



OFFICE DE LA PROTECTION DU
CONSOMMATEUR
ÉTUDE DES CRÉDITS 2021-2022

**Renseignements particuliers
du 3^e groupe d'opposition**

Document préparé par la Direction de la gestion budgétaire et financière
Avril 2021

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
DU 3^E GROUPE D'OPPOSITION
ÉTUDE DES CRÉDITS 2021-2022

| DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS | | PAGES |
|---------------------------|---|-------|
| P.1 | INDIQUER LA SOMME DÉPENSÉE EN 2020-2021 (PRÉVISIONS POUR 2021-2022) PAR VOTRE MINISTÈRE ET SES ORGANISMES POUR L'INFORMATIQUE ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION. PRÉCISER S'IL S'AGIT D'ACHATS DE LOGICIELS, DE MATÉRIEL OU DE SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNE, EXTERNE OU DU CSPQ). | 1 |
| P.2 | POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2020-2021, INDIQUER : A. LA LISTE DES EMPLOYÉS OU DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION; B. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT VU LEUR MANDAT ÊTRE RENOUVELÉ EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT; INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION; C. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT; INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV; D. LEURS FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE VOYAGE, DE REPAS ET DE REPRÉSENTATION. | 2 |
| P.5 | COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL; INDIQUER LES RÉALISATIONS FAITES DANS LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES ET LES PRÉVISIONS POUR 2021-2022. INDIQUER ÉGALEMENT LES SOMMES AVANCÉES AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE PAR LE FONDS DE SUPPLÉANCE DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES DE CERTIFICATION, ET CE, POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES IMPLIQUANT LE GOUVERNEMENT, SES MINISTÈRES ET SES ORGANISMES. | 3 |
| P.7 | LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, ACTIFS EN 2020-2021, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, FOURNIR UNE COPIE DE TOUT DOCUMENT PRODUIT, ET PRÉCISER : A. LE MANDAT; B. LES MEMBRES; C. LE BUDGET; D. LE NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTUÉES EN 2020-2021; E. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2020-2021 ET LES PRÉVISIONS POUR 2021-2022. | 4 |
| P.36 | LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2020-2021 À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE, À DES PROFESSEURS DE DROIT OU À DES JUGES PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT. PRÉCISER : A. LE NOM ET L'ADRESSE DU PROFESSIONNEL; B. LA DESCRIPTION DU MANDAT; LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE PROLONGATION; C. LE COÛT HORAIRE ET LE COÛT TOTAL DU MANDAT JUSQU'À MAINTENANT; LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE DÉROGATION QUANT AU TAUX HORAIRE APPLICABLE; D. LES PRÉVISIONS DES COÛTS POUR 2021-2022 ET POUR L'ENSEMBLE DU MANDAT CONFIE; E. LE NOM DE L'ÉTUDE, DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHÉANT. | 5 |

| DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS | | PAGES |
|---------------------------|--|-------|
| P.149 | <p>NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHEMINÉES À L'OPC AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2019-2020 ET EN 2020-2021, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES À L'OPC ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES, INCLUANT LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT. DE FAÇON PARTICULIÈRE :</p> <p>A. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIER EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>B. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGE »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>C. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L'AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LES TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>D. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>E. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>F. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>G. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE DE CARTES PRÉPAYÉES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>H. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D'UNE GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>I. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU « TIME-SHARING »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>J. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE L'INSPECTION EN BÂTIMENT; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>K. NOMBRE DE PLAINTES CONCERNANT HYDRO-QUÉBEC; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>L. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ARRANGEMENTS PRÉALABLES DE SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>M. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D'ESSENCE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>N. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>O. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'ÉTIQUETAGE DES ALIMENTS; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>P. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'APPLICATION DES NOUVELLES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR QUI DÉCOULENT DE L'ADOPTION, EN DÉCEMBRE 2009, DU PROJET DE LOI 60.</p> | 7 |
| P.150 | EN 2019-2020 ET EN 2020-2021, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT MENÉ À DES INTERVENTIONS JURIDIQUES, EN DISTINGUANT CELLES QUI ONT ÉTÉ RÉFÉRÉES À LA COUR DES PETITES CRÉANCES OU À UN AVOCAT, ET CELLES DÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS. | 10 |
| P.151 | EN 2019-2020 ET EN 2020-2021, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT ÉTÉ MENÉES PAR LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES DE L'OFFICE, LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE OU LE PROCUREUR GÉNÉRAL, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DU DOSSIER, LES RÉSULTATS OBTENUS ET LES RÉSULTATS DES POURSUITES. | 11 |
| P.152 | NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 2019-2020 ET EN 2020-2021, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR. | 12 |
| P.153 | VENTILATION DE L'EFFECTIF DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, POUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOI AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS; DISTINGUER LES POSTES PERMANENTS DES POSTES OCCASIONNELS. | 13 |
| P.154 | <p>POUR L'OPC ET POUR CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, SPÉCIFIER ET DISTINGUER LE TOTAL DES EMPLOYÉS AFFECTÉS :</p> <p>A. AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE;</p> <p>B. AU TRAITEMENT DES PLAINTES;</p> <p>C. À LA MÉDIATION;</p> <p>D. AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS.</p> | 14 |
| P.155 | VENTILATION DÉTAILLÉE DU MONTANT DÉPENSÉ PAR L'OPC POUR LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET SA MISSION ÉDUCATIVE; FOURNIR COPIE DES DOCUMENTS PUBLIÉS À CES FINS. | 15 |
| P.156 | REVENUS PROVENANT DES AMENDES, DEPUIS 2009-2010 JUSQU'À LA DERNIÈRE ANNÉE FINANCIÈRE. | 16 |
| P.157 | <p>Liste des études ou des sondages commandés durant l'exercice financier 2019-2020 et celui de 2020-2021 à la demande du ministre ou de l'organisme :</p> <p>A. Liste et coûts;</p> <p>B. Copie des soumissions;</p> <p>C. Copie des études ou des sondages.</p> | 17 |

| DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS | | PAGES |
|---------------------------|---|-------|
| P.158 | NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES, EN INDIQUANT LEUR NATURE ET LEURS RÉSULTATS. | 18 |

N.B. À MOINS D'INDICATIONS CONTRAIRES, LES DONNÉES PRÉSENTÉES DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE DES CRÉDITS SONT ÉTABLIES EN DATE DU 28 FÉVRIER 2021.

P.1 INDiquer la somme dépensée en 2020-2021 (prévisions pour 2021-2022) par votre ministère et ses organismes pour l'informatique et les technologies de l'information. Préciser s'il s'agit d'achats de logiciels, de matériel ou de services professionnels (interne, externe ou du CSPQ).

| | 2020-2021 (en k\$) |
|-------------------------|--------------------|
| Logiciels | 6,8 |
| Matériel | 93,9 |
| Services professionnels | 0,0 |
| • Interne | 65,1 |
| • Externe | 6,9 |
| • CSPQ | |
| Total | 172,7 |

- P.2** **POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2020-2021, INDiquer :**
- A. LA LISTE DES EMPLOYÉS OU DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION;**
 - B. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT VU LEUR MANDAT ÊTRE RENOUVELÉ EN INDiquANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT, INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION;**
 - C. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES EN INDiquANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT, INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV;**
 - D. LEUR FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE VOYAGE, DE REPAS ET DE REPRÉSENTATION.**
-

A. LA LISTE DES EMPLOYÉS OU DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- MARIE-CLAUDE CHAMPOUX
- ARIANE CHARBONNEAU
- PIERRE COUTURE
- JOCELYNE LÉVESQUE
- GABRIELE ROEHL
- GENEVIÈVE SAUMIER
- MARJORIE THÉBERGE

B. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT VU LEUR MANDAT RENOUVELÉ EN INDiquANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LES DATES DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT INCLUANT LEUR RÉMUNÉRATION
AUCUN.

C. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES EN INDiquANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT INCLUANT LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV
AUCUN.

D. LEUR FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION
AUCUN.

P.5 COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL; INDiquer LES RÉALISATIONS FAITES DANS LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES ET LES PRÉVISION POUR 2021-2022. INDiquer ÉGALEMENT LES SOMMES AVANCÉES AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE PAR LE FONDS DE SUPPLÉANCE DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES DE CERTIFICATION, ET CE, POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES IMPLIQUANT LE GOUVERNEMENT, SES MINISTÈRES ET ORGANISMES.

LES RÉALISATIONS 2020-2021

- ACTIVITÉS EN LIEN AVEC LA PANDÉMIE
 - DÉPLOIEMENT DE TEAMS
 - DÉPLOIEMENT DU TÉLÉTRAVAIL
 - DÉPÔT SÉCURISÉ DE DOCUMENTS POUR LA TRANSMISSION EN LIGNE DES DEMANDES DE RÉCLAMATIONS AU FONDS D'INDEMNISATION DES CLIENTS DES AGENTS DE VOYAGES (PANDÉMIE)
 - TRANSMISSION DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION À L'AIDE D'UNE PLATEFORME SÉCURISÉE D'ÉCHANGE DE DOCUMENTS
- AUTRES ACTIVITÉS
 - RAPATRIEMENT ET DÉVELOPPEMENT DE PARLE
 - ANALYSE DES MODES DE COMMUNICATIONS EN PLACE AVEC LES CLIENTÈLES
 - ADAPTATION DU SYSTÈME DE MISSION CALYPSO AFIN DE RÉPONDRE AUX CHANGEMENTS LÉGISLATIFS
 - BONIFICATION DE L'OFFRE NUMÉRIQUE POUR NOS CLIENTÈLES ET ÉLIMINATION PROGRESSIVE DES DOSSIERS PAPIER
 - CONSOLIDATION DES CENTRES DE TRAITEMENT INFORMATIQUE
 - MISE EN PLACE DE MESURE VISANT LE REHAUSSEMENT DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

| NOM DU PROJET | NATURE DU PROJET – STATUT | RÉALISATIONS EN 2020-2021 |
|--|--|---------------------------|
| RAPATRIEMENT ET DÉVELOPPEMENT DE PARLE | DÉVELOPPEMENT DE SYSTÈME INFORMATIQUE (EN COURS) | EN COURS D'EXÉCUTION |

AUCUNE SOMME N' A ÉTÉ AVANCÉE EN 2020-2021 PAR LE FONDS DE SUPPLÉANCE DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES DE CERTIFICATION.

P.7 **LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, ACTIFS EN 2020-2021, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, FOURNIR UNE COPIE DE TOUT DOCUMENT PRODUIT, ET PRÉCISER :**

A. LE MANDAT;
B. LES MEMBRES;
C. LE BUDGET;
D. LE NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTUÉES EN 2020-2021;
E. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2020-2021 ET LES PRÉVISIONS POUR 2021-2022.

| COMITÉ | MANDAT | MEMBRES | NOMBRE DE RENCONTRES 2020-2021 |
|--|---|--|--------------------------------|
| COMITÉ CONSULTATIF DES AGENTS DE VOYAGES | CONSEILLER LE MINISTRE RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA LOI SUR LES AGENTS DE VOYAGES SUR TOUTE MATIÈRE RELATIVE AUX ACTIVITÉS DES AGENTS DE VOYAGES ET LUI DONNER SON AVIS SUR TOUTE QUESTION QUE LE MINISTRE LUI SOUMET RELATIVEMENT AUX ACTIVITÉS DES AGENTS DE VOYAGES. | M. ANDRÉ ALLARD MME SYLVIE DE BELLEFEUILLE M. BERNARD BUSSIERES MME MARIE-CLAUDE CHAMPOUX MME LAURENCE MARGET MME MANON MARTEL M. CLAUDE ST-PIERRE | 2 |
| CONSEIL CONSULTATIF DES CONSOMMATEURS | PERMETTRE À L'OFFICE DE CONSULTER SES PARTENAIRES SUR DES QUESTIONS LIÉES À L'EXERCICE DES MANDATS DE L'OFFICE ET FAVORISER L'ÉCHANGE ET LA DISCUSSION SUR DES SUJETS LIÉS À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS. | M. ANDRÉ ALLARD MME NATHALIE CHAMPAGNE MME MARIE-CLAUDE CHAMPOUX M. DENIS FALARDEAU M. GARY FROST MME YANNICK LABELLE M. PIERRE-CLAUDE LAFOND MME KARINE ROBILLARD MME SONIA ST-PIERRE MME MARJORIE THEBERGE MME MARIE-ÉDITH TRUDEL M. SAÏD ZOUITEN | 0 |
| COMITÉ CONSULTATIF SUR LE COMMERCE DE DÉTAIL | PERMETTRE À L'OFFICE DE MIEUX CONNAÎTRE LES PRÉOCCUPATIONS ET LES POSITIONS DES COMMERÇANTS SUR LES SUJETS LIÉS À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS ; FAVORISER L'ÉCHANGE ET LA DISCUSSION ENTRE L'OFFICE, LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS ET LES ASSOCIATIONS DE COMMERÇANTS ; FAVORISER LA COLLABORATION ET LA RECHERCHE DE SOLUTIONS AUX PROBLÉMATIQUES DE CONSOMMATION ET D'APPLICATION DES LOIS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR. | M. ANDRÉ ALLARD M. JEAN-FRANÇOIS BELLEAU M. FREDERIC BOUDREAU MME MARIE-CLAUDE CHAMPOUX M. GARY FROST M. GOPINATH JEYEBALARATNAM MME YANNICK LABELLE MME FRANÇOISE PAQUET | 0 |

P.36 LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2020-2021 À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE, À DES PROFESSEURS DE DROIT OU À DES JUGES PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT. PRÉCISER :

- A. LE NOM ET L'ADRESSE DU PROFESSIONNEL;**
- B. LA DESCRIPTION DU MANDAT; LE CAS ÉCHÉANT, INDiquer LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE PROLONGATION;**
- C. LE COÛT HORAIRE ET LE COÛT TOTAL DU MANDAT JUSQU'À MAINTENANT; LE CAS ÉCHÉANT, INDiquer LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE DÉROGATION QUANT AU TAUX HORAIRE APPLICABLE;**
- D. LES PRÉVISIONS DES COÛT POUR 2021-2022 ET POUR L'ENSEMBLE DU MANDAT CONFIE;**
- E. LE NOM DE L'ÉTUDE, DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHANT.**

| MANDATAIRES | TAUX | MOIS | OBJET | MONTANT DES HONORAIRES |
|-----------------------------------|---------------------------------------|------|--|------------------------|
| CENTRE DE MÉDIATION ST-HUBERT INC | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 2 129 \$ |
| DE CARDAILLAC, FRANÇOISE | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 5 255 \$ |
| GAGNON, MARIE | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 4 142 \$ |
| GASTON VACHON NOTAIRE INC. | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 281 \$ |
| GILBERT, CHRISTIAN | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 5 309 \$ |
| HALLÉE, ANNIE | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 2 048 \$ |
| LANEVILLE, YVES | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 4 612 \$ |
| MARTIN, SUZANNE | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 816 \$ |
| MICHAUD, RÉJEAN | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 5 436 \$ |
| MORIN, YANNICK | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 5 247 \$ |
| N'KAA BIBI BAERA, CLARISSE | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 5 355 \$ |
| PINARD, BRIGITTE | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 1 975 \$ |

| MANDATAIRES | TAUX | MOIS | OBJET | MONTANT DES HONORAIRES |
|----------------------|---------------------------------------|------|--|------------------------|
| POITRAS, RICHARD | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 2 683 \$ |
| SAUVÉ, ALAIN | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 4 150 \$ |
| SONNENSCHN, SOLOMON | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 4 401 \$ |
| TREMBLAY, JOSÉE | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 2 718 \$ |
| TURGEON, ALAIN | SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$ | | FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE | 1 867 \$ |
| TOTAL DES HONORAIRES | | | | 58 424 \$ |

- P.149 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHEMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2019-2020 ET EN 2020-2021, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES À L'OPC ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES, INCLUANT LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT. DE FAÇON PARTICULIÈRE :**
- A. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIERS EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS, SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - B. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGE »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - C. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L'AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - D. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - E. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - F. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - G. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE DE CARTES PRÉPAYÉES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - H. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D'UNE GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - I. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU « TIME-SHARING »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - J. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE L'INSPECTION EN BÂTIMENT; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - K. NOMBRE DE PLAINTES CONCERNANT HYDRO-QUÉBEC; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - L. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ARRANGEMENTS PRÉALABLES DE SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - M. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D'ESSENCE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - N. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - O. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'ÉTIQUETAGE DES ALIMENTS; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - P. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'APPLICATION DES NOUVELLE DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR QUI DÉCOULENT DE L'ADOPTION, EN DÉCEMBRE 2009, DU PROJET DE LOI 60.**

ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2020 ET LE 28 FÉVRIER 2021, L'OFFICE A TRAITÉ UN TOTAL DE 113 879 CAS DE CONSOMMATION :

- 93 291 ÉTAIENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS QUI, APRÈS ANALYSE, NE PRÉSENTAIENT PAS DE MANQUEMENTS OU D'INFRACTIONS AUX LOIS;
- 19 370 ÉTAIENT DES PLAINTES, DONT 9 005 AVAIENT UN CARACTÈRE PÉNAL INDIQUANT DES INFRACTIONS POTENTIELLES;
- 1 218 AVAIENT ÉTÉ DIRIGÉES VERS LA PLATEFORME DE MÉDIATION EN LIGNE PARLE.

RÉPARTITION PAR BUREAU RÉGIONAL DU NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES REÇUES ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2020 ET LE 28 FÉVRIER 2021

| BUREAU RÉGIONAL | NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS | NOMBRE DE PLAINTES |
|-----------------|--------------------------------------|--------------------|
| GASPÉ | 1 854 | 156 |
| GATINEAU | 9 915 | 1 938 |
| MONTRÉAL | 16 430 | 3 829 |
| QUÉBEC | 17 466 | 4 006 |
| RIMOUSKI | 6 324 | 1 705 |
| ROUYN-NORANDA | 3 508 | 564 |
| SAGUENAY | 11 648 | 1 458 |
| SAINT-JÉRÔME | 9 513 | 2 762 |
| SEPT-ÎLES | 2 516 | 804 |
| SHERBROOKE | 5 152 | 559 |
| TROIS-RIVIÈRES | 8 965 | 1 589 |
| TOTAL | 93 291 | 19 370 |

NOMBRE DE PLAINTES PAR SECTEUR

A. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIERS EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS, SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

L'OFFICE NE FAIT PAS LA DISTINCTION ENTRE CES TYPES DE SERVICES. LE TABLEAU CI-DESSOUS PRÉSENTE DONC LES RÉSULTATS POUR LA CATÉGORIE « ARGENT », QUI COMPREND LES PLAINTES RELATIVES AUX TROIS CATÉGORIES DEMANDÉES.

| CATÉGORIE | NOMBRE DE PLAINTES REÇUES |
|-----------|---------------------------|
| ARGENT | 184 |

*L'OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

B. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGE »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

| CATÉGORIE | NOMBRE DE PLAINTES REÇUES |
|--------------------|---------------------------|
| PRÊTEURS SUR GAGES | 12 |

*L'OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

C. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L'AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

| CATÉGORIE | NOMBRE DE PLAINTES REÇUES |
|---|---------------------------|
| VENTE/RÉPARATION D'AUTOMOBILES (NEUVES ET D'OCCASION) | 3 986 |

*L'OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

D. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

| CATÉGORIE | NOMBRE DE PLAINTES REÇUES |
|---|---------------------------|
| LOCATION D'AUTOMOBILES (NEUVES ET D'OCCASION) | 96 |

*L'OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

E. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

| CATÉGORIE | NOMBRE DE PLAINTES REÇUES |
|------------------------------|---------------------------|
| AGENTS DE VOYAGES/GROSSISTES | 268 |

*L'OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

F. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

| CATÉGORIE | NOMBRE DE PLAINTES REÇUES |
|--|---------------------------|
| INDICATION DES PRIX ET ÉTIQUETAGE | 100 |
| INDICATION DES PRIX ET POLITIQUE D'EXACTITUDE DES PRIX | 199 |

*L'OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

G. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE DE CARTES PRÉPAYÉES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

| CATÉGORIE | NOMBRE DE PLAINTES REÇUES |
|------------------|---------------------------|
| CARTES PRÉPAYÉES | 68 |

*L'OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

H. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D'UNE GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

| CATÉGORIE | NOMBRE DE PLAINTES REÇUES |
|-------------------------|---------------------------|
| GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE | 266 |

*L'OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

I. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU « TIME-SHARING »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

| CATÉGORIE | NOMBRE DE PLAINTES REÇUES |
|--|---------------------------|
| PROPRIÉTÉS À TEMPS PARTAGÉ ET SERVICES ANALOGUES | 4 |

*L'OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

J. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE L'INSPECTION EN BÂTIMENT; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

| CATÉGORIE | NOMBRE DE PLAINTES REÇUES |
|--|---------------------------|
| LE SYSTÈME DE CODIFICATION DE L'OFFICE NE PERMET PAS D'ISOLER LES PLAINTES RELATIVES À CE SECTEUR. | |

*L'OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

K. NOMBRE DE PLAINTES CONCERNANT HYDRO-QUÉBEC; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

| CATÉGORIE | NOMBRE DE PLAINTES REÇUES |
|---|---------------------------|
| LES CONTRATS DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ PAR HYDRO-QUÉBEC SONT EXCLUS DE L'APPLICATION DU TITRE SUR LES CONTRATS RELATIFS AUX BIENS ET AUX SERVICES. | |

*L'OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

L. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ARRANGEMENTS PRÉALABLES DE SERVICES FUNÉRAIRE ET DE SÉPULTURE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

| CATÉGORIE | NOMBRE DE PLAINTES REÇUES |
|-------------------------------------|---------------------------|
| SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE | 27 |

*L'OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

M. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D'ESSENCE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

| CATÉGORIE | NOMBRE DE PLAINTES REÇUES |
|--|---------------------------|
| LE SYSTÈME DE CODIFICATION DE L'OFFICE NE PERMET PAS D'ISOLER LES PLAINTES RELATIVES À CE SECTEUR. | |

*L'OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

N. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

| CATÉGORIE | NOMBRE DE PLAINTES REÇUES |
|-----------------------|---------------------------|
| SERVICES DE TRANSPORT | 276 |

*L'OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

O. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'ÉTIQUETAGE DES ALIMENTS; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

| CATÉGORIE | NOMBRE DE PLAINTES REÇUES |
|---------------------|---------------------------|
| ALIMENTS / BOISSONS | 166 |

*L'OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

P. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'APPLICATION DES NOUVELLE DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR QUI DÉCOULENT DE L'ADOPTION, EN DÉCEMBRE 2009, DU PROJET DE LOI 60 :

| CATÉGORIE | NOMBRE DE PLAINTES REÇUES |
|--|---------------------------|
| TÉLÉCOMMUNICATIONS (CONTRATS DE SERVICES FOURNIS À DISTANCE) | 377 |
| GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE | 266 |
| CARTES PRÉPAYÉES | 68 |
| OBLIGATION DE DÉTENIR UN CERTIFICAT DE CONSEILLER EN VOYAGES | 5 |

*L'OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

*LE SYSTÈME DE CODIFICATION DE L'OFFICE NE PERMET PAS D'ISOLER LES PLAINTES RELATIVES AU PRIX TOUT INCLUS.

P.150 EN 2019-2020 ET 2020-2021, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT MENÉ À DES INTERVENTIONS JURIDIQUES, EN DISTINGUANT CELLES QUI ONT ÉTÉ RÉFÉRÉES À LA COUR DES PETITES CRÉANCES OU À UN AVOCAT, ET CELLES DÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.

EN MATIÈRE DE SURVEILLANCE, L’OFFICE REÇOIT ET TRAITE LES PLAINTES EN FONCTION DE LIGNES DIRECTRICES QUI PRIVILÉGIENT UN TRAITEMENT GLOBAL DES PLAINTES AU LIEU D’UNE APPROCHE INDIVIDUELLE. L’OFFICE PRIORISE DONC SES INTERVENTIONS EN FONCTION DE CERTAINS CRITÈRES, DONT LA GRAVITÉ DES INFRACTIONS COMMISES, LE NOMBRE DE PLAINTES RECUEILLIES ET LES ANTÉCÉDENTS DES COMMERÇANTS VISÉS ET CONCENTRE SON ACTION SUR LES PLAINTES À CARACTÈRE PÉNAL.

PAR CETTE APPROCHE, L’OFFICE AGIT EN AMONT AFIN D’AMENER LES COMMERÇANTS À SE CONFORMER AUX EXIGENCES DE LA LOI, AU BÉNÉFICE D’UN GRAND NOMBRE DE CONSOMMATEURS. ELLE VISE ÉGALEMENT À SERVIR D’EXEMPLES AUX AUTRES COMMERÇANTS D’UN MÊME SECTEUR D’ACTIVITÉS. D’AILLEURS, EN 2019-2020, L’ANALYSE DU NOMBRE MOYEN DE PLAINTES REÇUES CONCERNANT LES COMMERÇANTS, AVANT ET APRÈS UNE INTERVENTION (INSPECTION, ENQUÊTE, POURSUITE OU ENVOI D’AVIS) DE L’OFFICE, A PERMIS DE CONSTATER UNE DIMINUTION DU TAUX DE PLAINTES DE 33 %, CE QUI TÉMOIGNE DE L’EFFICACITÉ DES INTERVENTIONS DE L’OFFICE.

EN CE QUI A TRAIT AUX CONSOMMATEURS, L’OFFICE A CONÇU À LEUR INTENTION DES OUTILS D’INFORMATION VULGARISÉE ET FACILES D’UTILISATION (TROUSSES D’INFORMATION) AFIN QU’ILS PRENNENT EN MAIN LE RÈGLEMENT DE LEUR LITIGE. CES TROUSSES, QUI RENFERMENT ÉGALEMENT UN FORMULAIRE TYPE DE MISE EN DEMEURE, SONT SYSTÉMATIQUEMENT FOURNIES AUX CONSOMMATEURS QUI PORTENT PLAINTÉ. L’OFFICE Y PROPOSE UNE DÉMARCHE ORDONNÉE QUI FAVORISE, DANS UN PREMIER TEMPS, LA NÉGOCIATION AVEC LE COMMERÇANT. SI LE PROBLÈME PERSISTE, L’OFFICE INVITE LE CONSOMMATEUR À FAIRE VALOIR SES DROITS EN COUR. UNE LISTE D’ORGANISMES OFFRANT UN SERVICE DE SOUTIEN JURIDIQUE AUX CONSOMMATEURS EST ANNEXÉE À TOUTES LES TROUSSES.

SELON LA NATURE DU LITIGES, L’OFFICE PROPOSE AUSSI À CERTAINS CONSOMMATEURS D’UTILISER LA PLATEFORME DE MÉDIATION EN LIGNE PARLE AFIN DE LES AIDER À FAIRE VALOIR LEURS DROITS.

PLAINTES AYANT FAIT L’OBJET D’UNE INTERVENTION PRIORITAIRE DE L’OFFICE ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2020 ET LE 28 FÉVRIER 2021

| NATURE DES PLAINTES | NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES |
|--|-----------------------------|
| PRATIQUE TROMPEUSE OU DÉLOYALE | 1 617 |
| QUALITÉ DES BIENS ET SERVICES | 541 |
| MÉSENTENTE LIÉE AU CONTRAT CONCLU | 505 |
| SERVICE À LA CLIENTÈLE, ABSENCE DE LIVRAISON OU NON-CONFORMITÉ | 567 |
| PROBLÈME DE FACTURATION OU DE RECouvreMENT DE CRÉANCE | 195 |
| MÉSENTENTE AVANT L’ACHAT LIÉE AU PRIX OU AU TARIF | 119 |
| MOTIF NON CODIFIÉ | 22 |
| TOTAL | 3 566 |

P.151 EN 2019-2020 ET 2020-2021, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT ÉTÉ MENÉES PAR LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES DE L'OFFICE, LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE OU LE PROCUREUR GÉNÉRAL, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DU DOSSIER, LES RÉSULTATS OBTENUS ET LES RÉSULTATS DES POURSUITES.

INTERVENTIONS JURIDIQUES (AVIS D'INFRACTION ET POURSUITES PÉNALES), JUGEMENTS ET AMENDES POUR 2020-2021, PAR SECTEUR (EN DATE DU 28 FÉVRIER 2021)

| SECTEUR | INTERVENTIONS JURIDIQUES | JUGEMENTS | AMENDES |
|--|--------------------------|------------|-------------------|
| COMMERCE DE DÉTAIL | 11 | 14 | 34 110 \$ |
| COMMUNICATIONS | 4 | 2 | 12 343 \$ |
| ENSEIGNEMENT ET ÉDUCATION | 1 | 2 | 3 324 \$ |
| IMMOBILIER | 0 | 0 | 0 \$ |
| RECouvreMENT DE CRÉANCES | 4 | 0 | 0 \$ |
| SERVICES FINANCIERS | 25 | 5 | 18 898 \$ |
| SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE | 1 | 2 | 4 500 \$ |
| SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L'HABITATION | 67 | 40 | 219 264 \$ |
| SERVICES LIÉS AUX LOISIRS, SPORT ET DIVERTISSEMENTS | 18 | 22 | 77 885 \$ |
| SERVICES PROFESSIONNELS ET TECHNIQUES | 0 | 2 | 14 524 \$ |
| TRANSPORTS | 0 | 0 | 0 \$ |
| VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT | 36 | 16 | 97 533 \$ |
| VOYAGE | 7 | 15 | 42 891 \$ |
| AUTRES | 1 | 0 | 0 \$ |
| TOTAL | 175 | 120 | 525 272 \$ |

RÉPARTITION DES INTERVENTIONS JURIDIQUE ENTRE LES POURSUITES PÉNALES ET LES AVIS D'INFRACTION POUR 2020-2021, PAR SECTEUR (EN DATE DU 28 FÉVRIER 2021)

| SECTEUR | POURSUITES PÉNALES | AVIS D'INFRACTION | TOTAL |
|--|--------------------|-------------------|------------|
| COMMERCE DE DÉTAIL | 10 | 1 | 11 |
| COMMUNICATIONS | 4 | 0 | 4 |
| ENSEIGNEMENT ET ÉDUCATION | 0 | 1 | 1 |
| IMMOBILIER | 0 | 0 | 0 |
| RECouvreMENT DE CRÉANCES | 4 | 0 | 4 |
| SERVICES FINANCIERS | 15 | 10 | 25 |
| SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE | 0 | 1 | 1 |
| SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L'HABITATION | 64 | 3 | 67 |
| SERVICES LIÉS AUX LOISIRS, SPORT ET DIVERTISSEMENTS | 17 | 1 | 18 |
| SERVICES PROFESSIONNELS ET TECHNIQUES | 0 | 0 | 0 |
| TRANSPORTS | 0 | 0 | 0 |
| VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT | 27 | 9 | 36 |
| VOYAGE | 7 | 0 | 7 |
| AUTRES | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 149 | 26 | 175 |

P.152 NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 2019-2020 ET 2020-2021, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.

DEPUIS NOVEMBRE 2016, L’OFFICE OFFRE AUX CONSOMMATEURS UN OUTIL EN LIGNE POUR FAIRE VALOIR LEURS DROITS : LA PLATEFORME PARLE. CRÉÉE PAR LE LABORATOIRE DE CYBERJUSTICE DE L’UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL, CETTE PLATEFORME PERMET AUX CONSOMMATEURS ET AUX COMMERÇANTS DE RÉSOUDRE UN LITIGE DE CONSOMMATION DANS UN ENVIRONNEMENT NEUTRE, PRIVÉ ET SÉCURITAIRE.

CONCRÈTEMENT, LES CONSOMMATEURS ET LES COMMERÇANTS PEUVENT :

- NÉGOCIER AFIN DE TROUVER UNE SOLUTION À UN PROBLÈME DE NATURE EXCLUSIVEMENT CIVILE (LIÉ, PAR EXEMPLE, AUX GARANTIES, AUX DÉLAIS DE LIVRAISON OU À LA CONFORMITÉ D’UN BIEN OU D’UN SERVICE);
- RECOURIR, AU BESOIN, AUX SERVICES D’UN MÉDIATEUR EXTERNE ET ACCRÉDITÉ PAR UN ORDRE PROFESSIONNEL, SOIT LE BARREAU DU QUÉBEC OU LA CHAMBRE DES NOTAIRES DU QUÉBEC.

ACTUELLEMENT, 123 COMMERÇANTS SONT ACTIFS SUR PARLE. PARMI EUX SE TROUVENT DES MAGASINS À GRANDE SURFACE, DES DÉTAILLANTS DE MEUBLES, D’APPAREILS ÉLECTRONIQUES ET D’ÉLECTROMÉNAGERS, DES COMMERÇANTS D’AUTOMOBILES D’OCCASION AINSI QUE DES ENTREPRENEURS SPÉCIALISÉS EN CONSTRUCTION ET EN RÉNOVATION.

ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2020 ET LE 28 FÉVRIER 2021, 1 452 DOSSIERS ONT ÉTÉ OUVERTS PAR DES CONSOMMATEURS SUR PARLE. DE CE NOMBRE, 1 276 ÉTAIENT FERMÉS ET 939 S’ÉTAIENT SOLDÉS PAR UN RÈGLEMENT (660 EN NÉGOCIATION ET 279 EN MÉDIATION).

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS DANS PARLe EN 2020-2021

| | NOMBRE DE DOSSIERS |
|-----------------------------|--------------------|
| DOSSIERS OUVERTS | 1 452 |
| DOSSIERS FERMÉS | 1 276 |
| DOSSIERS RÉGLÉS | 939 |
| ENTENTE EN NÉGOCIATION | 660 |
| ENTENTE EN MÉDIATION | 279 |
| SANS ENTENTE | 337 |
| SANS ENTENTE EN NÉGOCIATION | 274 |
| SANS ENTENTE EN MÉDIATION | 63 |
| DOSSIERS EN TRAITEMENT | 176 |

SECTEUR DES MÉDIATIONS ENTREPRISES

| SECTEUR | NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES | NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS EN MÉDIATION |
|--|----------------------------------|--|
| COMMERCE DE DÉTAIL | 327 | 271 |
| SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L’HABITATION | 4 | 3 |
| VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT | 11 | 5 |
| TOTAL | 342 | 279 |

DURÉE MOYENNE PAR SECTEURS¹

COMMERCE DE DÉTAIL

- RÉGLÉ EN NÉGOCIATION : 13,5 JOURS
- RÉGLÉ EN MÉDIATION : 22,3 JOURS

SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L’HABITATION

- RÉGLÉ EN NÉGOCIATION : 15,8 JOURS
- RÉGLÉ EN MÉDIATION : 27,3 JOURS

VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT

- RÉGLÉ EN NÉGOCIATION : 11,9 JOURS
- RÉGLÉ EN MÉDIATION : 15,8 JOURS

¹ LE DÉLAI MOYEN EN MÉDIATION EXCLUT LA PORTION NÉGOCIATION DU DOSSIER, DONT LA DURÉE EST VARIABLE EN FONCTION DU MOMENT OÙ UNE DES PARTIES A DEMANDÉ L’INTERVENTION D’UN MÉDIATEUR.

P.153 VENTILATION DE L'EFFECTIF DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, POUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOI AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS; DISTINGUER LES POSTES PERMANENTS DES POSTES OCCASIONNELS.

EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIE ET PAR RÉGION
(INCLUANT LES OCCASIONNELS)
VENTILATION AU 2021-02-28

| RÉGION | CATÉGORIE D'EMPLOIS | | | | | | |
|-----------------|---------------------|-----------------|-------|-------|-------------|---------------------|-------|
| | HORS CADRE | CADRE JURIDIQUE | CADRE | PROF. | TECH. | PERSONNEL DE BUREAU | TOTAL |
| BUREAU CENTRAUX | | | | | | | |
| TROIS-RIVIÈRES | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| QUÉBEC | 2 | 0 | 4 | 27 | 17 | 2 (1 occ.) | 52 |
| MONTRÉAL | 0 | 1 | 2 | 16 | 9 | 1 | 29 |
| Sous-TOTAL | 2 | 1 | 7 | 45 | 27 | 4 | 86 |
| | | | | | | | |
| QUÉBEC | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 (3 occ.) | 0 | 6 |
| MONTRÉAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 (2 occ.) | 0 | 11 |
| GASPÉ | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 (1 occ.) | 0 | 2 |
| GATINEAU | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 (1 occ.) | 0 | 3 |
| SAGUENAY | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| RIMOUSKI | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 (1 occ.) | 0 | 3 |
| ROUYN-NORANDA | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| SEPT-ÎLES | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 (occ.) | 0 | 1 |
| SHERBROOKE | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 (1 occ.) | 0 | 5 |
| SAINT-JÉRÔME | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 (1 occ.) | 0 | 5 |
| TROIS-RIVIÈRES | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 5 |
| Sous-TOTAL | 0 | 0 | 0 | 4 | 42 | 0 | 46 |
| OFFICE | 2 | 1 | 7 | 49 | 69 | 4 | 132 |

SOURCE : SUIVI INTERNE 2021-02-28

P.154 POUR L’OPC ET POUR CHACUN DES BUREAU RÉGIONAUX, SPÉCIFIER ET DISTINGUER LE TOTAL DES EMPLOYÉS AFFECTÉS :

- A. AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE;
- B. AU TRAITEMENT DES PLAINTES;
- C. À LA MÉDIATION;
- D. AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS.

EFFECTIFS AUTORISÉS AFFECTÉS AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE, AU TRAITEMENT DES PLAINTES, À LA CONCILIATION ET AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN
EN DATE DU 2021-02-28

| BUREAU | ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE (VÉRIFICATION, ENQUÊTES JUDICIAIRES) | TRAITEMENT DES PLAINTES ET INSPECTIONS | MÉDIATION | DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN |
|-------------------|--|--|------------------|--|
| BUREAUX CENTRAUX | 29 | 0 | VOIR NOTE CI-BAS | 10 |
| BUREAUX RÉGIONAUX | 42 | 42 | | 42 |
| QUÉBEC | 6 | 6 | | 6 |
| MONTRÉAL | 11 | 11 | | 11 |
| GASPÉ | 2 | 2 | | 2 |
| GATINEAU | 3 | 3 | | 3 |
| JONQUIÈRE | 3 | 3 | | 3 |
| RIMOUSKI | 3 | 3 | | 3 |
| ROUYN-NORANDA | 2 | 2 | | 2 |
| SEPT-ÎLES | 1 | 1 | | 1 |
| SHERBROOKE | 4 | 4 | | 4 |
| SAINT-JÉRÔME | 4 | 4 | | 4 |
| TROIS-RIVIÈRES | 3 | 3 | | 3 |
| TOTAL | 69 | 40 | - | 50 |

LES CHIFFRES INDIQUÉS AU TABLEAU TIENNENT COMPTE DU PERSONNEL RÉGULIER ET OCCASIONNEL
UNE MÊME PERSONNE PEUT EXERCER DIFFÉRENTES TÂCHES.

ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE (VÉRIFICATION, ENQUÊTES JUDICIAIRES)

LE NOMBRE D’EMPLOYÉS INDIQUÉ DANS CETTE SECTION DU TABLEAU DÉSIGNE CEUX QUI CONSACRENT UNE PART IMPORTANTE DE LEUR TÂCHE À LA RÉALISATION D’ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE, SOIT :

- 10 ENQUÊTEURS AU SERVICE DES ENQUÊTES;
- 10 EMPLOYÉS À LA DIRECTION DES PERMIS ET DE L’INDEMNISATION (CONTRÔLE A PRIORI DE LA LOI);
- 3 JURISTES (LES TÂCHES NE SONT PAS EXCLUSIVEMENT LIÉES À LA SURVEILLANCE);
- 6 PROFESSIONNELS À LA DIRECTION DES SERVICES AUX CLIENTÈLES ET DE LA SURVEILLANCE ADMINISTRATIVE;
- 42 AGENTS DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR (APC).

TRAITEMENT DES PLAINTES ET INSPECTIONS

LES 42 APC SE CONSACRENT NOTAMMENT AU TRAITEMENT DES PLAINTES ET EFFECTUENT ÉGALEMENT DES INSPECTIONS. À LA SUITE DE L’ANALYSE DES FAITS ENTOURANT LE PROBLÈME D’UN CONSOMMATEUR AVEC UN COMMERÇANT, L’APC INFORME D’ABORD LE CONSOMMATEUR DE SES DROITS ET RECOURS ET LUI TRANSMET, LE CAS ÉCHÉANT, UNE TROUSSE D’INFORMATION POUR L’AIDER À RÉGLER SON PROBLÈME.

MÉDIATION

EN CE QUI A TRAIT À LA MÉDIATION/CONCILIATION, VEUILLEZ-VOUS REPORTER À LA FICHE P.152.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN

LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PAR LES APC CONSISTE, EN APPLICATION DES LOIS SOUS RESPONSABILITÉ DE L’OFFICE, À FOURNIR AUX CONSOMMATEURS L’INFORMATION RELATIVE À LEURS DROITS ET RECOURS EN SE FONDANT SUR L’ANALYSE DES SITUATIONS DÉCRITES PAR LES CONSOMMATEURS DANS LE CADRE D’UN PROBLÈME QU’ILS ÉPROUVENT AVEC UN COMMERÇANT.

LES 10 EMPLOYÉS DE LA DIRECTION DES PERMIS ET DE L’INDEMNISATION (INSCRITS DANS BUREAUX CENTRAUX) RÉPONDENT AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN DE LA CLIENTÈLE COMMERÇANTE SUR LES QUESTIONS RELATIVES À LEUR PERMIS OU À LEUR CERTIFICAT. ILS TRAITENT ÉGALEMENT LES DEMANDES D’INDEMNISATION DES CONSOMMATEURS.

P.155 VENTILATION DÉTAILLÉE DU MONTANT DÉPENSÉ PAR L'OPC POUR LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET SA MISSION ÉDUCATIVE; FOURNIR UNE COPIE DES DOCUMENTS PUBLIÉS À CES FINS.

| ACTIVITÉ DE COMMUNICATION | Coût |
|--|------------------|
| <u>PUBLICITÉ MANDAT</u> | |
| CAMPAGNE WEB – PROMOTION DE CERTAINES OBLIGATIONS DES COMMERÇANTS EN TEMPS DE PANDÉMIE | 1 066 \$ |
| CAMPAGNE WEB – CONSEILS POUR UN MAGASINAGE DES FÊTES SANS SOUCIS | 1 100 \$ |
| CAMPAGNE WEB ET IMPRIMÉE – PROMOTION DE L’ESPACE PARENTS | 4 494 \$ |
| CAMPAGNE IMPRIMÉE – PROMOTION DE LA ZONE ENSEIGNANTS | 320 \$ |
| PLANIFICATION MÉDIA – CAMPAGNE SUR L’ACHAT D’UNE AUTO D’OCCASION CHEZ UN COMMERÇANT | 900 \$ |
| INTÉGRATION DE CONTENU – PROMOTION DES CONTENUS DU SITE WEB DE L’OFFICE | 3 500 \$ |
| <u>COMMANDITES</u> | |
| AUCUNE | 0 \$ |
| <u>ÉMISSION DE COMMUNIQUÉS DE PRESSE</u> | |
| CNW TELBEC | 7 047 \$ |
| <u>ACTIVITÉ DE VEILLE MÉDIATIQUE</u> | |
| INFLUENCE COMMUNICATIONS INC. | 16 164 \$ |
| <u>PARTICIPATION À DES SALONS OU DES EXPOSITIONS</u> | |
| SALON VIRTUEL VISEZ DROIT, DU BARREAU DE MONTRÉAL, ÉVÉNEMENT PRÉVU LE 8 AVRIL | 225 \$ |
| <u>DÉVELOPPEMENT, ENTRETIEN, RÉDACTION ET TRADUCTION DU SITE WEB</u> | |
| TOUMORO (ENTRETIEN ET MISE À JOUR TECHNOLOGIQUE) | 24 969 \$ |
| ROSS & SHEEHAN INC. (TRADUCTION) | 8 987 \$ |
| PAUL RAYMOND CÔTÉ (TRADUCTION) | 85 \$ |
| SOPHIE MARCOTTE (RÉVISION LINGUISTIQUE) | 200 \$ |
| SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D’INFORMATION JURIDIQUE (CONTENU – JUGEMENTS DE LA COUR DES PETITES CRÉANCES) | 11 026 \$ |
| <u>PRODUCTION DE DÉPLIANTS, DE PUBLICATIONS ET AUTRES</u> | |
| ÉDITION ET IMPRESSION DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019-2020 | 6 410 \$ |
| IMPRESSION DU PLAN STRATÉGIQUE 2019-2024 | 428 \$ |
| IMPRESSION ET TRADUCTION DES FEUILLETS ET DES FORMULAIRES DE LA TROUSSE D’INFORMATION AUX CONSOMMATEURS | 1 116 \$ |
| IMPRESSION DU DÉPLIANT SUR LE PAIEMENT MINIMUM D’UNE CARTE DE CRÉDIT | 1 076 \$ |
| ÉDITION ET TRADUCTION D’ACTIVITÉS POUR L’ESPACE PARENTS DU SITE WEB | 1 409 \$ |
| ÉDITION ET TRADUCTION D’ACTIVITÉS POUR LA ZONE ENSEIGNANTS DU SITE WEB | 3 340 \$ |
| IMPRESSION ET PRÉPARATION DES ENVOIS DE DOCUMENTS EN LIEN AVEC LA MISE EN SERVICE DU REGISTRE SUR LE FUNÉRAIRE | 1 063 \$ |
| TRADUCTION D’UNE PRÉSENTATION MULTIMÉDIA SUR L’OFFICE | 790 \$ |
| TOTAL | 95 715 \$ |

P.156 REVENUS PROVENANT DES AMENDES, DEPUIS 2009-2010 JUSQU'À LA DERNIÈRE ANNÉE FINANCIÈRE.

LES CONDAMNATIONS LIÉES AUX POURSUITES PÉNALES VISANT UNE INFRACTION AUX LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE, POUR L'ANNÉE 2020-2021, S'ÉLÈVENT À 525 272 \$ EN DATE DU 28 FÉVRIER 2021.

- P.157 LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2019-2020 ET CELUI DE 2020-2021 À LA DEMANDE DU MINISTRE OU DE L'ORGANISME :**
- A. LISTE ET COÛTS;**
 - B. COPIE DES SOUMISSIONS;**
 - C. COPIE D'ÉTUDES OU SONDAGES.**
-

L'OFFICE N'A PAS ACCORDÉ DE CONTRAT DE 25 000 \$ ET MOINS RELATIVEMENT À UN SONDAGE EFFECTUÉ EN 2020-2021.

L'OFFICE N'A PAS ACCORDÉ DE CONTRAT DE 25 000 \$ ET MOINS RELATIVEMENT À UNE ÉTUDE EFFECTUÉE EN 2020-2021.

L'INFORMATION RELATIVE AUX CONTRATS DE PLUS DE 25 000 \$ EST INCLUSE DANS LES ENGAGEMENTS FINANCIERS. CEUX-CI FERONT L'OBJET D'UNE ÉTUDE PARTICULIÈRE PAR LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE.

P.158 NOMBRE D’ENQUÊTES RÉALISÉES, EN INDIQUANT LEUR NATURE ET LEURS RÉSULTATS.

AU 28 FÉVRIER 2021, L’OFFICE AVAIT RÉALISÉ 333 ENQUÊTES AU COURS DE L’ANNÉE 2020-2021.

NATURE DES ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2020-2021

| NATURE | NOMBRE |
|---|--------|
| INSPECTION | 258 |
| ENQUÊTES JUDICIAIRES | 48 |
| AUTRES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES (VACATIONS À LA COUR, SIGNIFICATIONS DE PROCÉDURE ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS) | 27 |
| TOTAL | 333 |

NOMBRE DE RECOMMANDATIONS DÉCOULANT DES ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2020-2021

| RECOMMANDATION | NOMBRE |
|--|--------|
| AUCUNE INFRACTION | 135 |
| OUVERTURE D’UNE ENQUÊTE JUDICIAIRE À LA SUITE D’UNE INSPECTION | 28 |
| ENVOI D’UN AVIS DE NON-CONFORMITÉ OU D’INFRACTION | 45 |
| RÉDACTION D’UNE OPINION JURIDIQUE | 0 |
| POURSUITE PÉNALE | 56 |
| ACTION APPROPRIÉE ¹ | 39 |
| AUTRES ACTIONS ² | 19 |
| TOTAL | 322 |

¹ LA RECOMMANDATION « ACTION APPROPRIÉE » EST SUGGÉRÉE LORSQUE LA SITUATION NE JUSTIFIE PAS UNE INTERVENTION DE NATURE PÉNALE (DANS LE CADRE D’UN PROCESSUS ADMINISTRATIF, PAR EXEMPLE DE DÉLIVRANCE D’UN PERMIS) OU LORSQUE, À LA DEMANDE DES AUTRES SERVICES, UNE INTERVENTION DES SERVICES JURIDIQUES EST REQUISE.

² LES ENQUÊTES COMPLÉTÉES AVEC LA RECOMMANDATION « AUTRES ACTIONS » SIGNIFIENT QUE LES COMMERÇANTS ONT RÉGULARISÉ VOLONTAIREMENT LEUR SITUATION À LA SUITE DE L’INTERVENTION DE L’OFFICE EN CORRIGEANT LES IRRÉGULARITÉS CONSTATÉES, LESQUELLES ÉTAIENT SOUVENT MINEURES. L’INTERVENTION DE L’OFFICE A SUFFI POUR ASSURER LE RESPECT DE LA LOI SANS QU’IL AIT ÉTÉ NÉCESSAIRE DE MENER UNE AUTRE INTERVENTION.