

Documents de référence – traitement des dossiers de vérification à la DSCSA

A- Documents publics disponibles en ligne qui encadrent la réalisation du mandat de surveillance de l'Office

- [Lignes directrices encadrant le processus de mise en priorité des interventions en surveillance, d'analyse et de traitement des plaintes](#)
- [Politique de divulgation de l'information](#)

B- Traitement d'un dossier de vérification régulier

Étape du traitement	Document de référence
1- Valider l'identité du commerçant	Guide de validation des commerçants
2- Parcourir l'historique du commerçant à l'OPC	Guide de consultation de l'historique des commerçants
3- Prendre connaissance des plaintes liées à la vérification	
4- Analyser les informations disponibles et décider de l'orientation du dossier <ul style="list-style-type: none"> • Consulter les lignes directrices d'intervention • Cibler les dispositions sur lesquelles axer la vérification • Au besoin, récolter de l'information supplémentaire • Au besoin, communiquer avec le commerçant • Au besoin, démontrer les infractions à l'aide des informations disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Lignes directrices d'intervention • Recherche web sur un commerçant • Traitement des dossiers de commerçants de véhicules • Communication avec le commerçant • Rédaction de notes dans le traitement de dossier • Calypso – Rappel des bonnes pratiques
5- Recommander l'action appropriée ou la fermeture	Liste de vérification dans le traitement d'un dossier Lignes directrices d'intervention
6- Au besoin, préparer et soumettre le projet d'avis d'infraction	Modèles d'avis d'infraction
7- Au besoin, faire un suivi du dossier	Actions à effectuer suite à une recommandation

C- Traitement d'un dossier dans le cadre d'un programme de surveillance

Étape du traitement	Document de référence
1- Valider l'identité du commerçant	Guide de validation des commerçants
2- Parcourir l'historique du commerçant à l'OPC	Guide de consultation de l'historique des commerçants
3- Prendre connaissance des plaintes liées à la vérification	
4- Réaliser les étapes d'analyse prévues dans le programme	<ul style="list-style-type: none"> • Aide-mémoire du programme • Grille d'analyse ou grille de communication avec le commerçant spécifiques au programme
5- Au besoin, récolter de l'information supplémentaire	
6- Au besoin, communiquer avec le commerçant	
7- Au besoin, démontrer les infractions à l'aide des informations disponibles	Rédaction de notes dans le traitement de dossier
8- Recommander l'action appropriée	Aide-mémoire du programme
9- Au besoin, préparer et soumettre le projet d'avis d'infraction	Aide-mémoire du programme