



Déclaration de services aux citoyens 2007-2008

Québec 

Service de la planification et de la recherche
Avril 2007

Message du président

L'Office de la protection du consommateur s'efforce, depuis plusieurs décennies, de rétablir l'équilibre dans les rapports entre les consommateurs et les entreprises. L'Office assume cette responsabilité en informant les consommateurs de leurs droits et recours, en les éduquant, en appliquant les lois sous sa responsabilité et en favorisant la concertation entre les agents économiques.

L'Office favorise l'autonomie du consommateur. Dans le but de lui permettre de poser des gestes éclairés et responsables, il mise sur la disponibilité et l'accessibilité d'une information pertinente et à jour. De la même façon, l'Office s'efforce de maintenir de saines pratiques commerciales dans les secteurs soumis à sa surveillance. Parmi les moyens qu'il utilise pour y parvenir, il délivre et contrôle certains permis d'exploitation.

C'est avec fierté que l'Office de la protection du consommateur rend publique une nouvelle version de sa Déclaration de services aux citoyens. Cette déclaration met notamment l'accent sur l'accessibilité de ses services d'information et l'efficacité dans la délivrance des permis aux commerçants.

Le président,

Yvan Turcotte

Vision

L'Office de la protection du consommateur contribue au développement du climat de confiance nécessaire à la prospérité de la société québécoise. Pour y parvenir, il favorise des rapports équitables entre les consommateurs et les entreprises.

Mission

L'Office de la protection du consommateur a pour mission de protéger les consommateurs québécois et de défendre leurs intérêts. Pour ce faire, il les informe, les éduque, applique les lois sous sa responsabilité et favorise la concertation entre les agents économiques.

Champs de compétence

Les champs de compétence de l'Office de la protection du consommateur concernent principalement les relations contractuelles entre consommateurs et entreprises dans le domaine des biens mobiliers et des services. L'Office protège également l'intérêt des consommateurs sur le plan financier, notamment dans le domaine des agences de voyages, des agences de recouvrement, des arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, des studios de santé, du commerce itinérant et des garanties supplémentaires en matière d'automobile. Enfin, il encadre les pratiques de commerce.

Responsabilités législatives

L'Office de la protection du consommateur administre quatre lois et leurs règlements d'application : la Loi sur la protection du consommateur (LRQ, c. P-40.1), la Loi sur les agents de voyages (LRQ, c. A-10), la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (LRQ, c. A-23.001) et la Loi sur le recouvrement de certaines créances (LRQ, c. R-2.2).

Valeurs

La compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect sont les valeurs qui guident l'action de l'Office de la protection du consommateur.

Services

L'Office de la protection du consommateur offre des renseignements individuels et du soutien en personne, au téléphone, par télécopieur, par la poste et par courriel. Il reçoit et traite les plaintes des consommateurs à l'égard des commerçants, entreprend des conciliations et délivre des permis. L'Office administre également un programme d'indemnisation des consommateurs.

Clientèle

Les consommateurs québécois constituent la principale clientèle de l'Office de la protection du consommateur. Ainsi, ils peuvent bénéficier de l'encadrement des pratiques commerciales que l'Office exerce, de l'information qu'il diffuse, des plaintes qu'il traite et de ses activités de représentation. De plus, l'Office offre certains services dont peuvent bénéficier les commerçants faisant affaire au Québec.

Engagements généraux

Les engagements que prend l'Office de la protection du consommateur dans la présente déclaration traduisent sa volonté ferme d'offrir des services de qualité. Ainsi, en tenant compte des plaintes reçues de la part des consommateurs à l'endroit des commerçants, des sondages auprès de sa clientèle et du personnel en service direct, des études sur l'état de la consommation ainsi que des questions problématiques prioritaires en matière de consommation, l'Office prend des engagements qui ont trait :

- à l'accessibilité de ses services;
- à la diligence dans l'offre de ses services téléphoniques;
- à l'accessibilité de ses bureaux régionaux;
- à la diligence dans son offre d'information personnalisée;
- à la fiabilité de l'information qu'il offre;
- à l'efficacité et à la diligence lorsqu'il traite les plaintes des consommateurs à l'endroit des commerçants;
- à la diligence au moment de la délivrance de permis et de l'indemnisation des consommateurs;
- à l'équité et à la diligence dans le traitement des insatisfactions de sa clientèle;
- aux consultations de sa clientèle et de son personnel en service direct, en ce qui a trait à son offre de services;
- à la mesure du degré de satisfaction en ce qui concerne la qualité de ses services;
- à l'amélioration de la qualité de ses services;
- à la rigueur de sa reddition de comptes.

Accessibilité des services

L'Office de la protection du consommateur s'efforce d'offrir aux citoyens des services accessibles, de qualité et dans les meilleurs délais, par l'intermédiaire de :

son site Internet : http://www.opc.gouv.qc.ca	ses services téléphoniques
ses bureaux régionaux http://www.opc.gouv.qc.ca/joindre/adresses.asp	ses publications http://www.opc.gouv.qc.ca
la grappe de renseignements aux consommateurs dans le portail du gouvernement du Québec http://www.consommation.info.gouv.qc.ca	

Dans ce contexte, l'Office de la protection du consommateur prend les engagements suivants :

1. Rendre disponible en tout temps son site Internet, outil privilégié de diffusion d'information d'intérêt pour le consommateur québécois à l'adresse suivante : <http://www.opc.gouv.qc.ca>.
2. Offrir au public un service au comptoir les lundi, mardi, mercredi et vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. Le jeudi, offrir au public un service au comptoir de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
3. Rendre ses bureaux accessibles, sur le plan physique, aux personnes qui ont des incapacités. S'assurer, en même temps, que son personnel emploie un langage clair et qu'il tient compte, dans ses communications, des incapacités des personnes handicapées.

Services téléphoniques

L'Office dispose d'un centre d'appels utilisant la technologie numérique qui améliore la qualité de son système téléphonique. Pour joindre un agent de protection du consommateur, vous devez composer l'un des numéros suivants si c'est pour vous un appel local :

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 : 1 888 OPC-ALLO (1 888 672-2556)

En grande majorité, les citoyens utilisent le téléphone pour obtenir les services offerts par l'État. Dans ce contexte et dans son effort pour offrir des services téléphoniques accessibles, l'Office de la protection du consommateur prend les engagements suivants :

4. Offrir un service personnalisé de réponse téléphonique ininterrompu, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.
5. S'assurer que le délai d'attente pour une réponse aux appels téléphoniques ne dépasse pas trois minutes.
6. Assurer en tout temps le fonctionnement d'un système téléphonique de réponses vocales interactives.

Information personnalisée

L'information permet au citoyen de prendre des décisions éclairées afin de pouvoir exercer ses droits et d'assumer ses responsabilités. Pour répondre aux demandes générales de renseignements des citoyens, l'Office de la protection du consommateur privilégie l'utilisation des moyens de communication collectifs, notamment Internet. Néanmoins, tenant compte des ressources à sa disposition, il prend les engagements suivants en ce qui concerne le service d'information personnalisée :

7. Expédier, dans un délai de trois jours ouvrables suivant leur réception, une réponse personnalisée aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen de son site Internet.

Formulaire de demande d'information :

www.opc.gouv.qc.ca/programmes/info_gen_services.asp

Fiabilité de l'information

Par un programme de formation continue, l'Office de la protection du consommateur s'assure de la fiabilité de l'information dispensée par son personnel. En même temps, il veille à ce que son personnel dispose d'une information actualisée et pertinente pour répondre aux demandes des diverses clientèles qui font appel à lui.

Ainsi, par l'intermédiaire de son personnel, l'Office est en mesure d'informer, avec clarté, sa clientèle au regard des champs de compétence qui lui sont propres, de ses pouvoirs d'intervention, des recours et des droits de ses clients et, le cas échéant, de leurs obligations contractuelles en vertu des lois qu'il administre, de la façon d'obtenir des services adaptés à des besoins particuliers, des sources de l'information offerte, des motifs des décisions relatives aux dossiers de plaintes portées à son attention et des marches à suivre si les explications ou les renseignements obtenus ne satisfont pas le plaignant.

Pour s'assurer de la fiabilité de l'information qu'offre son personnel affecté au service à la clientèle et, en même temps, pour déterminer ses besoins en matière de formation, l'engagement de l'Office est le suivant :

8. Évaluer périodiquement la qualité des renseignements que fournit le personnel à la clientèle.

Réception et traitement des plaintes à l'endroit des commerçants

Le mandat de recevoir les plaintes des consommateurs à l'endroit des commerçants est énoncé dans la Loi sur la protection du consommateur. Le personnel de l'Office traite les plaintes des citoyens de manière efficace et adaptée à leurs besoins. Ainsi, que les plaintes soient exprimées au téléphone, en personne, par courrier ou par télécopieur, les demandes sont analysées avec compétence, de manière équitable et diligente, et dans le respect des règles de confidentialité. Le personnel de l'Office s'attend à recevoir de la part des citoyens une copie du formulaire de plainte dûment rempli qui a été expédié au commerçant, une copie des documents d'appui nécessaires à l'analyse ainsi que l'information relative à tout changement pouvant influencer sur la situation de leur dossier.

De son côté, l'Office s'engage à :

9. Amorcer l'analyse du dossier et expédier un accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables suivant la réception d'une plainte écrite dûment déposée.
10. Traiter complètement une plainte dans un délai de trente jours ouvrables.

Indemnisation

Dans le cadre du dispositif de protection des consommateurs prévu dans les lois sous sa responsabilité, l'Office gère les cautionnements fournis par certains commerçants ainsi qu'un fonds d'indemnisation qui protège les clients des agents de voyages. Pour toute demande d'indemnisation qui respecte les exigences prescrites par les règlements, l'Office s'engage à :

11. Indemniser les consommateurs dans un délai de quarante jours ouvrables suivant l'échéance prévue aux règlements.

Délivrance de permis

L'exigence d'un permis est un moyen d'assurer la protection du public. L'Office est cependant conscient de l'importance de faciliter les démarches à cet égard et d'alléger, autant que possible, le fardeau administratif des entreprises et des commerçants.

Dans ce contexte, il s'engage à :

12. Délivrer le permis approprié, dans un délai de douze jours ouvrables, à tout commerçant en règle qui respecte les exigences et la procédure de demande.

Qualité des services

L'Office accepte volontiers les commentaires et les suggestions lui permettant d'améliorer ses services et de maintenir un haut niveau de satisfaction. Dans le cas où l'Office n'aurait pas répondu aux attentes, les consommateurs, les commerçants et les organismes peuvent faire part de leur insatisfaction au sujet d'une prestation de service ou de la manière dont l'Office exerce son mandat. Les plaintes seront traitées avec discrétion et n'auront pas de répercussion négative sur le traitement d'un dossier particulier.

Le Bureau de la qualité des services est à l'écoute des suggestions et des plaintes dans le but de trouver des solutions aux problèmes soulevés et d'améliorer la prestation des services. Les plaintes et les commentaires peuvent être rédigés dans un formulaire dans la page « Qualité des services » du site Internet de l'Office, laquelle indique aussi les coordonnées téléphoniques et postales. Les plaintes doivent porter sur la qualité des services de l'Office et non sur un problème concernant un commerçant.

Page Qualité des services : http://www.opc.gouv.qc.ca/programmes/cvr_services_qualite.asp

Adresse de courriel : qualitedesservices@opc.gouv.qc.ca

Numéro de téléphone : numéro de téléphone local de l'Office, poste 2219

En ce qui a trait à la qualité des services, l'Office s'engage à :

13. Traiter les plaintes et les commentaires au sujet d'une prestation de service ou de la manière dont l'Office exerce son mandat dans un délai de quinze jours ouvrables.
14. Assurer le suivi des plaintes et des commentaires au sujet d'une prestation de service ou de la manière dont l'Office exerce son mandat.
15. Présenter, dans son rapport annuel de gestion, une analyse des plaintes et des commentaires reçus ainsi que des suites qui y furent données.

Pertinence de l'offre de services

Afin que son action soit toujours pertinente, l'Office de la protection du consommateur considère qu'il est fondamental de connaître l'opinion des citoyens. Il entreprendra donc des consultations quantitatives et qualitatives auprès de la population. Elles auront notamment pour objet :

- de connaître les besoins et les attentes des citoyens et de connaître les priorités qu'ils accordent aux différentes questions problématiques en matière de consommation;
- de sensibiliser les citoyens aux diverses réalités de l'espace économique;
- de mieux cibler ses propres interventions;
- de faire participer les citoyens au développement d'une nouvelle offre de services.

Satisfaction de la clientèle

Le consommateur ou l'entreprise qui s'adressent à l'Office de la protection du consommateur peut s'attendre à recevoir en tout temps un service accueillant, courtois, équitable et de qualité, et ce, quel que soit le moyen choisi pour le joindre : téléphone, télécopieur, courrier, courriel ou entrevue. Réciproquement, le personnel de l'Office est en droit de recevoir le même traitement respectueux.

En même temps et visant l'amélioration de ses services, l'Office accorde une importance particulière à la consultation de son personnel en service direct.

Ainsi, pour connaître l'opinion des citoyens et pour s'assurer de la satisfaction de sa clientèle à propos des services offerts, l'Office s'engage à :

16. Mesurer périodiquement le degré de satisfaction de la clientèle au sujet de la qualité des services offerts et la pertinence de son offre de services. Aussi, consulter son personnel en service direct, en ce qui a trait aux améliorations pouvant être apportées à son offre de services.

Amélioration des services

L'amélioration des services aux citoyens se trouve au cœur des préoccupations de gestion de l'Office de la protection du consommateur. Ainsi, connaissant les besoins, les attentes et le degré de satisfaction de sa clientèle, et tenant compte de sa capacité organisationnelle, l'Office produit un plan interne d'amélioration des services qui s'intègre dans le cycle de gestion. Ce plan lui permet d'établir des priorités d'amélioration et de suivre les progrès de l'organisation.

L'Office s'engage à :

17. Élaborer et mettre en œuvre un plan d'amélioration des services, et rendre compte, dans son rapport annuel de gestion, des progrès accomplis.

Accès à l'information

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels reconnaît aux citoyens et aux entreprises le droit de consulter ou d'obtenir copie des documents détenus par l'Office. Cet accès est sujet à des conditions et à certaines exclusions. La loi prévoit aussi que les renseignements personnels et les renseignements confidentiels des entreprises doivent être protégés.

L'Office rend déjà publique une information détaillée sur ses activités dans le Profil du commerçant, dans ses rapports annuels de gestion et dans les tableaux de suivi de sa déclaration de services aux citoyens, tous disponibles dans son site Web.

L'Office s'engage à :

18. Traiter les demandes d'accès à l'information dans les délais prescrits par la loi, dans un esprit de transparence et dans le respect des renseignements personnels et confidentiels.

Reddition de comptes

Dans le contexte de la Loi sur l'administration publique, la Déclaration de services aux citoyens de l'Office de la protection du consommateur devient un objet de reddition de comptes publique. Les résultats atteints relativement aux engagements de la présente déclaration seront publiés dans le rapport annuel de gestion soumis à l'Assemblée nationale. Ce rapport est disponible dans le site Internet de l'Office.

L'Office s'engage à :

19. Publier, dans son site Internet, un rapport trimestriel portant sur l'atteinte des engagements énoncés dans sa déclaration de services.