérification a été faite auprès du consommateur quant au bien-fondé de ses allégués et quant au résultat de ses démarches auprès du commerçant.

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

CHAPITRE VIII TRANSMISSION D'UN SIGNALEMENT À L'UNITÉ D'ANALYSE

1 PRINCIPES DIRECTEURS

Doivent être transmis à l'Unité d'analyse (UA), les dossiers suivants :

- le dossier qui porte sur un domaine d'activité, un commerçant ou un type de dossiers ciblés par la direction aux fins d'une transmission obligatoire;
- le dossier qui répond aux critères de transmission à l'UA qui sont énumérés ci-après;

Il est à noter que les *cibles* de la DSC, déterminées pour une période spécifique, généralement d'une durée de trois (3) ans, sont énumérées sur une liste transmise au personnel des bureaux régionaux par l'UA.

RÉFÉRENCE : Liste des dossiers ciblés pour transmission à l'UA

2 CRITÈRES DE TRANSMISSION D'UN SIGNALEMENT À L'UA

En plus des dossiers faisant l'objet d'une transmission obligatoire parce que ciblés par la direction et identifiés à cet effet par l'Unité d'analyse (UA), les signalements suivants doivent lui être acheminés :

- ◆ lorsqu'ils portent sur un commerçant qui fait l'objet d'une enquête ou d'une étude, en vue de la signification d'un constat pour une infraction qui est en lien ou non avec celle identifiée dans le dossier;
- ◆ dans les cas où il est nécessaire, pour déterminer avec certitude s'il y a commission d'une infraction, d'analyser la pratique dénoncée dans le signalement et la documentation fournie;
- ◆ lorsqu'ils sont visés par une note ou une directive de la direction ou insérée dans le Cahier législatif qui demande la transmission de tout dossier portant sur le commerçant ou la pratique faisant l'objet de la plainte;
- ◆ s'ils concernent un commerçant ayant déjà reçu depuis moins de trois (3) ans une mise en demeure pénale régionale relative à la même infraction ou qui au cours de ces trois (3) années s'est fait signifier un constat ou a fait l'objet d'une poursuite pénale;
- ◆ lorsqu'ils démontrent que le commerçant ne se conforme pas à un engagement volontaire, particulièrement s'il s'agit du décret relatif à la LAPSFS puisqu'il prévoit la tenue d'une enquête dès réception d'une plainte quant au nom respect d'un de ses éléments.

3. RÈGLES DE TRANSMISSION D'UN SIGNALEMENT

Dans un premier temps, les principes suivants doivent être rigoureusement respectés :

- aucun dossier ne doit être transmis s'il ne répond pas à l'un ou l'autre des critères de transmission à l'UA ou s'il ne correspond pas aux types de dossiers ciblés par la direction;
- le panorama du signalement doit généralement comporter une recommandation spécifique : avis pénal, enquête, opinion juridique, etc.; dans tous les cas, cette recommandation doit être justifiée par un commentaire approprié rédigé dans la section *Commentaires* du panorama.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

Par ailleurs, le personnel des bureaux régionaux doit également suivre rigoureusement les règles établies par l'UA concernant les documents qui doivent composer un signalement et être obligatoirement transmis, ainsi que l'ordre de présentation de ces documents.

Documents à transmettre obligatoirement

- une copie du panorama (page de synthèse) du signalement à SYSCOM, sur lequel aura été indiqué clairement :
 - une description concise mais complète de l'objet de la plainte;
 - la date de la transaction;
 - dans la section *Commentaires* du panorama :
 - des renseignements concernant le contexte ayant entraîné le résultat de la démarche du consommateur;
 - les motifs justifiant la recommandation;
 - le numéro du signalement antérieur et la date d'envoi de la MP auxquels il est fait référence le cas échéant;
 - les numéros de l'incident et de l'action actifs ainsi que le nom du responsable du dossier lorsque ce renseignement est pertinent.
- une copie des panoramas *Analyse* et *Intervention* du signalement à SYSCOM, dûment complétés;
- le formulaire de plainte et les documents qui l'accompagnent : copie recto verso de contrat(s), factures, etc.;
- s'il y a lieu, une preuve de paiement;
- s'il y a lieu, une copie de la publicité sur laquelle apparaît le nom du journal et la date de la publication;
- une copie de la correspondance échangée entre les parties, y compris l'Office;
- une preuve que la mise à jour du panorama du commerçant à SYSCOM a été faite depuis moins d'un an à partir des renseignements inscrits au Registre des entreprises (CIDREQ), par exemple une copie du dossier du commerçant à CIDREQ, ou une mention à cet effet au suivi des interventions.

Ordre de classement des documents requis

Les documents doivent apparaître dans le dossier dans le même ordre que celui dans lequel ils sont énumérés précédemment.

Par ailleurs, si le dossier contient plusieurs éléments de même nature, par exemple des factures, ceux-ci doivent être classés par ordre chronologique, du plus récent au plus ancien.

Finalement, les documents ne doivent pas être brochés lorsqu'ils contiennent plus d'une feuille. En fait, tous les documents doivent être réunis et brochés une seule fois dans le coin supérieur gauche.

Il n'est pas nécessaire d'ajouter une note ou un mémo de présentation.

Il est à noter que les signalements qui ne respectent pas les règles de transmission énumérées ci-haut seront retournés au bureau régional concerné, pour correction.

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

CHAPITRE IX FERMETURE D'UN SIGNALEMENT

1 DÉLAI DE TRAITEMENT

La durée de traitement d'un dossier, i.e. le nombre de jours entre l'ouverture et la fermeture du dossier à SYSCOM, ne doit pas dépasser 30 jours ouvrables.

2 CODIFICATION À SYSCOM DU PANORAMA DE SYNTHÈSE DU SIGNALEMENT

Les renseignements inscrits au panorama de synthèse du signalement servent à plusieurs fins, notamment à l'établissement de diverses statistiques relatives à la nature des plaintes formulées, aux domaines de consommation les plus problématiques, au résultat obtenu lors de certaines démarches, au *Profil du commerçant*, etc. Il importe donc d'observer la plus grande rigueur lors de l'inscription de ces données.

Par ailleurs, certaines règles et conventions se doivent d'être scrupuleusement respectées.

Montant en litige

En règle générale, le montant en litige correspond au montant réclamé au départ par le consommateur ou la valeur de sa réclamation. Il ne s'agit donc pas du montant obtenu, à la suite de l'envoi du formulaire de plainte, par entente à l'amiable ou en raison d'une conciliation entreprise par l'APC responsable du dossier.

Cas particuliers

1- Demande d'annulation (résolution/résiliation) d'un contrat :

- si le consommateur n'a payé aucun montant, le montant en litige = la valeur du contrat;
- si le consommateur a donné un dépôt et qu'il en demande le remboursement, soit à la suite d'une entente d'annulation ou en raison d'un droit qu'il exerce, le montant en litige = le montant du dépôt;
- si le consommateur a payé au complet, le montant en litige = la valeur du contrat;
- s'il s'agit d'un contrat à exécution successive, le montant en litige devrait = la valeur du contrat – (les services rendus + la pénalité prévue à l'article 195).

2- Demande d'exécution du contrat : dans le cas où le consommateur demande l'exécution du contrat, par exemple la livraison de biens ou l'exécution de travaux, le montant en litige = la valeur du contrat. S'il s'agit de compléter une livraison ou des travaux, le montant en litige = la valeur des biens non reçus ou des travaux non complétés, si celle-ci est connue de façon précise ou approximative. Si ça n'est pas le cas, il faut inscrire 0.00 dans la case.

3- Insatisfaction quant aux services reçus : dans le cas où le consommateur est insatisfait du service reçu, par exemple des travaux de rénovation, une réparation d'automobile ou d'appareil ménager, etc., le montant du litige = le coût, s'il est connu de façon exacte ou approximative, des services nécessaires pour reprendre le travail. Si ce coût n'est pas connu, il faut inscrire 0.00 dans la case.

4- Plainte contre un agent de recouvrement : lorsque le consommateur se plaint de pratiques interdites, par exemple de harcèlement ou de menace, et non de la réclamation injustifiée d'une créance, il faut inscrire 0.00 dans la case.

**DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT
AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE
L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-15

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures
antérieures

5- Signalement *multiple* : dans le cas où plusieurs plaintes de même nature sont portées contre un même commerçant et qu'un seul signalement, dit *signalement multiple*, est ouvert pour consigner ces plaintes, le montant en litige est obtenu en :

- 1- additionnant le montant réclamé au départ par chacun des contractants distincts (par exemple, un couple ayant signé le même contrat = 1 *contractant distinct*);
- 2- divisant le montant (total) ainsi obtenu, par le nombre de contrats distincts concernés.

Note : Il se peut que le montant en litige soit supérieur à la valeur du contrat. En effet, le consommateur peut également réclamer des dommages-intérêts, par exemple les sommes payées pour réparer les dommages subis, les frais encourus pour essayer de régler le litige, etc. En pareil cas, la règle générale s'applique, à savoir que le montant en litige = le montant réclamé au départ par le consommateur ou la valeur de sa réclamation.

Par ailleurs, il ne faut pas mettre de virgule dans la séquence des dollars, par exemple 4,200.00 pour séparer les milliers des centaines, mais indiquer 4200.00.

(suite à la page 30)

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N^o : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-15

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

Valeur du contrat

La valeur du contrat correspond au montant inscrit au contrat, à titre d'obligation financière totale que le consommateur doit déboursier pour obtenir les biens et services qu'il acquiert.

Cas particulier :

Signalement *multiple* : dans le cas où plusieurs plaintes de même nature sont portées contre un même commerçant et qu'un seul signalement, dit *signalement multiple*, est ouvert pour consigner ces plaintes, le montant en litige est obtenu en :

- 1- additionnant la valeur du contrat signé par chacun des contractants distincts (par exemple, un couple ayant signé le même contrat = 1 *contractant distinct*);
- 2- divisant le montant (total) ainsi obtenu, par le nombre de contrats distincts concernés.

Rappel : Il ne faut pas mettre de virgule dans la séquence des dollars, par exemple 4,200.00 pour séparer les milliers des centaines, mais indiquer 4200.00.

Résultat de la démarche du consommateur

Le résultat de la démarche du consommateur ne peut être qualifié de satisfaisant si celui-ci ne confirme pas que l'entente intervenue entre les parties a effectivement été respectée, par exemple que le commerçant est effectivement passé régler le problème, que le bien ou le service est maintenant livré ou rendu, que le remboursement a été effectué ou le dédommagement accordé et que le chèque a pu être encaissé, etc.

Si l'engagement du commerçant ne peut être exécuté qu'après la fermeture à SYSCOM du signalement ou si le commerçant s'est engagé à régler le litige mais à une date ultérieure. Le résultat de la démarche doit être qualifié de satisfaisant même si l'exécution de l'obligation ne peut pas encore être confirmée, mais l'information pourra être corrigée si le consommateur nous informe que l'obligation du commerçant n'a pas été exécutée.

Démarche de médiation (conciliation)

Seule une réelle démarche de conciliation comportant **toutes** les étapes du processus décrit au point 5 du chapitre V de la présente directive et effectuée auprès d'un commerçant ou d'un représentant autorisé constitue une *médiation* en vue de la codification du panorama de synthèse d'un signalement.

Rappel :

La conciliation consiste, dans un premier temps, à communiquer oralement ou par écrit avec le commerçant ou le tiers concerné par la plainte afin de lui présenter de façon rationnelle le point de vue du consommateur et faire valoir auprès de lui des arguments objectifs susceptibles de l'amener à proposer un règlement du litige qui réponde à l'insatisfaction de son client et soit en mesure de réparer de façon raisonnable le préjudice qu'il subit.

Dans les cas où la loi confère au consommateur des droits dont le commerçant n'a pas tenu compte ou lorsque le commerçant ne s'est pas conformé à certaines dispositions d'une loi dont l'Office est chargé de l'application et que cela octroie aux consommateurs des recours spécifiques, l'intervention auprès du commerçant peut également être l'occasion de lui faire connaître les obligations qui lui incombent en vertu de la loi.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

Dans un deuxième temps, la conciliation consiste à présenter au consommateur, sans commentaires ni jugements personnels, le règlement proposé par le commerçant et à l'informer des arguments invoqués par celui-ci.

Si le consommateur n'est pas satisfait du règlement proposé mais que la mésentente entre les parties est mineure, le conciliateur essaie de rapprocher les parties. En cas d'écart important entre celles-ci, le conciliateur met un terme au processus.

Aussi, toute autre communication avec le commerçant, par exemple un appel portant sur sa version des faits ou sur le règlement du litige déjà intervenu ou en cours, **ne doit pas être** inscrite à titre de *médiation*. Encore moins, le simple fait de laisser sans succès un message dans la boîte vocale ou sur le répondeur du commerçant, de demander à un(e) employé(e) d'informer de commerçant du désir du BR d'effectuer une conciliation et l'objectif recherché, de faire parvenir au commerçant une lettre à laquelle il ne donne pas suite, etc.

Toutefois, toute communication ou tentative de communication avec le commerçant, un représentant autorisé ou un tiers concerné doit être consignée dans le suivi d'intervention où les principaux éléments de la conversation doivent également être notés.

Concernant les règles d'éthiques qui s'appliquent aux renseignements consignés dans le suivi d'intervention, voir le point **7 GESTION DE L'INFORMATION** du **CHAPITRE V : DÉMARCHE DE CONCILIATION**.

Résultat de la démarche de *médiation* (conciliation)

La qualification du résultat d'une démarche de conciliation (satisfaisant/insatisfaisant) doit indiquer si les parties en sont venues à une entente, et ce, même si l'une ou l'autre d'entre elles n'en est pas entièrement satisfaite ou n'accepte l'offre que pour des considérations pratiques, par exemple ne pas devoir recourir aux tribunaux. En effet, il est de la nature même de la conciliation d'emmener les parties à faire, si nécessaires, des compromis.

Toutefois, en cas de mésentente, la qualification du résultat de la démarche doit exprimer l'appréciation faite par le consommateur du règlement proposé et non celui de l'APC qui a effectué la conciliation. Aussi, même si au regard de l'APC le règlement offert semble raisonnable, le qualificatif *insatisfaisant* doit être sélectionné si le consommateur concerné n'accepte pas l'offre du commerçant.

Par ailleurs, ici également, si l'engagement du commerçant ne peut être exécuté qu'après la fermeture à SYSCOM du signalement ou si le commerçant s'est engagé à régler le litige mais à une date ultérieure. Le résultat de la démarche doit être qualifié de satisfaisant mais l'information pourra être corrigée si le consommateur nous informe que l'obligation du commerçant n'a pas été exécutée.

Finalement, dans les cas où la **démarche de conciliation est effectuée auprès d'un tiers**, par exemple le cessionnaire de créance, un sous-traitant ou le fabricant du produit, et que celle-ci entraîne un règlement du litige, l'APC sélectionne l'item *Réglé par un tiers*, qui se trouve dans le menu déroulant relatif à la qualification de la *médiation* (conciliation) du panorama du signalement à SYSCOM.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N^o : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

Ce renseignement, transféré au *Profil* d'un commerçant, assure que celui-ci comporte des renseignements conformes à la réalité et que le commerçant fermé ou en faillite ne puisse tirer profit d'un règlement auquel il n'a aucunement participé.

Recommandation du bureau régional

La recommandation du bureau régional doit être déterminée avec le plus de rigueur possible et être codifiée de façon spécifique : fermé par BR, avis pénal, enquête, opinion juridique, etc.

Particulièrement lors de la transmission du signalement à l'UA, elle doit être clairement motivée dans la section *Commentaires* du panorama.

Commentaires

Comme le panorama de synthèse d'un signalement doit permettre de connaître l'essentiel de la plainte, du déroulement du traitement du dossier, de l'attitude du commerçant, des motifs de la recommandation et de l'historique du dossier, la section *Commentaires* doit dans certains cas contenir, outre les motifs justifiant la recommandation du BR, certains renseignements dont, selon le cas, le contexte ayant entraîné la qualification (satisfaisant/insatisfaisant) du résultat de la démarche du consommateur et de la conciliation, le numéro du signalement antérieur et la date d'envoi de la MP auxquels il est fait référence, les numéros de l'incident et de l'action actifs ainsi que le nom du responsable du dossier lorsque ce renseignement est pertinent

RÉFÉRENCE : Guide d'application pour le programme de vérification de la qualité des dossiers

3 MODIFICATIONS DES DONNÉES INSCRITES AU PANORAMA DE SYNTHÈSE D'UN SIGNALEMENT

Il peut advenir que des informations inscrites au panorama du signalement aient à être modifiées, par exemple parce que le commerçant a réglé le litige après la fermeture du signalement ou qu'il n'a pas respecté son engagement.

À cet égard, si le signalement n'a pas été versé au *Profil* du commerçant, l'APC qui reçoit le renseignement doit l'inscrire dans le suivi des interventions et effectuer les modifications pertinentes au panorama du signalement à SYSCOM.

Si le signalement a été versé au *Profil* du commerçant, le renseignement fourni par le consommateur doit être inscrit dans le suivi des interventions mais la modification de la codification doit être soumise à l'évaluation du gestionnaire, responsable de l'application de la Politique de renseignements publics (PRP), ou à l'APC classe principale à qui, le cas échéant, cette responsabilité a été déléguée.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

CHAPITRE X : RÈGLES DE CONSERVATION ET DE DISPOSITION DES SIGNALEMENTS NON TRANSMIS

1 PRINCIPE DIRECTEUR

Dans les cas où un dossier ne nécessite pas de traitement pénal, dans celui où une action à caractère pénal n'apparaît pas approprié au regard de la plainte ou lorsque l'analyse du dossier commande l'envoi en région d'une mise en demeure pénale, la plainte et les documents qui l'accompagnent doivent être conservés en région.

2 CONSERVATION AU B.R.

Tout signalement fermé en région doit être conservé au bureau régional pendant trois (3) ans, sauf dans le cas des bureaux de Sept-Îles, Gaspé et Montréal où la période de conservation en région des signalements est réduite à deux (2) ans.

3 DISPOSITION ET CONSERVATION AUX ARCHIVES DU QUÉBEC

Passé ce délai, les dossiers doivent être envoyés à la Direction des services administratifs, à l'attention de la personne responsable de les expédier aux Archives du Québec qui les conservent pendant deux ou trois années supplémentaires selon la région d'où ils proviennent. En effet, la période de conservation totale des documents est de cinq (5) ans, après quoi ils sont détruits.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

CHAPITRE XI : LPC - INDEMNISATION DES CONSOMMATEURS PAR RECOURS AU CAUTIONNEMENT

1 CHAMP D'APPLICATION

Le titulaire d'un permis délivré en vertu de la LPC ou la personne (physique ou morale) à qui une exemption a été accordée en vertu des articles 308 et 309 LPC, et qui a déposé un cautionnement. Cela exclut le titulaire d'un permis de prêteur d'argent, qui n'est pas assujéti à cette obligation financière, et le titulaire d'un permis de commerçant de garantie supplémentaire relatif à un véhicule automobile, auquel d'autres procédures s'appliquent (art. 260.16 à 260.24).

Le consommateur qui subit ou qui a subi un préjudice en raison du fait que le commerçant a cessé ses opérations et qu'il n'exécute plus les obligations dont la compagnie de cautionnement se porte garante.

2 PRINCIPES DIRECTEURS DU RECOURS AU CAUTIONNEMENT PAR ENTENTE

Le recours au cautionnement par entente vise à faciliter les recours du consommateur auquel la mesure s'applique et dont le préjudice n'est ni litigieux ni difficile à établir. Par exemple, il peut s'agir d'un préjudice résultant de la non livraison, en tout ou en partie, des biens et services prévus au contrat.

La compagnie de cautionnement n'y est pas contrainte et elle peut, par conséquent, exiger la production d'un jugement final mettant fin à un litige en vertu de la Loi ou d'un contrat visé par le cautionnement.

Par ailleurs, le consommateur doit être en mesure de fournir tous les documents nécessaires au traitement de sa demande d'indemnisation, i.e. dans plusieurs cas, les mêmes que ceux qu'il lui faudrait déposer lors du dépôt d'une requête devant les tribunaux : contrat, preuve de paiement, etc.

3 MODALITÉS DU RECOURS PAR ENTENTE

La compagnie de cautionnement peut consentir sans réserve à l'indemnisation par entente (sans jugement) et autoriser le personnel du Service des permis à analyser lui-même les réclamations et établir le montant des indemnisations totales ou partielles (au prorata) devant être accordées.

Elle peut toutefois exiger d'analyser elle-même au cas par cas les réclamations, de déterminer leur recevabilité en regard d'une indemnisation par entente (sans jugement) et d'établir le montant qu'elle accepte d'accorder. Dans ces cas, elle exige généralement la production de deux (2) évaluations indépendantes, spécialement lorsque la réclamation porte sur la nécessité de reprendre des travaux ou de réparer un bien.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

4 DÉMARCHES PRÉLIMINAIRES

Lorsqu'un(e) APC reçoit une plainte relative au fait qu'un commerçant titulaire d'un permis ne semble plus en mesure d'honorer ses obligations, par exemple la ligne téléphonique de son commerce est coupée, une affiche indique que celui-ci est fermé ou le local est désert, etc., elle ou il doit effectuer les opérations suivantes :

- demander au consommateur l'identité et les coordonnées du commerçant, ainsi que les raisons qui l'incitent à croire que le commerçant n'exploite plus son entreprise;
- vérifier à SYSCOM le panorama du commerçant, au cas où des renseignements concernant l'état du commerce ainsi que toute directive à cet égard y soient déjà inscrites, dans la section *Commentaires*;
- s'il s'agit d'une plainte relative à un contrat conclu avec un commerçant itinérant, analyser la transaction afin d'établir si le bien ou son installation sont couverts par une garantie conventionnelle ou une garantie de type assurance délivrée par le fabricant ou par un tiers, ou si l'achat a été effectué par le biais d'un contrat de vente à tempérament cédé à une institution financière;
- si c'est le cas, prendre en note les coordonnées de la compagnie ou l'institution concernée et les inscrire à SYSCOM dans la section *Commentaires* du panorama du commerçant et référer le consommateur à cette tierce partie, en lui recommandant de nous rappeler s'il rencontre des problèmes auprès de celle-ci;
- en l'absence d'un tiers concerné ou dans un cas autre que celui d'un contrat conclu avec un commerçant itinérant, demander au consommateur de lui transmettre, si possible par télécopieur, une copie recto verso de son contrat et de ses documents, et de fournir ses coordonnées actuelles, si elles diffèrent de celles mentionnées sur le contrat;
- inscrire dans le Babillard que le commerçant semble fermé et que des documents sont en voie d'être transmis au pilote de dossier;
- aviser le pilote de dossier (ou son substitut) et lui faire parvenir les renseignements et la documentation aussitôt que possible, idéalement par télécopieur;
- convenir de la façon dont les originaux lui seront transmis.

Le pilote de dossier, quant à lui, indiquera «commerçant semble fermé/inscription à GESDEC» ainsi que la date, dans la section *Commentaires* du panorama du commerçant à SYSCOM, de telle sorte que le personnel des BR soit informé du processus en cours et que soient inscrites dans GESDEC les coordonnées des consommateurs concernés qui communiqueront au sujet de ce commerçant.

Il procédera immédiatement, par ailleurs, à l'analyse du dossier afin de pouvoir communiquer aussitôt avec le commerçant (voir le point 5 qui suit).

Gestion de l'information

Pour inscrire les coordonnées d'un consommateur dans GESDEC, l'APC doit effectuer les opérations suivantes :

- indiquer dans le panorama *Demande* de GESDEC le mode d'accès et le domaine de consommation de la demande et cocher la case *Conseil/après*;
- compléter le panorama *Demandeur*;
- dans le panorama *Indemnisation*, inscrire le numéro SYSCOM du commerçant réel.

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

Information au consommateur

Le consommateur doit être renseigné, lors de son appel, quant au fait que certaines démarches doivent être effectuées avant qu'on puisse l'aviser de la nature des recours dont il pourra se prévaloir, ce qui devrait être fait par écrit aussitôt que possible dans les semaines qui suivent. Il est essentiel qu'il sache, surtout s'il a fait affaire avec un commerçant itinérant, que la compagnie de cautionnement ne peut être forcée de consentir à indemniser par entente (sans jugement) les clients du commerçant dont elle s'est portée caution, que l'indemnisation peut être partielle (au prorata) et qu'il est possible qu'il ait à exercer ses recours devant les tribunaux.

5. ANALYSE DU PILOTE DE DOSSIER

Avant de transmettre un dossier au Service des permis pour qu'il soit soumis à une compagnie de caution pour fin d'indemnisation par entente (sans jugement), le pilote de dossier doit effectuer les vérifications suivantes :

- l'identité exacte du commerçant;
- l'existence d'un permis ou d'une exemption en vigueur et sa période de validité;
- en s'informant auprès du titulaire de permis, d'abord par téléphone mais par écrit par la suite, de la situation de son activité commerciale, par exemple fermeture du commerce, déclaration de faillite, changement de propriétaires, etc., de son intention de continuer ou de ne pas continuer de remplir ses obligations pendantes ni d'offrir de dédommagement à ses clients pour les biens et services non rendus, de l'existence d'un tiers susceptible de partager en tout ou en partie ses obligations et, le cas échéant, les coordonnées d'une personne responsable à laquelle référer les consommateurs, etc.; une lettre type de communication avec le commerçant est disponible sur le O:\ à cet effet, sous le titre : Fermeture - lettre au titulaire de permis;
- la possibilité qu'une réclamation puisse être adressée à la caution, compte tenu de la nature du préjudice subi par le consommateur, des autres éléments au dossier et du délai de prescription prévu à la LPC ou au Code civil, selon les circonstances.

Lorsque l'analyse du dossier est concluante, le pilote de dossier complète le formulaire de demande d'autorisation de recours au cautionnement sans jugement (Ff 7.1A) qui se trouve sur le O:\ et l'envoie au Service des permis par télécopieur (1-418-646-4891) à l'attention de la personne responsable de l'indemnisation par entente, ainsi que les documents ayant servi à l'analyse de la plainte initiale.

Par ailleurs, il envoie à cette personne, par la poste, les documents originaux relatifs à cette réclamation initiale.

6 SUIVI DE LA PROCÉDURE EN COURS

Dès que le Service des permis avise le pilote de dossier de la réponse de la compagnie de caution, celui-ci en informe le personnel des BR par courriel et l'inscrit à SYSCOM. Ainsi, les renseignements fournis aux consommateurs pourront être plus précis.

Si la réponse est positive mais que des documents spécifiques sont exigés ou qu'une directive particulière s'applique, le courriel le précise à ce moment-là.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N^o : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

Par contre, si la caution accepte le principe de l'indemnisation par entente sous réserve, toutefois, de l'analyse individuelle par un membre de son propre personnel des réclamations soumises par les consommateurs, le pilote de dossier ajoute la mention « indemnisation au cas par cas » dans la section *Commentaires* du panorama de synthèse du commerçant à SYSCOM. En conséquence, les consommateurs concernés pourront, dès le départ, être informés du fait que leur réclamation pourrait être rejetée et qu'ils pourraient devoir exercer leur recours devant les tribunaux, si le cautionnement n'est pas épuisé.

7 PRÉPARATION ET DIFFUSION PUBLIQUE DE LA DOCUMENTATION

C'est au pilote de dossier qu'il incombe de préparer la documentation qui sera utilisée afin d'informer les consommateurs au sujet des démarches à entreprendre dans le cadre du recours au cautionnement ou afin d'exercer leur recours devant les tribunaux. C'est également lui qui enclenche le processus de diffusion de la documentation par GESDEC et sur le site Internet de l'Office.

Les documents à préparer diffèrent selon que la caution consent à l'indemnisation par entente (sans jugement) ou non.

Accord de la compagnie de cautionnement d'indemniser par entente

Dans le cas d'un recours au cautionnement par entente, le pilote de dossier effectue les opérations suivantes :

- il remplit la section *Renseignements sur le commerçant* du formulaire type de recours au cautionnement Ff 7.1B (studio de santé) ou Ff 7.1C (commerçant itinérant), selon le cas; ces documents types se trouvent sur le O:\;
- il prépare une note explicative à partir des documents types Nf1 et Nf2 qui se trouvent sur le O:\; une autre lettre type est également disponible pour utilisation dans des cas particuliers : Recours au cautionnement sans jugement--SS--offre du franchiseur;
- il transmet le formulaire et la note par courrier électronique au Service des communications, en demandant que des documents officiels soient préparés en vue de la diffusion de la version française des documents sur notre site Internet et de l'envoi du formulaire et de la note (en version française) par le biais de GESDEC; dans certains cas, il demande la préparation d'un communiqué de presse pour les médias ou, sinon, d'un texte de présentation pour la fenêtre ACTUALITÉ du site;
- lorsque les documents sont prêts pour l'envoi et la diffusion, il demande par courriel au SRI d'activer le processus d'*envoi de documentation* pour le commerçant concerné; il envoie une copie de ce courriel et transmet une copie des fichiers contenant les documents officiels (formulaire et note en version française), à la personne responsable des envois par GESDEC;
- il s'assure que le texte de présentation et les documents ont bien été placés dans la fenêtre ACTUALITÉ du site;
- il avise le personnel des BR par courriel que l'envoi est en cours pour les consommateurs déjà inscrits dans GESDEC ou qui le seront, et que les documents en version française sont disponibles sur le site Internet pour les consommateurs non encore inscrits et qui désirent plutôt se les procurer directement; ceci leur est possible en cliquant, dans la fenêtre ACTUALITÉ du site, sur le titre du texte ou communiqué portant sur le commerçant concerné;
- au besoin, il ouvre un signalement afin d'y inscrire tout renseignement ou toute directive supplémentaires pertinents et il y réfère les APC par une mention à cet effet dans la section *Commentaires* du panorama du commerçant à SYSCOM.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

Dans les cas autres que le recours au cautionnement d'un titulaire de permis de studio de santé ou de commerçant itinérant, le pilote utilisera le formulaire relatif au studio de santé en l'adaptant au besoin, par exemple en retranchant les termes *date de début de l'abonnement* ou en les modifiant pour *date de début des services* ou *date de livraison prévue*.

Par ailleurs, lorsque cela est pertinent, le pilote de dossier prépare une version anglaise des documents à partir des documents types en anglais (Fa, la, Na) qui se trouvent sur le O:\, il les enregistre comme fichier en utilisant pour ce faire le numéro SYSCOM du commerçant et il les place sur le O:\, en prévision de leur envoi éventuel dans le cas où un consommateur en ferait la demande (voir le point 8 ci-après).

Refus de la compagnie de cautionnement d'indemniser sans jugement

Dans les cas où la caution refuse de procéder à l'indemnisation par entente, il convient de procéder plutôt de la façon suivante :

- à partir des lettres types lf 7 et ss. qui se trouvent sur le O:\, le pilote de dossier produit une lettre destinée à être envoyée aux consommateurs dont les coordonnées sont déjà inscrites dans GESDEC ou le seront;
- lorsque le document est prêt, il le transmet par courrier électronique au Service des communications, en demandant qu'un document officiel soit préparé en vue de sa diffusion sur notre site Internet et de son envoi par le biais de GESDEC; dans certains cas, il demande la préparation d'un communiqué de presse pour les médias ou, sinon, d'un texte de présentation pour la fenêtre ACTUALITÉ du site;
- lorsque le document est prêt pour l'envoi et la diffusion, il demande par courriel au SRI d'activer le processus d'*envoi de documentation* pour le commerçant concerné; il envoie une copie de ce courriel et transmet une copie du fichier contenant le document officiel (lettre en version française) à la personne responsable des envois par GESDEC;
- il s'assure que le texte de présentation et la lettre ont bien été placés dans la fenêtre Actualité du site;
- il avise le personnel des BR par courriel que l'envoi est en cours pour les consommateurs déjà inscrits dans GESDEC ou qui le seront, et que la lettre en version française est disponible sur le site Internet pour les consommateurs non encore inscrits et qui désirent plutôt se la procurer directement; ceci leur est possible en cliquant, dans la fenêtre ACTUALITÉ du site, sur le titre du texte ou communiqué portant sur le commerçant concerné;
- au besoin, il ouvre un signalement afin d'y inscrire tout renseignement ou toute directive supplémentaires pertinents et il y réfère les APC par une mention à cet effet dans la section Commentaires du panorama du commerçant à SYSCOM.

Par ailleurs, lorsque cela est pertinent, le pilote de dossier prépare une version anglaise de la lettre à partir des lettres types en anglais (la7 et ss) qui se trouvent sur le O:\, il l'enregistre comme fichier en utilisant pour ce faire le numéro SYSCOM du commerçant et il la place sur le O:\, en prévision de son envoi éventuel dans le cas où un consommateur en ferait la demande (voir le point 8 ci-après).

Toutefois, si le commerçant s'est placé sous la protection de la Loi sur la faillite et les arrangements avec les créanciers, le pilote de dossier communique avec le Service des affaires juridiques pour connaître la nature des démarches que les consommateurs doivent entreprendre afin d'être autorisés à poursuivre le commerçant malgré la protection qui lui est accordée par la loi à cet égard, et ce, en vue de la préparation de la lettre de recours qui sera transmise aux consommateurs.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

N^o : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Remplace :

Toutes politiques et procédures antérieures

8 ENVOI DE LA DOCUMENTATION EN ANGLAIS

La politique linguistique adoptée par l'Office, en conformité avec la *Chartre de la langue française* et la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, rend possible l'envoi d'un document dans une autre langue à la demande d'une **personne physique** ou, dans le cas d'une lettre rédigée dans une autre langue, s'il s'agit d'une réponse à cette lettre.

Dans le cas d'une communication adressée à un responsable d'une **personne morale**, une version dans une autre langue peut être expédiée sur demande, dans la mesure où celle-ci porte la mention «traduction» et ne comporte ni en-tête, ni signature.

Afin de pouvoir répondre à une demande de cette nature, une version anglaise des lettres ou notes explicatives et des formulaires de réclamation est, au besoin, préparée à partir des documents types (Fa, la, NA) qui se trouvent sur le O:\.

Lorsque la mesure s'applique, ces documents sont classés dans un fichier sur le O:\ et le bureau régional qui reçoit l'appel doit expédier le(s) document(s) pertinent(s) en effectuant les opérations suivantes :

- si le consommateur a déjà reçu la documentation en français par la poste, retrouver dans GESDEC le panorama de sa demande initiale; sinon, enregistrer une nouvelle demande en complétant les panoramas *Demande* et *Demandeur*;
- sous l'onglet *Documents*, sélectionner l'item *Document* dans le menu déroulant de la case *Catégorie*;
- dans la fenêtre *Liste*, cliquer sur le mot *Autre (8 ½ X 11)* pour la note explicative ou *Autre (8 ½ X 14)* pour le formulaire;
- cliquer sur le bouton *Parcourir* (en bas à droite);
- dans la fenêtre de dialogue qui apparaît, regarder dans Office sur «OPCQue12» [O :] + ouvrir le dossier *Lettres-types* + ouvrir le dossier *LETTRES* + ouvrir le dossier *versions anglaises*, **si le contenu du dossier versions anglaises n'apparaît pas automatiquement dans la fenêtre**;
- dans le dossier *versions anglaises*, ouvrir le dossier du commerçant concerné;
- sélectionner la **Note explicative – (X : Commerçant concerné)**, si vous aviez sélectionné *Autre (8 ½ X 11)* ou le **Formulaire – (X : Commerçant concerné)**, si vous aviez sélectionné *Autre (8 ½ X 14)*;
- cliquer sur le bouton *Ouvrir* pour que le chemin ou adresse du document s'inscrive dans la case *Document*
- cliquer sur l'icône *Sauvegarder*.

Reprendre la démarche à partir de « sous l'onglet *Documents* » pour commander l'envoi du second document.

RÉFÉRENCES : Politique linguistique de l'Office de la protection du consommateur
Chartre de la langue française
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

**DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT
AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE
L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

N° : DSC - 03

Entrée en vigueur : 2004-10-01

MAJ : 2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Remplace :

Toutes politiques et procédures
antérieures

9 FERMETURE DU DOSSIER

S'il advient que le cautionnement soit épuisé, le pilote de dossier inscrit l'information dans la section *Commentaires* du panorama du commerçant à SYSCOM et demande au SRI de retirer le nom du commerçant dans la liste des *Commerçant ciblés* du panorama *Plainte* dans GESDEC.