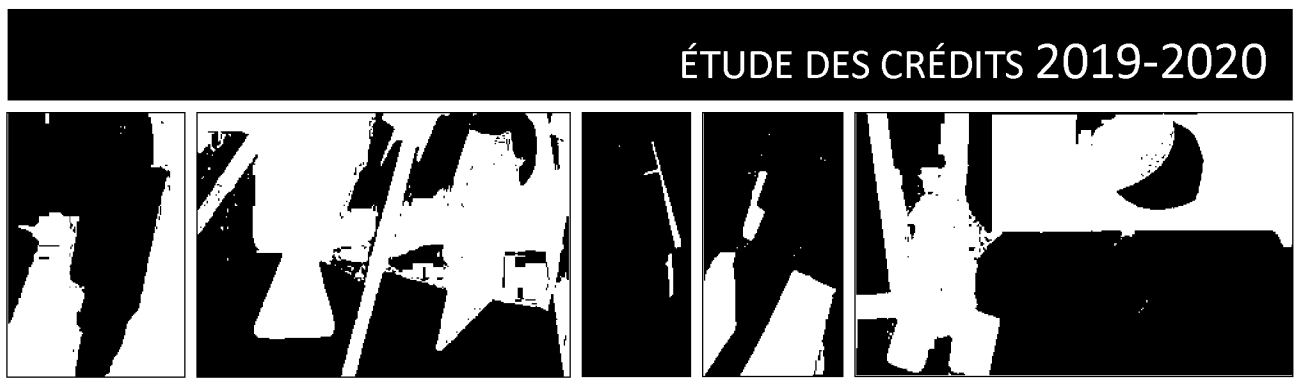


Office de la protection du consommateur



Renseignements particuliers de l'opposition officielle

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

ÉTUDE DES CRÉDITS 2019-2020

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.1	SOMMES DÉPENSÉES EN 2018-2019 (ET PRÉVISIONS POUR 2019-2020) PAR LE MINISTÈRE ET CHACUN DE SES ORGANISMES POUR L'INFORMATIQUE ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION. VENTILER SELON LA CATÉGORIE DE DÉPENSES, SOIT S'IL S'AGIT D'ACHAT DE LOGICIELS OU DE LICENCES, DE MATÉRIEL, D'ENTRETIEN 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 2018-2019, INDIQUER : A. LA LISTE DES EMPLOYÉS OU DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION, EN INDIQUANT LE POSTE QU'ILS OCCUPENT ET LEUR RÉMUNÉRATION; 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.6	COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL; INDIQUER LES RÉALISATIONS EN 2018-2019. 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 ET DÉTAIL DE TOUS LES MANDATS DONNÉS À LA SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU QUÉBEC PAR LE MINISTÈRE ET PAR CHAQUE ORGANISME QUI EN RELÈVE POUR LA LOCATION, L'ACHAT, LA RÉNOVATION, LA DÉCORATION ET AUTRES TRAVAUX RÉALISÉS EN 2018-2019.	4
P.9	LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, ACTIFS EN 2018-2019, 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 MONTANT VENTILÉ POUR LES FRAIS DE DÉPLACEMENTS, DE REPAS OU AUTRES; E. LE NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTUÉES EN 2018-2019; F. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2018-2019 ET LES PRÉVISIONS POUR 2019-2020.	5
P.11	NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS PAR SECTEUR AU MINISTÈRE ET DANS CHAQUE ORGANISME QUI EN RELÈVE EN 2018-2019 ET COMPARAISON AVEC LES CINQ ANNÉES FINANCIÈRES PRÉCÉDENTES. PRÉCISER POUR CHAQUE SECTEUR ET POUR CHAQUE ANNÉE LE NOMBRE ET LE POURCENTAGE D'EMPLOYÉS DEVENUS PERMANENTS.	8
P.12	LISTE ET COPIE DE TOUS LES SONDAGES EFFECTUÉS PAR LE MINISTÈRE ET PAR CHAQUE ORGANISME QUI EN RELÈVE EN 2018-2019, EN INDIQUANT LES COÛTS, LE SUJET ET, LE CAS ÉCHÉANT, LA FIRME RETENUE POUR LE RÉALISER.	9
P.14	POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, INDIQUER POUR 2018-2019 : A. LA LISTE DE TOUS LES CONCOURS ET TIRAGES RÉALISÉS; B. LES PRIX REMIS AUX GAGNANTS DES CONCOURS ET DES TIRAGES, AINSI QUE LA VALEUR DE CES PRIX; C. L'OBJECTIF VISÉ PAR LA TENUE DE CHACUN DES CONCOURS; D. LA LISTE DES CONCOURS QUI ONT PRIS FIN.	10
P.15	POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, CONCERNANT LES CAMPAGNES DE PUBLICITÉ ET DE SENSIBILISATION, FOURNIR POUR 2018-2019 : A. LE NOM DE TOUTES LES CAMPAGNES; B. LES COÛTS DE CES CAMPAGNES; C. LE NOM DE LA FIRME OU DU PROFESSIONNEL RETENU POUR LA RÉALISER; D. LES DATES DE DIFFUSION DE LA CAMPAGNE; E. LES OBJECTIFS VISÉS PAR CHAQUE CAMPAGNE.	11

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.16	<p>POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, INDIQUER POUR 2018-2019 :</p> <p>A. LE NOMBRE D'EMPLOYÉS ET LE NOM DES EMPLOYÉS AFFECTÉS AUX COMMUNICATIONS ET/OU AFFAIRES PUBLIQUES;</p> <p>B. LE MONTANT DÉPENSÉ PAR LA DIRECTION, DÉPARTEMENT OU DIVISION DES COMMUNICATIONS ET/OU AFFAIRES PUBLIQUES;</p> <p>C. LE NOMBRE ET LE DÉTAIL DES RENCONTRES DES EMPLOYÉS AFFECTÉS AUX COMMUNICATIONS ET/OU AFFAIRES PUBLIQUES AVEC D'AUTRES INSTANCES OU ORGANISMES PUBLICS, VENTILÉ PAR INSTANCE OU ORGANISME;</p> <p>D. LE MONTANT TOTAL DES SOMMES INVESTIES EN VEILLE MÉDIATIQUE EN 2018-2019 AU SEIN DE LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS. FOURNIR LE NOM DU OU DES FOURNISSEURS DE SERVICES ET LE DÉTAIL DES FACTURES PAYÉES;</p> <p>E. LE MONTANT TOTAL DES SOMMES INVESTIES EN VEILLE MÉDIATIQUE EN 2018-2019 AU SEIN DU CABINET DE LA MINISTRE. FOURNIR LE NOM DU OU DES FOURNISSEURS DE SERVICES ET LE DÉTAIL DES FACTURES PAYÉES.</p>	12
P.19	<p>LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS (INCLUANT LES FORMATIONS CONTINUES ET CELLES MENANT À L'OBTENTION D'UNE CERTIFICATION OU D'UN DIPLÔME), CONFÉRENCES, ATELIERS, JOURNÉES D'ACTIVITÉS, ACTIVITÉS DE DÉVELOPPEMENT, SOMMETS, CONGRÈS OU AUTRES ACTIVITÉS, AUXQUELS ONT PARTICIPÉ LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE ET DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019. INDIQUER :</p> <p>A. LE LIEU;</p> <p>B. LE COÛT;</p> <p>C. LA OU LES DATES DE PARTICIPATION;</p> <p>D. LE NOMBRE DE PARTICIPANTS;</p> <p>E. LE NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ;</p> <p>F. LE NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ.</p>	13
P.20	<p>POUR TOUT ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE, CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENTE :</p> <p>A. LE NOMBRE DE RENCONTRES, DE REPAS OU DE RÉUNIONS ET LES FRAIS AFFÉRENTS;</p> <p>B. LA LISTE DES PERSONNES À RENCONTRER, EN PRÉCISANT LE BUT DE LA RENCONTRE;</p> <p>C. LES FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE VOYAGE, DE REPAS ET DE REPRÉSENTATION;</p> <p>D. LA LISTE DES PARTICIPANTS À DES COLLOQUES OU À DES CONGRÈS, ET LA LISTE DES PARTICIPANTS, INCLUANT LES COÛTS AFFÉRENTS.</p>	15
P.21	<p>POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, LA LISTE DES PROGRAMMES DE FINANCEMENT OU DE SUBVENTION, LE MONTANT GLOBAL ALLOUÉ AU PROGRAMME, LA DIRECTION DU MINISTÈRE OU L'ORGANISME QUI EN A LA GESTION, EN INDIQUANT POUR CHACUN, POUR 2018-2019 :</p> <p>A. LE NOM ET LA NATURE DES PROJETS QUI ONT OBTENU UN FINANCEMENT OU UNE SUBVENTION;</p> <p>B. LE NOM DU OU DES ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES;</p> <p>C. LE MONTANT QUI LEUR A ÉTÉ ACCORDÉ.</p> <p>FOURNIR ÉGALEMENT LA LISTE DES PROJETS QUI ONT ÉTÉ REJETÉS POUR CHAQUE PROGRAMME.</p>	16
P.61	<p>LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2018-2019 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 :</p> <p>A. LE NOM ET L'ADRESSE DU PROFESSIONNEL;</p> <p>B. LA DESCRIPTION DU MANDAT; LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE PROLONGATION;</p> <p>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;</p> <p>D. LES PRÉVISIONS DES COÛTS POUR 2019-2020 ET POUR L'ENSEMBLE DU MANDAT CONFÉ;</p> <p>E. LE NOM DE L'ÉTUDE, DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHÉANT;</p> <p>F. UNE COMPARAISON DU COÛT TOTAL DE CES MANDATS AVEC LES CINQ DERNIÈRES ANNÉES FINANCIÈRES PRÉCÉDENTES, POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME.</p>	18

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.134	<p>NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2018-2019, 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 COURTIERS EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS, SUIVIS APPORTÉS 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 »; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>D. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS 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 »; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>K. NOMBRE DE PLAINTES CONCERNANT HYDRO-QUÉBEC; SUIVIS APPORTÉS 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 FUNÉRAIRE ET DE SÉPULTURE; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS 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>	20
P.135	EN 2018-2019, 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 RÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.	24
P.136	EN 2018-2019, 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.	25
P.137	NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 2018-2019, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.	27
P.138	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.	28
P.139	<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>	29
P.140	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.	30
P.141	REVENUS PROVENANT DES AMENDES.	31

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.142	LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2018-2019 À LA DEMANDE DE LA MINISTRE OU DE L'ORGANISME : A. LISTE ET COÛTS; B. COPIE DES SOUMISSIONS; C. COPIE D'ÉTUDES OU SONDAGES.	32
P.143	NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES, EN INDIQUANT LEUR NATURE ET LEURS RÉSULTATS.	33
P.144	NOTE, ÉTUDE, ANALYSE OU AUTRES CONCERNANT LA MODERNISATION DES RÈGLES SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION. DÉTAILS DES RENCONTRES PRÉVUES DANS LA TOURNÉE ANNONCÉE LE 4 MARS DERNIER.	34

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 2019.

P.1 SOMMES DÉPENSÉES EN 2018-2019 (PRÉVISIONS POUR 2019-2020) PAR LE MINISTÈRE ET CHACUN DE SES ORGANISMES POUR L'INFORMATIQUE ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION. VENTILER SELON LA CATÉGORIE DE DÉPENSES, SOIT S'IL S'AGIT D'ACHAT DE LOGICIELS OU DE LICENCES, DE MATÉRIEL, D'ENTRETIEN OU DE SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNE, EXTERNE OU DU CSPQ).

	2018-2019
LOGICIELS	3 236 \$
MATÉRIEL	55 385 \$
SERVICES PROFESSIONNELS <ul style="list-style-type: none">• INTERNE• EXTERNE• CSPQ	44 518 \$
TOTAL	103 139 \$

P.2 POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2018-2019, INDiquer :

- A. LA LISTE DES EMPLOYÉS OU DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION, EN INDiquANT LE POSTE QU'ILS OCCUPENT ET LEUR RÉMUNÉRATION;
- 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.

A. LA LISTE DES EMPLOYÉS ET/OU MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION.

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

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

PRÉNOM ET NOM	TITRE	DATES DU DÉBUT	DATES DE LA FIN	RÉMUNÉRATION
MARIE-CLAUDE CHAMPOUX	PRÉSIDENTE	11 FÉVRIER 2019	10 FÉVRIER 2024	DÉCRET 77-2019

LES CURRICULUM VITAE CONSTITUENT DES DOCUMENTS PROTÉGÉS PAR LA LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS. LES CURRICULUM VITAE DES MEMBRES DE L'OFFICE NE PEUVENT DONC PAS ÊTRE DIFFUSÉS.

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

PRÉNOM ET NOM	TITRE	FRAIS DE VOYAGE	FRAIS DE REPAS	FRAIS DE REPRÉSENTATION
PIERRE COUTURE	MEMBRE	331,06 \$	146,48 \$	0,00 \$
JOCELYNE LÉVESQUE	MEMBRE	228,70 \$	0,00 \$	0,00 \$
GENEVIÈVE SAUMIER	MEMBRE	136,82 \$	0,00 \$	0,00 \$
LAURIER THIBAUT	MEMBRE	726,95 \$	126,45 \$	0,00 \$

P.6 **COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL; INDiquer LES RÉALISATIONS EN 2018-2019. 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.**

LES RÉALISATIONS 2018-2019

- PROJET DE REFORTE DE L’INTRANET (RÉALISATION EN COURS)

AUCUNE SOMME N’A ÉTÉ AVANCÉE EN 2018-2019 PAR LE FONDS DE SUPPLÉANCE DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES DE CERTIFICATION.

P.7 LISTE ET DÉTAIL DE TOUS LES MANDATS DONNÉS À LA SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU QUÉBEC PAR LE MINISTÈRE ET PAR CHAQUE ORGANISME QUI EN RELÈVE POUR LA LOCATION, L'ACHAT, LA RÉNOVATION, LA DÉCORATION ET AUTRES TRAVAUX RÉALISÉS EN 2018-2019.

DATE	NOMBRE DE MANDAT	DESCRIPTION DU MANDAT	DÉPENSE 2018-2019
2019-02-18	1	RÉAMÉNAGEMENT DE LA DIRECTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES AU BUREAU DE QUÉBEC	4 570,49 \$
2019-01-01	1	DÉMÉNAGEMENT DU BUREAU DE SAINT-JÉRÔME POUR EN AUGMENTER LA SUPERFICIE	50 491,06 \$
2018-06-13	1	FOURNIR ET INSTALLER UN STORE AU BUREAU DE TROIS-RIVIÈRES	199,96 \$
2018-04-23	1	RENDRE OPÉRATIONNEL UN MÉCANISME DE BARRURE DE PORTE AU BUREAU DE GATINEAU	125,61 \$

- P.9** **LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, ACTIFS EN 2018-2019, 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 MONTANT VENTILÉ POUR LES FRAIS DE DÉPLACEMENTS, DE REPAS OU AUTRES;
 - E. LE NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTUÉES EN 2018-2019;
 - F. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2018-2019 ET LES PRÉVISIONS POUR 2019-2020.

COMITÉ	MANDAT	MEMBRES	NOMBRE DE RENCONTRES 2018-2019	BUDGET	RÉSULTATS ATTEINTS
COMITÉ CONSULTATIF DES AGENTS DE VOYAGES	CONSEILLER LA 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 LA MINISTRE LUI SOUMET RELATIVEMENT AUX ACTIVITÉS DES AGENTS DE VOYAGES.	M. ANDRÉ ALLARD MME SYLVIE DE BELLEFEUILLE M. BERNARD BUSSIÈRES MME MARIE-CLAUDE CHAMPOUX (DEPUIS FÉVRIER 2019) M. JEAN COLLETTE M. MARC CROTEAU MME GINETTE GALARNEAU (AVR 18 – FEV 19) MME LAURENCE MARGET MME MANON MARTEL M. CLAUDE ST-PIERRE	4		LES TRAVAUX SE POURSUIVENT.

COMITÉ	MANDAT	MEMBRES	NOMBRE DE RENCONTRES 2018-2019	BUDGET	RÉSULTATS ATTEINTS
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 (DEPUIS FÉVRIER 2019) M. DENIS FALARDEAU M. GARY FROST MME GINETTE GALARNEAU (AVR 18 – FEV 19) MME YANNICK LABELLE M. PIERRE-CLAUDE LAFOND MME KARINE ROBILLARD MME SONIA ST-PIERRE MME MARJORIE THÉBERGE MME MARIE-ÉDITH TRUDEL M. SAÏD ZOUTEN	2	1 250 \$ ONT ÉTÉ VERSÉS EN ALLOCATIONS FORFAITAIRES.	LES TRAVAUX SE POURSUIVENT.

COMITÉ	MANDAT	MEMBRES	NOMBRE DE RENCONTRES 2018-2019	BUDGET	RÉSULTATS ATTEINTS
COMITÉ CONSULTATIF SUR LE COMMERCE DE DÉTAIL	<p>PERMETTRE À L'OFFICE DE MIEUX CONNAÎTRE LES PRÉOCCUPATIONS ET LES POSITIONS DES COMMERÇANTS SUR LES SUJETS LIÉS À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS ;</p> <p>FAVORISER L'ÉCHANGE ET LA DISCUSSION ENTRE L'OFFICE, LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS ET LES ASSOCIATIONS DE COMMERÇANTS ;</p> <p>FAVORISER LA COLLABORATION ET LA RECHERCHE DE SOLUTIONS AUX PROBLÉMATIQUES DE CONSOMMATION ET D'APPLICATION DES LOIS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.</p>	<p>M. ANDRÉ ALLARD</p> <p>M. JEAN-FRANÇOIS BELLEAU (DEPUIS NOVEMBRE 2018)</p> <p>M. JEAN-LUC BENOÎT (AVR – NOV 18)</p> <p>M. FRÉDÉRIC BOUDREAU (DEPUIS JUILLET 2018)</p> <p>MME MARIE-CLAUDE CHAMPOUX (DEPUIS FÉVRIER 2019)</p> <p>M. GARY FROST</p> <p>MME GINETTE GALARNEAU (AVR 18 – FEV 19)</p> <p>MME YANNICK LABELLE</p> <p>M. BRUNO LEBLANC</p> <p>MME FRANÇOISE PÂQUET</p> <p>MME CAROLINE SOULARD (AVR – JUILLET 18)</p> <p>MME ÉLISE THÉRIAULT</p>	2	1 000 \$ ONT ÉTÉ VERSÉS EN ALLOCATIONS FORFAITAIRES.	LES TRAVAUX SE POURSUIVENT.

P.11 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS PAR SECTEUR AU MINISTÈRE ET DANS CHAQUE ORGANISME QUI EN RELÈVE EN 2018-2019 ET COMPARAISON AVEC LES CINQ ANNÉES FINANCIÈRES PRÉCÉDENTES. PRÉCISER POUR CHAQUE SECTEUR ET POUR CHAQUE ANNÉE LE NOMBRE ET LE POURCENTAGE D'EMPLOYÉS DEVENUS PERMANENTS.

NOMBRE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS : 18
POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS : 14 %
NOMBRE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS DEVENUS PERMANENTS : 6
POURCENTAGE D'EMPLOYÉS DEVENUS PERMANENTS : 25 %

P.12 LISTE ET COPIE DE TOUS LES SONDAGES EFFECTUÉS PAR LE MINISTÈRE ET PAR CHAQUE ORGANISME QUI EN RELÈVE EN 2018-2019, EN INDIQUANT LES COÛTS, LE SUJET ET, LE CAS ÉCHÉANT, LA FIRME RETENUE POUR LE RÉALISER.

SUJET DU SONDAGE	FIRME	Coût
SONDAGE PORTANT SUR LE CLIMAT ORGANISATIONNEL	AD HOC RECHERCHE	9 570,00 \$

P.14 POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, INDIQUER POUR 2018-2019 :

- A. **LA LISTE DE TOUS LES CONCOURS ET TIRAGES RÉALISÉS;**
- B. **LES PRIX REMIS AUX GAGNANTS DES CONCOURS ET DES TIRAGES, AINSI QUE LA VALEUR DE CES PRIX;**
- C. **L’OBJECTIF VISÉ PAR LA TENUE DE CHACUN DES CONCOURS;**
- D. **LA LISTE DES CONCOURS QUI ONT PRIS FIN.**

AUCUN.

- P.15 POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, CONCERNANT LES CAMPAGNES DE PUBLICITÉ ET DE SENSIBILISATION, FOURNIR POUR 2018-2019 :**
- A. LE NOM DE TOUTES LES CAMPAGNES;**
 - B. LES COÛTS DE CES CAMPAGNES;**
 - C. LE NOM DE LA FIRME OU DU PROFESSIONNEL RETENU POUR LA RÉALISER;**
 - D. LES DATES DE DIFFUSION DE LA CAMPAGNE;**
 - E. LES OBJECTIFS VISÉS PAR CHAQUE CAMPAGNE.**

NOM DE LA CAMPAGNE	Coûts	NOM DE LA FIRME	DIFFUSION	OBJECTIF VISÉ
CAMPAGNE SUR LES DROITS ET RECOURS LORS D'UN DÉMÉNAGEMENT	300,00 \$	RÉALISATION À L'INTERNE	14 JUIN 2018	FAIRE CONNAÎTRE LES DROITS ET RECOURS LORS D'UN DÉMÉNAGEMENT
CAMPAGNE SUR L'ACHAT D'AUTO D'OCCASION	300,04 \$	RÉALISATION À L'INTERNE	11 MAI 2018	SENSIBILISER LES JEUNES AUX DIFFÉRENTES PRÉCAUTIONS À PRENDRE LORS DE L'ACHAT D'UNE AUTO D'OCCASION
CAMPAGNE SUR LES CARTES DE CRÉDITS	428,16 \$	RÉALISATION À L'INTERNE	26 OCTOBRE 2018	METTRE EN GARDE LES JEUNES RELATIVEMENT À L'UTILISATION DE LA CARTE DE CRÉDIT

P.16 POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, INDIQUER POUR 2018-2019 :

- A. LE NOMBRE D'EMPLOYÉS ET LE NOM DES EMPLOYÉS AFFECTÉS AUX COMMUNICATIONS ET/OU AFFAIRES PUBLIQUES;
 - B. LE MONTANT DÉPENSÉ PAR LA DIRECTION, DÉPARTEMENT OU DIVISION DES COMMUNICATIONS ET/OU AFFAIRES PUBLIQUES;
 - C. LE NOMBRE ET LE DÉTAIL DES RENCONTRES DES EMPLOYÉS AFFECTÉS AUX COMMUNICATIONS ET/OU AFFAIRES PUBLIQUES AVEC D'AUTRES INSTANCES OU ORGANISMES PUBLICS, VENTILÉ PAR INSTANCE OU ORGANISME;
 - D. LE MONTANT TOTAL DES SOMMES INVESTIES EN VEILLE MÉDIATIQUE EN 2018-2019 AU SEIN DE LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS. FOURNIR LE NOM DU OU DES FOURNISSEURS DE SERVICES ET LE DÉTAIL DES FACTURES PAYÉES;
 - E. LE MONTANT TOTAL DES SOMMES INVESTIES EN VEILLE MÉDIATIQUE EN 2018-2019 AU SEIN DU CABINET DE LA MINISTRE. FOURNIR LE NOM DU OU DES FOURNISSEURS DE SERVICES ET LE DÉTAIL DES FACTURES PAYÉES.
-

A. 7 EMPLOYÉS AFFECTÉS AUX COMMUNICATIONS ET/OU AFFAIRES PUBLIQUES

- MME JULIE BILODEAU
- MME MARIE-CLAUDE CARMICHAEL
- MME JULIE COUTURE
- MME AMÉLIE MICHAUD
- M. MARTIN MURPHY
- MME CAROLINE NAPPERT
- M. CHARLES TANGUAY

B. LE MONTANT DÉPENSÉ EN MATIÈRE DE COMMUNICATION S'ÉLÈVE À 153 821,06 \$.

C. AUCUNE.

D. LES SOMMES INVESTIES EN VEILLE MÉDIATIQUE AU SEIN DE LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS SONT VENTILÉES DE LA FAÇON SUIVANTE :

- INFLUENCE COMMUNICATIONS INC. : 16 906,08 \$

E. NON APPLICABLE.

P.19 LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS (INCLUANT LES FORMATIONS CONTINUES ET CELLES MENANT À L'OBTENTION D'UNE CERTIFICATION OU D'UN DIPLOME), CONFÉRENCES, ATELIERS, JOURNÉES D'ACTIVITÉS, ACTIVITÉS DE DÉVELOPPEMENT, SOMMETS, CONGRÈS OU AUTRES ACTIVITÉS, AUXQUELS ONT PARTICIPÉ LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE ET DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019. INDIQUER :

- A. LE LIEU;
- B. LE COÛT;
- C. LA OU LES DATES DE PARTICIPATION;
- D. LE NOMBRE DE PARTICIPANTS;
- E. LE NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ;
- F. LE NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ.

LIEU	Coût	DATE	NOMBRE	FORMATEUR	FORMATION
MONTRÉAL TROIS-RIVIÈRES QUÉBEC GATINEAU	0,00 \$	2018-04-11	20	FORMATEUR INTERNE	TRAITEMENT DES DOSSIERS
MONTRÉAL	0,00 \$	2018-04-18	2	FONDATION CLAUDE MASSÉ	COLLOQUE CLAUDE MASSÉ
QUÉBEC SHERBROOKE	560,00 \$	2018-04-23	8	ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE	SE PRÉPARER AUX ÉPREUVES D'ÉVALUATION : POUR UNE PERFORMANCE À LA HAUTEUR DE SES COMPÉTENCES
QUÉBEC	0,00 \$	2018-04-23	1	ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE	PROGRAMME GOUVERNEMENTAL D'APPRENTISSAGE DU GESTIONNAIRE LEADER DE LA FONCTION PUBLIQUE
QUÉBEC MONTRÉAL	6 394,74 \$	2018-05-01	11	UNIVERSITÉ LAVAL TÉLUQ	FRAIS DE SCOLARITÉ (PROGRAMMES D'ÉTUDES COLLÉGIALES OU UNIVERSITAIRES)
MONTRÉAL	435,00 \$	2018-05-02	1	ACADÉMIE DE FORMATION INFORMATIQUE (AFI)	GÉRER DES PLAINTES ET DES CLIENTS DIFFICILES
MONTRÉAL	185,00 \$	2018-05-02	1	QIDIGO	RELATIONS INTERPERSONNELLES
MONTRÉAL	38,50 \$	2018-05-04	1	BARREAU DU QUÉBEC	COMPRENDRE LES RÈGLES DU JEU
QUÉBEC	0,00 \$	2018-05-29	1	ASSOCIATION PARITAIRE POUR LA SANTÉ/SÉCURITÉ DU TRAVAIL	ERGONOMIE II
QUÉBEC	0,00 \$	2018-05-29	2	SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR	SÉANCE D'INFORMATION SUR "LA LOI ET LES RÈGLES (RI)"
QUÉBEC	3 312,29 \$	2018-06-14	12	JEAN F LEGAULT & ASS.	COMPRENDRE LES ÉTATS FINANCIERS D'UNE ENTREPRISE
QUÉBEC	0,00 \$	2018-06-18	1	SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR	GESTION DE L'INVALIDITÉ
MONTRÉAL	2 250,00 \$	2018-06-19	2	ATELIERS DE CONVERSATION ANGLAISE ACA	FORMATION LINGUISTIQUE : ANGLAIS
MONTRÉAL	218,00 \$	2018-06-21	2	AMBULANCE ST-JEAN	SECOURISME EN MILIEU DE TRAVAIL
MONTRÉAL	3 600,00 \$	2018-06-28	8	GREDICC	ÉCOLE D'ÉTÉ EN DROIT DE LA CONSOMMATION
MONTRÉAL QUÉBEC	0,00 \$	2018-07-03	20	FORMATEUR INTERNE	ENTRAÎNEMENT À LA TÂCHE
MONTRÉAL	435,00 \$	2018-07-18	1	ACADÉMIE DE FORMATION INFORMATIQUE (AFI)	VOTRE SERVICE CLIENTÈLE, TOUTE UNE DIFFÉRENCE!
MONTRÉAL	90,00 \$	2018-08-28	1	BARREAU DU QUÉBEC	DROIT PÉNAL - LA DÉTERMINATION DE LA PEINE
QUÉBEC	1 699,00 \$	2018-08-31	2	ORDRE DES COMPTABLES PROFESSIONNELS AGRÉÉS DU QC	PASSEPORT MULTI-CPA 2018-2019
QUÉBEC	0,00 \$	2018-09-07	1	CSPQ	SAGIR V12 (MIGRATION)
MONTRÉAL	240,00 \$	2018-09-11	2	CORPORATION DES THANATOLOGUES	CONGRÈS 2018 (62E) THANATOLOGUES
QUÉBEC	0,00 \$	2018-09-18	1	FORMATEUR INTERNE	WEBINAIRE À LA CCAQ - MODIFICATION LPC, RPC

LIEU	Coût	DATE	NOMBRE	FORMATEUR	FORMATION
MONTRÉAL	0,00 \$	2018-09-19	2	FONDATION CLAUDE MASSÉ	REGARD NEUF SUR LE DROIT DE LA CONSOMMATION
MONTRÉAL	0,00 \$	2018-09-28	9	FORMATEUR INTERNE	NOUVELLES MESURES LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES
MONTRÉAL	96,66 \$	2018-10-03	1	ÉDITIONS YVON BLAIS	DROIT ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE
MONTRÉAL	1 315,00 \$	2018-10-04	5	ÉDITIONS YVON BLAIS	FIDUCIE 101
MONTRÉAL	0,00 \$	2018-10-11	1	FORMATEUR INTERNE	NOUVELLES MESURES DE PROTECTION EN MATIÈRE DE SURENDETTEMENT
MONTRÉAL	121,00 \$	2018-10-17	1	BARREAU DU QUÉBEC	LES CONTRATS USUEL DE L'ENTREPRISE
MONTRÉAL	218,00 \$	2018-10-18	1	BARREAU DU QUÉBEC	FAILLITE ET INSOLVABILITÉ - PRINCIPES DE BASE EN INSOLVABILITÉ
QUÉBEC MONTRÉAL	900,00 \$	2018-10-18	3	COMMISSION SCOLAIRE DE LA CAPITALE CÉGEP MARIE-VICTORIN	PRÉPARATION À LA RETRAITE
MONTRÉAL	96,66 \$	2018-10-19	1	ÉDITIONS YVON BLAIS	LA NOTION D'ACHETEUR PRUDENT
MONTRÉAL	356,25 \$	2018-10-24	1	BARREAU DU QUÉBEC	RENOUVELLEMENT DU DOSSIER DISPENSATEUR
MONTRÉAL	2 442,04 \$	2018-10-25	5	EVENBRITE	LA COMMUNICATION CLAIRE À L'ÈRE MODERNE
MONTRÉAL	150,00 \$	2018-10-30	1	ASSOCIATION DU BARREAU CANADIEN	LES NOUVELLES TENDANCES DU MILIEU JURIDIQUE
MONTRÉAL QUÉBEC	0,00 \$	2018-11-07	20	FORMATEUR INTERNE	INFORMATION COLLECTIVE - NOUVEAUX OUTILS
QUÉBEC	5 000,00 \$	2018-11-07	1	TERRANOVA WORLDWIDE CORPORATION	SENSIBILISATION LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION SSI
MONTRÉAL QUÉBEC	0,00 \$	2018-11-08	10	FORMATEUR INTERNE	LASERFICHE
MONTRÉAL	488,64 \$	2018-11-09	1	AAPI	PROCESSUS DÉCISIONNEL EN AIPRP - COMMENT DÉCIDER AVEC JUSTESSE !
QUÉBEC	950,00 \$	2018-11-13	1	RÉSEAU ACTION TI	JOURNÉE DE L'INFORMATIQUE À QUÉBEC - JIQ
MONTRÉAL	255,00 \$	2018-11-16	1	ÉDITIONS YVON BLAIS	DOMMAGE PUNITIF, INTÉRÊTS ET INDEMNITÉ
MONTRÉAL	0,00 \$	2018-11-21	1	FONDATION CLAUDE MASSÉ	L'ACTION COLLECTIVE, REGARD EMPIRIQUE SUR SON EFFECTIVITÉ
QUÉBEC	0,00 \$	2018-11-27	15	FORMATEUR INTERNE	SERVICE DE RÈGLEMENT DE DETTES
QUÉBEC	0,00 \$	2018-12-13	1	SECRÉTARIAT AUX EMPLOIS SUPÉRIEURS	L'EXERCICE DU LEADERSHIP : AUGMENTER L'IMPACT DE VOTRE INFLUENCE
MONTRÉAL	52,50 \$	2018-12-13	1	BARREAU DU QUÉBEC	UN CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE REVISITÉ
QUÉBEC	0,00 \$	2019-01-22	7	SECRÉTARIAT À LA COMMUNICATION GOUVERNEMENTALE	JOURNÉE DES COMMUNICATIONS GOUVERNEMENTALES
MONTRÉAL	0,00 \$	2019-01-22	1	BARREAU DU QUÉBEC	L'ART DU CONTRE-INTERROGATOIRE
MONTRÉAL	0,00 \$	2019-01-29	1	SECRÉTARIAT DU QUÉBEC AUX RELATIONS CANADIENNES (SQRC)	CAPACITÉ À ARGUMENTER ET À CONVAINCRE DANS UN ESPRIT DE COLLABORATION
MONTRÉAL	0,00 \$	2019-02-06	2	SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR	CADRE NORMATIF RÉGISSANT LES CONTRATS DES ORGANISMES PUBLICS
MONTRÉAL	0,00 \$	2019-02-07	2	FONDATION CLAUDE MASSÉ	OBSOLESCENCE DES PRODUITS - LE DROIT DE LA CONSOMMATION DÉPASSÉE?
MONTRÉAL	389,91 \$	2019-02-19	1	GROUPE MP PLUS	LEADERSHIP D'EXCEPTION

P.20 POUR TOUT ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE, CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENCE :

- A. LE NOMBRE DE RENCONTRES, DE REPAS OU DE RÉUNIONS ET LES FRAIS AFFÉRENTS;
- B. LA LISTE DES PERSONNES À RENCONTRER, EN PRÉCISANT LE BUT DE LA RENCONTRE;
- C. LES FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE VOYAGE, DE REPAS ET DE REPRÉSENTATION;
- D. LA LISTE DES PARTICIPANTS À DES COLLOQUES OU À DES CONGRÈS, ET LA LISTE DES PARTICIPANTS, INCLUANT LES COÛTS AFFÉRENTS.

L'INFORMATION FOURNIE EN RÉPONSE À CETTE QUESTION EST INCLUSE DANS LES INFORMATIONS DIFFUSÉES SUR UNE BASE TRIMESTRIELLE SUR LE SITE INTERNET DU MINISTÈRE OU DE L'ORGANISME EN VERTU DU RÈGLEMENT SUR LA DIFFUSION D'INFORMATION ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (**ART. 4, PARAGRAPHE 20**).

OPC : [HTTPS://WWW.OPC.GOUV.QC.CA/DIFFUSION-INFORMATION/DEPENSES/TITULAIRE/](https://www.opc.gouv.qc.ca/diffusion-information/depenses/titulaire/)

P.21 POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, LA LISTE DES PROGRAMMES DE FINANCEMENT OU DE SUBVENTION, LE MONTANT GLOBAL ATTRIBUÉ AU PROGRAMME, LA DIRECTION DU MINISTÈRE OU L'ORGANISME QUI EN A LA GESTION, EN INDIQUANT POUR CHACUN, POUR 2018-2019 :

- A. LE NOM ET LA NATURE DES PROJETS QUI ONT OBTENU UN FINANCEMENT OU UNE SUBVENTION;
- B. LE NOM DU OU DES ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES;
- C. LE MONTANT QUI LEUR A ÉTÉ ACCORDÉ.

FOURNIR ÉGALEMENT LA LISTE DES PROJETS QUI ONT ÉTÉ REJETÉS POUR CHAQUE PROGRAMME.

PROGRAMME : PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER AUX PROJETS D'ÉDUCATION, D'INFORMATION ET DE PARTENARIAT
MONTANT GLOBAL : 165 748 \$
DIRECTION OU ORGANISME QUI EN A LA GESTION : OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

PROJETS RETENUS	BÉNÉFICIAIRES	MONTANT ACCORDÉ
MA CONSOMMATION A UNE VALEUR!	ACEF DE LANAUDIÈRE	7 000 \$
ATELIER D'INFORMATION SUR LA COMPRÉHENSION DE LA POLITIQUE D'EXACTITUDE DES PRIX	SBC DE CHICOUTIMI	4 550 \$
SOLUTION + « BUDGET EN LIGNE » PHASE 2	ACEF DU GRAND-PORTAGE	12 091 \$
PLANIFIER ET CHOISIR SES SERVICES FUNÉRAIRES	CARREFOUR D'ENTRAIDE DRUMMOND	4 810 \$
VENTE ITINÉRANTE : RÉSEAU DE VIGILANCE ET BLITZ D'INFORMATION	ACEF ESTRIE	10 162 \$
FORMATION DESTINÉE AUX ÉTUDIANTS EN TRAVAIL SOCIAL ET AUX INTERVENANTS SOCIAUX POUR ACCOMPAGNER LES PERSONNES EN DIFFICULTÉ FINANCIÈRE	ACEF DES BASSES-LAURENTIDES	4 705 \$
SÉRIE D'ÉMISSIONS TÉLÉ EN ÉDUCATION FINANCIÈRE	ACEF MONTÉRÉGIE-EST	15 000 \$
PROJET-PILOTE DE LITTÉRATIE FINANCIÈRE EN ENTREPRISES	ACEF LÉVIS-LAUZON (RIVE-SUD DE QUÉBEC)	20 000 \$
CAPSULES VIDÉOS : TÉMOIGNAGES ET CONSEILS	ACEF LÉVIS-LAUZON (RIVE-SUD DE QUÉBEC)	5 000 \$
VACANCES À TEMPS PARTAGÉ : ATTENTION AUX MIRAGES!	OPTION CONSOMMATEURS	7 500 \$
TOC, TOC, TOC! CAPSULE VIDÉO SUR LE COMMERCE ITINÉRANT	OPTION CONSOMMATEURS	7 500 \$
FAIRE UN BUDGET, UNE BOUCHÉE À LA FOIS!	CRIC	9 600 \$
CARTOGRAPHIE INTERACTIVE EN LIGNE DES RECOURS DU CONSOMMATEUR	ACQC	8 830 \$
FORMATION INTERACTIVE « LES BASES DE LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE », PHASE 2	CACQ	24 000 \$
CONTRÔLE TON « CA\$H »!	ACEF DE LANAUDIÈRE	25 000 \$

PROGRAMME : PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRES ET DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE
MONTANT GLOBAL : 402 500 \$
DIRECTION OU ORGANISME QUI EN A LA GESTION : OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

PROJETS RETENUS	BÉNÉFICIAIRES	MONTANT ACCORDÉ
ATELIERS BUDGET ET CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES	ACEF DES BOIS-FRANCS	11 500 \$
ÉDUCATION FINANCIÈRE ET BUDGET PERSONNEL POUR LA MANICOUAGAN ET LA HAUTE-CÔTE-NORD	APIC CÔTE-NORD	11 500 \$
DEMANDE DE SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE	SBC DE JONQUIÈRE	11 500 \$
INTERVENTION BUDGÉTAIRE	ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL	11 500 \$
AUGMENTER LE NOMBRE DE CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES ET D'ATELIERS SUR LE BUDGET ET CRÉDIT	FONDS COMMUNAUTAIRE DES CHENAUX	11 500 \$
CONSULTATION BUDGÉTAIRE, ATELIERS SUR L'ENDETTEMENT ET SERVICE DE CONSEILS EN INSOLVABILITÉ	CARREFOUR D'ENTRAIDE DRUMMOND	11 500 \$
SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET CONSULTATION BUDGÉTAIRE	ACEF LAVAL	11 500 \$
INTERVENTION BUDGÉTAIRE AUPRÈS DES MÉNAGES LANAUDOIS	ACEF DE LANAUDIÈRE	11 500 \$

PROJETS RETENUS	BÉNÉFICIAIRES	MONTANT ACCORDÉ
PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE	SERVICE BUDGÉTAIRE DE LA BAIE ET DU BAS-SAGUENAY	11 500 \$
AIDE FINANCIÈRE POUR REJOINDRE ET AUGMENTER LE NOMBRE DE PERSONNES REJOINTES DANS NOS ACTIVITÉS	SBC DE CHICOUTIMI	11 500 \$
ÉDUCATION À LA CONSOMMATION ET SERVICES AUX INDIVIDUS	ACEF DU NORD DE MONTRÉAL	11 500 \$
ALLER PLUS LOIN DANS LE DÉVELOPPEMENT ET L'OFFRE D'ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE POUR DES GROUPES CIBLES	ACEF DU SUD-OUEST DE MONTRÉAL	11 500 \$
ÉDUCATION FINANCIÈRE ET BUDGET PERSONNEL POUR LE TERRITOIRE DE LA MRC LAC-SAINT-JEAN-EST	SERVICE BUDGÉTAIRE LAC-SAINT-JEAN-EST	11 500 \$
ÉDUCATION FINANCIÈRE ET CONSULTATION BUDGÉTAIRE	ACEF MONTÉRÉGIE-EST	11 500 \$
AIDE DIRECTE AUX CONSOMMATEURS (CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES ET SÉANCES D'INFORMATION)	OPTION CONSOMMATEURS	11 500 \$
OUTILLER LES CONSOMMATEURS AU CRÉDIT, À L'ENDETTEMENT ET À LA GESTION DE LEURS FINANCES PERSONNELLES	SERVICE BUDGÉTAIRE DE SAINT-FÉLICIEN	11 500 \$
ACTIVITÉS COLLECTIVES ET LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE AUX BUREAUX DE LONGUEUIL, VALLEYFIELD ET ST-JEAN	ACEF RIVE-SUD DE MONTRÉAL	11 500 \$
PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE	ACEF DE LA MAURICIE (CIBES)	11 500 \$
LES FINANCES PERSONNELLES, ÇA S'APPREND!	ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC	11 500 \$
ÉDUCATION ET AUTONOMIE FINANCIÈRE	SERVICE BUDGÉTAIRE MARIA-CHAPDELAINE	11 500 \$
CONSEILLÈRE BUDGÉTAIRE DE PROXIMITÉ	CENTRE POPULAIRE ROBERVAL	11 500 \$
ÉDUCATION EN FINANCES PERSONNELLES ACCESSIBLE POUR TOUS EN OUTAOUAIS	ACEF DE L'OUTAOUAIS	11 500 \$
PLANIFIER, C'EST GRATUIT!	CRIC DE PORT-CARTIER	11 500 \$
SOUTIEN AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE	ACEF ESTRIE	11 500 \$
EXPANSION DE LA PLAGE HORAIRES POUR LES CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES ET DÉVELOPPEMENT D'ATELIERS D'INFORMATION SUR LE CRÉDIT ET L'ENDETTEMENT POUR LA RÉGION DE PORTNEUF	ACEF DE QUÉBEC	11 500 \$
SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET DE CONSULTATION	ACEF DU GRAND-PORTAGE	11 500 \$
LES FINANCES PERSONNELLES, ÇA S'APPREND!	ACFEF DE LA PÉNINSULE	11 500 \$
MES FINANCES C'EST MA GESTION	SAAB CHARLEVOIX-EST	11 500 \$
FINANCES PERSONNELLES	GRAPE	11 500 \$
AIDER LES CONSOMMATEURS	ACEF APPALACHES-BEAUCE-ÉTCHÉMIN	11 500 \$
ACTIVITÉS D'INFORMATIONS EN MATIÈRE BUDGÉTAIRE (CONSULTATION)	SERVICE BUDGÉTAIRE POPULAIRE DES SOURCES	11 500 \$
ACTIVITÉS D'INFORMATIONS EN MATIÈRE DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE ET D'ÉDUCATION FINANCIÈRE	SOLUTIONS BUDGET PLUS	11 500 \$
REPRENDRE LE POUVOIR SUR SA VIE FINANCIÈRE	ACEF DES BASSES-LAURENTIDES	11 500 \$
ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE CHARLEVOIX-OUEST	CENTRE D'INFORMATION ET DE RECHERCHE EN CONSOMMATION DE CHARLEVOIX-OUEST (CIRCCO)	11 500 \$
FINANCES PERSONNELLES	SERVICE D'AIDE AU CONSOMMATEUR - RÉGION 04	11 500 \$

P.61 LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2018-2019 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 2019-2020 ET POUR L'ENSEMBLE DU MANDAT CONFIE;
- E. LE NOM DE L'ÉTUDE, DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHÉANT;
- F. UNE COMPARAISON DU COÛT TOTAL DE CES MANDATS AVEC LES CINQ DERNIÈRES ANNÉES FINANCIÈRES PRÉCÉDENTES, POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME.

MANDATAIRES	TAUX	Mois	OBJET	MONTANT DES HONORAIRES
BROUILLETTE LÉGAL INC.	TAUX HORAIRE 100,00\$/HEURE		CONSEILLER ET REPRÉSENTER L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC) DANS L'AFFAIRE : LES ÉDITIONS PROTÉGEZ-VOUS C. ALCON PRÉVENTION CANADA INC. AFIN DE PRÉSERVER LES DROITS RELATIFS À LA MARQUE DE COMMERCE « PROTÉGEZ-VOUS », PROPRIÉTÉ DE L'OPC	828,00 \$
CENTRE DE MÉDIATION ST-HUBERT INC.	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 428,00 \$
CLARISSE N'KAA BIBI BATERA	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 794,00 \$
DE CARDAILLAC, FRANÇOISE	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 036,00 \$
GAGNON, MARIE	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 306,00 \$
GASTON VACHON NOTAIRE INC.	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	984,00 \$
GILBERT, CHRISTIAN	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 968,00 \$
HALLÉE, ANNIE	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 158,00 \$
LANEVILLE, YVES	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 446,00 \$
MARTIN, SUZANNE	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	810,00 \$
MICHAUD, RÉJEAN	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 306,00 \$
MORIN, YANNICK	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 350,00 \$

MANDATAIRES	TAUX	Mois	OBJET	MONTANT DES HONORAIRES
PINARD, BRIGITTE	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	566,00 \$
POITRAS, RICHARD	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 472,00 \$
SAUVÉ, ALAIN	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 132,00 \$
SIMART, GILLES	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 350,00 \$
SIRARD, RONALD	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 202,00 \$
SONNENSCHN, SOLOMON	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 628,00 \$
TURGEON, ALAIN	SUCCÈS : 148,00\$ ÉCHEC : 122,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	784,00 \$
TOTAL DES HONORAIRES				23 548,00 \$

- P.134 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 2018-2019, 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, SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
 - B. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGE »; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
 - I. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU « TIME-SHARING »; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
 - K. NOMBRE DE PLAINTES CONCERNANT HYDRO-QUÉBEC; SUIVIS APPORTÉS 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 FUNÉRAIRE ET DE SÉPULTURE; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS 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; SUIVIS APPORTÉS 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.

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES PAR BUREAU RÉGIONAL DU 1^{ER} AVRIL 2018 AU 28 FÉVRIER 2019

UN SYSTÈME CENTRALISÉ DE RÉCEPTION ET DE TRAITEMENT DES APPELS TÉLÉPHONIQUES PERMET AUX AGENTS DES 11 BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE DE RÉPONDRE AUX APPELS DANS L'ORDRE DE LEUR RÉCEPTION, PEU IMPORTE LEUR ORIGINE GÉOGRAPHIQUE.

L'OFFICE NE PEUT DONC FOURNIR DE DONNÉES RÉGIONALISÉES SUR LE NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES LOGÉES DANS SES BUREAUX RÉGIONAUX. PAR CONTRE, IL EST EN MESURE D'INDIQUER COMBIEN CHAQUE BUREAU RÉGIONAL A REÇU DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES, CES CAS POUVANT PROVENIR DE TOUTES LES RÉGIONS DU QUÉBEC.

RÉPARTITION PAR BUREAU RÉGIONAL DU NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES REÇUES ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2018 ET LE 28 FÉVRIER 2019

BUREAU RÉGIONAL	NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	NOMBRE DE PLAINTES
GASPÉ	3 807	351
GATINEAU	11 949	2 491
MONTRÉAL	31 646	7 480
QUÉBEC	22 945	6 568
RIMOUSKI	3 504	1 399
ROUYN-NORANDA	2 825	384
SAGUENAY	10 936	1 845
SAINT-JÉRÔME	8 198	1 669
SEPT-ÎLES	2 811	947

BUREAU RÉGIONAL	NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	NOMBRE DE PLAINTES
SHERBROOKE	5 700	548
TROIS-RIVIÈRES	10 999	2 020
TOTAL	115 320	25 702

ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2018 ET LE 28 FÉVRIER 2019, L'OFFICE A TRAITÉ UN TOTAL DE 142 176 CAS DE CONSOMMATION :

- 115 320 ÉTAIENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS QUI, APRÈS ANALYSE, NE PRÉSENTAIENT PAS DE MANQUEMENTS OU D'INFRACTIONS AUX LOIS;
- 25 702 ÉTAIENT DES PLAINTES, DONT 12 936 AVAIENT UN CARACTÈRE PÉNAL INDIQUANT DES INFRACTIONS POTENTIELLES;
- 1 154 AVAIENT ÉTÉ DIRIGÉES VERS LA PLATEFORME DE MÉDIATION EN LIGNE PARLE.

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	173

*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	5

*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)	5 719

*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	584

*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	148
INDICATION DES PRIX ET POLITIQUE D'EXACTITUDE DES PRIX	341

*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	147

*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	486

*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	15

*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	26

*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	300

*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	245

*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)	693
GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE	486
CARTES PRÉPAYÉES	147
OBLIGATION DE DÉTENIR UN CERTIFICAT DE CONSEILLER EN VOYAGES	18

*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.135 EN 2018-2019, 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 RÉFÉRÉES 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. CETTE APPROCHE ORIENTÉE VERS LA SURVEILLANCE DE L'APPLICATION DES LOIS PRODUIT DAVANTAGE D'IMPACT QUE LE TRAITEMENT INDIVIDUEL DES LITIGES CIVILS QUI OPPOSENT LES CONSOMMATEURS ET LES COMMERÇANTS. À TITRE INDICATIF, L'OFFICE A REÇU 25 702 PLAINTES ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2018 ET LE 28 FÉVRIER 2019.

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.

PLAINTES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE INTERVENTION PRIORITAIRE DE L'OFFICE ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2018 ET LE 28 FÉVRIER 2019

NATURE DES PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES
PRATIQUE TROMPEUSE OU DÉLOYALE	2 127
MÉSENTENTE LIÉE AU CONTRAT CONCLU	917
SERVICE À LA CLIENTÈLE, ABSENCE DE LIVRAISON OU NON-CONFORMITÉ	766
QUALITÉ DES BIENS ET SERVICES	607
PROBLÈME DE FACTURATION OU DE RECOUVREMENT DE CRÉANCE	408
MÉSENTENTE AVANT L'ACHAT LIÉE AU PRIX OU AU TARIF	116
MOTIF NON CODIFIÉ	66
TOTAL	5 007

P.136 EN 2018-2019, 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 2018-2019, PAR SECTEUR (EN DATE DU 28 FÉVRIER 2019)

SECTEUR	INTERVENTIONS JURIDIQUES	JUGEMENTS	AMENDES
COMMERCE DE DÉTAIL	13	18	50 880 \$
COMMUNICATIONS	10	2	30 000 \$
ENSEIGNEMENT ET ÉDUCATION	4	0	0 \$
IMMOBILIER	0	5	14 954 \$
RECOUVREMENT DE CRÉANCES	2	7	21 112 \$
SERVICES FINANCIERS	4	0	0 \$
SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE	0	4	6 750 \$
SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L’HABITATION	71	35	117 237 \$
SERVICES LIÉS AUX LOISIRS, SPORT ET DIVERTISSEMENTS	37	13	70 345 \$
SERVICES PROFESSIONNELS ET TECHNIQUES	4	0	0 \$
TRANSPORTS	0	0	0 \$
VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT	45	44	195 644 \$
VOYAGE	61	28	173 238 \$
AUTRES	9	5	11 406 \$
TOTAL	260	161	691 566 \$

RÉPARTITION DES INTERVENTIONS JURIDIQUE ENTRE LES POURSUITES PÉNALES ET LES AVIS D’INFRACTION POUR 2018-2019, PAR SECTEUR (EN DATE DU 28 FÉVRIER 2019)

SECTEUR	INTERVENTIONS JURIDIQUES	JUGEMENTS	AMENDES
COMMERCE DE DÉTAIL	12	1	13
COMMUNICATIONS	9	1	10
ENSEIGNEMENT ET ÉDUCATION	2	2	4
IMMOBILIER	0	0	0
RECOUVREMENT DE CRÉANCES	2	0	2
SERVICES FINANCIERS	4	0	4
SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE	0	0	0
SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L’HABITATION	71	0	71
SERVICES LIÉS AUX LOISIRS, SPORT ET DIVERTISSEMENTS	31	6	37
SERVICES PROFESSIONNELS ET TECHNIQUES	4	0	4
TRANSPORTS	0	0	0
VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT	42	3	45
VOYAGE	34	27	61
AUTRES	8	1	9
TOTAL	219	41	260

INTERVENTIONS JURIDIQUES (AVIS D’INFRACTION ET POURSUITES PÉNALES), JUGEMENTS ET AMENDES POUR 2017-2018, PAR SECTEUR

SECTEUR	INTERVENTIONS JURIDIQUES	JUGEMENTS	AMENDES
COMMERCE DE DÉTAIL	14	23	78 561 \$
COMMUNICATIONS	5	3	6 860 \$
ENSEIGNEMENT ET ÉDUCATION	3	0	0 \$
IMMOBILIER	7	3	16 950 \$
RECOUVREMENT DE CRÉANCES	2	20	36 084 \$
SERVICES FINANCIERS	1	6	19 852 \$
SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE	10	3	13 139 \$
SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L’HABITATION	37	25	60 372 \$
SERVICES LIÉS AUX LOISIRS, SPORT ET DIVERTISSEMENTS	27	48	168 939 \$
SERVICES PROFESSIONNELS ET TECHNIQUES	1	4	8 410 \$
TRANSPORTS	0	3	6 408 \$
VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT	110	32	243 082 \$
VOYAGE	44	29	194 724 \$
AUTRES	1	2	15 340 \$
TOTAL	262	201	868 721 \$

RÉPARTITION DES INTERVENTIONS JURIDIQUES ENTRE LES POURSUITES PÉNALES ET LES AVIS D’INFRACTION POUR 2017-2018, PAR SECTEUR

SECTEUR	INTERVENTIONS JURIDIQUES	JUGEMENTS	AMENDES
COMMERCE DE DÉTAIL	11	3	14
COMMUNICATIONS	2	3	5
ENSEIGNEMENT ET ÉDUCATION	0	3	3
IMMOBILIER	7	0	7
RECOUVREMENT DE CRÉANCES	2	0	2
SERVICES FINANCIERS	0	1	1
SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE	7	3	10
SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L’HABITATION	37	0	37
SERVICES LIÉS AUX LOISIRS, SPORT ET DIVERTISSEMENTS	15	12	27
SERVICES PROFESSIONNELS ET TECHNIQUES	0	1	1
TRANSPORTS	0	0	0
VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT	61	49	110
VOYAGE	33	11	44
AUTRES	0	1	1
TOTAL	175	87	262

P.137 NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 2018-2019, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.

EN 2016-2017, L'OFFICE A COLLABORÉ AVEC LE LABORATOIRE DE CYBERJUSTICE DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL AFIN DE CRÉER LA PLATEFORME PARLE, UN NOUVEL OUTIL DE MÉDIATION EN LIGNE POUR AIDER LES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS. 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 ;
 - 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.

DEPUIS LE 7 NOVEMBRE 2016, 86 COMMERÇANTS SOLlicitÉS PAR L'OFFICE 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.

À LA LUMIÈRE DES STATISTIQUES RECUEILLIES, L'OFFICE OBSERVE QU'EN DATE DU 28 FÉVRIER 2019, 1 354 DOSSIERS ONT ÉTÉ OUVERTS PAR DES CONSOMMATEURS AU COURANT DE 2018-2019. DE CEUX-CI, 1 165 ÉTAIENT FERMÉS ET 814 S'ÉTAIENT SOLDÉS PAR UN RÈGLEMENT. 583 DE CES DOSSIERS AVAIENT ÉTÉ RÉGLÉ EN NÉGOCIATION TANDIS QUE 231 L'AVAIENT ÉTÉ EN MÉDIATION.

NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES EN 2018-2019

NOMBRE DE DOSSIERS	
DOSSIERS OUVERTS	1 354
DOSSIERS FERMÉS	1 165
DOSSIERS RÉGLÉS	814
ENTENTE EN NÉGOCIATION	583
ENTENTE EN MÉDIATION	231
SANS ENTENTE	351
SANS ENTENTE EN NÉGOCIATION	247
SANS ENTENTE EN MÉDIATION	104
DOSSIERS EN TRAITEMENT	189

SECTEUR DES MÉDIATIONS ENTREPRISES

SECTEUR	NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES	NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS EN MÉDIATION
COMMERCE DE DÉTAIL	314	217
SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L'HABITATION	12	6
VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT	9	8
TOTAL	335	231

DURÉE MOYENNE PAR SECTEURS

COMMERCE DE DÉTAIL

- RÉGLÉ EN MÉDIATION : 34,0 JOURS
- RÉGLÉ EN NÉGOCIATION : 13,0 JOURS

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

- RÉGLÉ EN MÉDIATION : 32,8 JOURS
- RÉGLÉ EN NÉGOCIATION : 10,0 JOURS

VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT

- RÉGLÉ EN MÉDIATION : 30,0 JOURS
- RÉGLÉ EN NÉGOCIATION : 10,9 JOURS

P.138 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 28 FÉVRIER 2019

RÉGION	CATÉGORIE D'EMPLOIS						TOTAL
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF.	TECH.	PERSONNEL DE BUREAU	
BUREAU CENTRAUX							
TROIS-RIVIÈRES	0	0	1	1	1	1	4
QUÉBEC	3	0	4	23 ^(1 occ.)	18 ^(4 occ.)	4 ^(3 occ.)	52
MONTRÉAL	0	1	2	14 ^(1 occ.)	8	0	8
Sous-TOTAL	3	1	7	38	27	5	81
BUREAU RÉGIONAUX							
QUÉBEC	0	0	0	0	9 ^(3 occ.)	0	9
MONTRÉAL	0	0	0	0	14 ^(1 occ.)	0	14
GASPÉ	0	0	0	0	1	0	1
GATINEAU	0	0	0	0	3 ^(1 occ.)	0	3
SAGUENAY	0	0	0	0	3 ^(1 occ.)	0	3
RIMOUSKI	0	0	0	0	2 ^(1 occ.)	0	2
ROUYN-NORANDA	0	0	0	0	1	0	1
SEPT-ÎLES	0	0	0	0	1	0	1
SHERBROOKE	0	0	0	1	2	0	3
SAINT-JÉRÔME	0	0	0	0	7 ^(1 occ.)	0	7
TROIS-RIVIÈRES	0	0	0	2	4 ^(1 occ.)	0	6
Sous-TOTAL	0	0	0	3	47	0	50
OFFICE	3	1	7	41	74	5	131

P.139 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 28 FÉVRIER 2019

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	12
BUREAUX RÉGIONAUX	45	45		45
QUÉBEC	9	9		9
MONTRÉAL	14	14		14
GASPÉ	1	1		1
GATINEAU	2	2		2
JONQUIÈRE	3	3		3
RIMOUSKI	1	1		1
ROUYN-NORANDA	1	1		1
SEPT-ÎLES	1	1		1
SHERBROOKE	2	2		2
SAINT-JÉRÔME	7	7		7
TROIS-RIVIÈRES	4	4		4
TOTAL	74	45	-	57

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 :

- 9 ENQUÊTEURS AU SERVICE DES ENQUÊTES;
- 12 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);
- 5 PROFESSIONNELS À LA DIRECTION DES SERVICES AUX CLIENTÈLES ET DE LA SURVEILLANCE ADMINISTRATIVE;
- 45 AGENTS DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR (APC).

TRAITEMENT DES PLAINTES ET INSPECTIONS

LES 45 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.137.

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

P.140 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>	
CAMPAGNES WEB – DROITS ET RECOURS LORS D’UN DÉMÉNAGEMENT	300,00 \$
CAMPAGNES WEB – SENSIBILISATION DES JEUNES AUX PRÉCAUTIONS À PRENDRE LORS DE L’ACHAT D’UNE AUTO D’OCCASION	300,04 \$
CAMPAGNES WEB – SENSIBILISATION DES JEUNES AUX PRÉCAUTIONS À PRENDRE CONCERNANT LES CARTES DE CRÉDIT	428,16 \$
<u>COMMANDITES</u>	
UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL (UQAM)	7 950,00 \$
<u>ÉMISSION DE COMMUNIQUÉS DE PRESSE</u>	
CNW TELBEC	8 003,10 \$
<u>ACTIVITÉ DE VEILLE MÉDIATIQUE</u>	
INFLUENCE COMMUNICATIONS INC.	16 906,08 \$
<u>PARTICIPATION À DES SALONS OU DES EXPOSITIONS</u>	
COLLOQUE DE L’ALLIANCE DES PROFESSEURES ET PROFESSEURS DE MONTRÉAL	1 275,60 \$
<u>DÉVELOPPEMENT, ENTRETIEN, RÉDACTION ET TRADUCTION DU SITE Web</u>	
TOUMORO (ENTRETIEN ET MISE À JOUR TECHNOLOGIQUE)	9 392,50 \$
ROSS & SHEEHAN INC. (TRADUCTION)	489,06 \$
PAUL RAYMOND CÔTÉ (TRADUCTION)	124,20 \$
SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D’INFORMATION JURIDIQUE	16 855,95 \$
<u>PRODUCTION DE DÉPLIANTS, DE PUBLICATIONS ET AUTRES</u>	
DESIGN DU PLAN STRATÉGIQUE DE L’OFFICE	4 220,00 \$
ÉDITION ET IMPRESSION DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2017-2018	3 628,78 \$
IMPRESSION DU FEUILLET SUR LE RENOUVELLEMENT DU PERMIS EN LIGNE	297,87 \$
IMPRESSION ET TRADUCTION DU TRONC COMMUN ET DES FEUILLETS DE LA TROUSSE D’INFORMATION AUX CONSOMMATEURS	8 023,00 \$
IMPRESSION DE LA BROCHURE LES ARRANGEMENTS PRÉALABLES DE SERVICES FUNÉRAIRES ET L’ACHAT DE SÉPULTURE	1 089,00 \$
PRODUCTION D’UNE CAPSULE VIDÉO EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS, ET TRADUCTION DE DEUX CAPSULES EXISTANTES	33 252,00 \$
TOTAL	112 535,34 \$

P.141 REVENUS PROVENANT DES AMENDES.

LES CONDAMNATIONS LIÉES AUX POURSUITES PÉNALES VISANT UNE INFRACTION AUX LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L’OFFICE, POUR L’ANNÉE 2018-2019, S’ÉLÈVENT À 691 566 \$ EN DATE DU 28 FÉVRIER 2019.

- P.142** **LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2018-2019 À LA DEMANDE DE LA MINISTRE OU DE L'ORGANISME :**
- A.** **LISTE ET COÛTS;**
 - B.** **COPIE DES SOUMISSIONS;**
 - C.** **COPIE D'ÉTUDES OU SONDAGES.**

L'OFFICE A ACCORDÉ UN CONTRAT DE 25 000 \$ ET MOINS RELATIVEMENT À UN SONDAGE EFFECTUÉ EN 2018-2019.

OBJET DU CONTRAT	RÉALISER UN SONDAGE EN LIGNE PORTANT SUR LE CLIMAT ORGANISATIONNEL AUPRÈS DU PERSONNEL DE L'OFFICE
MONTANT	9 570 \$

L'OFFICE N'A PAS ACCORDÉ DE CONTRAT DE 25 000 \$ ET MOINS RELATIVEMENT À UNE ÉTUDE EFFECTUÉE EN 2018-2019.

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.143 NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES, EN INDIQUANT LEUR NATURE ET LEURS RÉSULTATS.

AU 28 FÉVRIER 2019, L'OFFICE AVAIT RÉALISÉ 3 022 ENQUÊTES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019.

NATURE DES ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2018-2019

NATURE	NOMBRE
INSPECTION	2 665
ENQUÊTES JUDICIAIRES	309
AUTRES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES (VACATIONS À LA COUR, SIGNIFICATIONS DE PROCÉDURE ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS)	48
TOTAL	3 022

NOMBRE DE RECOMMANDATIONS DÉCOULANT DES ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2018-2019

RECOMMANDATION	NOMBRE
AUCUNE INFRACTION	1 156
OUVERTURE D'UNE ENQUÊTE JUDICIAIRE À LA SUITE D'UNE INSPECTION	188
ENVOI D'UN AVIS DE NON-CONFORMITÉ OU D'INFRACTION	1 047
RÉDACTION D'UNE OPINION JURIDIQUE	20
POURSUITE PÉNALE	106
ACTION APPROPRIÉE ¹	104
AUTRES ACTIONS ²	398
TOTAL	3 019

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.

P.144 NOTE, ÉTUDE, ANALYSE OU AUTRES CONCERNANT LA MODERNISATION DES RÈGLES SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION. DÉTAILS DES RENCONTRES PRÉVUES DANS LA TOURNÉE ANNONCÉE LE 4 MARS DERNIER.

L'OFFICE VIENT D'AMORCER UNE DEUXIÈME ÉTAPE DE MODERNISATION DES RÈGLES RELATIVES AU CRÉDIT À LA CONSOMMATION. CELLE-CI PERMETTRAIT D'INTRODUIRE UNE CINQUANTAINES DE MESURES ADDITIONNELLES DANS UN PROJET DE LOI QUI SERA SOUMIS À LA MINISTRE DE LA JUSTICE PROCHAINEMENT.

LE COMMUNIQUÉ DE PRESSE À CE SUJET EST DISPONIBLE AU :

[HTTPS://WWW.OPC.GOUV.QC.CA/ACTUALITE/COMMUNIQUE/ARTICLE/CONSULTATIONS-MODERNISATION-CREDIT/](https://www.opc.gouv.qc.ca/actualite/communiques/article/consultations-modernisation-credit/).

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LES PROCÉDURES DE CONSULTATION RELATIVEMENT À LA MODERNISATION DES RÈGLES SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION, CONSULTEZ LA PAGE CONSULTATIONS PUBLIQUES SUR LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS SUR LE SITE WEB DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ([HTTPS://WWW.OPC.GOUV.QC.CA/A-PROPOS/CONSULTATION/](https://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/consultation/)). IL EST ÉGALEMENT POSSIBLE DE PRENDRE CONNAISSANCE DU DOCUMENT DE CONSULTATION À L'ADRESSE SUIVANTE : [HTTPS://WWW.OPC.GOUV.QC.CA/FILEADMIN/MEDIA/DOCUMENTS/A-PROPOS/LOIS REGLEMENTS/20190301 - PROJET DE LOI CREDIT - DOCUMENT CONSULTATION VF.DOCX](https://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/a-propos/lois_reglements/20190301_-_projet_de_loi_credit_-_document_consultation_VF.docx)

LE CALENDRIER DE CONSULTATION EST QUANT À LUI EN COURS D'ÉLABORATION.