

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 - 01
Entrée en vigueur
2005-07-04

Remplace
Toutes politiques et procédures
antérieures

TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE I SERVICE DIRECT AUX CITOYENS	1
1. ACCÈS AU PERSONNEL DE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS	1
1.1 Service d'interprétariat pour les personnes sourdes	1
CHAPITRE II TRAITEMENT D'UN APPEL.....	3
1. DÉFINITION	3
2. PRINCIPES DIRECTEURS.....	3
3. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE	4
CHAPITRE III TRAITEMENT D'UN APPEL SPÉCIFIQUE.....	6
1 APPELS SPÉCIFIQUES	
1.1 Appel non personnel visant un(e) APC spécifique	6
1.2 Appel concernant une plainte non encore assignée	6
1.3 Appel concernant une plainte assignée	6
1.3.1 appel du consommateur faisant suite à un accusé de réception.....	6
1.3.2 appel du commerçant concernant la plainte	6
1.4 Demande de support dans l'utilisation du formulaire de plainte électronique.....	7
1.5 Demande formelle d'un avocat relative à un permis	7
1.6 Demande d'un commerçant concernant la conformité de son contrat.....	7.1
1.7 Appel d'un commerçant concernant son <i>Profil</i>	7.1
2 GESTION DE L'INFORMATION (APPELS AUTRES QU'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS)	7.1
CHAPITRE IV TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS.....	8
1. DÉFINITIONS	8
• Demande de renseignements.....	8
• Demande <i>régie</i>	8
• Demande <i>non régie</i>	8
2. PRINCIPES DIRECTEURS.....	8
3. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE EN RAPPORT AVEC L'APPLICATION DES LOIS	8
4. GESTION DE L'INFORMATION	9
CHAPITRE V TYPES DE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS.....	10
1. RENSEIGNEMENT – RÉFÉRENCE	10
1.1 Définition	10
1.2 Principes directeurs	10
1.3 Gestion de l'information	10

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 - 01
Entrée en vigueur
2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Remplace
Toutes politiques et procédures antérieures

2.	ENVOI DE DOCUMENTS.....	11
2.1	Définition.....	11
2.2	Principes directeurs.....	11
2.3	Documents en version anglaise.....	11
2.4	Gestion de l'information.....	11
3.	RENSEIGNEMENTS SUR UN COMMERÇANT.....	12
3.1	Définition.....	12
3.2	Principes directeurs.....	12
	Registre des entreprises.....	12
	Profil du commerçant.....	12
3.3	Gestion de l'information.....	12
4.	RENSEIGNEMENT - CONSEIL.....	13
4.1	Définition.....	13
4.2	Principes directeurs.....	14
4.3	Gestion de l'information.....	14
	CHAPITRE VI TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PORTANT SUR LES SERVICES OFFERTS OU REÇUS.....	16
1.	CONSULTATIONS ET SONDAGES.....	16
2.	INSATISFACTION QUANT AUX SERVICES REÇUS.....	16

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- 01
	Entrée en vigueur 2005-07-04
SUJET : <u>TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS</u>	Remplace toutes politiques et procédures antérieures

CHAPITRE I : SERVICE DIRECT AUX CITOYENS

1. ACCÈS AU PERSONNEL DE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS

Tous les citoyens, associations, entreprises, etc. disposent de divers accès au personnel de service direct aux citoyens offerts par l'Office.

Ils peuvent adresser une demande renseignements par courrier électronique, en complétant le formulaire de demande de renseignements mis à leur disposition dans la rubrique **Renseignements électroniques** sous l'onglet **Pour nous joindre** du site Internet de l'Office qui se trouve à l'adresse suivante : www.opc.gouv.qc.ca

N.B. Concernant les demandes de renseignements transmises par le biais du site Internet de l'Office, voir la directive DSC-02, Directive et procédures concernant les services de renseignements offerts par le Centre virtuel de renseignements (C.V.R.) de l'O.P.C.

Ils peuvent également formuler leur demande par la poste ou par télécopieur, en l'adressant à l'un ou l'autre des bureaux régionaux de l'Office. L'adresse de chaque bureau régional et le numéro de son télécopieur sont inscrits dans la rubrique **Adresses des bureaux de l'Office** sous l'onglet **Pour nous joindre** du site Internet.

Finalement, ils peuvent s'adresser à l'Office par téléphone.

Si l'appel est effectué à partir du Québec, le personnel de service direct aux citoyens est accessible en composant le numéro de téléphone local du bureau qui dessert la région d'où provient l'appel ou, s'il s'agit d'un appel interurbain, le 1 888 672-2556 (1 888 OPC ALLÔ).

Le numéro d'appel interurbain sans frais (1 888) permet également de communiquer avec l'OPC, lorsque l'appel provient d'une région située au Canada.

Si l'appel est effectué à partir d'une région située à l'extérieur du Canada, la personne doit composer le 1 514 253-6556 ou le 1 418 643-1484.

1.1 Services d'interprétariat pour les personnes sourdes

Certaines régions ont mis en place un service d'interprétariat pour les personnes sourdes et muettes qui ne sont pas équipées de l'appareil leur permettant de faire appel aux services téléphoniques d'interprétariat pour malentendants offert par Bell. Il s'agit des régions de Hull, Montréal, Québec, Rouyn-Noranda et Sherbrooke.

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

**SUJET : TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE
RENSEIGNEMENTS**

N^o

DSC- 01

Entrée en vigueur

2005-07-04

Remplace

toutes politiques et
procédures antérieures

Dans le cas où un consommateur sourd se présente seul à nos bureaux dans une région où ce service est offert, que la communication est difficile et que cette personne se dit dans l'impossibilité d'être accompagnée par une personne en mesure de lui servir d'interprète, il est possible de lui communiquer les coordonnées de l'organisme qui, dans cette région, offre ce service. Celles-ci ont été inscrites dans le bottin de références électronique qui se trouve dans la section l'Expert du site intranet de l'Office, sous le nom de Sujet Services communautaires et le Mot clé sourds et muets (services d'interprétariat).

Les frais liés à ce service étant assumés par l'OPC, il faudra fournir l'adresse des services administratifs, à Québec, pour la facturation. Si celle-ci est envoyée directement au bureau régional concerné, elle devra être transmise à ce service par courrier interne.

*

<p>DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR</p> <p>SUJET : <u>TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS</u></p>	<p>N° DSC- 01</p> <hr/> <p>Entrée en vigueur 2005-07-04</p> <hr/> <p>Remplace toutes politiques et procédures antérieures</p>
<p>CHAPITRE II : TRAITEMENT D'UN APPEL</p>	
<p>1. DÉFINITION</p>	
<p>Le présent chapitre traite des appels qui ne sont pas des demandes de renseignements telles que définies au chapitre IV qui indique qu'une demande de renseignements est une demande d'un(e) citoyen(e) ayant pour objet de se renseigner sur les règles qui, le cas échéant, s'appliquent à un domaine : obligations, droits et recours des parties en présence.</p>	
<p>Il énonce les règles et principes qui s'appliquent lors du traitement d'un appel, sous réserve de règles particulières énoncées au Chapitre IV qui traite d'une demande de renseignement et aux chapitres III et VI consacrés à des types d'appel spécifiques:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 1. Appel visant un(e) APC spécifique; • 2. Appel concernant une plainte non encore assignée; • 3. Appel concernant une plainte assignée; • 4. Demande de support dans l'utilisation d'un formulaire de plainte électronique; • 5. Demande formelle d'un avocat relative à un permis; • 6. Demande d'un commerçant concernant la conformité de son contrat; • 7. Appel d'un commerçant concernant son <i>Profil</i>; • - Traitement d'une plainte portant sur les services offerts ou reçus (chapitre VI). 	
<p>2. PRINCIPES DIRECTEURS</p>	
<p>Sauf en ce qui a trait aux appels destinés au Service des permis (poste 2440), au Service des communications et de l'éducation (poste 2210) ou aux Services administratifs (poste 2220), aucun appel ne doit être transféré à un poste téléphonique attribué à un(e) membre spécifique du personnel d'une autre direction de l'Office, à moins qu'on ait précisément demandé de parler à cette personne.</p>	
<p>Par ailleurs, autant que faire se peut, l'APC qui reçoit un appel ou une demande de renseignements dans le cadre des services de renseignements téléphoniques fournis par la DSC doit répondre elle-même ou lui-même à cet appel ou à cette demande, et ce, même si l'appelant(e) demande d'abord à parler à un membre spécifique du personnel de la DSC, sauf s'il s'agit d'un appel concernant une plainte assignée (en ce cas, v. Chapitre III, point 1.3, page 6).</p>	
<p>Toutefois, s'il ne peut être fait autrement, les coordonnées de l'appelant(e) et le motif de son appel sont pris en note et transmis par courriel à la personne concernée.</p>	
<p>N.B. Les appels relatifs à un dossier d'indemnisation ouvert dans le cadre de l'administration du Fonds d'indemnisation des agents de voyages doivent être référés au poste 2446.</p>	

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR SUJET : <u>TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS</u>	N ^o DSC- 01
	Entrée en vigueur 2005-07-04 Remplace toutes politiques et procédures antérieures

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

Les services de renseignements téléphoniques sont, en règle générale, la porte d'entrée du citoyen qui désire communiquer avec l'Office. Il s'avère donc essentiel que le personnel affecté au service direct aux citoyens adopte une attitude conforme aux exigences légitimes de la clientèle d'un service public accessible à tous.

En règle générale, 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. Toutefois, étant donné que le message d'accueil de notre réseau téléphonique identifie clairement l'Office comme étant l'organisme rejoint, l'APC n'a pas à identifier à nouveau l'Office, lorsqu'il répond à un appel, mais il doit mentionner clairement son nom et utiliser une formule d'accueil.

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.

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.

Finalement, en ce qui concerne les renseignements contenus dans le *Profil du commerçant*, leur divulgation doit être précédée de la mise en garde qui apparaît lors de l'ouverture d'une page *Profil* à SYSCOM ou, s'il s'agit de consulter sa version anglaise, dont le texte se trouve en annexe de la Politique de renseignements publics (GIRP).

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 ».

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR SUJET : <u>TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS</u>	N ^o
	DSC- 01
	Entrée en vigueur 2005-07-04
	Remplace toutes politiques et procédures antérieures

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 toutes autres considérations 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
- Politique de renseignements publics (GIRP)

*

CHAPITRE III : TRAITEMENT D'UN APPEL SPÉCIFIQUE

1. APPELS SPÉCIFIQUES

1.1 Appel visant un(e) APC spécifique

Dans le cas où un(e) citoyen(ne) demande à parler à un(e) APC spécifique, non pas dans le cadre d'un dossier déjà attribué à cette personne mais, par exemple, afin de compléter sa demande de renseignements initiale, concernant la documentation qu'on lui a fait parvenir à la suite de cet appel ou pour toute autre raison, l'APC qui reçoit l'appel doit fournir lui-même les renseignements recherchés par cette personne.

Toutefois, s'il ne peut être fait autrement, les coordonnées de l'appelant(e) sont prises en note ainsi que le motif de son appel et ils sont transmis par courriel à l'APC concerné(e), qui devra retourner l'appel dans les meilleurs délais.

1.2 Appel concernant une plainte non encore assignée

Dans le cas où un consommateur ou un commerçant appelle concernant une plainte non encore assignée, i.e. pour laquelle l'envoi d'un accusé de réception n'est pas encore enregistré à GESDEC, l'APC qui reçoit l'appel doit consigner à GESDEC, sous l'onglet Plainte, dans la section Descriptions, l'identité de la personne qui appelle, ses coordonnées s'il y a lieu et les renseignements qu'elle fournit, précédés de la date et de ses propres initiales.

1.3 Appel concernant une plainte assignée

1.3.1 Appel d'un consommateur faisant suite à un accusé de réception

Dans le cas où un consommateur demande de parler à un(e) APC spécifique à la suite d'un accusé de réception **enregistré à GESDEC**, l'appel peut être transféré au poste de cet(te) APC, le numéro de téléphone personnel de l'APC ayant déjà été porté à la connaissance du consommateur dans la lettre.

1.3.2 Appel d'un commerçant concernant la plainte

Dans le cas où un commerçant appelle sur les lignes publiques concernant un formulaire de plainte assigné à un(e) APC spécifique, l'APC qui reçoit l'appel peut transférer celui-ci à l'APC concerné(e). Toutefois, autant que faire se peut, l'APC qui transfère l'appel informe son-sa collègue du transfert plutôt que d'effectuer le transfert directement.

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

SUJET : TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

N°

DSC- 01

Entrée en vigueur

2005-07-04

Remplace

toutes politiques et procédures antérieures

1.4 Demande de support dans l'utilisation d'un formulaire de plainte électronique

Rappel : Pour l'instant, il n'existe pas de version anglaise du formulaire de plainte électronique. Aussi, si un consommateur veut remplir le formulaire en anglais, parce que lui ou le commerçant est anglophone par exemple, il devra utiliser la version anglaise du formulaire de plainte imprimé.

Il n'est pas du ressort d'un(e) APC de fournir une assistance au niveau de l'informatique. Aussi, si le consommateur ne semble pas en mesure d'utiliser le formulaire électronique de façon autonome, par exemple il s'interroge sur les logiciels requis ou la façon d'imprimer le document, il est préférable d'offrir de lui faire parvenir une version imprimée du formulaire.

Par contre, si le besoin d'assistance porte sur le moyen d'accéder au formulaire, les instructions habituelles doivent lui être fournies à nouveau :

- accédez au site Internet de l'OPC via le www.opc.gouv.qc.ca
- cliquez sur l'icône Formulaire de plainte;
- cliquez sur le lien [Cliquer ici](#) qui se trouve à la fin du texte de présentation;
- remplissez les cases Code d'accès et Mot de passe.

Au besoin, il est possible de fournir à nouveau, via GESDEC, les code d'accès et mot de passe préalablement fournis au consommateur. Pour ce faire, il suffit d'effectuer l'opération suivante : dans le panorama *Recherche*, inscrire l'adresse électronique du consommateur dans la case *Courriel* et cliquer sur l'icône de recherche (une loupe). Les renseignements recherchés sont affichés dans le panorama *Internet* de la demande du consommateur (PLA xxxxx), sous la case *Courriel*. Pour les envoyer à nouveau par courriel au consommateur, il suffit de cliquer sur le bouton *Réexpédition du courriel*.

En ce qui concerne les conseils relatifs à ce que doit contenir le formulaire et au moyen le plus efficace de formuler la plainte, les instructions et réponses sont les mêmes, qu'il s'agisse du formulaire imprimé ou du formulaire électronique.

RÉFÉRENCES :- Accès au formulaire de plainte en ligne : guide à l'intention des APC

1.5 Demande formelle d'un avocat relative à un permis

Dans le cas où un cabinet d'avocat désire voir confirmés par l'Office, des renseignements relatifs à un permis requis par la Loi, la demande doit être référée au Service des permis qui est habilité à fournir les renseignements par écrit.

DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR	N° DSC- 01
SUJET : <u>TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS</u>	Entrée en vigueur 2005-07-04 Remplace toutes politiques et procédures antérieures
1.6 Demande d'un commerçant concernant la conformité de son contrat	
<p>Bien que les APC aient notamment pour mandat de s'assurer du fait qu'un contrat contient les renseignements et mentions exigés par la loi et les règlements, et d'informer les commerçants à cet égard (mais à ce seul égard), seule la Direction des affaires juridiques est habilitée à se prononcer sur la conformité ou la non-conformité d'un contrat..</p>	
<p>Toutefois, comme la Direction des affaires juridiques (DAJ) n'effectue l'analyse d'un contrat que dans le cadre d'un programme de surveillance ou d'une enquête, le commerçant qui désire s'assurer de la conformité de son contrat, par exemple en regard des articles 11 et 13 de la LPC, doit s'adresser à son conseiller juridique (avocat ou notaire).</p>	
<p>N.B. Rappelons que les APC ne peuvent exercer, que dans le cadre du traitement d'un dossier (une plainte ou une dénonciation), le mandat qui leur est confié d'informer les commerçants concernant les renseignements et mentions requis dans leur contrat.</p>	
1.7 Appel d'un commerçant concernant son <i>Profil</i>	
<p>Concernant ce type d'appel, voir le chapitre VI : Traitement d'une plainte portant sur les services offerts ou reçus.</p>	
2. GESTION DE L'INFORMATION (APPELS AUTRES QU'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS)	
<p>Tous les appels reçus lors de la prestation de services de renseignements téléphoniques doivent faire l'objet d'une codification, et ce, même s'il ne s'agit pas d'une demande de renseignements au sens de la définition fournie au chapitre IV.</p>	
<p>Les codes qui s'appliquent alors sont, selon le cas, les suivants :</p>	
8880 Appels (pour autre membre du personnel)	
<p>Ce code s'applique lorsque le citoyen désire parler à un(e) APC spécifique, sauf pour le suivi du traitement d'une plainte, à un(e) supérieur(e), à un(e) membre du personnel d'un autre service ou d'une autre direction. Il s'applique également aux demandes provenant d'un fournisseur de biens ou de services relatifs à l'administration du bureau régional et qui relèvent de ces rapports commerciaux.</p>	
<p>N.B. Concernant le traitement de ces appels, voir à la page 3 de la présente directive la section 2- PRINCIPES DIRECTEURS.</p>	

**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- 01

Entrée en vigueur

2005-07-04

**SUJET : TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE
RENSEIGNEMENTS**

Remplace

toutes politiques et
procédures antérieures

8881 Suivi du traitement d'une plainte

Ce code s'applique lorsque l'appel a pour objet de :

- s'informer si un document, par exemple un formulaire de plainte, est parvenu aux bureaux de l'Office;
- connaître les étapes du suivi accordé à une plainte transmise à l'Office;
- communiquer avec un agent spécifique pour le suivi du traitement d'une plainte;
- remercier pour le service reçu ou critiquer la qualité des services reçus par l'Office.

N.B. Concernant le traitement de ces appels, voir la section qui précède ou le chapitre IV :
TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PORTANT SUR LES SERVICES OFFERTS OU REÇUS.

8882 Aide et soutien

Ce code s'applique lorsque le citoyen désire obtenir de l'assistance pour remplir le formulaire de plainte imprimé ou électronique.

N.B. Concernant le traitement d'un appel de cette nature, voir la section qui précède.

*

CHAPITRE IV : TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

1. DÉFINITIONS

Demande de renseignements : constitue une demande de renseignements, au sens de la présente directive, une communication orale ou écrite auprès de l'Office autre qu'une plainte ou qu'une dénonciation, et qui porte sur les règles qui, le cas échéant, s'appliquent à un domaine : obligations, droits et recours des parties en présence. Il peut également s'agir d'une demande de documentation.

Demande régie : une demande de renseignements est régie, au sens de la présente directive, lorsqu'elle porte sur un domaine qu'une loi ou un règlement, dont l'Office est chargé de l'application, régleme[n]te en tout ou en partie.

Demande non régie : une demande de renseignements est non régie, au sens de la présente directive, lorsqu'elle porte sur un domaine exclu de l'application des lois et règlements dont l'Office est chargé de l'application ou dont la responsabilité incombe à un ou à plusieurs autres organismes.

2. PRINCIPES DIRECTEURS

Toute demande de renseignements écrite reçue par un bureau régional, qu'elle soit transmise par la poste ou par le télécopieur, doit être traitée par ce bureau.

Conformément aux engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyens, une réponse à ces demandes doit être fournie dans les trois jours ouvrables suivant leur réception.

S'il s'agit d'une demande transmise par courrier électronique, le délai de réponse est de trois jours ouvrables suivant sa réception.

Par ailleurs, les APC doivent référer à l'endroit approprié ou à Communication-Québec, selon le cas, toute demande de renseignements *non régie* ou à laquelle le personnel de l'Office n'est pas habilité à répondre (v. le point 1.2 du chapitre V relatif aux types de traitement des demandes de renseignements).

3. 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 des demandes de renseignements qui lui sont adressées. 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.

<p>DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR</p> <p>SUJET : <u>TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS</u></p>	<p>N^o DSC- 01</p> <hr/> <p>Entrée en vigueur 2005-07-04</p> <hr/> <p>Remplace toutes politiques et procédures antérieures</p>
<p>Le document <i>L'éthique dans la fonction publique</i>, publié sur le site intranet gouvernemental, ainsi que la <i>Déclaration des valeurs de la fonction publique du Québec</i>, 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.</p> <p>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</p> <p>4. GESTION DE L'INFORMATION</p> <p>La codification d'une demande de renseignements se fait dans le panorama d'accueil (onglet Demande) de GESDEC.</p> <p>Le principe directeur de la codification statistique des demandes est à l'effet de codifier chaque demande d'un client traitée dans un bureau régional. Ainsi, lorsqu'à l'occasion d'une même communication, le client se renseigne <u>clairement</u> sur plus d'un <u>domaine distinct</u>, chaque demande doit être codifiée.</p> <p>Chacune de ces demandes portant sur un <u>domaine distinct</u> doit être codifiée dans le même panorama, ce qui implique que la sauvegarde des données ne doit être effectuée qu'une seule fois et non pas à la suite de chaque inscription, et ce, afin de ne pas fausser les données relatives au nombre d'<u>appels</u> reçus.</p> <p>Les opérations à effectuer pour la codification diffèrent selon le type de traitement effectué en regard des demandes reçues. Ces opérations spécifiques sont énumérées à la fin de chacune des quatre (4) sections du chapitre V : TYPES DE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS qui suit, soit:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Renseignement – référence (demande non régie) 2. Envoi de documents 3. Renseignements sur un commerçant (<i>Profil du commerçant</i>) 4. Renseignement - conseil <p>Rappel : Les appels autres qu'une demande de renseignements doivent être codifiés 8880, 8881 et 8882, selon le cas. Au besoin, voir à cet égard la section 2. Gestion de l'information (Appels autres qu'une demande de renseignements) du chapitre III : TRAITEMENT D'UN APPEL SPÉCIFIQUE.</p> <p>RÉFÉRENCES :- Système de statistiques de la demande OPC-ALLO : Guide d'utilisation</p>	

CHAPITRE V : TYPES DE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

1. RENSEIGNEMENT - RÉFÉRENCE (DEMANDES NON RÉGIES)

1.1 Définition

Constitue une activité de renseignement - référence, le fait de référer à un autre organisme une personne dont la demande ne porte pas :

- sur un domaine réglementé, en tout ou en partie, par une loi ou un règlement dont l'Office est chargé de l'application;
- pour lequel l'Office n'est pas habilité à fournir des renseignements;
- dont la responsabilité relève exclusivement d'un autre organisme, gouvernemental ou non.

Ne constitue pas une activité de renseignement - référence le fait de donner les coordonnées d'une ou de plusieurs références, **en complément** de l'information fournie ou des conseils prodigués.

1.2 Principes directeurs

Lorsque le *Bottin de références* de la section **l'Expert** du site intranet de l'Office contient les coordonnées d'un organisme susceptible de fournir les renseignements recherchés, l'appelant(e) doit être référé(e) à l'organisme ou aux organismes le plus en mesure de répondre à sa demande.

Lorsque aucune référence n'est consignée dans le *Bottin de références* en regard de la demande adressée à l'Office, l'appelant(e) doit être référé(e) à **Communication-Québec** où le personnel du service de renseignements saura répondre à sa demande ou le référer à l'endroit pertinent.

1.3 Gestion de l'information

Le panorama *Demande* de GESDEC permet d'enregistrer une activité de renseignement - référence.

Pour ce faire, il convient d'indiquer le mode d'accès de la demande et de cocher, dans la section **9999-Gouvernementales** ou **9998 Non-gouvernementales**, la case **Avant** ou **Après**, selon que l'appel précède une action éventuelle, par exemple l'achat d'une maison, le recours à un spécialiste ou un professionnel, une demande de permis de rénovation, ou qu'il fait suite à un événement qui a déjà eu lieu, par exemple une transaction bancaire, un accident couvert par une assurance, un incident dans un lieu public, etc.

Le positionnement de ces cases sous l'item **Conseil** relève d'une simple contrainte technique et ne doit pas avoir pour effet de confondre l'activité de renseignement - référence et l'activité de renseignement-conseil (voir le point 3.1)

Rappel : Concernant la codification de demandes multiples distinctes à l'occasion d'un même appel, voir le point **4. GESTION DE L'INFORMATION** à la page 9 de la présente directive.

Si la demande a été formulée par lettre (par la poste ou par télécopieur), les opérations suivantes doivent également être effectuées :

<p>DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR</p> <p>SUJET : <u>TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS</u></p>	<p>N° DSC- 01</p> <hr/> <p>Entrée en vigueur 2005-07-04</p> <hr/> <p>Remplace toutes politiques et procédures antérieures</p>
<ul style="list-style-type: none"> • inscrire dans le panorama <i>Demandeur</i> les renseignements qui se rapportent au consommateur; • sélectionner <i>Réception de courrier</i> dans le menu déroulant <i>Description</i> du panorama <i>Feuille de route</i> puis modifier la date dans la case appropriée pour y indiquer la date de réception de la demande; • dans ce même menu déroulant <i>Description</i>, sélectionner l'item <i>Traitement de courrier</i> puis modifier la date effective de traitement de la demande, si elle diffère de celle inscrite automatiquement par le système; • dans la section <i>Commentaires</i>, mentionner le type de traitement effectué. <p>2. ENVOI DE DOCUMENTS</p> <p>2.1 Définition</p> <p>Constitue une activité d'envoi de documents, l'exécution d'une demande spécifique de documentation formulée par un(e) citoyen(ne), une association, un(e) commerçant(e), etc.</p> <p>Il ne s'agit pas de l'envoi de documents en complément d'une activité de renseignement-conseil telle que décrite au point 3 ci-après.</p> <p>2.2 Principes directeurs</p> <p>Sont traitées par le bureau régional via GESDEC, les demandes de 50 exemplaires ou moins d'un même document. Les demandes de plus de 50 exemplaires (pour un maximum de 100) d'un même document doivent être adressées par courriel au secrétariat du Service des communications et de l'éducation, par le gestionnaire du bureau régional qui reçoit la demande, avec une copie conforme à la responsable du service.</p> <p>2.3 Documents en version anglaise</p> <p>En raison de la politique linguistique du gouvernement et de l'Office, plusieurs documents destinés aux entreprises ne sont disponibles qu'en français. En effet, cette politique est à l'effet que toute communication écrite qui s'adresse aux entreprises doit être en français.</p> <p>Ainsi les <i>Lettres d'affaires</i> de même que les formulaires de demande de permis ou d'exemption, les guides explicatifs et les grilles de calcul les accompagnant ne sont disponibles qu'en français.</p> <p>2.4 Gestion de l'information</p> <p>Pour effectuer l'envoi de 50 documents ou moins via GESDEC, il convient d'effectuer les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans le panorama <i>Demande</i>, indiquer le mode d'accès de la demande et cocher la case <i>Avant</i> à droite de l'item <i>3430 OPC</i>, lequel se trouve dans le menu déroulant qui apparaît lorsque l'on clique sur le titre Organismes et entreprises; • inscrire dans le panorama <i>Demandeur</i> les renseignements qui se rapportent à celui-ci, qu'il s'agisse d'un consommateur, du représentant d'une association ou d'une institution, d'un commerçant, etc.; 	

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- 01

Entrée en vigueur

2005-07-04

Remplace

toutes politiques et procédures antérieures

SUJET : TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

- dans le panorama *Documents*, sélectionner la catégorie, par exemple *Dépliants*, pour faire apparaître la liste des documents disponibles dans celle-ci, cliquer sur le titre du document demandé et indiquer la quantité; au besoin, répéter l'opération pour chaque document distinct demandé.

Pour effectuer l'envoi de plus de 50 documents (pour un maximum de 100), il convient d'effectuer les 4 premières opérations décrites plus haut mais de n'inscrire aucun renseignement dans le panorama *Documents*. À la place, l'APC doit compléter le formulaire de commande pertinent qui se trouve sur le site intranet de l'Office sous l'onglet **Service des communications et de l'éducation** et le remettre à sa/son gestionnaire qui verra à traiter la demande selon les directives émises à cet égard par ce service.

Rappel : Concernant la codification d'une demande distincte formulée à l'occasion d'un appel ayant pour objet l'envoi de documents, voir le point 4. **GESTION DE L'INFORMATION** à la page 9 de la présente directive.

3. RENSEIGNEMENTS SUR UN COMMERÇANT (Profil du commerçant et Registre des entreprises)

3.1 Définition

Constitue une demande de renseignements sur un commerçant celle qui vise à s'informer sur l'existence légale d'une entreprise, ses coordonnées ou l'exactitude de celles qu'elle a fournies, etc., ou sur sa réputation : plaintes, poursuites, etc.

3.2 Principes directeurs

Registre des entreprises

Lors d'un appel initial portant sur un commerçant, l'APC ne doit divulguer que les renseignements contenus dans le *Profil du commerçant* et, en l'absence d'un tel profil, ne pas fournir les renseignements sur le commerçant qui se trouvent au Registre des entreprises (CIDREQ) mais référer, au Registraire des entreprises, le citoyen qui formule la demande de renseignements.

Profil du commerçant

L'Office a adopté en 1999 une politique de divulgation de renseignements auprès du public dont a résulté *Le Profil du commerçant*. Il s'agit d'une banque de données accessible en format papier ou sous forme de panorama sur le site Internet de l'Office et qui contient les renseignements que l'Office peut rendre publics au sujet d'un commerçant, de certaines plaintes qui ont été portées contre lui et d'actions entreprises par l'Office à son égard.

Cette politique respecte en tous points les dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. P-39.1) et doit, par conséquent être suivie à la lettre, notamment en ce qui a trait au fait que seuls les renseignements inscrits dans cette banque de données peuvent être divulgués publiquement et à la condition que leur divulgation soit précédée de la mise en garde qui apparaît lors de l'ouverture d'une page *Profil* à SYSCOM ou, s'il s'agit de consulter sa version anglaise, dont le texte se trouve en annexe de la Politique de renseignements publics (GIRP).

<p>DIRECTIVE ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR</p> <p>SUJET : <u>TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS</u></p>	<p>N^o DSC- 01</p> <hr/> <p>Entrée en vigueur 2005-07-04</p> <hr/> <p>Remplace toutes politiques et procédures antérieures</p>
<p>Cette consigne doit être d'autant plus suivie rigoureusement qu'une partie significative des renseignements disponibles à SYSCOM n'apparaissent pas sur le panorama <i>Profil</i>. Ceci est particulièrement vrai d'un commerçant qui n'est pas une personne morale et pour lequel on ne peut divulguer de renseignements concernant les plaintes portées contre lui.</p> <p>Par ailleurs, la politique de renseignements publics, disponible sur le site intranet de l'Office, contient des « principes visant la responsabilité de l'administration publique » dont le but est de favoriser une conduite irréprochable dans une activité où l'APC agit à titre de représentant de l'État.</p> <p>Ces principes impliquent que l'APC ne formule aucun commentaire ni aucune opinion en regard des renseignements qui sont divulgués, ni sur le commerçant lui-même, la transaction proposée, le bien ou le service offert.</p> <p>RÉFÉRENCES : - Politique de renseignements publics (GIRP) - 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</p> <p>3.3 Gestion de l'information</p> <p>Le panorama <i>Demande</i> de GESDEC permet d'enregistrer une demande de renseignements sur un commerçant.</p> <p>Pour ce faire, il convient d'indiquer le mode d'accès de la demande, de cliquer sur la section Organismes & Entreprises et de cocher la case Avant ou Après qui se trouve en parallèle des sous-codes 5830 - Profil du commerçant ou 5890 – Autres.</p> <p>Par ailleurs, le nombre de <i>Profil d'un commerçant</i> qu'un consommateur peut demander lors d'un même appel est limité à <u>trois</u>. Cependant, quelque soit le nombre de profils fournis, une demande portant sur le Profil du commerçant ne doit donner lieu à l'inscription à GESDEC que d'<u>une seule statistique</u>.</p> <p><u>Rappel</u> : Concernant la codification de demandes multiples <u>distinctes</u>, non relatives au Profil d'un commerçant et formulées à l'occasion d'un même appel, voir le point 4. GESTION DE L'INFORMATION à la page 9 de la présente directive</p> <p>4. RENSEIGNEMENT-CONSEIL</p> <p>4.1 Définition</p> <p>Constitue une activité de renseignement-conseil le fait de répondre à une demande de renseignements:</p> <ul style="list-style-type: none"> • qui porte sur un domaine que règlemente, en tout ou en partie, une loi ou un règlement dont l'Office est chargé de l'application; 	

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- 01
	Entrée en vigueur 2005-07-04
SUJET : <u>TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS</u>	Remplace toutes politiques et procédures antérieures

- pour lequel l'Office est habilité à fournir des renseignements, par exemple l'envoi par un consommateur d'une mise en demeure, le dépôt par un consommateur d'une requête à la CPC, etc.

Rappelons qu'il s'agit d'une activité faisant suite à une communication autre qu'une plainte.

Cette activité peut également comprendre l'envoi de documents **en complément** des renseignements fournis et des conseils prodigués.

4.2 Principes directeurs

Les renseignements pour lesquels une personne effectue une demande par téléphone et que le personnel de l'Office est habilité à lui donner doivent lui être fournis au moment de son appel initial. Sa démarche, par conséquent, ne devrait nécessiter aucun traitement subséquent.

Pour atteindre ce résultat, l'APC doit :

- s'assurer d'avoir tous les renseignements nécessaires pour circonscrire la demande qui lui est faite;
- y répondre en utilisant des termes simples, courants et précis;
- vérifier avant de mettre un terme à l'appel que son interlocutrice ou son interlocuteur a obtenu les renseignements et conseils dont il avait besoin, et que cette personne a compris les explications données.

S'il est pertinent de compléter l'activité de renseignement-conseil par l'envoi de documents, il est approprié de n'envoyer que la documentation qui se rapporte à la demande spécifique, et ce, afin de fournir une information éclairante, pertinente et succincte.

4.3 Gestion de l'information

Pour enregistrer à GESDEC une activité de renseignement-conseil, il convient d'effectuer les opérations suivantes :

- dans le panorama *Demande*, indiquer le mode d'accès de la demande, cliquer sur le domaine de consommation concerné et cocher la case **Avant** ou **Après**, selon que l'appel précède une action éventuelle, par exemple la conclusion d'un contrat avec un commerçant itinérant, une demande de conseil avant achat, etc., ou qu'il fait suite à un événement qui a déjà eu lieu, par exemple une transaction avec un studio de santé, la résiliation d'un contrat d'achat d'un véhicule d'occasion, etc..

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

SUJET : TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

N°

DSC- 01

Entrée en vigueur
2005-07-04

Remplace
toutes politiques et
procédures antérieures

Si l'activité de renseignement-conseil est complétée par l'envoi de documents :

- inscrire dans le panorama *Demandeur* les renseignements qui se rapportent à celui-ci, qu'il s'agisse d'un consommateur, du représentant d'une association, ou d'une institution, d'un commerçant, etc.;
- dans le panorama *Documents*, sélectionner la catégorie pour faire apparaître la liste des documents disponibles dans celle-ci, cliquer sur le titre du document demandé et indiquer la quantité; au besoin, répéter l'opération pour chaque document distinct envoyé.

Si la demande a été formulée par lettre (par la poste ou par télécopieur) et ne comporte pas l'envoi de documents, les opérations suivantes doivent être effectuées :

- inscrire dans le panorama *Demandeur* les renseignements qui se rapportent au consommateur;
- sélectionner *Réception de courrier* dans le menu déroulant *Description* du panorama *Feuille de route* puis modifier la date dans la case appropriée pour y indiquer la date de réception de la demande;
- dans ce même menu déroulant *Description*, sélectionner l'item *Traitement de courrier* puis modifier la date effective de traitement de la demande, si elle diffère de celle inscrite automatiquement par le système;
- dans la section *Commentaires*, mentionner le type de traitement effectué.

Rappel : Concernant la codification de demandes multiples distinctes à l'occasion d'un même appel, voir le point **4. GESTION DE L'INFORMATION** à la page 9 de la présente directive.

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

N°

DSC- 01

Entrée en vigueur

2005-07-04

SUJET : TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Remplace

toutes politiques et procédures antérieures

CHAPITRE VI : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PORTANT SUR LES SERVICES OFFERTS OU REÇUS

La présente directive s'inscrit dans la foulée des engagements inscrits dans la *Déclaration de service au citoyen* et liés au plan d'amélioration continue et à la satisfaction de la clientèle de l'Office.

1. CONSULTATIONS ET SONDAGES

Afin d'évaluer les besoins de la clientèle et sa satisfaction en regard des services à sa disposition, l'Office procède de façon régulière à des consultations quantitatives et qualitatives auprès de sa clientèle, notamment par le biais d'un sondage effectué auprès des consommateurs, par une firme externe.

Ces consultations peuvent porter non seulement sur le niveau de satisfaction des diverses personnes qui s'adressent à l'Office mais également sur la pertinence de l'offre de services elle-même.

RÉFÉRENCE : Déclaration de service au citoyen

2. INSATISFACTION QUANT AUX SERVICES REÇUS

Afin de se conformer aux orientations du Protecteur du citoyen et à l'instar d'autres organismes publics, l'Office a mis en place, en avril 2006, un dispositif de traitement des plaintes portant sur la prestation de service de l'Office (services rendus et manière d'exercer son mandat) ou sur la prestation d'un service rendu par un membre de son personnel.

Ce mécanisme a pour but de permettre à quiconque d'exprimer ses commentaires, positifs ou négatifs, ainsi que son degré de satisfaction ou d'insatisfaction sur l'un ou l'autre de ces aspects, sans restrictions ni embûches et au moment qu'il ou elle juge opportun. C'est pourquoi un Bureau de la qualité des services de l'Office a été constitué afin de recevoir, de traiter et d'analyser les plaintes et commentaires de sa clientèle spécifique [citoyen(ne), commerçant(e), association, etc.] ou du public en général.

Ainsi, tel que spécifié dans le *Guide sur le traitement des plaintes sur les services de l'Office*, « toute question doit être traitée par la première personne rejointe, à la condition de ne pas décourager l'expression ou la transmission d'une plainte », une plainte étant définie comme étant « l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard de la prestation de service de l'Office ».

Selon les directives mêmes du guide, «cette personne peut donc donner les explications utiles et suggérer des démarches complémentaires, par exemple un transfert à un supérieur [...]. Toutefois, si la personne demande le bureau des plaintes, annonce qu'elle veut loger une plainte, demande comment loger une plainte, etc., (l'APC ou le supérieur doit) transférer au BQS ou donner les coordonnées du Bureau de la qualité des services sans poser de conditions. Au besoin, expliquer son rôle. »

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

**SUJET : TRAITEMENT D'UN APPEL OU D'UNE DEMANDE DE
RENSEIGNEMENTS**

N^o

DSC- 01

Entrée en vigueur

2005-07-04

Remplace

toutes politiques et
procédures antérieures

Par ailleurs, dans le cas où l'appel est transféré à un(e) supérieur(e) et que celui-ci porte sur les services rendus par un membre spécifique et identifié du personnel de la DSC, cet appel doit être transféré, après avoir obtenu l'autorisation de le faire, au supérieur ou à la supérieure immédiat(e) de cette personne. Dans les autres cas, il doit être transféré au supérieur ou à la supérieure immédiat(e) du bureau régional où l'appel est reçu.

Si ce(tte) supérieur(e) est absent(e) ou n'est pas disponible, ses coordonnées personnelles ne doivent pas être fournies. Selon les circonstances, soit les coordonnées de la personne référée à un(e) supérieur(e) ainsi que l'objet de son appel sont pris en note par l'APC et transmis à ce(tte) supérieur(e), soit l'APC peut tenter de communiquer avec un(e) autre gestionnaire.

La présente directive s'applique à toute plainte, y compris celle d'un commerçant insatisfait des renseignements qui se trouvent dans son *Profil*.

RÉFÉRENCE : Guide sur le traitement des plaintes sur les services de l'Office

*