

**MENTION SPÉCIALE  
PRIX RÉALISATION 2003**

- SECTEUR FONCTION PUBLIQUE -

**OFFICE DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

---

**PROFIL DU COMMERÇANT SUR LE SITE INTERNET  
(résumé du projet)**

**Savoir avec qui on fait affaire, c'est bien mieux**

L'Office de la protection du consommateur, créé en 1971, reçoit quotidiennement des demandes de renseignements sur les commerçants et leurs pratiques commerciales. Afin de répondre à un besoin exprimé depuis fort longtemps par les consommateurs et les médias, l'Office a mis en ligne en 2002 dans son site Internet, le Profil du commerçant. Ce service novateur permet aux consommateurs d'obtenir de l'information fiable, objective et vérifiable sur les commerçants avec lesquels ils désirent faire affaire.

Un profil est créé pour chaque commerçant sur lequel l'Office reçoit une plainte, entreprend une action juridique ou, encore, émet un permis. Depuis 2000, ces renseignements étaient accessibles par téléphone ou par courrier. Au cours de la première année de mise en ligne du Profil du commerçant, 41 589 consultations ont été enregistrées dans le site de l'Office. En octobre 2003, on dénombre près de 14 000 commerçants dont le profil peut être consulté.

Ce projet audacieux a pour objectif d'aider les consommateurs à faire des choix éclairés en matière de consommation. Il vise aussi à responsabiliser les commerçants en les incitant à maintenir de bonnes pratiques commerciales. En permettant aux consommateurs de vérifier l'état du dossier des commerçants avec lesquels ils souhaitent faire affaire, cette brillante initiative en matière de renseignements publics ne permet-elle pas aussi d'améliorer l'équilibre des forces entre ces derniers ?

Au Québec et au Canada, rappelons que l'Office constitue le seul organisme gouvernemental à rendre accessible ce genre d'information par téléphone, par courrier et dans Internet. Il est à noter que d'autres organismes ont déjà fait part à l'Office de leur intérêt envers un tel service et de leur intention de s'inspirer de cet outil d'information novateur pour l'offrir à leur clientèle respective.

***Puisque l'excellence dans le service passe avant tout par une sensibilité aux besoins des clients, gageons que cette réalisation fera beaucoup de chemin!***

**PERSONNE-RESSOURCE POUR LE PROJET :**

Monsieur Gilles Angers  
Secrétaire général  
Office de protection du consommateur  
400, boulevard Jean-Lesage, Bureau 450  
Québec (Québec) G1K 8W4

Téléphone : (418) 643-9854  
Télécopieur : (418) 528-2844  
Courriel : [gilles.angers@opc.gouv.qc.ca](mailto:gilles.angers@opc.gouv.qc.ca)  
Site web : <http://www.opc.gouv.qc.ca>