

SUJET : Politique de renseignements publics (PRP)

No : GIRP

Entrée en vigueur : 2000-11-29

MAJ: 2006-07-06

Remplace No: GIS-3

Emise le 2000-11-17

Politique de renseignements publics (PRP)

SUJET : Politique de renseignements publics (PRP)

No : GIRP

Entrée en vigueur : 2000-11-29

MAJ: 2006-07-06

Remplace No: GIS-3

Emise le 2000-11-17

TABLE DES MATIÈRES

1. CHAMP D'APPLICATION	1
2. OBJECTIFS	1
3. POLITIQUE	1
4. PRINCIPES VISANT LA RESPONSABILITÉ DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE.....	1
4.1 Principes généraux.....	1
4.2 Demandes relevant de la <i>Loi d'accès à l'information</i>	2
5. PROCÉDURES.....	2
5.1 Information objective.....	2
5.2 Processus et critères de versement des plaintes au «profil du commerçant»	2
5.3 Information complète	3
• Préambule	3
• Section 1 – Identité du commerçant.....	3
• Section 2 – Plaintes des consommateurs	4
• Section 3 – Statistiques secteur pénal.....	4
5.4 Remise d'une version papier du «profil».....	5
5.5 Conduite prudente, raisonnable et diligente	5
5.6 Gestion des plaintes relatives au profil du commerçant	5
6. RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE.....	6

Dans le texte, la forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée que pour alléger le texte et en faciliter la compréhension.

Remplace No: GIS-3

Emise le 2000-11-17

1. CHAMP D'APPLICATION

Tous les employés de l'OPC, particulièrement les employés des diverses directions qui ont à répondre d'une façon régulière aux demandes de renseignements sur les commerçants dans le cadre de leur travail.

2. OBJECTIFS

2.1 Établir une politique de divulgation des renseignements auprès du public, des associations de consommateurs et des médias.

2.2 Établir des principes et des procédures afin de s'assurer que le personnel soit sensibilisé au fait qu'il engage la responsabilité de l'Office lorsqu'il donne une information au public.

3. POLITIQUE

3.1 La politique générale est à l'effet de divulguer au public:

3.1.1 l'identité réelle du commerçant, ses autres noms, son adresse et diverses informations pertinentes (permis, exemptions, etc.);

3.1.2 l'existence et le nombre de plaintes écrites (signalements) documentées par des consommateurs, qui ont fait l'objet d'une vérification auprès du plaignant et d'une analyse en fonction des faits présentés et des documents fournis;

N.B. Les autres types de signalements (dénonciations de commerçants, les auto-générés, les signalements générés par les autres unités, etc.) ne sont pas consignés ni comptabilisés dans le panorama "profil du commerçant".

3.1.3 la nature des plaintes, telles que formulées par les consommateurs et non pas dans l'optique d'une infraction à la loi (8 catégories).

3.1.4 le traitement effectué par l'OPC au niveau pénal.

3.2 L'employé ne doit en aucun cas faire de commentaires personnels et il doit en tout temps ne fournir qu'une information factuelle, vérifiable et apparaissant sur le panorama approprié, nommé «profil du commerçant», et sur lequel sont rassemblés les renseignements énumérés ci-haut. Compte tenu du fait que l'OPC est dans l'impossibilité de démontrer hors de tout doute le bien-fondé de toutes les plaintes consignées dans ce «profil», l'information fournie par l'agent doit donc préciser qu'il s'agit là de la version des consommateurs.

4. PRINCIPES VISANT LA RESPONSABILITÉ DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

4.1 Principes généraux

4.1.1 Le rôle des employés consiste à fournir une information objective, complète et vérifiée sur les droits et les obligations tant des consommateurs que des commerçants.

4.1.2 L'employé a un **devoir de prudence** lorsqu'il fournit une information à une personne dont il peut savoir qu'elle s'y fierait et agirait en conséquence.

4.1.3 La divulgation d'une information objective, complète, vérifiée et prudente a pour but de renseigner les consommateurs avant qu'ils complètent une transaction.

4.2 Demandes relevant de la Loi d'accès à l'information

La présente politique n'affecte en rien l'application de la *Loi d'accès à l'information*. Ainsi, toute demande spécifique relative à un dossier ou à son contenu (autre que le profil du commerçant qui, lui, est d'ordre général) et qui relève de la *Loi d'accès à l'information*, doit être acheminée aux responsables de l'application de cette Loi à l'OPC.

5. PROCÉDURES

5.1 Afin que l'information soit **objective**, il faut que l'attitude et les commentaires des employés ne puissent porter à interprétation. Il leur faut donc, en tout temps, éviter de donner leurs impressions ou opinions personnelles. C'est au client qu'il incombe de se faire une opinion.

5.2 Processus et critères permettant le versement des plaintes au panorama "profil du commerçant"

5.2.1 Les plaintes doivent obligatoirement provenir d'un formulaire de plainte signé par un consommateur faisant état de son insatisfaction.

5.2.2 Lors de l'analyse et du traitement de la plainte écrite des consommateurs, l'agent doit s'assurer que:

- < la plainte est consignée sur le formulaire de plainte, lequel doit être signé par le consommateur ;
- < une copie du formulaire de plainte a été expédiée par le consommateur au commerçant;
- < la documentation pertinente (copie de contrat, preuve de paiement, correspondance antérieure, etc.) a été annexée au dossier, afin que celui-ci soit complet.

N.B. Certains types de signalements spécifiques peuvent être versés au «profil» même en l'absence de documents autres que le formulaire de plainte signé, s'il est bien étoffé. Il s'agit des cas suivants :

- les **dossiers de recouvrement de créances** dans lesquels on fait référence à du harcèlement et des menaces;
- les **contrats à distance** où souvent le bon de commande expédié au commerçant sert de contrat ou, encore, où le contrat est conclu verbalement (par téléphone);
- les dossiers comportant des **représentations verbales trompeuses** qui ont incité le consommateur à contracter.

< **Dans tous les cas**, l'agent doit vérifier auprès du consommateur le bien-fondé des allégués de la plainte, particulièrement lorsque le commerçant concerné fournit une version différente des faits. L'agent doit également s'informer du résultat des démarches effectuées par le consommateur.

5.2.3 Dans certains cas, il pourrait être nécessaire d'effectuer une démarche de même nature auprès du commerçant. (par ex. : en l'absence d'une preuve documentaire appuyant le bien-fondé de la plainte.)

5.2.4 Le versement de la plainte au panorama "profil du commerçant" se fait à la fermeture du signalement.

5.2.5 Chaque gestionnaire a la responsabilité de l'application rigoureuse des critères de versement des dossiers au panorama "profil du commerçant".

5.3 Afin que l'information soit **complète**, il faut s'assurer de fournir toute l'information pertinente contenue dans le panorama «profil du commerçant» prévu à cette fin, à savoir :

MISE EN GARDE

Avant de divulguer quelque information que ce soit concernant le «profil d'un commerçant», tout employé a l'obligation de faire la mise en garde prévue par l'OPC concernant le contenu du «profil». Cette mise en garde, qui apparaît en préambule du panorama, fait état de la provenance des plaintes versées, de la date depuis laquelle les plaintes consignées dans le panorama ont été déposées et de la pertinence de ne pas donner à l'absence de renseignements au «profil», le cas échéant, une signification hâtive ou contraire aux objectifs et opinions de l'Office.

SECTION 1 - Identité du commerçant

- l'identité réelle du commerçant et son adresse;
- son numéro d'entreprise du Québec (NEQ);
- les permis / exemptions et la date de leur échéance.

**SECTION 2 - Plaintes écrites des consommateurs (depuis les 2 dernières années)
Engagement volontaire**

- Nombre de plaintes écrites de consommateurs et :
 - nombre et % de plaintes réglées
 - nombre et % de plaintes réglées par formulaire de plainte auprès du commerçant
 - nombre et % de plaintes réglées par conciliation auprès du commerçant
 - nombre et % de plaintes réglées par formulaire de plainte auprès d'un tiers
 - nombre et % de plaintes réglées par conciliation auprès d'un tiers
 - nombre et % de plaintes non réglées

- Nature des plaintes (8 catégories), telles que formulées par les consommateurs, ainsi que le nombre et le % de plaintes par catégorie :
 - annulation / résiliation
 - délais de livraison bien / service
 - menaces, harcèlement
 - pratique commerciale
 - problème lié à la garantie
 - qualité du bien ou service (37-38-53)
 - tout autre domaine
 - travaux incomplets

- Engagement volontaire
 - date de la signature
 - dans le cas des engagements volontaires souscrits après le 1^{er} juin 2006, la section du document contenant les engagements auxquels le commerçant a souscrit

Exception: La loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) ne permet pas de diffuser certains renseignements lorsqu'ils concernent des commerçants qui sont des personnes physiques.

Pour cette raison, les informations habituellement inscrites dans la section 2 ne sont pas divulguées, lorsqu'il s'agit du «profil» d'une entreprise individuelle ou d'une compagnie dont la forme juridique est indéterminée. À leur place, apparaît un message indiquant la raison pour laquelle les renseignements attendus ne sont pas fournis.

SECTION 3 – Statistiques secteur pénal (constat : 5ans/autres : 3 ans)

- Avis (avis pénal ou mise en demeure), date de son envoi, loi et articles de loi en infraction
- Constats/poursuites, date de l'action, loi et articles de loi en infraction, amendes

N.B. Sont exclus du «profil», tous les autres codes d'action pénale utilisés à l'Office, y compris celui correspondant aux enquêtes, car si celles-ci sont en cours, l'information à ce sujet doit rester confidentielle alors que si l'enquête est terminée et conclut à des infractions, elle fera l'objet d'un suivi qui, lui, sera consigné au panorama «profil du commerçant» s'il s'agit d'une action tel que celles énumérées ci-haut, par ex. l'envoi d'un avis pénal, l'émission d'un constat, etc. Il en est de même des opinions juridiques puisque celles-ci portent sur une situation ou une pratique plutôt que sur un commerçant spécifique.

Au niveau pénal, l'information sera également considérée objective et complète si les employés, au moment où ils divulguent les actions judiciaires et les plaintes qui les ont amenées, fournissent des conseils sur les éléments à surveiller s'ils font affaires avec le commerçant concerné par la demande, en mentionnant toutefois qu'il appartient au consommateur de faire son choix. Par ailleurs, la divulgation du dépôt de poursuites ne doit donner lieu à aucun commentaire, dans quelque cas que ce soit.

À noter que chacune des sections des profils» (identité du commerçant, plaintes des consommateurs et statistiques secteur pénal) contient une date indiquant la date de la dernière mise à jour de l'information ou celle où l'action a été posée.

5.4 Une copie du «profil» d'un commerçant peut être transmise sur demande. Toutefois, afin d'assurer une meilleure compréhension du document par le lecteur, toute copie papier d'un «profil» fournie à la demande d'une personne doit obligatoirement être accompagnée d'une note préparée par l'Office sous forme de dépliant. Cette note contient la mise en garde publiée sur la version électronique des «profils» accessible sur notre site Internet, en plus d'une brève explication sur le contenu de chacune des trois sections

5.5 AFIN QUE L'APC ADOPTE UNE CONDUITE PRUDENTE, RAISONNABLE ET DILIGENTE, IL FAUT QUE :

- dans les cas où la demande est imprécise ou incomplète quant à l'identité du commerçant, l'information ne soit donnée que si cette identité est établie hors de tout doute;
- l'information concernant l'exercice des droits et des recours des consommateurs ou portant sur l'accès aux cautionnements ne soit pas catégorique mais nuancée;
- aucun renseignement provenant d'autres organismes ne soit divulgué par le personnel de l'Office mais que, pour que le client puisse y avoir accès, il soit référé à l'organisme concerné, et ce, même si l'OPC a accès à ces renseignements par liaison informatique ou par un autre moyen.

5.6 GESTION DES PLAINTES RELATIVES AU PROFIL D'UN COMMERÇANT

La divulgation de «profils» de commerçants pourrait susciter diverses plaintes de la part des personnes visées.

5.6.1 La réception des plaintes peut se faire verbalement, au téléphone ou en personne au bureau régional, ou encore par écrit. Tous les membres du personnel, qu'il s'agisse des agents de protection du consommateur, des chefs d'équipe ou des gestionnaires, sont habilités à recevoir les plaintes.

5.6.2

La personne qui reçoit la plainte doit tenter de fournir une réponse satisfaisante en donnant les renseignements et explications nécessaires.

Si la réponse du premier intervenant ne satisfait pas le client et que ce dernier manifeste le désir de parler à un supérieur, l'appel doit être référé à la personne concernée.

Si la personne exprime son intention de formuler une plainte, elle doit être dirigée au Bureau de la qualité des services de l'OPC (BSQ) dont les coordonnées sont publiées sur le site Internet de l'OPC, sous l'onglet **Pour nous joindre**.

N.B. Dans le cas où un commerçant désire obtenir une copie de tout le contenu d'un signalement, c'est la *Loi d'accès à l'information* qui s'applique (voir 4.2 de la présente politique).

6. RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE

Le gestionnaire régional ou toute personne responsable de la formation de ses employés et de l'information transmise par son bureau, devra s'assurer que la présente politique soit comprise et appliquée par tous les employés sous sa responsabilité.

