

**DIRECTIVES ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX
CITOYENS OFFERT PAR LE PERSONNEL DES BUREAUX RÉGIONAUX DE
L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.**

No
DSC- 02
Entrée en vigueur
2005-12-20
Remplace No
DSC-02
Emise le
2000-02-20

**TRAITEMENT DES DEMANDES ADRESSÉES À L'OFFICE
PAR LE BIAIS DU CENTRE VIRTUEL DE RENSEIGNEMENTS (CVR)
DU SITE INTERNET DE L'OPC**

DIRECTIVES ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LE PERSONNEL DES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.

SUJET: TRAITEMENT DES DEMANDES ADRESSÉES À L'OFFICE PAR

No
DSC- 02
Entrée en vigueur
2005-12-20
Remplace No
DSC-02
Emise le
2000-02-20

TABLE DES MATIÈRES

1. OBJECTIFS	1
2. DÉFINITIONS	1
3. TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	1
3.1 DEMANDES NON RÉGIES	1
3.2 DEMANDES RÉGIES.....	2
3.2.1 Demande pointue ou pour laquelle aucun document sur le site Internet ne fournit de renseignements	2
3.2.2 Demande incomplète.....	2
3.2.3 Demandes particulières (autres que renseignements ou plaintes)	3
3.2.4 Courriel adressé à un(e) employé(e) de l'Office en particulier	3
3.3 DÉLAI DE RÉPONSE.....	3
4. TRAITEMENT DES PLAINTES	3
4.1 PLAINTES RÉGIES	3
4.2 PLAINTES NON RÉGIES.....	4
5. CODIFICATION STATISTIQUE	4

DIRECTIVES ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LE PERSONNEL DES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.

SUJET: TRAITEMENT DES DEMANDES ADRESSÉES À L'OFFICE PAR LE

No
DSC- 02
Entrée en vigueur
2005-12-20
Remplace No
DSC-02
Emise le
2000-02-20

1. OBJECTIFS

- 1.1_ Fournir, par courriel, une réponse rapide aux demandes transmises par le biais du Centre virtuel de renseignements (CVR).
- 1.2_ Assurer le traitement uniforme de ces demandes, en établissant une politique et des procédures qui favorisent l'homogénéité et la qualité des réponses fournies.
- 1.3_ Fournir à chaque agent(e) de protection du consommateur (APC) des directives lui permettant, lors du traitement des demandes des consommateurs formulées par courriel, d'atteindre les objectifs formulés précédemment aux points 1.1 et 1.2.

2. DÉFINITIONS

Les courriels reçus par l'entremise du Centre virtuel de renseignements (CVR) sont de deux catégories:

- les demandes de renseignements;
- les plaintes.

Par ailleurs, ils se subdivisent également en sous-catégories de domaine:

- domaine régi: domaine réglementé, en tout ou en partie, par une loi ou un règlement dont l'Office est chargé de surveiller l'application;
- domaine non régi: domaine exclu de l'application des lois et règlements dont l'Office est chargé de surveiller l'application.

3. TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

3.1 Demandes non régies

Lorsqu'une demande de renseignements ne relève pas de la juridiction de l'Office, l'agent(e) traite cette demande en recherchant, dans le *Bottin de références* de la section **l'Expert** du site intranet de l'Office, les coordonnées d'un organisme susceptible de fournir les renseignements recherchés et en référant le consommateur à l'organisme ou aux organismes les plus en mesure de répondre à sa demande.

Lorsqu'aucune référence n'est consignée au bottin en regard de la demande adressée par le consommateur, celui-ci est référé à Services-Québec ou au Centre de renseignements du Gouvernement du Canada.

3.2 Demandes régies

Lorsqu'une demande concerne un domaine régi, l'APC la traite en offrant, en tout temps, le meilleur service possible. Pour ce faire, elle ou il accorde priorité aux outils et documents disponibles sur le site Internet de l'OPC et, à cet effet, dirige le citoyen à l'endroit précis, sur le site de l'OPC, où se trouve la réponse à sa question.

Aucun traitement subséquent ne devrait être requis à moins que, exceptionnellement, la documentation pertinente ne soit pas disponible sur le site mais qu'elle le soit dans les bureaux régionaux. En ce cas, l'envoi de la documentation se fait comme suit:

- sans lettre d'accompagnement;
- en se limitant à la documentation produite par l'Office.

3.2.1 Demande pointue ou pour laquelle aucun document sur le site Internet ne fournit de renseignements

Toute demande relevant de la compétence de l'Office mais pour laquelle le citoyen ne peut trouver de réponse ou de réponse spécifique sur le site Internet doit dans la mesure du possible faire l'objet d'une réponse personnalisée par courriel, de telle sorte que la personne qui l'a transmise reçoive des renseignements adéquats au regard de sa demande.

Par ailleurs, s'il apparaît pertinent que l'Office produise un document portant sur l'objet d'une demande pour laquelle aucun document sur le site Internet ne fournit de renseignements, une copie de cette demande et de la réponse fournie doit être envoyée à l'édimestre du site. Cet envoi constitue une demande officielle d'ajout de renseignements sur le site. Pour effectuer cet envoi, il suffit de cocher la mention *Ajout pertinent* dans la section du courriel réservée à la réponse.

3.2.2 Demande incomplète

Lorsque le consommateur ne fournit pas suffisamment de renseignements pour permettre de cerner avec certitude la nature de sa demande, mais que l'APC est tout de même en mesure d'identifier le secteur d'activités sur laquelle elle porte (garanties, commerce itinérant, location à long terme, etc.), le consommateur doit, si possible, être dirigé en premier lieu à l'endroit précis, sur le site de l'OPC, où se trouve un ou des documents qui traitent de ce domaine d'activités.

Toutefois, la réponse doit également indiquer que le consommateur peut communiquer au numéro sans frais du service à la clientèle, si les documents suggérés ne fournissent pas les renseignements recherchés.

**DIRECTIVES ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT
AUX CITOYENS OFFERT PAR LE PERSONNEL DES BUREAUX
RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.**

**SUJET: TRAITEMENT DES DEMANDES ADRESSÉES À L'OFFICE
PAR LE BIAIS DU CENTRE VIRTUEL DE RENSEIGNEMENTS
(CVR) DU SITE INTERNET DE L'OPC**

No
DSC- 02
Entrée en vigueur
2005-12-20
Remplace No
DSC-02
Emise le
2000-02-20

3.2.3 Demandes particulières (autres que renseignements ou plaintes)

Toute demande particulière à laquelle les APC ne sont pas habilités à répondre, par exemple une demande adressée par un journaliste, un commentaire destiné à la présidence et portant sur une position de l'organisme, une demande d'autorisation écrite d'insérer notre logo ainsi que l'adresse de notre site Internet dans une publication, etc., doit être transférée à la personne responsable du CVR qui assurera le suivi nécessaire.

3.2.4 Courriel adressé à un(e) employé(e) de l'Office en particulier

Lorsque le CVR est utilisé afin, non pas de formuler une demande de renseignements, mais d'adresser un courriel à un(e) employé(e) spécifique de l'Office, le contenu du message doit être recopié (copié/collé) dans Outlook et transmis à la personne concernée, avec copie conforme à la personne responsable du CVR.

Par ailleurs, l'APC doit indiquer à la ou au correspondant(e), dans la section réservée à la réponse à une demande, que le contenu de son courriel a été transmis à la personne concernée.

3.3 Délai de réponse

Le délai fixé pour répondre aux demandes reçues par l'entremise du Centre virtuel de renseignements (CVR) est inscrit dans la Déclaration de services aux citoyens.

4. TRAITEMENT DES PLAINTES

4.1 Plaintes régies

Certaines demandes peuvent mener à l'envoi d'un formulaire de plainte sans nécessiter une analyse plus poussée. Dans ce cas précis, l'APC peut, en utilisant l'adresse électronique du consommateur, lui acheminer un mot de passe et un code d'accès lui permettant de remplir, sur le site Internet de l'Office, un formulaire de plainte électronique. La procédure à suivre pour ce faire se trouve au chapitre II de la Directive portant sur le traitement d'une plainte (DSC-03).

Dans sa réponse, l'APC ne doit pas seulement indiquer qu'un autre courriel sera envoyé pour transmettre spécifiquement ces renseignements. Il doit également indiquer que, si le consommateur n'est pas en mesure ou ne désire pas utiliser le formulaire en version électronique, il peut communiquer au numéro sans frais du service à la clientèle pour obtenir une version papier du formulaire, en fournissant son nom ainsi que le numéro de sa demande (PLA) qu'on lui indique, et ce, afin de permettre de retracer sa demande initiale dans nos fichiers (GESDEC) et, s'il y a lieu, y inscrire son adresse postale.

DIRECTIVES ET PROCÉDURES CONCERNANT LE SERVICE DIRECT AUX CITOYENS OFFERT PAR LE PERSONNEL DES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.

SUJET: TRAITEMENT DES DEMANDES ADRESSÉES À L'OFFICE PAR LE BIAIS DU CENTRE VIRTUEL DE RENSEIGNEMENTS (CVR) DU SITE INTERNET DE L'OPC

No
DSC- 02
Entrée en vigueur
2005-12-20
Remplace No
DSC-02
Emise le
2000-02-20

Attention: Pour l'instant, le formulaire de plainte électronique n'est disponible qu'en français. Aussi, si la plainte est formulée en anglais, l'APC doit envoyer un formulaire en version papier, en procédant de la façon décrite dans la directive DSC-03.

Par ailleurs, si la plainte n'est pas suffisamment précise, elle doit être traitée comme une demande incomplète. À cet égard, voir le point 3.2.2 de la présente directive.

4.2 Plaintes non régies

Les plaintes non régies doivent être traitées comme des demandes non régies. À cet égard, voir le point 3.1 de la présente directive.

5. CODIFICATION STATISTIQUE

Les demandes reçues par le biais du Centre virtuel de renseignements (CVR) font l'objet d'une codification spécifique. À cet effet, l'APC sélectionne, dans le menu déroulant DCON, le domaine d'activités sur lequel la demande porte et elle ou il indique s'il s'agit d'une demande formulée avant achat ou après achat.

Cette sélection du domaine d'activités doit obligatoirement être effectuée avant que la réponse à une demande puisse être transmise.
