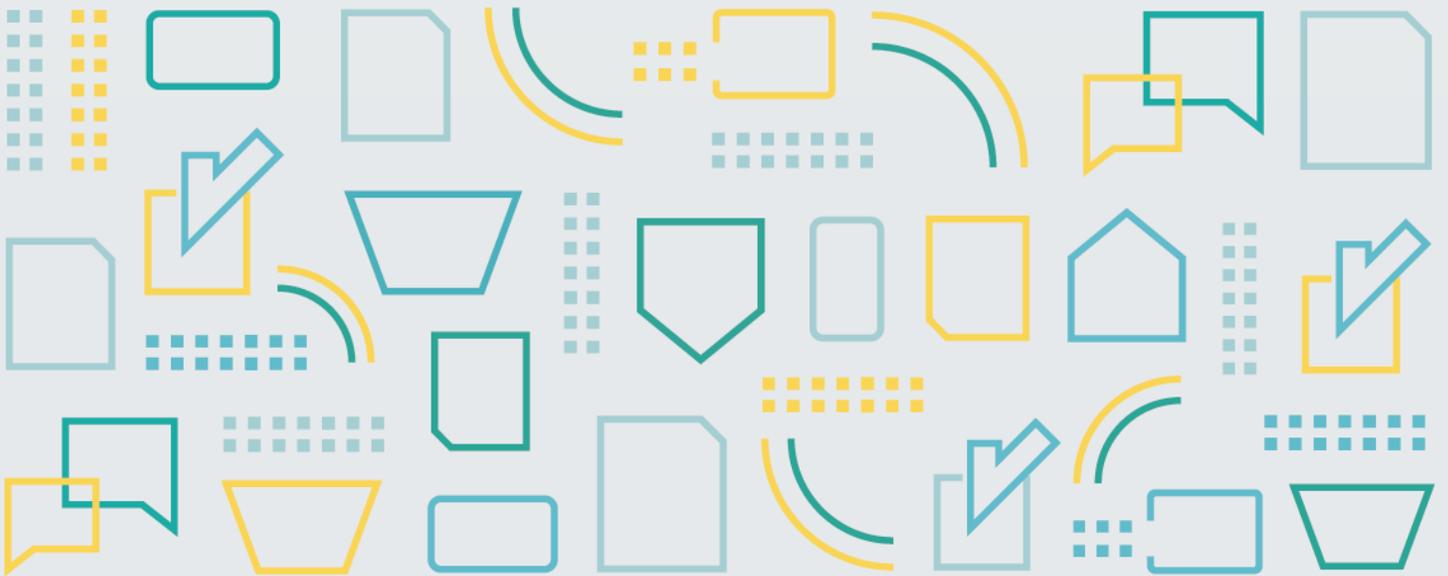


Politique de divulgation de l'information



Cette publication a été préparée par l'Office de la protection du consommateur.
Son contenu se trouve dans le site Web de l'Office au opc.gouv.qc.ca.

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2025

Ce document peut être reproduit et communiqué au public par quelque moyen que ce soit à des fins éducatives ou non commerciales, à condition d'en mentionner la source. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation préalable du [Service de gestion du droit d'auteur](#).

Table des matières

1	Mise en contexte	5
2	Principes généraux	5
3	Portée de la Politique	6
4	Obligations en matière de divulgation de l'information	6
4.1	<i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i> (chapitre A-2.1)	6
4.2	<i>Loi sur l'administration publique</i> (chapitre A-6.01).....	7
5	Pratiques en matière de divulgation de l'information	7
5.1	Se renseigner sur un commerçant	7
5.1.1	Information relative aux mises en demeure	8
5.1.2	Information relative aux interventions de l'Office en matière de surveillance ...	9
5.1.3	Autres informations disponibles.....	12
5.2	Services aux clientèles.....	12
5.3	Espace commerçant	13
5.4	Parle consommation	13
5.5	Demandes faites en vertu de la <i>Loi sur l'accès</i>	13
5.6	Interventions dans les médias	14
5.6.1	Communiqués de presse.....	14
5.6.2	Réponses aux demandes de journalistes	14
5.7	Médias sociaux	15
5.8	Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.....	15
5.9	Données ouvertes	15
5.10	Autres renseignements publics	15
6	Responsabilité de l'application de la Politique	16



7 Coordonnées.....	16
7.1 Services aux clientèles.....	16
Par téléphone.....	16
Par écrit.....	16
En personne.....	16
7.2 Demandes d'accès à l'information.....	16
7.3 Porte-parole auprès des médias.....	17
7.4 Qualité des services.....	17

1 Mise en contexte

L'Office de la protection du consommateur (ci-après « Office ») est chargé de surveiller l'application des cinq lois sous sa responsabilité¹, soit :

- la *Loi sur la protection du consommateur* ;
- la *Loi sur le recouvrement de certaines créances* ;
- la *Loi sur les agents de voyages* ;
- la *Loi sur les arrangements de services funéraires et de sépulture* ;
- la *Loi sur la remise des dépôts d'argent aux cotitulaires d'un compte qui sont des conjoints ou des ex-conjoints*.

L'Office délivre des permis, des certificats et des exemptions dans plusieurs [secteurs de commerce visés](#).

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 disponibles 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 (ci-après « Politique »), l'Office témoigne de sa volonté de transparence et de son obligation de respecter la loi et les engagements qu'il prend en adhérant aux principes suivants :

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

¹ L'Office veille aussi à l'application des règlements et des décrets découlant de ces lois.

3 Portée de la Politique

La Politique 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 communique de l'information au public. En tout temps, celle-ci doit être complète et objective.

4 Obligations 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* (chapitre A-2.1)

La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après « *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'organisme gouvernemental, 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, si 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 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-2.1, r. 2), l'Office, comme tous les autres ministères et

organismes publics, est tenu de diffuser dans son site Web certains renseignements relatifs à ses dépenses, soit :

- les frais de baux ;
- 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 ;
- les frais associés aux déplacements, aux formations, aux colloques, aux congrès et aux contrats de formation du personnel de l'Office ;
- les dépenses de fonction, les frais de déplacement ainsi que les indemnités, allocations et salaire annuel des titulaires d'un emploi supérieur à l'Office.

4.2 Loi sur l'administration publique (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 ses services aux clientèles. 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 répondre², toujours dans le respect de la *Loi sur l'accès*.

Lorsque l'Office rend disponible de l'information sur un commerçant, il s'assure que celle-ci est complète et objective.

5.1 Se renseigner sur un commerçant

Se renseigner sur un commerçant est un outil disponible en ligne à l'adresse opc.gouv.qc.ca/se-rendre. Il permet aux utilisatrices et utilisateurs d'effectuer une recherche parmi les commerçants sur lesquels l'Office détient de l'information et d'obtenir divers renseignements à leur sujet. Ces renseignements sont liés aux mandats de surveillance ou d'information de l'Office.

Les [conditions pour qu'un commerçant soit répertorié](#) sont présentées dans le site Web de l'Office. Les informations qui s'y trouvent sont pour leur part énumérées dans la page d'accueil

² Les coordonnées des différents services où une demande d'information peut être acheminée sont présentées à la section 7 de la présente politique.

de l'outil ainsi que dans les [conditions d'utilisation](#). Des mises en garde accompagnent les informations présentées dans cet outil, rappelant notamment qu'il y a lieu de considérer plusieurs facteurs dans l'interprétation des renseignements divulgués.

Les informations relatives aux mises en demeure ainsi qu'aux interventions de l'Office en matière de surveillance ne sont pas systématiquement intégrées dans Se renseigner sur un commerçant. Les deux prochaines sous-sections présentent les raisons qui peuvent faire en sorte qu'une information concernant un commerçant se trouve dans l'outil ou non.

5.1.1 Information relative aux mises en demeure

5.1.1.1 Processus et critères d'analyse

L'Office fournit un formulaire de mise en demeure aux consommatrices et consommateurs qui ont une mésentente avec un commerçant. Toute personne qui envoie une mise en demeure à un commerçant est invitée à en faire parvenir une copie à l'Office. Les mises en demeure reçues sont analysées en fonction de 9 critères :

- La ou le signataire de la mise en demeure affirme en avoir fait parvenir une version identique au commerçant visé et consent à ce que l'Office communique au commerçant concerné l'intégralité des renseignements qui y sont contenus, au besoin.
- La ou 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.
- 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.
- Les renseignements fournis dans le formulaire de mise en demeure 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 ne semble pas frivole ni malveillant.
- Le formulaire de mise en demeure démontre l'existence d'un litige civil entre la ou le signataire et au moins un commerçant.

L'outil Se renseigner sur un commerçant ne fait mention que des mises en demeure qui respectent l'ensemble de ces critères. Ceux-ci sont également présentés dans la page [Inscription des mises en demeure](#) du site Web de l'Office. En cas de disparité entre les critères présentés dans ce document et ceux dans le site Web, ces derniers prévalent.

L'inscription dans la fiche du commerçant est faite après les 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.

5.1.1.2 Traitement d'une demande de retrait d'une mention de mise en demeure

La réception, le traitement et la décision liés à une demande de retrait d'information provenant du public incombent à la personne 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 :
 - La personne responsable de la qualité des services juge qu'un des critères de versement n'a pas été respecté ;
 - Des documents transmis au responsable de la qualité des services démontrent que le commerçant a eu gain de cause 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 la personne qui a envoyé la mise en demeure 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.

5.1.1.3 Demande d'ajout d'une note à une mention de mise en demeure

Un commerçant qui voit une mise en demeure répertoriée dans son profil de l'outil *Se renseigner sur un commerçant* a la possibilité d'ajouter un complément d'information à la mention de cette mise en demeure afin de faire valoir son point de vue.

Il peut le faire dans les deux situations suivantes :

- il conteste les faits rapportés dans la mise en demeure ;
- il considère avoir fait une offre raisonnable à la consommatrice ou au consommateur.

Pour faire une telle demande, le commerçant doit être inscrit à l'[Espace commerçant](#), une plateforme sécurisée qui permet aux commerçants d'effectuer certaines actions relatives à leur dossier à l'Office.

5.1.2 Information relative aux interventions de l'Office en matière de surveillance

5.1.2.1 Nature des informations et délai de diffusion

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

Avis de non-conformité⁴

- Date d'envoi ;
- Nature du manquement ;

³ Les coordonnées de la personne responsable de la qualité des services sont présentées à la section 7 de la présente politique.

⁴ L'avis de non-conformité dont l'outil *Se renseigner sur un commerçant* fait mention inclut l'avis d'infraction transmis avant le 5 janvier 2025 et exclut l'avis de non-conformité transmis dans le cadre d'un processus visant une sanction administrative pécuniaire (en vertu de l'article 276.3 de la *Loi sur la protection du consommateur*).

- Article de loi ou de règlement concerné.

La publication de l'information au sujet d'un avis de non-conformité se fait à la suite d'un délai de grâce de 45 jours⁵, pour une durée de trois ans à partir de la date d'expédition.

Poursuite pénale

- Date du début de la poursuite ;
- Personne visée par la poursuite⁶ ;
- District judiciaire ;
- Article de loi ou de règlement concerné ;
- Nombre de chefs d'accusation portés ;
- Amende demandée ;
- État de la poursuite pénale ;
- Résultat.

La publication de l'information au sujet d'une poursuite pénale se fait à partir de la signification de cette poursuite. Elle s'affiche pour une durée de trois ans suivant la connaissance du résultat, pourvu que celui-ci en soit un de culpabilité.

Sanction administrative pécuniaire

- Date d'imposition ;
- Nature du manquement ;
- Article de loi ou de règlement concerné ;
- Montant imposé.

La publication de l'information au sujet d'une sanction administrative pécuniaire se fait après un délai de grâce de 10 jours, pour une durée de trois ans à partir de la date d'expédition de l'avis de réclamation.

Injonction

- Date du jugement ;
- Type d'injonction (temporaire ou permanente) ;
- Description (objet de l'injonction).

L'information au sujet d'une injonction est diffusée durant toute sa période de validité.

Engagement volontaire

- Date de signature ;
- Copie de l'engagement volontaire.

⁵ 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.

⁶ Le commerçant lui-même ou un administrateur, un dirigeant, un mandataire, un représentant ou un bénéficiaire ultime au sens de l'article 0.4 de la *Loi sur la publicité légale des entreprises* (chapitre P-44.1) du commerçant.

L'information au sujet d'un engagement volontaire est diffusée durant toute sa période de validité.

5.1.2.2 Traitement d'une demande de non-diffusion ou de retrait d'un avis de non-conformité

L'avis de non-conformité autre qu'un avis transmis en vertu de l'article 276.3 de la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après « avis de non-conformité ») que transmet l'Office à un commerçant comprend une mention l'informant de l'inscription de cet avis dans l'outil Se renseigner sur un commerçant 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 de retrait d'un avis de non-conformité, le traitement et la décision liée à cette demande incombent à la Direction des affaires juridiques de l'Office.

Marche à suivre

La procédure est la suivante :

1. Le commerçant doit transmettre sa demande et en expliquer les motifs par écrit à la personne ayant signé l'avis de non-conformité.
2. Si l'avis a été signé par un juriste de la Direction des affaires juridiques, celui-ci en assure le traitement et la décision. S'il a été signé par une autre personne, cette dernière doit transmettre la demande à la Direction des affaires juridiques afin qu'un juriste en assure le traitement et la décision.
3. La personne responsable de traiter la demande peut, au besoin, recueillir des renseignements supplémentaires ou des pièces justificatives auprès du commerçant.

Critères d'évaluation

Les motifs permettant la non-diffusion de l'avis de non-conformité sont évalués de manière objective selon les critères suivants :

- une erreur d'identification ;
- une erreur de droit ;
- une erreur de fait.

Les mêmes critères s'appliquent lorsque le commerçant s'oppose à la diffusion de l'avis de non-conformité après le délai de 45 jours. Toutefois, puisque l'avis de non-conformité aura déjà été inscrit dans l'outil Se renseigner sur un commerçant, l'opposition du commerçant sera traitée comme une demande de retrait selon la procédure suivante :

- Si la demande est accueillie, toute l'information concernant l'avis de non-conformité est retirée de l'outil Se renseigner sur un commerçant.
- Si la demande est refusée, la personne responsable du traitement 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 la personne ayant signé l'avis de non-conformité constate par elle-même une erreur d'identification, de droit ou de fait après l'envoi de cet avis, celui-ci peut ne pas être diffusé ou encore être retiré de l'outil Se renseigner sur un commerçant sans que le commerçant ait à s'opposer. Dans un tel cas, le commerçant est avisé de ce fait.

5.1.3 Autres informations disponibles

L'outil Se renseigner sur un commerçant diffuse également les informations suivantes, le cas échéant :

- le nom de l'entreprise du commerçant, ses autres noms, son adresse et son numéro d'entreprise ;
- le ou les permis et exemptions accordés par l'Office dont le commerçant est ou a été titulaire ;
- les communiqués de presse diffusés par l'Office à son égard ;
- les dossiers d'indemnisation le concernant ;
- des informations relatives à sa participation à Parle consommation, soit :
 - le nombre de dossiers traités dans les deux dernières années ;
 - le taux de règlement des dossiers ;
 - le délai moyen pour conclure une entente.

5.2 Services aux clientèles

Les membres du personnel de l'Office qui offrent des services aux clientèles le font par téléphone, par écrit et en personne dans les bureaux régionaux. Plus précisément, ils répondent aux questions des consommateurs et des commerçants, reçoivent leurs plaintes, les renseignent sur leurs droits, obligations et recours et, enfin, les informent sur les permis et certificats délivrés par l'Office.

Lorsqu'il est question de renseignements au sujet d'un commerçant, le personnel de l'Office divulgue la même information que celle contenue dans l'outil Se renseigner sur un commerçant. Toutefois, lorsque demandé expressément, il peut, en plus, rendre disponible de l'information sur les plaintes qu'il a reçues sur un commerçant depuis les deux dernières années.

L'organisation définit une plainte comme :

« Une expression d'un mécontentement lié à un litige personnel concernant un ou des manquements potentiels aux lois sous la responsabilité de l'Office, ou encore comme une dénonciation d'une pratique qui pourrait ne pas respecter ces mêmes lois ».

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

1. Le demandeur doit s'identifier clairement et donner précisément l'identité du commerçant visé.
2. Le document « Nombre de plaintes au sujet d'un commerçant » 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.
3. L'information transmise doit toujours être accompagnée d'une mise en garde, rappelant notamment qu'il y a lieu de considérer plusieurs facteurs dans l'interprétation de la donnée.

La mise en garde est la suivante :

« Ce document présente les plaintes reçues à l'Office de la protection du consommateur depuis 2 ans. Ces plaintes sont l'expression d'un mécontentement lié à un litige personnel concernant un manquement potentiel à une disposition d'une loi dont l'Office assure la surveillance. Il s'agit toutefois d'affirmations non vérifiées qui ont été analysées sommairement.

Elles pourraient faire l'objet de vérifications plus approfondies si des activités de surveillance visent ce commerçant afin d'en déterminer la validité.

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 Espace commerçant

L'[Espace commerçant](#) est une plateforme de services en ligne sécurisée qui permet aux commerçants d'effectuer certaines actions par rapport à leur dossier à l'Office.

Pour accéder à cette plateforme, le commerçant doit d'abord s'authentifier à l'aide de clicSÉCUR – Entreprises, le service d'authentification du gouvernement du Québec. Ainsi, les informations qui s'y trouvent ne sont pas publiques, à l'exception de celles qui se trouvent déjà dans l'outil Se renseigner sur un commerçant (voir à ce sujet la section 5.1).

5.4 Parle consommation

[Parle consommation](#) est un outil de négociation en ligne qui peut aider un consommateur et un commerçant à trouver une entente lors d'un différend à propos d'un bien ou d'un service. Il s'agit d'un environnement privé et sécurisé favorisant les échanges de propositions entre les deux parties. Au besoin, il y a possibilité de faire appel à un médiateur accrédité et membre du Barreau du Québec ou de la Chambre des notaires du Québec.

L'Office n'intervient pas dans les dossiers de Parle consommation et n'a pas accès aux informations qui s'y trouvent. Il diffuse toutefois la liste des [commerçants participants](#) dans son site Web et propose aux consommateurs qui ont un différend avec l'un d'eux de recourir à la plateforme pour tenter de résoudre leur problème. De l'information sur la participation des commerçants est également diffusée dans l'outil Se renseigner sur un commerçant (voir à ce sujet la section 5.1.3).

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

Une personne peut demander à l'Office d'avoir accès à un document qu'il détient. Toute demande de cette nature doit être adressée à la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels⁷. Celle-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.

⁷ Les coordonnées de la personne responsable de l'accès à l'information sont présentées à la section 7 de la présente politique.

Conformément au *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*, l'Office diffuse les décisions et les documents transmis en réponse à une demande d'accès dans la section [Diffusion de l'information](#) de son site Web.

5.6 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 qui sont souvent relayées dans les médias. Par ailleurs, afin d'aviser le public d'un fait important concernant la protection du consommateur, de diffuser les résultats de ses actions en matière de surveillance ou de 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, accordent également des entrevues avec les médias.

5.6.1 Communiqués de presse

L'Office diffuse des communiqués de presse au sujet notamment de commerçants ayant fait l'objet de poursuites et de condamnations à la suite de l'une de ses recommandations, ou dont la fermeture ou la faillite a entraîné l'ouverture d'un dossier d'indemnisation.

Le moment de la diffusion varie en fonction du dossier. Par exemple, dans les cas de poursuites et de condamnations, le communiqué est habituellement publié une fois que le résultat de toutes les causes liées entre elles est connu et a été traité par l'Office.

En ce qui concerne les fermetures et faillites de commerce, un communiqué est diffusé uniquement après l'ouverture du dossier d'indemnisation. Pour ce faire, il faut notamment que le commerçant soit titulaire d'un permis de l'Office et ait fourni le cautionnement requis pour ce permis. Il peut arriver aussi dans certains cas que la nomination d'un administrateur provisoire entraîne la diffusion d'un communiqué de presse.

Les communiqués de presse sont retirés du site Web de l'Office trois ans après leur parution.

5.6.2 Réponses aux demandes de journalistes

L'Office répond aux demandes de journalistes par l'entremise de son porte-parole auprès des médias. Lorsque demandé expressément, il peut transmettre de l'information sur les plaintes qu'il a reçues au sujet d'un commerçant au cours des deux dernières années. Une mise en garde⁸ accompagne toujours cette information, rappelant notamment qu'il y a lieu de considérer plusieurs facteurs dans l'interprétation de cette donnée. D'autres renseignements peuvent également être transmis à un représentant des médias lorsque celui-ci en fait la demande expresse. Chaque demande est alors consciencieusement analysée en prenant d'abord en compte l'intérêt public. Les mêmes principes que pour une demande d'accès à l'information sont alors appliqués en ce qui concerne la confidentialité et la protection des renseignements personnels.

⁸ Il s'agit de la même mise en garde que celle présentée à la section 5.2.

5.7 Médias sociaux

L'Office ne divulgue aucune information concernant un commerçant sur ses médias sociaux, sauf lors de rares occasions, lorsque cette information a déjà été rendue publique par un communiqué de presse. Lorsqu'un consommateur demande des renseignements au sujet d'un commerçant, il est dirigé vers l'outil [Se renseigner sur un commerçant](#) ou vers les services aux clientèles.

5.8 Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

L'Office diffuse, notamment dans son site Web et son rapport annuel, de l'information au sujet des [indemnisations versées](#) par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). Notamment, dans le cas de la fermeture ou de la faillite d'une agence de voyages, le nom de cette agence sera dévoilé, ainsi que la date de fin des activités, le nombre de voyageurs concernés et les sommes déboursées par le FICAV.

5.9 Données ouvertes

L'Office adhère aux principes d'un gouvernement ouvert et transparent en libérant des jeux de données sur le site [DonneesQuebec.ca](#). Les citoyens peuvent ainsi accéder à des données numériques accessibles et standardisées. L'Office est proactif dans l'analyse des données ayant un potentiel de libération et évalue en continu les demandes provenant de sa clientèle et de ses partenaires.

5.10 Autres renseignements publics

L'Office présente dans son site Web de l'information ou des documents d'intérêt général⁹, notamment :

- ses plans stratégiques, rapports annuels de gestion et autres publications officielles ;
- sa déclaration de services aux citoyens ;
- la composition des comités qui le soutiennent dans l'exercice de sa mission ;
- des statistiques sur ses activités de surveillance et leurs résultats, ainsi qu'un portrait trimestriel des plaintes des consommateurs ;
- les politiques et directives liées à ses services et programmes ;
- une liste détaillée, par catégorie de permis, des titulaires de permis en vigueur délivrés par l'Office ;
- un outil de recherche, par catégorie de certificats, des titulaires de certificats en vigueur délivrés par l'Office ;
- de l'information sur les prix qu'il décerne ou sur l'aide financière qu'il peut octroyer.

⁹ 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.

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 :

- Les gestionnaires responsables des employées et employés ayant la responsabilité de mettre en application la présente politique doivent s'assurer qu'elle est bien comprise et appliquée par ces derniers.
- Le personnel affecté à la réception et à l'analyse des formulaires de mise en demeure reçus a la responsabilité d'appliquer rigoureusement les [critères de publication](#) de ces formulaires dans l'outil Se renseigner sur un commerçant.
- L'information relative aux interventions de l'Office 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.

7

Coordonnées

7.1 Services aux clientèles

Par téléphone

- Montréal : 514 253-6556
- Québec : 418 643-1484
- Ailleurs au Québec et au Canada : 1 888 OPC-ALLO (1 888 672-2556)

Par écrit

Consultez les sections [Nous joindre – Consommateurs](#) et [Nous joindre – Commerçants](#) du site Web de l'Office pour communiquer avec nous par écrit.

En personne

Les adresses et les heures d'ouverture de nos bureaux régionaux se trouvent à la section [Nous joindre – Consommateurs](#) du site Web de l'Office.

7.2 Demandes d'accès à l'information

Les coordonnées de la [personne responsable de l'accès à l'information](#) se trouvent dans le site Web de l'Office.

7.3 Porte-parole auprès des médias

Les coordonnées de la [personne responsable des relations avec les médias](#) se trouvent dans le site Web de l'Office.

7.4 Qualité des services

Les coordonnées de la [personne responsable de la qualité des services](#) se trouvent dans le site Web de l'Office.

