



**Lignes directrices encadrant le processus de mise en
priorité des interventions en surveillance, d'analyse et
de traitement des plaintes**

Janvier 2016

Table des matières

1. Contexte.....	3
2. Objectifs	4
3. Champ d'application.....	5
4. Les lignes directrices en surveillance : règles et fonctionnement.....	6
4.1 Gestion opérationnelle dans le domaine de la surveillance.....	6
4.1.1 Analyse automatisée et mise en priorité des plaintes	6
4.1.2 Analyse et traitement des dossiers	12
4.2 Gestion stratégique et gestion des risques.....	14
5. Rôles et responsabilités	14
5.1 Les membres de l'Office.....	14
5.2 La Présidence et le Comité de gestion.....	15
5.3 Le Comité de coordination des opérations	15
5.4 La Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative	15
5.5 La Direction des permis et de l'indemnisation	16
5.6 Le Service des enquêtes.....	16
5.7 Les Services juridiques	16
6. Procédure de révision et de mise à jour	16
Annexe 1 – Cadre de référence en matière de surveillance.....	18
Annexe 2 – Schéma du processus de mise en priorité en surveillance.....	20
Annexe 3 – Traitement de dossier : aide-mémoire.....	21
Annexe 4 – Fiche d'analyse : dossiers continus.....	22
Annexe 5 – Liste de la codification législative (COLEG)	23
Annexe 6 – Liste de la codification des domaines de consommation (COCON) ...	26

1. Contexte

L'Office de la protection du consommateur a comme mission de surveiller l'application des quatre lois sous sa responsabilité¹, en l'occurrence :

- 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 préalables de services funéraires et de sépulture.

En 2010, l'Office s'est doté d'un cadre de référence² qui présente toutes les dimensions de son mandat de surveillance. Celui-ci est très large.

Dans ce contexte, en fonction de ses ressources internes et dans un souci de mieux accomplir son travail de surveillance, l'Office a revu ses façons de faire. Depuis le 23 septembre 2013, un processus de mise en priorité des interventions en matière de surveillance, d'analyse et de traitement des plaintes a été mis en œuvre³. Ce processus se base principalement sur la gravité des infractions aux lois de l'Office. Un système informatique a été développé sur mesure pour permettre la mise en application uniforme de ces façons de faire dans l'ensemble de l'organisation. Des lignes directrices encadrant ce processus ont aussi été établies.

Le présent document expose, tout d'abord, les objectifs poursuivis par la mise en place du processus de mise en priorité des interventions en matière de surveillance, d'analyse et de traitement des plaintes, ainsi que son champ d'application.

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

² Pour obtenir plus de renseignements sur le mandat de surveillance de l'Office, consulter l'Annexe 1 – Cadre de référence en matière de surveillance.

³ Pour visualiser le processus de mise en priorité des interventions en matière de surveillance, d'analyse et de traitement des plaintes, consulter l'Annexe 2 – Processus de mise en priorité des interventions en matière de surveillance.

Il explique ensuite les lignes directrices qui encadrent ce processus et il définit les rôles et les responsabilités des intervenants impliqués dans celui-ci. Enfin, il présente le fonctionnement de révision des lignes directrices.

2. Objectifs

Le processus de mise en priorité des interventions en matière de surveillance, d'analyse et de traitement des plaintes vise à orienter les actions de l'Office dans l'application des lois sous sa responsabilité. Il poursuit les objectifs suivants :

- assurer une mise en priorité des dossiers de commerçant⁴;
- choisir l'intervention la plus pertinente à la suite de l'analyse et du traitement des dossiers pour assurer une meilleure application de la loi et mieux défendre l'intérêt des consommateurs;
- identifier les secteurs problématiques auxquels accorder une plus grande attention ainsi que les pratiques de commerce émergentes qui pourraient éventuellement porter préjudice aux consommateurs;
- obtenir des renseignements plus complets permettant de mieux outiller les consommateurs dans leur démarche de résolution de litige;
- mieux définir les rôles et les responsabilités des intervenants impliqués dans le processus de surveillance;
- améliorer les communications entre les différentes unités administratives impliquées dans le processus de surveillance, notamment pour s'assurer de l'uniformité des interventions;
- utiliser de façon optimale les ressources mises à contribution dans le processus de surveillance, dans un souci d'efficience et d'efficacité.

⁴ Un dossier de commerçant est un dossier qui est créé et qui est rattaché à un commerçant, dans lequel est ajoutée de l'information qui lui est associée comme : le nombre de plaintes dont il fait l'objet et la nature de celles-ci, les coordonnées des consommateurs qui se sont plaints, la documentation reçue, la région où le commerçant exerce ses activités, les actions prises par l'Office à son égard, etc.

3. Champ d'application

Le processus de mise en priorité des interventions en matière de surveillance, d'analyse et de traitement des plaintes s'applique à l'ensemble des activités de surveillance réalisées par l'Office. Celles-ci comportent à la fois des actions d'analyse et des interventions. En l'occurrence :

- la délivrance, la suspension ou l'annulation d'un certificat ou d'un permis de commerçant⁵;
- la réception et le traitement d'une plainte d'un consommateur;
- l'analyse et traitement d'un dossier de commerçant;
- l'inspection et l'enquête;
- l'envoi d'un avis de rappel des dispositions législatives au commerçant;
- l'envoi d'un avis d'infraction⁶ au commerçant;
- la signature d'un engagement volontaire⁷ par le commerçant;
- la poursuite pénale⁸;
- les recours judiciaires impliquant le président de l'Office, l'Office lui-même et un commerçant.

⁵ Un certificat ou un permis de l'Office est obligatoire pour les commerçants et les recycleurs de véhicules routiers, les commerçants qui offrent, ou qui concluent, un contrat de garantie supplémentaire, les commerçants exploitant un studio de santé, les agents de recouvrement, les conseillers en voyages et les agents de voyages, les prêteurs d'argent et les commerçants itinérants.

⁶ L'avis d'infraction informe le commerçant que, sur la base des éléments et de la documentation recueillis, l'Office a des motifs de croire qu'il a contrevenu à la loi. L'avis précise que, si le commerçant ne se conforme pas à la loi, l'Office pourrait entreprendre des poursuites contre lui.

⁷ L'engagement volontaire est un document par lequel un commerçant s'engage auprès du président de l'Office à modifier ses pratiques commerciales pour se conformer à la loi. Le non-respect de cet engagement constitue une infraction pouvant donner lieu à une poursuite contre le commerçant.

⁸ Une poursuite pénale débute par la délivrance d'un constat d'infraction au commerçant, à l'un de ses représentants ou à l'un des administrateurs du commerce. Le constat d'infraction est un document légal qui décrit les infractions reprochées au défendeur. Ce dernier peut plaider coupable ou non coupable. S'il plaide non coupable ou ne répond pas dans le délai prévu, le dossier est transmis aux tribunaux.

4. Les lignes directrices en surveillance : règles et fonctionnement

Les lignes directrices qui encadrent le processus de mise en priorité des interventions en matière de surveillance, d'analyse et de traitement des plaintes sont basées sur des critères objectifs et elles reposent sur des règles générales et stratégiques. Elles suivent donc la même logique auprès de tous les commerçants.

La gestion opérationnelle de l'Office dans le domaine de la surveillance comporte la mise en priorité automatisée des dossiers de commerçant, leur traitement, leur analyse ainsi que les interventions qui en découlent. Quant à la gestion stratégique et la gestion des risques, elles restent du ressort des autorités de l'Office. Les décisions prises dépendent de différents facteurs et circonstances.

4.1 Gestion opérationnelle dans le domaine de la surveillance

4.1.1 Analyse automatisée et mise en priorité des plaintes

Lorsqu'une personne communique avec un employé du Centre de relation clientèle⁹ pour faire une plainte, celui-ci recueille l'information nécessaire à son analyse et à son traitement telle que le code des infractions potentielles aux lois de l'Office ainsi que le code du domaine de consommation¹⁰. Une fois cette information inscrite dans le système informatique, celui-ci analyse la plainte de manière automatisée.

Toutefois, il existe deux situations où une plainte ne passe pas par le filtre d'analyse automatisée :

⁹ Selon Le grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française, un centre de relation clientèle est un centre d'appels principalement axé sur le développement du service à la clientèle.

¹⁰ Une liste des codes des infractions aux lois de l'Office (COLEG) est fournie en annexe 5. Une liste des codes attribués aux différents domaines de consommation est fournie en annexe 6.

- lorsqu'elle concerne un commerçant dont le dossier est en cours de traitement à l'Office;
- lorsque la plainte concerne un commerçant dont le dossier est analysé de manière continue à l'Office. C'est le cas des commerçants qui génèrent un nombre important de plaintes depuis plusieurs années. Ces derniers font donc l'objet d'une analyse continue, puisqu'ils requièrent des actions de surveillance particulières.

Dans tous les autres cas, l'analyse automatisée respecte quatre paliers, qui servent à déterminer les plaintes pour lesquelles l'Office agira en priorité. Ces niveaux d'analyse sont, en ordre d'importance :

- les priorités courantes de l'Office;
- la gravité intrinsèque de l'infraction;
- l'historique du commerçant visé;
- le nombre de plaintes reçues à l'égard du commerçant visé.

Les règles générales de fonctionnement de chacun des paliers d'analyse sont expliquées dans les paragraphes suivants.

A. Priorités courantes de l'Office

Si la plainte est liée à une priorité courante de l'Office, celle-ci est automatiquement identifiée par le système, dès le premier palier, comme un dossier prioritaire. Une priorité courante de l'Office est, en fait, une priorité organisationnelle qui découle d'une décision stratégique prise par le Comité de coordination des opérations et le Comité de gestion. Elle devient une règle générale qui peut faire l'objet d'une révision ponctuelle. Des plaintes provenant d'un partenaire stratégique de l'Office, comme une association, ou des plaintes liées à un programme de surveillance mis en place par l'organisme constituent des exemples de priorités courantes.

B. Gravité intrinsèque de l'infraction

Si la plainte n'est pas liée à une priorité courante de l'Office, l'analyse automatisée se poursuit au deuxième palier. Le système informatique la classe alors selon le niveau de gravité intrinsèque de l'infraction qui lui est associée¹¹. Il s'agit là de la gravité inhérente à l'infraction, prise exclusivement dans son contexte législatif. Plus l'infraction aux lois de l'Office est jugée grave, plus la plainte sera jugée prioritaire.

Gravité intrinsèque 1 : infraction la plus grave qui s'applique dans les cas suivants :

- lorsqu'un commerçant mène des activités nécessitant un certificat ou un permis de l'Office sans en être titulaire ou pour lesquelles un cautionnement est exigé par la loi;
- lorsqu'un commerçant ne respecte pas l'engagement volontaire qu'il a signé avec l'Office;
- lorsqu'un commerçant fait entrave au travail de l'Office.

Gravité intrinsèque 2 : infraction qui engendre généralement un préjudice direct au consommateur et qui s'applique lorsqu'un commerçant :

- le trompe ou l'induit en erreur;
- lui demande de souscrire à une obligation abusive;
- lui réclame des sommes auxquelles il n'a pas droit;
- refuse de lui remettre un bien, un service ou une somme auxquels il a droit;

¹¹ Les différentes infractions aux lois de l'Office, leur code ainsi que leur niveau de gravité sont fournis en annexe 5.

- manque à une obligation qui vise à lui fournir une protection financière;
- commet une pratique interdite qui est assimilable à du harcèlement ou qui vise directement une clientèle vulnérable;
- inclut à un contrat une stipulation interdite qui est liée à un aspect principal de celui-ci (prix, coût du crédit, résolution, résiliation, reconduction, etc.).

Gravité intrinsèque 3 : infraction qui cause généralement un préjudice potentiel au consommateur qui s'applique dans le cas où un commerçant :

- manque à une obligation ou commet une pratique interdite liée :
 - au formalisme;
 - à la publicité;
 - à un autre aspect comme la garantie, le lieu de commerce, la remise de documents, la tenue de livres, etc.

Gravité intrinsèque 4 : infraction portant généralement un préjudice d'abord potentiel, puis éventuellement limité au consommateur, par exemple :

- lorsqu'un titulaire de permis n'affiche pas son permis délivré par l'Office pour son compte ou son bénéficiaire bien à la vue dans chacun de ses établissements.

Gravité C (civil) : plaintes de nature exclusivement civile qui relèvent de l'une des lois sous la responsabilité de l'Office.

Les plaintes de gravité intrinsèque 1 sont automatiquement identifiées par le système informatique comme des dossiers prioritaires. Quant aux plaintes de gravité intrinsèque 2, 3 et 4, elles continuent d'être analysées automatiquement par le système informatique de l'Office.

Les plaintes de gravité C (de nature exclusivement civile) sont inscrites au dossier du commerçant; toutefois, seules les plaintes qui comportent un aspect pénal, c'est-à-dire les plaintes de gravité 1 à 4, vont être considérées dans la mise en priorité des interventions en surveillance.

Enfin, pour toutes les plaintes, qu'importe leur gravité et leur nature (civile ou pénale), l'Office informe le consommateur de ses droits et lui envoie une trousse afin de l'outiller dans sa démarche de résolution de litige¹². Elle fournit de l'information sur les protections que les lois sous la responsabilité de l'Office lui offrent dans la situation qui le concerne. Elle comporte aussi un formulaire de mise en demeure que le consommateur peut remplir et envoyer au commerçant avec qui il a une mésentente. L'Office encourage le consommateur à lui envoyer une copie du formulaire de mise en demeure ainsi que la documentation afférente qu'il gardera dans ses dossiers. Ils serviront à poursuivre l'analyse.

C. Historique du commerçant visé

Le troisième palier d'analyse est l'historique du commerçant qui fait l'objet de la plainte, c'est-à-dire la présence ou l'absence d'interventions de surveillance entreprises par l'Office envers ce commerçant au cours des cinq dernières années. Ces interventions peuvent être d'ordre administratif (avis de rappel des dispositions législatives, avis d'infraction, engagement volontaire, suspension, annulation ou refus de délivrance de permis) ou d'ordre judiciaire (poursuite pénale ou injonction).

Le système informatique classe automatiquement un dossier de commerçant comme étant prioritaire si, pour un même commerçant ayant fait l'objet d'une action de l'Office depuis les cinq dernières années :

¹² En 2014-2015, l'Office a envoyé aux consommateurs québécois près de 30 000 trousse d'information.

- une plainte dont l'infraction est la même que celle pour laquelle l'Office a agi dans le passé et dont la gravité intrinsèque est de niveau 2, 3 ou 4 est faite à l'Office;
- trois plaintes liées à des infractions différentes de celles pour lesquelles l'Office a agi dans le passé ont été faites à l'Office.

Si, toutefois, la plainte porte sur un commerçant qui n'a aucun antécédent à l'Office, le système informatique continue son analyse.

D. Nombre de plaintes reçues à l'égard du commerçant visé

Le quatrième et dernier palier d'analyse est le volume de plaintes reçues au cours des deux dernières années à l'égard d'un commerçant visé. Seules les plaintes reçues à l'intérieur de ce laps de temps sont considérées dans la mise en priorité du traitement des dossiers et des interventions en surveillance. Les plaintes les plus anciennes restent cependant enregistrées dans le système informatique de l'Office, dans le dossier du commerçant.

Si, pour un même commerçant, plusieurs plaintes sont faites à l'Office, le système peut, selon un certain algorithme, identifier ce dossier comme étant prioritaire. La gravité de l'infraction alléguée par ces plaintes aura encore une fois un impact important sur l'analyse et le traitement du dossier à l'Office.

Lorsqu'un dossier n'a pas le nombre de plaintes requis pour être mis en priorité, il est classé comme potentiel. Il répond alors aux conditions suivantes :

- il n'est pas lié à une priorité courante de l'Office;
- il comporte une infraction dont la gravité n'est pas de niveau 1;

- il comporte une plainte qui est faite contre un commerçant qui n'a pas fait l'objet d'une action de surveillance de l'Office au cours des cinq dernières années.

4.1.2 Analyse et traitement des dossiers

Une fois les plaintes analysées automatiquement par le système informatique et mises en ordre de priorité d'intervention, les dossiers de commerçant, qu'ils soient prioritaires, potentiels ou continus, sont traités par différentes personnes, de la manière qui suit.

A. Dossiers prioritaires

Les dossiers prioritaires sont ceux qui ont été mis en priorité d'intervention par le système informatique, dès le premier palier d'analyse. Ils sont attribués aux gestionnaires des bureaux régionaux relevant de la Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative. Ceux-ci sélectionnent les dossiers de leur région, du plus ancien au plus récent, puis ils les attribuent à un agent de protection du consommateur. À l'aide d'un guide et d'un procédé d'analyse en plusieurs étapes¹³, l'employé traite le dossier des commerçants en fonction, notamment, de la nature des infractions commises et des circonstances les entourant, du secteur de commerce et du domaine de consommation, des plaintes et de la documentation reçues et, enfin, des antécédents du commerçant à l'Office. Il propose ensuite à son gestionnaire des actions appropriées comme l'envoi d'un rappel des dispositions législatives ou d'un avis d'infraction, le transfert du dossier à une autre unité (au Service des enquêtes ou aux Services juridiques) ou la fermeture du dossier.

¹³ Pour plus d'information sur cet outil, consulter l'Annexe 3 – Traitement de dossier : aide-mémoire.

B. Dossiers potentiels

Les dossiers potentiels répondent aux conditions suivantes :

- ils ne sont pas liés à une priorité courante de l'Office;
- ils comportent une infraction dont la gravité n'est pas de niveau 1;
- ils comportent une plainte qui est faite contre un commerçant qui n'a pas fait l'objet d'une action de surveillance de l'Office au cours des cinq dernières années;
- ils n'ont pas le nombre de plaintes requis pour être mis en priorité.

Les dossiers potentiels font l'objet d'une lecture globale par la Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative. Les dossiers sont priorisés dans la distribution des dossiers aux agents de protection du consommateur pour traitement approprié selon le critère de la gravité de l'infraction.

C. Dossiers continus

Les dossiers continus portent sur les commerçants qui, en raison de la taille de leur commerce, notamment, génèrent beaucoup de plaintes depuis plusieurs années. Ces derniers font l'objet d'une analyse continue par la Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative. À l'aide d'une fiche¹⁴, le dossier de ces commerçants est étudié en fonction de différents aspects. À la suite de cette analyse, une proposition d'intervention est faite au Comité de coordination des opérations, par exemple, l'envoi d'un rappel des dispositions législatives ou d'un avis d'infraction, une vigilance accrue dans un secteur de commerce particulier, le transfert d'un dossier à une autre unité ou encore la fermeture du dossier.

¹⁴ Pour plus d'information sur cette fiche, consulter l'Annexe 4 – fiche d'analyse : dossiers continus.

4.2 Gestion stratégique et gestion des risques

Certains dossiers de commerçant ne font pas l'objet d'une analyse et d'une mise en priorité automatisées, mais ils sont créés volontairement et ponctuellement par l'Office pour les raisons suivantes :

- un administrateur provisoire est nommé;
- une demande de renseignement, une opinion juridique ou une situation présente dans l'actualité requiert une position immédiate de l'Office;
- une dénonciation est transmise par un dénonciateur stratégique, par exemple un regroupement de personnes qui œuvrent dans l'un des secteurs couverts par l'une des lois sous la responsabilité de l'Office;
- une décision stratégique est prise par le Comité de coordination des opérations et le Comité de gestion en fonction de circonstances particulières.

5. Rôles et responsabilités

Tous les employés de l'Office, particulièrement ceux qui sont impliqués dans le processus de surveillance, doivent comprendre, suivre et appliquer les lignes directrices établies par l'Office.

5.1 Les membres de l'Office

Les membres de l'Office ont la responsabilité d'adopter les lignes directrices en matière de surveillance.

5.2 La Présidence et le Comité de gestion

La Présidence ainsi que le Comité de gestion approuvent les lignes directrices en matière de surveillance et ils s'assurent qu'elles sont en lien avec les orientations organisationnelles. Ils veillent à la bonne compréhension et à l'application adéquate des lignes directrices dans l'ensemble de l'organisation. Par ailleurs, la Présidence et le Comité de gestion confient, au Comité de coordination des opérations, la réalisation des programmes de surveillance ainsi que les interventions particulières et stratégiques qui touchent des dossiers de commerçant.

5.3 Le Comité de coordination des opérations

Le Comité de coordination des opérations coordonne les activités de surveillance qui découlent des lignes directrices et il veille à ce qu'elles soient menées correctement au sein de toutes les unités administratives impliquées dans le processus. Il identifie aussi les secteurs de commerce les plus problématiques et il recommande les programmes de surveillance. Enfin, il s'assure que les interventions choisies sont appropriées et il les soumet, au besoin, à la Présidence et au Comité de gestion pour approbation.

5.4 La Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative

La Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative constitue le premier maillon du continuum de surveillance présent à l'Office. Elle veille à ce que les employés de son unité mènent adéquatement les actions de surveillance qui découlent des lignes directrices. Elle s'assure que le processus de mise en priorité des interventions en matière de surveillance, d'analyse et de traitement des plaintes soit bien compris par ces derniers.

Elle voit aussi à ce que le système informatique soit utilisé adéquatement par ses employés et, au besoin, elle leur offre de la formation et du soutien.

5.5 La Direction des permis et de l'indemnisation

La Direction des permis et de l'indemnisation voit à ce que les employés de son unité mènent correctement les activités qui découlent des lignes directrices en matière de surveillance, soit la délivrance, la suspension et l'annulation de permis.

5.6 Le Service des enquêtes

Le Service des enquêtes, qui relève de la Direction des affaires juridiques, veille à ce que les employés de son unité mènent adéquatement les actions de surveillance qui découlent des lignes directrices. Il transmet aux Services juridiques les rapports comportant le résultat des enquêtes afin que les actions appropriées soient prises.

5.7 Les Services juridiques

Les Services juridiques, qui relèvent de la Direction des affaires juridiques, veillent à ce que les actions de surveillance qui découlent des lignes directrices soient appliquées conformément aux lois et aux règlements que l'Office est chargé de surveiller. Ils posent les actions juridiques appropriées et peuvent être consultés dans le cadre du dépôt de poursuites pénales entreprises par le Directeur des poursuites criminelles et pénales.

6. Procédure de révision et de mise à jour

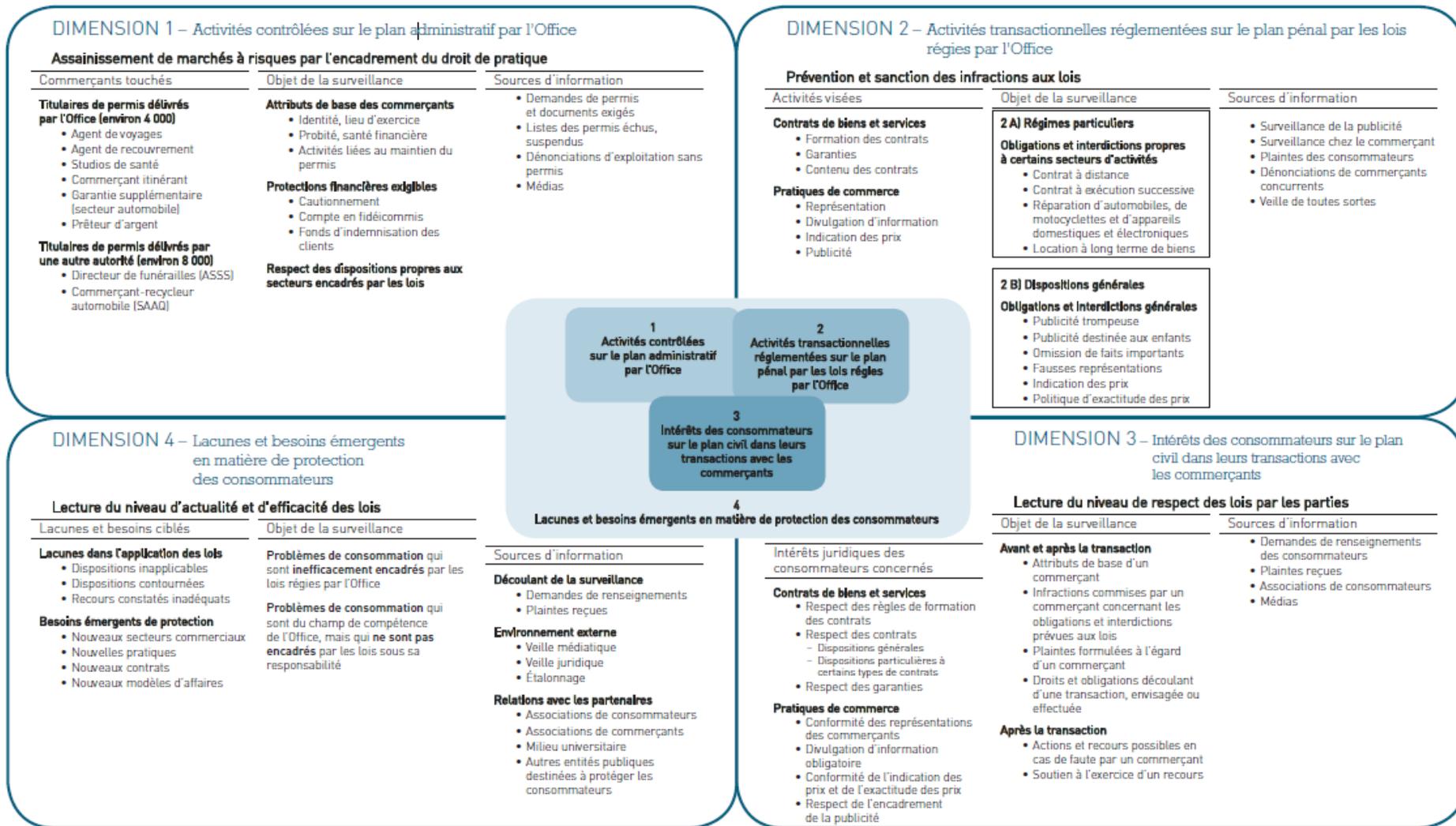
De façon générale, l'Office révisé régulièrement les lignes directrices en matière de surveillance pour s'assurer qu'elles l'aident à faire respecter les lois dont il est responsable, et ce, de manière efficace et efficiente.

Il s'assure aussi continuellement de leur cohérence avec les orientations organisationnelles.

Par ailleurs, la codification législative, utilisée par le système informatique automatisé et servant à identifier les infractions, est révisée lorsque des modifications importantes aux lois de l'Office sont effectuées. Ainsi, à chaque nouveau code est attribué un niveau de gravité intrinsèque, établi par les différentes unités administratives impliquées dans le processus de surveillance.

Annexe 1 – Cadre de référence en matière de surveillance

CADRE DE RÉFÉRENCE – LE MANDAT DE SURVEILLANCE D'APPLICATION DES LOIS



La première dimension de ce cadre traite des activités contrôlées sur le plan administratif par l'Office, soit la délivrance et le renouvellement de permis. Pour s'assurer qu'ils exercent leurs activités conformément aux lois dont il est responsable, l'Office délivre des permis et des certificats aux commerçants suivants : agents de recouvrement, agents de voyages, commerçants itinérants, prêteurs d'argent, commerçants offrant ou concluant un contrat de garantie supplémentaire relatif à une automobile ou à une motocyclette, commerçants et recycleurs de véhicules routiers et commerçants qui exploitent un studio de santé. Par année, l'organisme délivre plus de 8 500 permis de commerçant ainsi qu'environ 10 000 certificats de conseillers en voyages.

La deuxième dimension vise la surveillance et l'application des lois sous la surveillance de l'Office et, plus particulièrement, au plan pénal, les contrats de biens et services ainsi que les pratiques de commerce comme l'indication des prix et la publicité. À cet effet, l'Office mène diverses activités de surveillance. En 2014-2015, il a mené à terme près de 3 000 inspections, 300 enquêtes judiciaires et 70 enquêtes administratives. Il a également entrepris près de 250 poursuites pénales contre des commerçants pour un total d'amendes d'environ 1 million de dollars.

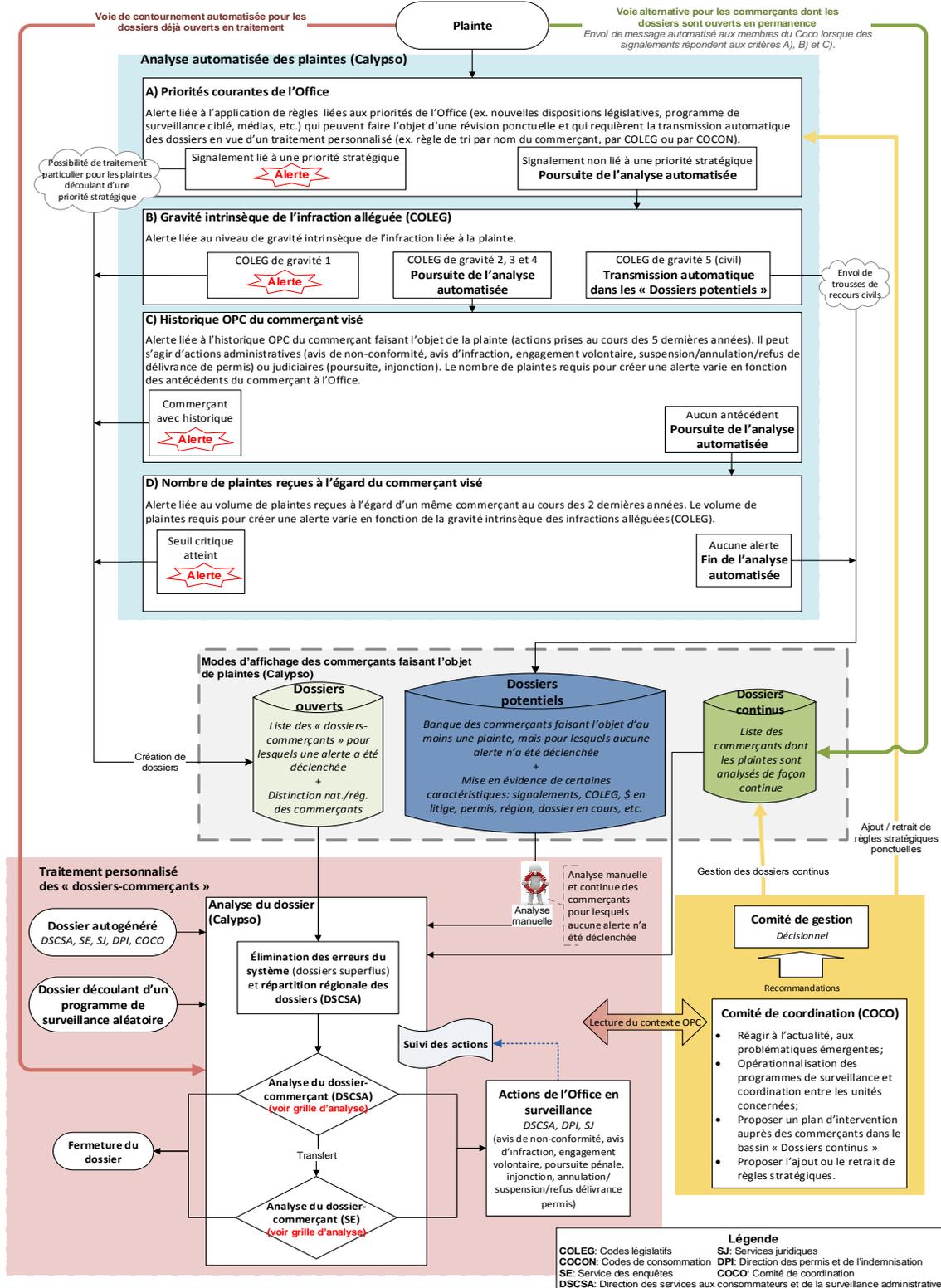
La troisième dimension a trait aux intérêts des consommateurs dans leurs transactions avec les commerçants et à leurs recours sur le plan civil. Chaque année, l'Office traite environ 100 000 demandes de renseignements et 30 000 plaintes de la part des consommateurs. En 2014-2015, les principaux secteurs de commerce qui faisaient l'objet de plaintes de la part des consommateurs, en ordre d'importance, étaient : les automobiles d'occasion, les gros appareils ménagers, les meubles, les services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation, les services de communication et de télécommunications, les articles de loisir et les automobiles neuves.

Enfin, la quatrième dimension du cadre de référence fait état des lacunes et des besoins émergents en matière de protection du consommateur dans l'application des lois et par rapport aux nouveaux secteurs commerciaux, aux nouvelles pratiques de commerce ainsi qu'aux nouveaux contrats et modèles d'affaires.

Annexe 2 – Schéma du processus de mise en priorité en surveillance

Processus de mise en priorité des interventions en matière de surveillance, d'analyse et de traitement des plaintes

Lignes directrices en surveillance
Version du 2015-11-05



TRAITEMENT D'UN DOSSIER AIDE-MÉMOIRE

ÉTAPE 1 : IDENTIFICATION / VALIDATION DE L'IDENTITÉ DU COMMERÇANT

Calypso, REQ, documents au dossier (nom, adresse) ou autres dossiers/plaintes.
Au besoin : site web du commerçant, Facebook, Agence du revenu, RBQ, etc.

ÉTAPE 2 : ANALYSE DU DOSSIER

1. Historique des interventions :

Vérifier l'historique des interventions de l'Office (DSC-DAJ) auprès du commerçant au cours des 5 dernières années;

2. Dossiers en cours à la Direction des affaires juridiques (DAJ) :

Vérifier si des dossiers sont en cours de traitement au Service des enquêtes ou au Service juridique même s'ils sont en attente de prise en charge. Cette étape aide à déterminer le niveau d'effort à consacrer au dossier en fonction des *Lignes directrices*;

3. Analyser le dossier à l'aide du Guide abrégé selon 6 dimensions (strates);

4. Cibler les principaux manquements à la loi à retenir pour l'intervention;

Il n'est pas nécessaire d'analyser chacune des plaintes au dossier, ni de communiquer avec tous les plaignants. Dès que les infractions potentielles sont ciblées, on peut passer à l'étape 3.

ÉTAPE 3 : COMMUNICATION AVEC LES PARTIES

Communiquer :

➔ AU BESOIN, avec les consommateurs :

- Seulement si de l'information supplémentaire est requise pour intervenir;
- Seulement pour les plaintes liées aux infractions ciblées et d'abord pour les plus récentes. Cesser la recherche dès que vous avez suffisamment d'information pour intervenir.

➔ Avec le commerçant afin de :

- Confirmer, si nécessaire, son identité;
- L'informer de l'analyse de plaintes à son endroit;
- Lui faire un topo des informations détenues;
- Obtenir sa version des faits;
- Le sensibiliser aux dispositions ciblées.

Éviter de communiquer avec le commerçant si :

- Aucune infraction potentielle n'a été ciblée.

Annexe 4 – Fiche d'analyse : dossiers continus

Date de la proposition	
Membre proposant	
Commerçant visé	
Description de la situation	
Gravité intrinsèque	
Historique du commerçant	
Circonstances	
Valeur stratégique	
Proposition de décision	

Décision :

Date de la décision :

Annexe 5 – Liste de la codification législative (COLEG)

+ Bien, service ou recouvrement

- + Information garantie supplémentaire
 - [102030 Garantie suppl. : info. Garantie légale \(niveau 3\)](#)
- + Prêt d'argent
 - [105021 Permis \(niveau 1\)](#)
 - [105022 Formalisme \(niveau 3\)](#)
 - [105023 Recours du consommateur \(niveau 5\)](#)
- + Véhicule
 - [107010 Véhicules d'occasion formalisme \(niveau 3\)](#)
 - [107020 Véhicules d'occasion Étiquette \(niveau 3\)](#)
 - [107030 Véhicules d'occasion Garantie \(niveau 5\)](#)
 - + Automobiles d'occasion (Décret)
 - [107041 Publicité \(niveau 3\)](#)
 - [107042 Pratiques interdites \(niveau 3\)](#)
 - [107049 Autres \(niveau 3\)](#)
 - + Garantie supplémentaire automobile
 - [107051 Permis et cautionnement \(niveau 1\)](#)
 - [107052 Indemnisation \(niveau 5\)](#)
 - [107053 Compte de réserve \(niveau 2\)](#)
 - [107060 - Altération odomètre \(niveau 2\)](#)
 - + Réparation de véhicule
 - [107071 Formalisme évaluation \(niveau 3\)](#)
 - [107072 Formalisme facture \(niveau 3\)](#)
 - [107073 Garantie \(niveau 5\)](#)
 - [107074 Rétention \(niveau 2\)](#)
 - [107079 Autre \(niveau 4\)](#)
 - + Véhicules routiers
 - [107081 Permis et cautionnement \(niveau 1\)](#)
 - [107082 Numéro de permis sur contrat \(niveau 3\)](#)
 - [107083 Retour permis annulé ou suspendu \(niveau 3\)](#)
 - [107084 Remise certificat de vérification mécanique \(niveau 3\)](#)
 - [107085 Vente à l'établissement seulement \(niveau 3\)](#)
 - [107086 Affichage du permis \(niveau 4\)](#)
- + Réparation des appareils domestiques
 - [108010 Formalisme évaluation \(niveau 3\)](#)
 - [108020 Formalisme facture \(niveau 3\)](#)
 - [108030 Garantie \(niveau 5\)](#)
 - [108040 Rétention \(niveau 2\)](#)
 - [108990 Autre \(niveau 4\)](#)
- + Exécution successive enseignement
 - [110010 Formalisme \(niveau 3\)](#)
 - [110020 Paiement \(niveau 3\)](#)
 - [110030 Résiliation \(niveau 2\)](#)
 - [110040 Contrat accessoire \(niveau 3\)](#)
- + Studio de santé
 - [110051 Permis et cautionnement \(niveau 1\)](#)
 - [110052 Indemnisation \(niveau 5\)](#)
 - [110053 Formalisme \(niveau 3\)](#)
 - [110054 Paiement \(niveau 3\)](#)
 - [110055 Résiliation \(niveau 2\)](#)
- + Exécution successive à distance
 - [111010 Formalisme \(niveau 3\)](#)
 - [111020 Reconduction du contrat \(niveau 3\)](#)
 - [111030 Résiliation \(niveau 2\)](#)
 - [111040 Frais période de réparation \(niveau 4\)](#)
 - [111050 Dépôt de garantie \(niveau 3\)](#)

- + Loi sur les agents de voyages
 - [201000 Permis et cautionnement \(niveau 1\)](#)
 - [202000 Indemnisation \(niveau 5\)](#)
 - [203000 Certificat \(niveau 1\)](#)
 - [204000 Collabo. administrateur provisoire/entrave inspecteur \(niveau 1\)](#)
 - [205000 Affichage du permis \(niveau 4\)](#)
 - [206000 Comptabilité \(niveau 3\)](#)
 - [207000 Fiducie \(niveau 2\)](#)
 - [208000 Publicité \(niveau 3\)](#)
 - [209000 Remise de documents et avis d'annulation \(niveau 3\)](#)
 - [210000 Contribution FICAV \(niveau 2\)](#)
 - [211000 Modification du prix \(niveau 2\)](#)
- + Loi sur le recouvrement de certaines créances
 - [301000 Permis et cautionnement \(niveau 1\)](#)
 - [302000 Indemnisation \(niveau 5\)](#)
- + Obligations et pratiques interdites
 - [303010 Pratiques interdites toute personne \(niveau 2\)](#)
 - [303020 Pratiques interdites titulaire de permis \(niveau 2\)](#)
 - [303030 Obligations identification \(niveau 2\)](#)
 - [303040 Obligations formalisme \(niveau 3\)](#)
 - [303990 Obligations autres \(niveau 3\)](#)
 - [304000 Notion d'établissement \(niveau 3\)](#)
 - [305000 Fiducie et comptabilité \(niveau 2\)](#)
 - [306000 Renseignements \(niveau 3\)](#)
- + Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture
 - [401000 Permis \(niveau 1\)](#)
 - [402000 Formalisme \(niveau 3\)](#)
 - [403000 Résolution \(niveau 2\)](#)
 - [404000 Fiducie et comptabilité \(niveau 2\)](#)
 - [405000 Administration et utilisation des sommes \(niveau 2\)](#)
 - [406000 Obligations \(niveau 3\)](#)
 - [407000 Administrateur provisoire \(niveau 1\)](#)
 - [408000 Commerce itinérant \(niveau 2\)](#)
- + Mode de conclusion**
 - + Contrat à distance
 - [103010 Paiement à l'avance \(niveau 3\)](#)
 - [103020 Formalisme \(niveau 3\)](#)
 - [103030 Résolution \(niveau 5\)](#)
 - [103040 Rétrofacturation \(niveau 2\)](#)
 - [103050 Restitution \(niveau 2\)](#)
 - + Commerce itinérant
 - [104010 Permis et cautionnement \(niveau 1\)](#)
 - [104020 Indemnisation \(niveau 5\)](#)
 - [104030 Formalisme \(niveau 3\)](#)
 - [104040 Résolution \(niveau 5\)](#)
 - [104050 Restitution \(niveau 2\)](#)
 - [104060 Perception \(niveau 3\)](#)
- + Mode de paiement de financement**
 - + Crédit
 - + Crédit général
 - [105011 Formalisme \(niveau 3\)](#)
 - [105012 Résolution \(niveau 4\)](#)
 - [105013 Paiement \(niveau 4\)](#)
 - [105014 Calcul des frais \(niveau 2\)](#)
 - [105015 Erreur de facturation \(niveau 4\)](#)
 - [105016 Cession de créance \(niveau 5\)](#)
 - [105017 Déchéance du bénéfice du terme \(niveau 3\)](#)
 - [105018 Assurances \(niveau 3\)](#)

- + Carte de crédit
 - [105031 Émission \(niveau 3\)](#)
 - [105032 Perte ou vol \(niveau 5\)](#)
- + Crédit variable
 - [105041 Formalisme \(niveau 3\)](#)
 - [105049 Autre \(niveau 3\)](#)
- + Vente à tempérament
 - [105051 Formalisme \(niveau 3\)](#)
 - [105052 Reprise de possession \(niveau 2\)](#)
 - [105059 Autre \(niveau 3\)](#)
 - [105060 Contrat assorti de crédit \(niveau 3\)](#)
- + Louage à long terme
 - [106010 Formalisme \(niveau 3\)](#)
 - [106020 Conventions interdites \(niveau 3\)](#)
 - [106030 Reprise de possession \(niveau 2\)](#)
 - [106040 Frais de crédit implicite \(niveau 2\)](#)
 - [106990 Autre \(niveau 3\)](#)
- + Carte prépayée
 - [109010 Information \(niveau 3\)](#)
 - [109020 Péremption, remboursement et frais \(niveau 2\)](#)
- + Pratique de commerce**
 - [112010 Fausse représentation \(niveau 2\)](#)
 - + Indication des prix
 - [112021 Étiquetage \(niveau 3\)](#)
 - [112022 Politique d'exactitude des prix \(niveau 2\)](#)
 - [112030 Pratiques interdites prix \(niveau 2\)](#)
 - [112040 Pratique sur les garanties \(niveau 3\)](#)
 - [112050 Pratiques interdites publicité \(niveau 3\)](#)
 - [112060 Omission fait et qualité commerçant \(niveau 2\)](#)
 - [112070 Vente forcée \(niveau 2\)](#)
 - [112080 Publicité sur le crédit \(niveau 3\)](#)
 - [112090 Publicité aux enfants \(niveau 2\)](#)
 - [112100 Revente billet prix supérieur \(niveau 2\)](#)
 - [112990 Autre \(niveau 3\)](#)
- + Dispositions générales**
 - + Dispositions générales et règles de formation
 - [101010 Obligation abusive \(niveau 5\)](#)
 - [101020 Stipulations et pratiques interdites \(niveau 2\)](#)
 - [101040 Formalisme pénal \(niveau 3\)](#)
 - [101050 Formalisme civil \(niveau 5\)](#)
 - [102020 Garantie conventionnelle \(niveau 4\)](#)
 - [113000 Sommes transférées en fiducie \(niveau 2\)](#)
 - [114000 Entrave au travail de l'Office \(niveau 1\)](#)
 - [115000 Non-respect engagement volontaire \(niveau 1\)](#)
 - + Obligations liées aux permis
 - [116010 Utilisation du permis pour publicité et promotion \(niveau 3\)](#)
 - [116020 Notion d'établissement \(niveau 3\)](#)
 - [116030 Avis de changement \(niveau 3\)](#)
 - [116040 Renouvellement un mois avant échéance \(niveau 4\)](#)
- + Garantie légale et livraison / conformité**
 - [101030 Livraison conformité \(niveau 5\)](#)
 - [102010 Garantie légale \(niveau 5\)](#)

Annexe 6 – Liste de la codification des domaines de consommation (COCON)

+ 10000. Biens de consommation

- 10010 Aliments/Boissons/Tabac
- 10020 Vêtements, bijoux et accessoires
- 10030 Outils, matériaux, articles d'entretien et végétaux
- 10040 Meubles
- 10050 Immeubles et maisons mobiles
- 10060 Gros appareils ménagers
- 10070 Appareils de chauffage et de climatisation
- 10080 Petits appareils électroménagers
- 10090 Articles électroniques
- 10100 Articles des TIC (Technologies de l'information et de la communication)
- 10110 Articles de loisirs
- 10120 Automobiles neuves
- 10130 Automobiles d'occasion
- 10140 Autres moyens de transport
- 10150 Pièces de rechange, accessoires et carburants pour moyens de transports
- 10160 Livres, revues, journaux, articles de papeterie
- 10170 Animaux et articles connexes
- 10180 Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels
- 10190 Produits ménagers, de nettoyage et d'entretien

+ 11000. Services généraux aux consommateurs

- 11010 Services immobiliers
- 11020 Services liés à la construction, l'entretien et à la rénovation de l'habitation
- 11030 Déménagement, entreposage et livraison
- 11040 Entretien ménager
- 11050 Soins corporels et d'esthétique
- 11060 Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement
- 11070 Services d'appui, de recherche et de rencontre
- 11080 Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport
- 11090 Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)
- 11100 Services professionnels (autres que des services de santé)
- 11110 Services funéraires et de sépulture
- 11120 Services de garde
- 11130 Services pour animaux de compagnie
- 11140 Services d'impression, de reproduction et d'encadrement

+ 12000. Services financiers

- 12010 Prêt d'argent
- 12020 Crédit variable
- 12030 Prêts hypothécaires
- 12040 Carte de débit
- 12050 Investissements et placements
- 12060 Assurances
- 12070 Garantie supplémentaire
- 12080 Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes
- 12090 Recouvrement de créances
- 12990 Autres Services financiers

+ 13000. Services de communication

- 13010 Services postaux et messageries
- 13020 Services de téléphonie fixe
- 13030 Services de téléphonie mobile
- 13040 Services Internet
- 13050 Services de télévision
- 13060 Forfait de services de communication
- 13070 Services de télésurveillance
- 13990 Autres services de communication

+ 14000. Services de transport

- 14010 Transport aérien
- 14020 Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime
- 14030 Services d'infrastructures reliés au transport
- 14040 Services de location d'un transport à court terme

+ 15000. Services de loisirs

- 15010 Hôtels et autres hébergements touristiques
- 15020 Voyages à forfait
- 15030 Propriétés à temps partagé et services analogues
- 15040 Restaurants et bars
- 15050 Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique
- 15060 Jeux de hasard et loteries

+ 16000. Énergie et eau

+ 17000. Santé

- 17010 Médicaments sous ordonnance
- 17020 Médicaments en vente libre
- 17030 Dispositifs médicaux et autre appareillage
- 17040 Services liés à la santé
- 17050 Maisons de retraite et soins à domicile

+ 18000. Enseignement

- 18010 Enseignement académique et formation continue
- 18020 Cours de langue, leçons de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps

+ 97000. Inconnu

+ 98000. Aucun

+ 99000. Autres (précisez)