



Office
de la protection
du consommateur

Québec 

POLITIQUE DE DIVULGATION DE L'INFORMATION

Entrée en vigueur : 10 novembre 2015

**Remplace la Politique de renseignements publics (PRP) mise en œuvre
le 29 novembre 2004**

TABLE DES MATIÈRES

1. MISE EN CONTEXTE.....	2
2. PRINCIPES GÉNÉRAUX	3
3. PORTÉE DE LA POLITIQUE.....	3
4. OBLIGATIONS DE L’OFFICE EN MATIÈRE DE DIVULGATION DE L’INFORMATION.....	4
4.1 Loi sur l’accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (R.L.R.Q., chap. A-2.1).....	4
4.2 Loi sur l’administration publique (R.L.R.Q., chapitre A-6.01)	5
5. PRATIQUES EN MATIÈRE DE DIVULGATION DE L’INFORMATION	5
5.1 Site Web de l’Office	6
5.2 Centre de relations avec la clientèle et bureaux régionaux	13
5.3 Publications.....	15
5.4 Interventions dans les médias	15
5.5 Activités d’information collective	15
5.6 Partenaires de l’Office.....	16
5.7 Permis et certificats délivrés par l’Office	16
5.8 Direction des affaires juridiques	17
5.9 Bureau de la présidence	17
5.10 Analyses, recherche et projets.....	17
5.11 Demandes faites en vertu de la Loi sur l’accès	18
6. RESPONSABILITÉ DE L’APPLICATION DE LA POLITIQUE.....	18
ANNEXE 1 : COORDONNÉES	20

1. MISE EN CONTEXTE

L'Office de la protection du consommateur est chargé de surveiller l'application des 4 lois sous sa responsabilité, soit :

- Loi sur la protection du consommateur;
- Loi sur le recouvrement de certaines créances;
- Loi sur les agents de voyages;
- Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.

Pour s'assurer qu'ils exercent leurs activités conformément à ces mêmes lois, l'Office délivre des permis et des certificats aux commerçants suivants :

- agents de recouvrement;
- agents de voyages;
- conseillers en voyages;
- commerçants itinérants;
- prêteurs d'argent;
- commerçants qui offrent ou qui concluent un contrat de garantie supplémentaire relatif à une automobile ou à une motocyclette;
- commerçants et recycleurs de véhicules routiers;
- commerçants qui exploitent un studio de santé.

De plus, l'Office informe les citoyens, fait la promotion de leurs droits comme consommateurs et favorise la concertation entre les acteurs du marché de la consommation.

Dans le cadre de sa mission, de ses mandats et des activités qui en découlent, l'Office rend disponible au public de nombreux renseignements. Une politique organisationnelle qui énonce ses obligations et ses pratiques en la matière s'avère donc nécessaire.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Dans le contexte de la mise en œuvre de la Politique de divulgation de l'information et désirant témoigner de sa volonté de transparence et de son obligation de respecter la loi et les engagements qu'il prend, l'Office adhère aux principes suivants :

- favoriser la réalisation de sa mission conformément aux lois sous sa responsabilité et agir dans le meilleur intérêt des consommateurs;
- respecter les lois auxquelles il est assujetti;
- respecter ses engagements en matière de confidentialité;
- faciliter l'accès à l'information d'intérêt public le concernant dans un esprit de transparence.

3. PORTÉE DE LA POLITIQUE

La Politique de divulgation de l'information de l'Office touche tous les renseignements que l'organisation détient relativement à sa mission, son mandat et les activités qui en découlent. Elle constitue un cadre de référence qui s'adresse au public et à tous les employés de l'Office, particulièrement ceux qui, dans l'exercice de leurs fonctions, ont à répondre d'une façon régulière aux demandes d'information.

La politique présente les moyens utilisés pour rendre disponibles les renseignements d'intérêt général concernant l'Office et pour répondre aux besoins d'information de divers groupes, comme les commerçants, les consommateurs, les associations de consommateurs, les associations de commerçants, les médias et les autres partenaires. Par ailleurs, elle établit les procédures et les critères de divulgation de l'information sur un commerçant auprès du public.

Grâce à cette politique, l'Office veut sensibiliser son personnel au fait qu'il représente l'Office lorsqu'il donne de l'information au public. En tout temps, celle-ci doit être complète et objective.

4. OBLIGATIONS DE L'OFFICE EN MATIÈRE DE DIVULGATION DE L'INFORMATION

Dans un souci de transparence, certaines pratiques en matière de divulgation de l'information sont prescrites par les lois auxquelles l'Office, en tant qu'organisme gouvernemental, est assujéti.

4.1 Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (R.L.R.Q., chap. A-2.1)

La Loi sur l'accès s'applique à tous les documents détenus par un organisme du gouvernement du Québec, quelle que soit leur forme (écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre). Elle permet à toute personne d'avoir accès aux documents détenus par un organisme public dans le cadre de ses fonctions, sous réserve des renseignements personnels et de nature confidentielle.

À titre d'organisation gouvernementale, l'Office est tenu de répondre aux demandes d'accès qui lui sont adressées par le public, à l'intérieur des limites prévues par cette loi. Ainsi, toute demande spécifique relative à un dossier ou à son contenu et qui relève de cette loi doit être acheminée au responsable de son application à l'Office. Par exemple, dans le cas où un commerçant désire obtenir de l'information relative à une plainte ou une mise en demeure dont il fait l'objet, c'est la Loi sur l'accès qui s'applique.

De plus, en vertu des modifications apportées, en février 2015, au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements

personnels, l'Office, comme tous les autres ministères et organismes publics, est tenu de diffuser dans son site Web certains renseignements relatifs à ses dépenses : les frais de bail de location, les frais de contrats de télécommunication mobile, les frais de contrats de publicité et de promotion, les frais liés aux activités de réception et d'accueil ainsi que les dépenses de fonction, les frais de déplacement et le salaire annuel du président de l'Office.

4.2 Loi sur l'administration publique (R.L.R.Q., chapitre A-6.01)

La Loi sur l'administration publique exige que l'Office rende publics une déclaration de service aux citoyens, un plan stratégique ainsi qu'un rapport annuel de gestion. Ces documents doivent être déposés à l'Assemblée nationale.

5. PRATIQUES EN MATIÈRE DE DIVULGATION DE L'INFORMATION

Que ce soit de sa propre initiative ou en réponse à une demande, l'Office facilite l'accès à l'information au public de différentes façons. Les principaux moyens auxquels il recourt consistent en son site Web et son centre de relations avec la clientèle. Parfois, selon la nature de l'information demandée et de la personne qui fait la requête, les demandes de renseignements peuvent être acheminées directement au service de l'Office le mieux placé pour y répondre¹.

Lorsque l'Office rend disponible de l'information sur un commerçant, il s'assure que celle-ci est complète et objective. Les renseignements qu'il donne concernent seulement les commerçants qui auraient fait l'objet d'une plainte ou d'une mise en demeure de la part d'un consommateur, qui ont un permis ou un certificat délivré par l'Office ou qui sont visés par une action de surveillance.

¹ Une liste de coordonnées permettant d'acheminer une demande d'information au service concerné est annexée à cette présente politique.

5.1 Site Web de l'Office

5.1.1 Section pour les consommateurs

L'Office diffuse dans son site Web des renseignements regroupés par biens, services ou sujets de consommation. De plus, il rend disponible, dans les onglets « Mises en demeure reçues » et « Actions de surveillance de l'Office » de l'outil « Se renseigner sur un commerçant » de l'information sur des commerçants, à savoir :

- l'identité réelle du commerçant, ses autres noms, son adresse et son numéro d'entreprise;
- le permis du commerçant et ses exemptions, si applicable;
- le nombre et les motifs, en ordre chronologique, des mises en demeure que les consommateurs affirment avoir envoyées au commerçant à la suite d'une mésentente, dont l'Office a reçu copie et qui, après une analyse, respectent les critères de publication;
- les actions de surveillance effectuées par l'Office (avis d'infraction expédiés, poursuites signifiées et engagements volontaires signés).

L'information rendue disponible dans l'outil est accompagnée des mises en garde suivantes :

« Même si l'outil « Se renseigner sur un commerçant » du site Web de l'Office rapporte l'existence de mésentes entre commerçants et consommateurs, il n'en juge pas la valeur. Ce rôle revient aux tribunaux. La mention de mises en demeure dans le site Web de l'Office ne signifie pas que le commerçant est incompetent ou malhonnête. Il y a aussi lieu de considérer l'importance de l'entreprise, le volume de transactions qu'elle réalise et sa date d'immatriculation au Registraire des entreprises. Malgré les actions de surveillance que pose l'Office, il ne peut déclarer un commerçant coupable d'une infraction, car seul un tribunal peut le faire. »

5.1.2 Section pour les commerçants

L'Office diffuse non seulement dans son site Web de l'information par secteurs et par pratiques de commerce, mais aussi sur les permis et certificats qu'il délivre aux commerçants des secteurs visés.

5.1.3 Autres renseignements

Outre l'information donnée dans la Section pour les consommateurs et la Section pour les commerçants, l'Office présente dans son site Web de l'information ou des documents d'intérêt général, en l'occurrence² :

- sa mission et ses mandats;
- son plan stratégique;
- son rapport annuel de gestion;
- sa déclaration de services aux citoyens;
- ses activités de surveillance et leurs résultats;
- ses partenaires qui le soutiennent dans sa mission;
- les politiques et directives liées à ses services et programmes;
- les lois et règlements sous sa responsabilité;
- les projets de loi présentés à l'Assemblée nationale;
- ses communiqués de presse;
- ses activités d'information collective;
- une liste détaillée des permis en vigueur délivrés par l'Office, à l'exception des certificats des conseillers en voyage;
- les décisions et documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès;

² Cette énumération n'est pas exhaustive et l'Office se réserve le droit de retirer ou d'ajouter tout document conformément aux lois et règlements qui lui sont applicables.

- les prix qu'il décerne à des personnes importantes du monde de la consommation ou œuvrant à la protection des consommateurs au Québec.

5.1.4 Processus et critères concernant l'intégration, dans l'outil « Se renseigner sur un commerçant », de l'information relative aux mises en demeure contre un commerçant

L'Office fournit un formulaire de mise en demeure aux consommateurs qui déposent une plainte et qui ont une mésentente avec un commerçant. Les consommateurs qui envoient une mise en demeure au commerçant sont invités à en faire parvenir une copie à l'Office. Les mises en demeure reçues sont analysées en fonction de 11 critères :

- Le signataire de la mise en demeure affirme en avoir fait parvenir une version identique au commerçant visé.
- Le signataire a utilisé le formulaire fourni par l'Office pour faire sa mise en demeure.
- Le formulaire de mise en demeure transmis à l'Office est signé.
- Il y a concordance de l'identité du signataire entre la plainte reçue à l'Office et le formulaire de mise en demeure.
- Une version lisible et complète du formulaire de mise en demeure a été envoyée à l'Office au plus tard 12 mois après la date qui y est inscrite.
- L'objet du formulaire de mise en demeure reçu est lié à une plainte préalablement reçue à l'Office.
- Les renseignements fournis dans le formulaire de mise en demeure et dans la plainte faite à l'Office sont suffisants pour établir correctement l'identité du commerçant visé.
- L'information reçue est suffisamment claire pour que la nature du litige soit comprise.

- Le litige présenté dans le formulaire de mise en demeure est encadré par les lois sous la responsabilité de l'Office.
- Le litige présenté dans le formulaire de mise en demeure n'est pas frivole ni malveillant.
- Le formulaire de mise en demeure démontre l'existence d'un litige civil entre le signataire et au moins un commerçant.

Seules les mises en demeure qui respectent tous les critères sont inscrites dans l'onglet « Mises en demeure reçues » de l'outil « Se renseigner sur un commerçant » du site Web de l'Office. Leur inscription est faite à la suite d'une période de 15 jours civils suivant la date d'envoi inscrite sur le formulaire. Ce délai est nécessaire pour laisser le temps au commerçant de recevoir la mise en demeure et d'en prendre connaissance. L'Office peut alors divulguer au public le nombre de mises en demeure et leur motif.

5.1.5 Procédure de traitement d'une demande de retrait d'information sur un commerçant liée à une mise en demeure

La réception, le traitement et la décision liés à une demande de retrait d'information provenant du public incombent au responsable de la qualité des services à l'Office³. Les critères d'analyse d'une demande de retrait sont les suivants :

- La demande est d'emblée accueillie si elle est transmise par le consommateur lui-même, par exemple parce qu'il a obtenu un règlement à l'amiable à sa satisfaction.
- Quand la demande est formulée par le commerçant, elle est reçue si :
 - Le responsable de la qualité des services juge qu'un des 11 critères de versement n'a pas été respecté;

³ Les coordonnées du responsable de la qualité des services sont annexées à cette présente politique.

- Le commerçant certifie par écrit qu’il n’a jamais reçu copie de la mise en demeure, auquel cas l’Office communiquera avec le consommateur pour l’avertir de la situation, et pour lui demander s’il désire la faire parvenir au commerçant. Si le consommateur refuse, ou qu’il ne peut être joint en moins de 14 jours civils, la mention de la mise en demeure sera retirée. S’il accepte, et que tous les critères de versement sont toujours respectés, la mention de la mise en demeure demeurera dans l’onglet « Mises en demeure reçues » pendant une période de 2 ans;
- Des documents transmis au responsable de la qualité des services démontrent que le consommateur a vu sa demande rejetée devant les tribunaux dans le cadre du litige qui fait l’objet de la mise en demeure.

Une demande de retrait doit être formulée par écrit par le consommateur ou le commerçant identifié dans le formulaire. De plus, l’Office s’engage à traiter une demande de révision et à communiquer son résultat au demandeur dans les 30 jours civils.

5.1.6 Procédure de traitement d’une demande de non-diffusion ou de retrait d’un avis d’infraction

L’avis d’infraction que transmet l’Office à un commerçant comprend une mention l’informant que cet avis sera inscrit dans l’outil « Se renseigner sur un commerçant » du site Web de l’Office 45 jours après son envoi. Ce délai permet au commerçant de transmettre à l’Office des commentaires qui pourraient amener ce dernier à reconsidérer l’opportunité de diffuser l’avis.

Si le commerçant formule une demande de non-diffusion ou, après l’expiration du délai de 45 jours, une demande de retrait d’un avis d’infraction, le traitement et la décision liée à cette demande incombent aux Services juridiques de l’Office. Les critères d’analyse sont les suivants :

- Le commerçant doit transmettre sa demande par écrit à l'auteur de l'avis d'infraction et en expliquer les motifs.
- Si l'avis d'infraction a été rédigé par un directeur régional, celui-ci doit envoyer la demande au chef des Services juridiques afin qu'elle soit traitée par un juriste.
- Si l'avis d'infraction a été rédigé par un juriste, celui-ci en assure la révision.
- La personne responsable de traiter la demande peut, au besoin, recueillir des renseignements supplémentaires ou des pièces justificatives auprès du commerçant.
- Les motifs donnant ouverture à la non-diffusion de l'avis d'infraction sont évalués de manière objective selon les critères suivants :
 - une erreur d'identification;
 - une erreur de droit;
 - une erreur de faits.

Les mêmes critères s'appliquent si le commerçant s'oppose à la diffusion de l'avis après le délai de 45 jours. Toutefois, puisque l'avis aura déjà été inscrit dans l'onglet « Actions de surveillance de l'Office » de l'outil « Se renseigner sur un commerçant » du site Web, l'opposition du commerçant sera traitée comme une demande de retrait selon la procédure suivante :

- Si la demande est accueillie, l'information complète concernant l'avis d'infraction est retirée de l'outil « Se renseigner sur un commerçant ».
- Si la demande est refusée, la personne responsable de traiter le dossier doit aviser le commerçant, par écrit, du résultat de sa démarche ainsi que des motifs du refus, dans un délai de 30 jours.

Par ailleurs, si l'auteur de l'avis d'infraction constate par lui-même l'une des trois erreurs ci-haut mentionnées après l'envoi de l'avis, celui-ci peut également ne pas être diffusé ou encore retiré, s'il a déjà été diffusé, sans que le commerçant n'ait à s'opposer. Dans un tel cas, le commerçant est avisé de ce fait.

5.1.7 Processus et critères concernant l'intégration, dans l'outil « Se renseigner sur un commerçant », de l'information relative aux actions de surveillance de l'Office

Les commerçants répertoriés dans l'onglet « Actions de surveillance de l'Office » de l'outil « Se renseigner sur un commerçant » du site Web doivent avoir été visés par une action de surveillance de l'Office, plus particulièrement :

- Avoir reçu un avis d'infraction depuis les 3 dernières années.
- Avoir fait l'objet d'une poursuite pénale signifiée dont le résultat n'est pas connu.
- Avoir fait l'objet d'une poursuite pénale dont le résultat en est un de culpabilité depuis les 3 dernières années.
- Avoir signé un engagement volontaire qui est toujours en vigueur.

L'information transmise au public concernant les actions de surveillance de l'Office peut présenter les éléments suivants :

- Avis d'infraction :
 - date d'envoi;
 - nature de l'infraction;
 - article de loi ou de règlement concerné;
 - durée de publication à la suite d'un délai de grâce de

45 jours⁴: 3 ans à partir de la date d'expédition.

- Poursuite pénale :
 - date du début de la poursuite;
 - personne visée par la poursuite (le commerçant lui-même ou un administrateur, un dirigeant ou un représentant);
 - district judiciaire;
 - article de loi ou règlement concerné;
 - nombre de chefs d'accusation portés;
 - amende demandée;
 - état de la poursuite pénale;
 - résultat;
 - durée de publication à partir de la signification : 3 ans depuis la connaissance du résultat, pourvu que celui-ci en soit un de culpabilité.
- Engagement volontaire :
 - date de signature;
 - durée de publication : durant sa validité.

5.2 Centre de relations avec la clientèle et bureaux régionaux

L'Office divulgue, par des services téléphoniques et dans ses bureaux régionaux, une quantité importante de renseignements au public, majoritairement des consommateurs et des commerçants. Plus précisément, il répond à leurs questions, reçoit leurs plaintes et dénonciations, les informe sur leurs droits, obligations et recours concernant les lois sous sa responsabilité et, enfin, les informe sur les permis et certificats qu'il délivre.

L'Office divulgue, par ces moyens, la même information que celle contenue dans son site Web. Toutefois, lorsqu'expressément demandé, il peut, en plus,

⁴ À l'intérieur du délai de 45 jours, le commerçant peut faire valoir ses observations à l'égard de l'avis transmis par l'Office. L'information rendue disponible au public pourrait alors être suspendue le temps d'analyser les commentaires reçus. Selon les résultats de cette analyse, l'information pourrait ne pas être diffusée.

rendre disponible de l'information sur les plaintes qu'il a reçues sur un commerçant depuis les 2 dernières années. L'organisation définit une plainte comme :

« Une expression d'un mécontentement lié à un litige personnel pour lequel une ou des infraction(s) potentielle(s) aux lois sous la responsabilité de l'Office ont été ciblée(s), ou encore comme une dénonciation d'une pratique qui contreviendrait à ces mêmes lois ».

Le dévoilement du nombre de plaintes déposées à l'endroit d'un commerçant doit respecter la procédure suivante :

- Le demandeur doit s'identifier clairement et donner précisément l'identité du commerçant visé;
- Le document « Nombre de plaintes au sujet de commerçants » doit être envoyé par l'Office, par la poste ou par courriel, seulement à la personne qui a expressément demandé à connaître le nombre de plaintes déposées à l'endroit d'un commerçant.

Au moment de rendre disponible l'information sur le nombre de plaintes au sujet d'un commerçant à la personne qui en fait la demande, les mises en garde suivante doivent lui être communiquées :

« Ce document présente les plaintes reçues à l'Office de la protection du consommateur depuis 2 ans. Ces plaintes ont été analysées sommairement et portent sur le non-respect d'une disposition d'une loi dont l'Office assure la surveillance. Il s'agit toutefois d'affirmations non vérifiées. Elles pourraient faire l'objet de vérifications plus approfondies si des activités de surveillance visent ce commerçant.

L'existence de plaintes ne signifie pas que le commerçant est incompetent ou malhonnête. Il y a aussi lieu de considérer l'importance de l'entreprise, le volume de transactions qu'elle réalise et sa date d'immatriculation au Registraire des entreprises. »

5.3 Publications

L'Office publie sur support papier certains documents et renseignements divulgués dans son site Web ou par les employés de son centre de relations avec la clientèle et de ses bureaux régionaux, notamment son plan stratégique, son rapport annuel de gestion, le nombre de plaintes au sujet d'un commerçant, des trousseaux d'information, des dépliants sur différents sujets liés aux lois sous sa responsabilité et un formulaire de mise en demeure.

5.4 Interventions dans les médias

Afin d'informer le public, particulièrement les consommateurs et les commerçants, sur leurs droits, obligations et recours, l'Office mène à l'occasion des campagnes d'information. Par ailleurs, afin d'aviser le public d'un fait important concernant la protection du consommateur, dans le but de diffuser les résultats de ses activités de surveillance ou pour commenter un événement ou un dossier particulier relatif au marché de la consommation, l'Office publie des communiqués de presse. Certains employés de l'organisme, dont son porte-parole, effectuent également des entrevues avec les médias⁵.

5.5 Activités d'information collective

Par des activités d'information collective, l'Office divulgue au public non seulement de l'information sur les lois dont il est responsable, mais aussi sur les droits, obligations et recours des consommateurs et des commerçants. Ces

⁵ Les coordonnées du porte-parole de l'Office sont annexées à cette présente politique.

activités prennent, par exemple, la forme de conférences dans des écoles ou des organismes ainsi que de matériel pédagogique pour les enseignants, les personnes âgées et les nouveaux arrivants. Un organisme qui désire accueillir un représentant de l'Office pour une activité d'information collective doit en faire la demande par écrit à l'Unité de coordination et de soutien aux activités de la Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administratives⁶.

5.6 Partenaires de l'Office

Afin de l'aider à poursuivre sa mission et à mieux réaliser ses mandats, l'Office s'entoure de différents partenaires du monde de la consommation ou œuvrant à la protection des consommateurs au Québec, tels que les associations de consommateurs, le Conseil consultatif des consommateurs, le Comité consultatif sur le commerce de détail et le Comité consultatif des agents de voyages. Lors de rencontres d'échanges, l'Office présente de l'information et discute avec ces groupes de divers sujets liés à la protection des consommateurs. Un extranet, « l'Associé », est spécialement réservé aux associations de consommateurs afin qu'elles reçoivent l'information sur divers sujets liés à la protection des consommateurs.

5.7 Permis et certificats délivrés par l'Office

Par l'entremise de son site Web et de son centre de relations avec la clientèle, l'Office diffuse des renseignements sur les permis et certificats qu'il délivre aux commerçants des secteurs visés. Toute question spécifique posée par un commerçant au sujet d'une demande, d'un renouvellement ou d'une suspension de permis ou de certificat, ou à propos du secteur du voyage est référée à la Direction des permis et de l'indemnisation de l'Office⁷.

⁶ Les coordonnées de l'Unité de coordination et de soutien aux activités de la Direction des services aux consommateurs sont annexées à cette présente politique.

⁷ Les coordonnées de la Direction des permis et de l'indemnisation sont annexées à cette présente politique.

5.8 Direction des affaires juridiques

La Direction des affaires juridiques comprend le Service des enquêtes et les Services juridiques. En principe, elle ne communique pas directement avec le public. Exceptionnellement, des communications peuvent avoir lieu dans le cadre de dossiers particuliers où, notamment, un commerçant a été interpellé directement par un employé de la direction dans le cadre des activités de surveillance de l'Office. Il arrive également à l'occasion qu'un employé de la direction agisse à titre de conférencier à des séances d'information collective destinées à certains groupes du public. Enfin, lorsque la complexité de certains dossiers l'exige, la Direction des affaires juridiques communique à l'occasion avec les procureurs de commerçants concernés par une question de nature juridique d'importance.

5.9 Bureau de la présidence

Toutes les demandes d'information provenant du cabinet du ministre de la Justice, duquel relève l'Office, ainsi que celles provenant des organismes centraux du gouvernement du Québec⁸ sont directement acheminées au Bureau de la présidence.

5.10 Analyses, recherche et projets

L'Office partage parfois son expertise en matière d'analyse et de recherche à propos des lois sous sa responsabilité et de la protection des consommateurs. Il en présente les résultats dans son site Web, auprès de ses partenaires ou dans sa documentation écrite.

⁸ Les organismes centraux sont le Secrétariat du Conseil du trésor, le ministère des Finances et le ministère du Conseil exécutif.

L'Office diffuse aussi, dans son site Web, de l'information sur les projets qu'il finance dans le cadre de son programme de soutien financier aux projets d'information collective et de partenariat des organismes sans but lucratif du Québec œuvrant dans le domaine de la protection du consommateur. Toute demande d'analyse, de recherche et d'information sur ce programme doit être acheminée à la personne responsable des partenariats à l'Office⁹.

5.11 Demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès

Une personne physique ou morale peut demander à l'Office d'avoir accès à un document qu'il détient. Toute demande de cette nature doit être adressée au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels¹⁰. Celui-ci procède à l'examen de la demande et prend les mesures appropriées en matière de communication selon les dispositions applicables et les processus en vigueur.

Conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, l'Office publie dans la section « Diffusion de l'information » de son site Web les réponses aux demandes d'accès à l'information et fournit les différents renseignements requis par ce même règlement. À cet égard, l'Office applique les « Lignes directrices de mise en application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels » produites par le Secrétariat à l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

6. RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE

L'Office a la responsabilité d'appliquer sa Politique de divulgation de l'information à l'ensemble de l'organisation. De façon plus précise :

⁹ Les coordonnées de la personne responsable des partenariats sont annexées à cette présente politique.

¹⁰ Les coordonnées de la personne responsable de la Loi sur l'accès à l'Office sont annexées à cette présente politique.

- Les gestionnaires responsables des employés ayant la responsabilité de mettre en application cette présente politique doivent s'assurer qu'elle est bien comprise et appliquée par ces derniers.
- L'Unité de coordination et de soutien aux activités de la Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative a la responsabilité d'appliquer rigoureusement les critères de versement des formulaires de mise en demeure dans l'outil « Se renseigner sur un commerçant » du site Web de l'Office.
- L'information relative aux actions de surveillance de l'Office et paraissant dans l'outil « Se renseigner sur un commerçant » du site Web est diffusée et mise à jour de manière automatisée par le système informatique, et ce, quotidiennement.

ANNEXE 1 : COORDONNÉES

1. Site Web de l'Office : www.opc.gouv.qc.ca

2. Centre de relations avec la clientèle et bureaux régionaux

Montréal	514 253-6556
Québec	418 643-1484
Trois-Rivières	819 371-6400
Saguenay	418 695-8427
Gatineau	819 772-3016
Sherbrooke	819 820-3694
Saint-Jérôme	450 569-7585
Ailleurs au Québec et au Canada	1 888 OPC-ALLO (1 888 672-2556)

Abitibi-Témiscamingue 255, av. Principale, rez-de-chaussée, bur. 03 Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9 Télécopieur : 1 819 763-3373 Télécopieur (sans frais) : 1 866 640-3062	Bas-Saint-Laurent 337, rue Moreault Rimouski (Québec) G5L 1P4 Télécopieur : 418 727-3541
Capitale-Nationale et Chaudières-Appalaches (siège social) 400, boul. Jean-Lesage, bur. 450 Québec (Québec) G1K 8W4 Télécopieur : 418 528-0976	Côte-Nord 456, rue Arnaud, bur. 1.05 Sept-Îles (Québec) G4R 3B1 Télécopieur : 418 964-8070
Estrie 200, rue Belvédère Nord, bur. 3.02 Sherbrooke (Québec) J1H 4A9 Télécopieur : 819 820-3650	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine 96, montée de Sandy Beach, bur. 1.02 Gaspé (Québec) G4X 2W4 Télécopieur : 418 360-8002
Centre-du-Québec et Mauricie 100, rue Laviolette, rez-de-chaussée, bur. 11 Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9 Télécopieur : 819 371-6755	Laurentides et Lanaudière 500, boul. des Laurentides, bur. 1648 A Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2 Télécopieur : 450 569-3110
Montréal, Laval et Montérégie (siège social) 5199, rue Sherbrooke Est Aile A, bur. 3671 Montréal (Québec) H1T 3X2 Télécopieur : 514 864-2399	Outaouais 170, rue Hôtel-de-Ville, bur. 8.300 Gatineau (Québec) J8X 4C2 Télécopieur : 819 772-3078 Télécopieur (sans frais) : 1 866 640-3061
Saguenay-Lac-Saint-Jean 3950, boul. Harvey, bur. 2.12 Saguenay (Québec) G7X 8L6 Télécopieur : 418 695-7936	

3. Porte-parole de l'Office et partenariats

Charles Tanguay, porte-parole de l'Office et responsable des partenariats stratégiques

Téléphone :

- Québec : 418 643-1484, poste 2254
- Montréal : 514 253-6556, poste 2254
- Ailleurs au Québec : 1 888 672-2556

Télécopieur : 418 528-2844

Courriel :

- Charles.Tanguay@opc.gouv.qc.ca
- partenariats@opc.gouv.qc.ca

4. Unité de coordination et de soutien aux activités de la Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative

Courriel : unitecoordination@opc.gouv.qc.ca

5. Direction des permis et de l'indemnisation

Téléphone : voir la liste des numéros de téléphone de l'Office. Composer le **poste 2**.

Courriel : infopermis@opc.gouv.qc.ca

- Agents de recouvrement
- Agents de voyages
- Commerçants itinérants
- Exploitants de studios de santé
- Prêteurs d'argent
- Commerçants de garanties supplémentaires d'automobiles

Courriel : permiscommercantrecycleur@opc.gouv.qc.ca

- Commerçants et recycleurs de véhicules routiers

Courriel : infoccv@opc.gouv.qc.ca

- Conseillers en voyages

6. Responsable de Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

M^e Joël Simard

Téléphone : 418 643-1484, **poste 2213**

Télécopieur : 514 864-2400

Courriel : accés@opc.gouv.qc.ca

Par la poste :

Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Office de la protection du consommateur

5199, rue Sherbrooke Est

Aile A, bur. 3671

Montréal (Québec) H1T 3X2

7. Responsable de la qualité des services

Téléphone : voir la liste des numéros de téléphone de l'Office. Composer le **poste 2219**.

Télécopieur : 418 528-7167

Courriel : qualitedesservices@opc.gouv.qc.ca

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