DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Votre gouvernement

Québec

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Mise à jour : 1er mai 2023

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2023

MISSION ET CLIENTÈLE

L'Office de la protection du consommateur est l'organisme du gouvernement du Québec chargé de protéger les consommatrices et consommateurs québécois. Pour ce faire, il fournit des services aux consommateurs et aux commerçants.

Son rôle consiste entre autres à :

- surveiller l'application des lois sous sa responsabilité ;
- recevoir les plaintes des consommateurs et les renseigner sur leurs droits ;
- délivrer des certificats, des permis et des exemptions dans certains secteurs de commerce ;
- veiller à ce que les commerçants connaissent leurs obligations et surtout, les respectent.

ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

L'Office s'engage à assurer :

- un service respectueux ;
- un service fiable ;
- un service empressé ;
- la confidentialité des renseignements personnels ;
- des démarches simples pour l'obtention d'un service ;
- un traitement équitable lors de la prestation de services ;
- l'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle.

Par ailleurs, l'Office prend les mesures nécessaires pour favoriser l'accessibilité de ses documents et de ses services aux personnes handicapées.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION

Demandes de renseignements et plaintes

L'Office répond de façon personnalisée aux demandes de renseignements qui lui sont communiquées par téléphone, par écrit ou en personne. De plus, il reçoit les plaintes

des consommateurs à l'endroit des commerçants et les renseigne sur leurs droits et recours.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Assurer la prise des appels par un inspecteur en conformité législative et réglementaire dans un délai maximal de 15 minutes	Pour 85 % des appels
Expédier une réponse personnalisée aux demandes d'information transmises au moyen du formulaire Web dans un délai de 2 jours ouvrables	Pour 95 % des demandes

Outils pour les consommateurs

L'Office fournit des outils aux consommateurs pour les aider à régler un problème avec un commerçant, tels que des trousses d'information et des formulaires de mise en demeure.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Envoyer une trousse d'information pour aider à résoudre un litige avec un commerçant dans un délai d'un jour ouvrable par courriel	Pour 100 % des plaintes admissibles

Indemnisation des consommateurs

L'Office indemnise les consommateurs lorsqu'un commerçant, ayant fourni un cautionnement pour obtenir un permis de l'Office, n'est plus en mesure de respecter ses obligations, par exemple à la suite de la fermeture ou de la faillite d'un commerce.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Accuser réception d'une demande d'indemnisation dans un délai maximal de 30 jours suivant sa réception	Pour 95 % des demandes d'indemnisation
Informer du résultat de l'analyse d'une demande d'indemnisation dans un délai de 3 mois	Pour 90 % des demandes d'indemnisation

Délivrance de permis et d'exemptions

L'Office délivre des permis dans une dizaine de secteurs de commerce, ainsi que des exemptions aux commerçants qui souhaitent être dispensés de l'obligation de déposer les sommes de leurs clients dans un compte en fidéicommis dans certaines situations.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences (traitement normal) ou dans un délai de 3 jours ouvrables (traitement prioritaire)	Pour 95 % des demandes

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Transmettre un avis de renouvellement au moins 4 mois avant la date d'échéance du permis en vigueur	Pour 90 % des renouvellements
Renouveler un permis ou une exemption au plus tard 15 jours avant l'expiration du permis en vigueur lorsque la demande est reçue dans les délais légaux prévus	Pour 95 % des demandes de renouvellement

Traitement des plaintes à propos de la qualité des services

La personne responsable de la qualité des services reçoit et traite les plaintes, les suggestions et les commentaires liés à un service offert par l'Office ou au comportement des membres de son personnel, dans un souci d'amélioration continue de sa prestation de services.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par la personne responsable de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables	Pour 95 % des plaintes et commentaires

RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Votre collaboration est essentielle afin que nous puissions honorer nos engagements sur les normes et la qualité des services offerts. Ainsi, nous comptons sur vous pour :

- nous fournir l'ensemble des renseignements et des documents nécessaires au traitement de votre demande ;
- faire preuve de courtoisie et de respect envers notre personnel.

L'Office met tout en œuvre pour vous offrir un service de la plus haute qualité. Malgré nos efforts, il peut se produire des situations pour lesquelles vous aimeriez formuler une plainte ou suggérer des améliorations. Dans ce cas, vous pouvez communiquer avec la personne responsable de la qualité des services :

- par formulaire électronique ;
- par la poste :

  Qualité des services
  Office de la protection du consommateur
  100, rue Laviolette, rez-de-chaussée, bur. 11
  Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Services aux consommateurs

Nous répondons à vos demandes de renseignements et recevons vos plaintes par téléphone, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. Vous pouvez également communiquer avec nous en tout temps par écrit à partir de notre formulaire Web.

L'Office dispose aussi de 11 bureaux régionaux à travers le Québec, ouverts au public selon un horaire préétabli. Avant de vous déplacer, assurez-vous de consulter la carte interactive présentant les heures d'ouverture des différents bureaux.

Services aux commerçants

Le moyen pour nous joindre dépend de la raison pour laquelle vous désirez communiquer avec nous. Visitez la section Nous joindre – Commerçants pour tous les détails.

DATE

La présente Déclaration de services aux citoyennes et citoyens a été publiée le 1er avril 2023.

Québec