



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

**Renseignements particuliers
de l'opposition officielle**

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

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS

DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

ÉTUDE DES CRÉDITS 2021-2022

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.1	SOMMES DÉPENSÉES EN 2020-2021 (ET PRÉVISIONS POUR 2021-2022) 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 2020-2021, 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. LA LISTE DES PERSONNES AYANT DÉMISSIONNÉ DE LEUR POSTE; E. LEURS FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE VOYAGE, DE REPAS ET DE REPRÉSENTATION.	2
P.6	COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL ; INDIQUER LES RÉALISATIONS EN 2020-2021. 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 2020-2021.	4
P.9	LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES EN 2020-2021. 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 DÉPLACEMENT, DE REPAS OU AUTRES; E. LE NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTUÉES EN 2020-2021; F. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2020-2021 ET LES PRÉVISIONS POUR 2021-2022.	5
P.11	NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS PAR SECTEUR AU MINISTÈRE ET DANS CHAQUE ORGANISME QUI EN RELÈVE EN 2020-2021 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.	7
P.12	LISTE ET COPIE DE TOUS LES SONDAGES EFFECTUÉS PAR LE MINISTÈRE OU LE CABINET ET PAR CHAQUE ORGANISME QUI EN RELÈVE EN 2020-2021, EN INDIQUANT LES COÛTS, LE SUJET ET, LE CAS ÉCHÉANT, LA FIRME RETENUE POUR LE RÉALISER.	8
P.13	POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, INDIQUER POUR 2020-2021 : 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.	9
P.14	POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, CONCERNANT LES CAMPAGNES DE PUBLICITÉ ET DE SENSIBILISATION, FOURNIR POUR 2020-2021 : 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.	10

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.15	<p>POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, INDIQUER POUR 2020-2021 :</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, VENTILÉS PAR INSTANCE OU ORGANISME;</p> <p>D. LE MONTANT TOTAL DES SOMMES INVESTIES EN VEILLE MÉDIATIQUE EN 2020-2021 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 2020-2021 AU SEIN DU CABINET DE LA MINISTRE. FOURNIR LE NOM DU OU DES FOURNISSEURS DE SERVICES ET LE DÉTAIL DES FACTURES PAYÉES.</p>	11
P.20	<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 2020-2021. 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>	12
P.21	<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 PARTICIPATIONS À DES COLLOQUES OU À DES CONGRÈS, ET LA LISTE DES PARTICIPANTS, INCLUANT LES COÛTS AFFÉRENTS.</p>	15
P.22	<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 2020-2021 :</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.62	<p>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 :</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 2021-2022 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 ANNÉES FINANCIÈRES PRÉCÉDENTES, POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME.</p>	18
P.64	<p>LISTE, DÉTAIL ET COÛTS DES MANDATS DONNÉS PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT À DES AVOCATS, NOTAIRES ET LÉGISISTES DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À LA RETRAITE DANS LE CADRE D'AVIS, CONSULTATION, ASSISTANCE OU RÉDACTION CONCERNANT LA LÉGISLATION, POUR LES ANNÉES 2020-2021.</p>	20

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.151	<p>NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OPC AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL 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; 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 GAGES »; 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 LES 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 FUNÉRAIRES 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>	21
P.152	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.	24
P.153	EN 2020-2021, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT ÉTÉ MENÉS 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.154	NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 2020-2021, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.	26
P.155	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.	27
P.156	<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>	28
P.157	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.	29
P.158	REVENUS PROVENANT DES AMENDES.	30
P.159	<p>Liste des études ou des sondages commandés durant l'exercice financier en 2020-2021 à la demande de la 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>	31
P.160	NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES, EN INDIQUANT LEUR NATURE ET LEURS RÉSULTATS.	32

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.161	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.	33
P.162	À LA SUITE DE L'ÉNONCÉ DE LA MINISTRE DE LA JUSTICE, LE 4 MARS 2019, VEUILLEZ NOUS FOURNIR UN ÉTAT D'AVANCEMENT SUR LES TRAVAUX DE MODERNISATION DES RÈGLES SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION.	34
P.163	CONCERNANT LE FONDS D'INDEMNISATION DES CLIENTS DES AGENTS DE VOYAGE (FICAV), FOURNIR : A. L'ÉVOLUTION DU SOLDE DU FONDS EN 2018-2019, 2019-2020 ET 2020-2021; B. LE NOMBRE DE RÉCLAMATIONS, PAR ANNÉE, 2018-2019, 2019-2020 ET 2020-2021; C. LE TOTAL DES SOMMES VERSÉES SUITE AUX RÉCLAMATIONS, AINSI QUE LE MONTANT MOYEN VERSÉ PAR RÉCLAMATION.	35
P.164	CONCERNANT LES PERMIS D'AGENCE DE VOYAGE, FOURNIR : A. LE NOMBRE DE PERMIS DEMANDÉS EN 2020-2021, TOUT EN SPÉCIFIANT LE NOMBRE DE CEUX-CI QUI SONT DES RENOUELEMENTS; B. LE NOMBRE D'INSPECTIONS ET DE VÉRIFICATIONS EFFECTUÉES DANS LE CADRE DE CES DEMANDES; C. LE NOMBRE D'EMPLOYÉS AFFECTÉS À CES INSPECTIONS OU VÉRIFICATIONS EN 2020-2021.	36
P.165	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES PAR L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AU SUJET DES AGENCES DE VOYAGE EN 2020-2021.	37
P.166	TOUTE NOTE, ANALYSE, DIRECTIVE OU CONSIGNE RÉALISÉE OU ÉMISE EN 2020-2021 AU SUJET DU REMBOURSEMENT DE VOYAGES SOUS LA FORME DE CRÉDIT-VOYAGE.	38
P.167	NOMBRE DE PLAINTES POUR SERVICE NON-REÇU DEMANDANT UN REMBOURSEMENT FAIT AUPRÈS DE L'OFFICE EN 2020-2021 EN LIEN AVEC LA COVID-19. (VENTILEZ PAR TYPE DE SERVICES VISÉS : EX : CENTRE DE CONDITIONNEMENT PHYSIQUE, ENTRETIEN PAYSAGER, INSTALLATION DE PISCINE, VOYAGISTE, ETC.)	39
P.168	TOUTE NOTE OU ANALYSE PRODUITE SUR LA QUESTION DE LA CO-RESPONSABILITÉ DES COMPAGNIES D'ASSURANCES ET DES COMPAGNIES DE CARTES DE CRÉDIT CONCERNANT LES REMBOURSEMENTS.	40

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 **SOMMES DÉPENSÉES EN 2020-2021 (PRÉVISIONS POUR 2021-2022) 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).**

	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, 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. LA LISTE DES PERSONNES AYANT DÉMISSIONNÉ DE LEUR POSTE;
 - E. LEURS 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.6 COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL; INDiquer LES RÉALISATIONS EN 2020-2021. 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 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'À ÉTÉ AVANCÉE EN 2020-2021 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 2020-2021.

AUCUN.

P.9 **LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES EN 2020-2021. 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 2020-2021;
 F. 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 BUSSIÈRES 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	MANDAT	MEMBRES	NOMBRE DE RENCONTRES 2020-2021
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</p> <p>M. FREDERIC BOUDREAU</p> <p>MME MARIE-CLAUDE CHAMPOUX</p> <p>M. GARY FROST</p> <p>M. GOPINATH JEYEBALARATNAM</p> <p>MME YANNICK LABELLE</p> <p>MME FRANÇOISE PAQUET</p>	0

P.11 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS PAR SECTEUR AU MINISTÈRE ET DANS CHAQUE ORGANISME QUI EN RELÈVE EN 2020-2021 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 : 12
POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS : 9 %
NOMBRE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS DEVENUS PERMANENTS : 4
POURCENTAGE D'EMPLOYÉS DEVENUS PERMANENTS : 33 %

P.12 **LISTE ET COPIE DE TOUS LES SONDAGES EFFECTUÉS PAR LE MINISTÈRE OU LE CABINET ET PAR CHAQUE ORGANISME QUI EN RELÈVE EN 2020-2021, EN INDIQUANT LES COÛTS, LE SUJET ET, LE CAS ÉCHÉANT, LA FIRME RETENUE POUR LE RÉALISER.**

AUCUN.

P.13 POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, INDIQUER POUR 2020-2021 :

- 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.

NOM DU CONCOURS	OBJECTIF VISÉ	DATE DE DÉBUT	DATE DE FIN	PRIX REMIS	VALEUR DU PRIX
TIRAGE — RECUEIL DE TÉMOIGNAGES DE CONSOMMATEURS DANS LE CADRE DES 50 ANS DE L’OFFICE	MAXIMISER LA PARTICIPATION DES CONSOMMATEURS CONCERNÉS	2020-10-02	2020-10-16	5 x 42,46 \$	212,28 \$

- P.14 POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, CONCERNANT LES CAMPAGNES DE PUBLICITÉ ET DE SENSIBILISATION, FOURNIR POUR 2020-2021 :**
- 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 COVID-19	1 066 \$	RÉALISATION À L'INTERNE	18 SEPTEMBRE AU 5 OCTOBRE 2021	PROMOTION SUR CERTAINES OBLIGATIONS DES COMMERÇANTS EN TEMPS DE PANDÉMIE
CAMPAGNE FÊTES 2020	1 100 \$	RÉALISATION À L'INTERNE	26 NOVEMBRE AU 20 DÉCEMBRE 2021	CONSEILS POUR UN MAGASINAGE DES FÊTES SANS SOUCIS
CAMPAGNE ESPACE PARENTS	4 494 \$	RÉALISATION À L'INTERNE	JUIN 2020 À MARS 2021	PROMOTION DE L'ESPACE PARENTS DU SITE WEB
CAMPAGNE ACHAT D'UNE AUTO D'OCCASION CHEZ UN COMMERÇANT	900 \$	COSSETTE COMMUNICATION INC.	8 FÉVRIER AU 31 MARS 2021	PRÉVENTION CONCERNANT L'ACHAT D'UNE AUTO D'OCCASION D'UN COMMERÇANT

P.15 POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, INDIQUER POUR 2020-2021 :

- 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 2020-2021 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 2020-2021 AU SEIN DU CABINET DU MINISTRE. FOURNIR LE NOM DU OU DES FOURNISSEURS DE SERVICES ET LE DÉTAIL DES FACTURES PAYÉES.**
-

A. 9 EMPLOYÉS AFFECTÉS AUX COMMUNICATIONS ET/OU AFFAIRES PUBLIQUES

- M^{ME} JULIE BILODEAU;
- M^{ME} ANNIE BOUTET REMPLACÉE PAR M^{ME} JUSTINE DESCHÊNES
- M^{ME} HÉLÈNE MIVILLE-DESCHÊNES;
- M^{ME} JULIE COUTURE;
- M^{ME} MARIE-PIER DUPLESSIS;
- M^{ME} AMÉLIE MICHAUD;
- M. MARTIN MURPHY;
- M^{ME} CAROLINE PELLETIER (GESTIONNAIRE);
- M. CHARLES TANGUAY.

B. LE MONTANT DÉPENSÉ PAR LA DIRECTION S'ÉLÈVE À 101 480 \$.

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 :

- DEUX RENCONTRES D'UNE HEURE AVEC LE MIFI POUR L'ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE POUR JOINDRE LES IMMIGRANTS;
- DEUX RENCONTRES DE 30 MINUTES ET DEUX RENCONTRES D'UNE HEURE AVEC LE MEQ POUR LA PROMOTION DES ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE POUR LA FORMATION GÉNÉRALE DES ADULTES.

D. LES SOMMES INVESTIES EN VEILLE MÉDIATIQUE EN 2020-2021 AU SEIN DE LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS SONT VENTILÉES DE LA FAÇON SUIVANTE :

- INFLUENCE COMMUNICATIONS INC. : 16 164 \$

E. NON APPLICABLE.

P.20 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 2020-2021. 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 total	DATE	NOMBRE	ORGANISME	TITRE DE L'ACTIVITÉ
MONTRÉAL	0 \$	2020-04-03	1	UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL	PREUVE TECHNOLOGIQUE
QUÉBEC	22 \$	2020-04-06	1	BARREAU DU QUÉBEC	COVID-19 - COMMENT TIRER PROFIT PRÉVENTION ET RÈGLEMENT DIFFÉRENTS ET PROTOCOLE PRÉJUDICIAIRE
MONTRÉAL	0 \$	2020-04-14	1	BARREAU DU QUÉBEC	COVID-19 ET TÉLÉTRAVAIL
MONTRÉAL	0 \$	2020-04-20	1	BARREAU DU QUÉBEC	DIFFAMATION, L'ART DE S'EXPRIMER EN TOUTE LIBERTÉ
QUÉBEC	92 \$	2020-04-27	1	BARREAU DU QUÉBEC	DROIT ADMINISTRATIF - LA JUSTICE ADMINISTRATIVE
TROIS-RIVIÈRES	0 \$	2020-04-28	1	LEXIXNEXIS	COVID-19 : LA JUSTICE S'ADAPTE - LES COURS DE JUSTICE
TOUS LES BUREAUX	0 \$	2020-04-29	47	FORMATEUR INTERNE	NOUVELLES DISPOSITIONS SERVICES FUNÉRAIRES
TROIS-RIVIÈRES	0 \$	2020-05-04	1	BARREAU DU QUÉBEC	ÊTRE MAÎTRE DE SA SANTÉ MENTALE : TECHNIQUES D'AUTOGESTION DE L'ANXIÉTÉ AU TRAVAIL
TROIS-RIVIÈRES ET QUÉBEC	275 \$	2020-05-07	2	INSTITUT CANADIEN D'ADMINISTRATION DE LA JUSTICE	WEBINAIRE EN DIRECT : TRIBUNAUX ADMINISTRATIFS ET COVID-19 : DÉFIS, SOLUTIONS ET ENSEIGNEMENTS
MONTRÉAL	48 \$	2020-05-11	1	BARREAU DU QUÉBEC	FACEBOOK ET LES CONSÉQUENCES DE NOS PROPOS
MONTRÉAL	96 \$	2020-05-19	4	BARREAU DU QUÉBEC	INFONUAGIQUE : DISSIPER LE BROUILLARD DÉONTOLOGIQUE
TROIS-RIVIÈRES ET QUÉBEC	100 \$	2020-05-20	2	INSTITUT CANADIEN D'ADMINISTRATION DE LA JUSTICE	LA COVID-19 SERVIRA-T-ELLE DE CATALYSEUR POUR LA MODERNISATION DES TRIBUNAUX
MONTRÉAL	140 \$	2020-05-25	1	BARREAU DU QUÉBEC	LA COMMUNICATION EFFICACE
QUÉBEC	0 \$	2020-05-29	1	INSTITUT CANADIEN D'ADMINISTRATION DE LA JUSTICE	TABLE NATIONALE SUR LE DROIT ADMINISTRATIF
QUÉBEC	92 \$	2020-06-01	1	BARREAU DU QUÉBEC	LA DÉONTOLOGIE JUDICIAIRE
QUÉBEC	415 \$	2020-06-04	1	GROUPE INFOPRESSE	FAIRE RÉSONNER LA PUISSANCE DE SA MARQUE
MONTRÉAL	0 \$	2020-06-05	1	UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL	ASSERMENTATION PAR DES MOYENS TECHNOLOGIQUES
MONTRÉAL	0 \$	2020-06-08	1	BARREAU DU QUÉBEC	LA MÉDIATION : POURQUOI? QUAND? COMMENT? ET LES BÉNÉFICES?
MONTRÉAL	37 \$	2020-06-15	1	BARREAU DU QUÉBEC	LA SANTÉ MENTALE
TROIS-RIVIÈRES	0 \$	2020-06-17	1	INSTITUT CANADIEN D'ADMINISTRATION DE LA JUSTICE	JUDICIAL REVIEW OF DELEGATED LEGISLATION: THE LONG AND WINDING ROAD TO VAVILOV
MONTRÉAL	0 \$	2020-06-22	1	BARREAU DU QUÉBEC	LA SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL, C'EST L'AFFAIRE DE TOUS!
MONTRÉAL ET TROIS-RIVIÈRES	200 \$	2020-07-23	2	SOQUIJ	VIDÉOFORMATION-DIFFAMATION À L'ÈRE DES MÉDIAS SOCIAUX
MONTRÉAL	0 \$	2020-08-03	1	BARREAU DU QUÉBEC	LE LANGAGE CLAIR. DÉVELOPPER L'ART DE SE FAIRE COMPRENDRE
MONTRÉAL	0 \$	2020-08-10	1	BARREAU DU QUÉBEC	LE SECRET PROFESSIONNEL

LIEU	COÛT TOTAL	DATE	NOMBRE	ORGANISME	TITRE DE L'ACTIVITÉ
MONTRÉAL	0 \$	2020-08-17	1	BARREAU DU QUÉBEC	LES GRANDS RENDEZ-VOUS DE LA FORMATION
MONTRÉAL	0 \$	2020-08-24	1	BARREAU DU QUÉBEC	LES HABILETÉS POLITIQUE ; OUTILS POUR DEVENIR UN BON STRATÈGE
MONTRÉAL	0 \$	2020-08-31	1	BARREAU DU QUÉBEC	LES PERSONNALITÉS DIFFICILES - QUI SONT-ELLES?
QUÉBEC	1 615 \$	2020-09-01	2	ORDRE DES COMPTABLES PROFESSIONNELS AGRÉÉS DU QUÉBEC	PASSEPORT CPA
MONTRÉAL	0 \$	2020-09-08	1	BARREAU DU QUÉBEC	LES RELATIONS POURSUIVANT-DÉFENSE SOUS L'ANGLE DE LA DÉONTOLOGIE
MONTRÉAL	0 \$	2020-09-10	1	INSTITUT CANADIEN D'ADMINISTRATION DE LA JUSTICE	RÉDIGER DES LOIS DANS UN MONDE POSTMODERNE : ÊTES-VOUS PRÊTS?
MONTRÉAL ET TROIS-RIVIÈRES	251 \$	2020-09-14	2	BARREAU DU QUÉBEC	LIRE ET COMPRENDRE LES ÉTATS FINANCIERS D'UNE ENTREPRISE - CONCEPT DE BASE
MONTRÉAL, TROIS-RIVIÈRES, SHERBROOKE, SAINT-JÉRÔME, QUÉBEC ET GASPÉ	0 \$	2020-09-14 2021-02-08	18	FORMATEURS INTERNES	ENTRAÎNEMENT À LA TÂCHE APC
QUÉBEC ET MONTRÉAL	3 750 \$	2020-09-15	11	NOVEXE	OFFICE 365 - ATELIERS ADMINISTRATEURS
TROIS-RIVIÈRES	123 \$	2020-09-21	1	BARREAU DU QUÉBEC	LIRE ET COMPRENDRE LES ÉTATS FINANCIERS D'UNE ENTREPRISE - COMPÉMENT NÉCESSAIRE PRATIQUE
MONTRÉAL	19 \$	2020-09-28	3	BARREAU DU QUÉBEC	OBLIGATION CONFIDENTIALITÉ
QUÉBEC	0 \$	2020-09-29	25	FORMATEUR INTERNE	LE DROIT ADMINISTRATIF
MONTRÉAL	0 \$	2020-09-30	2	FONDATION CLAUDE MASSE	L'UTILISATEUR CONSOMMATEUR EN 2020 : MIEUX OUTILLE OU PLUS FRAGILISE?
QUÉBEC	333 \$	2020-10-05	1	BARREAU DU QUÉBEC	PASSEPORT GRANDS RENDEZ-VOUS DE LA FORMATION
MONTRÉAL	198 \$	2020-10-07	2	BARREAU DU QUÉBEC	DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS EN DROIT CONSTITUTIONNEL 2019-2020
MONTRÉAL	0 \$	2020-10-13	1	BARREAU DU QUÉBEC	PASSER DE L'AFFRONTLEMENT À LA COLLABORATION?
MONTRÉAL	90 \$	2020-10-14	3	ASSOCIATION DU JEUNE BARREAU DE MONTRÉAL	LES SIGNATURES ÉLECTRONIQUES
QUÉBEC	70 \$	2020-10-16	2	BARREAU DE MONTRÉAL	JUSTICE PARTICIPATIVE : LES EXCUSES ET LE GARDIEN DES DROITS
QUÉBEC	240 \$	2020-10-20	1	ASSOCIATION DES ARCHIVISTES DU QUÉBEC	NUMÉRISATION DES DOCUMENTS
MONTRÉAL	0 \$	2020-10-20	1	BARREAU DU QUÉBEC	PREMIERS PAS PROCÉDURE TECHNOLOGIQUE : REGARD TECHNO NOUVEAU CODE DE PROCÉDURE CIVILE
MONTRÉAL, TROIS-RIVIÈRES ET QUÉBEC	2 500 \$	2020-10-27	10	PROPULSION RH	FORMATION TÉLÉTRAVAIL
MONTRÉAL	0 \$	2020-10-27	1	BARREAU DU QUÉBEC	PRINCIPE DE BASE EN INSOLVABILITÉ
MONTRÉAL ET QUÉBEC	600 \$	2020-11-01	2	CÉGEP MARIE-VICTORIN CENTRE DE SERVICES SCOLAIRES DE LA CAPITALE	PRÉPARATION À LA RETRAITE
MONTRÉAL, QUÉBEC ET SEPT-ÎLES	3 971 \$	2020-11-01	6	UQAC, TÉLUQ, ULAVAL ET ÉNAP	FRAIS DE SCOLARITÉ
MONTRÉAL	48 \$	2020-11-02	1	BARREAU DU QUÉBEC	PROFESSION EN PANDÉMIE : ASPECTS LÉGAUX ET OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR
QUÉBEC	35 \$	2020-11-03	1	ASSOCIATION DES ARCHIVISTES DU QUÉBEC	GESTION DES COURRIELS EN LIGNE

LIEU	Coût total	DATE	NOMBRE	ORGANISME	TITRE DE L'ACTIVITÉ
MONTRÉAL	48 \$	2020-11-09	1	BARREAU DU QUÉBEC	PROFESSION EN PANDÉMIE : GESTION DU STRESS ET DE L'ANXIÉTÉ
QUÉBEC	0 \$	2020-11-10	11	FORMATEUR INTERNE	CAHIER LÉGISLATIF
MONTRÉAL	0 \$	2020-11-16	1	BARREAU DU QUÉBEC	PROFESSION EN PANDÉMIE : OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES DES AVOCATS EN TEMPS DE CRISE
MONTRÉAL	48 \$	2020-11-23	1	BARREAU DU QUÉBEC	PROFESSION EN PANDÉMIE : TRAVAILLER ET INTERAGIR À DISTANCE
MONTRÉAL	450 \$	2020-11-25	6	ASSOCIATION DU BARREAU CANADIEN	LA RESTITUTION DES PRESTATIONS : UN RÉGIME JURIDIQUE EN MAL D'APPLICATION
MONTRÉAL	0 \$	2020-11-30	1	BARREAU DU QUÉBEC	QUAND L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE S'INVITE DANS LE MONDE JURIDIQUE
TOUS LES BUREAUX	0 \$	2020-12-01	41	FORMATEURS INTERNES	FORMATIONS INTERNES APC
MONTRÉAL	0 \$	2020-12-03	1	ASSOCIATION DU BARREAU CANADIEN	LA RÉSILIATION D'UN CONTRAT DE SERVICE OU D'ENTREPRISE SOUS LA LOUPE
MONTRÉAL	0 \$	2020-12-07	1	BARREAU DU QUÉBEC	REGARD SUR LE RÔLE DE L'AVOCAT DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE
MONTRÉAL	59 \$	2020-12-14	1	BARREAU DU QUÉBEC	SÉCURITÉ INFORMATIQUE DANS LA PRATIQUE DU DROIT
MONTRÉAL	0 \$	2021-01-13	1	ASSOCIATION DU JEUNE BARREAU DE MONTRÉAL	LA COMMUNICATION DE LA PREUVE
MONTRÉAL	0 \$	2021-01-13	1	CENTRE D'ACCÈS À L'INFORMATION JURIDIQUE	ATTENTE DE VIE PRIVÉE ET PREUVE ÉLECTRONIQUE
QUÉBEC	75 \$	2021-01-13	1	SOQUIJ	LES ENJEUX JURIDIQUES DU TÉLÉTRAVAIL
QUÉBEC, MONTRÉAL ET SHERBROOKE	2 125 \$	2021-01-27	11	NOVEXE	OFFICE 365 - ATELIERS SUPER UTILISATEURS
MONTRÉAL	0 \$	2021-02-11	2	UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL	LA FORCE MAJEURE AU SECOURS DES CONSOMMATEURS EN TEMPS DE CRISE SANITAIRE ?
QUÉBEC	0 \$	2021-02-25	1	INFOPRESSE	COMMUNICATIONS INTERNES 101 : MAXIMISER SON IMPACT AU SEIN D'UNE ÉQUIPE

P.21 POUR TOUT ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE, CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENTE :

- 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 DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR EN VERTU DU RÈGLEMENT SUR LA DIFFUSION D'INFORMATION ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (**ART. 4, PARAGRAPHE 20**).

[HTTPS://WWW.OPC.GOUV.QC.CA/DIFFUSION-INFORMATION/ACCES-A-LINFORMATION-ET-PROTECTION-DES-RENSEIGNEMENTS-PERSONNELS/](https://www.opc.gouv.qc.ca/diffusion-information/acces-a-linformation-et-protection-des-renseignements-personnels/)

P.22 POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, LA LISTE DES PROGRAMMES DE FINANCEMENT OU DE SUBVENTION, LE MONTANT GLOBAL ATTIRÉ AU PROGRAMME, LA DIRECTION DU MINISTÈRE OU L'ORGANISME QUI EN A LA GESTION, EN INDIQUANT POUR CHACUN, POUR 2020-2021 :

- 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 PARTENARIATS
MONTANT GLOBAL BUDGÉTÉ : 200 000 \$
DIRECTION OU ORGANISME QUI EN A LA GESTION : OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

PROJET(S)	BÉNÉFICIAIRE	MONTANT ACCORDÉ
'TRIVIAL CONSO", COMMENT DEVENIR UN CONSOMMATEUR AVERTI PAR LE JEU !	ACEF DU NORD DE MONTRÉAL	20 500 \$
S.A.C. (SAC DE L'APIC EN CONSOMMATION) RÉUTILISABLES - PHASE 1	APIC CÔTE-NORD	18 462 \$
ÉPISODES DE BALADODIFFUSION SUR LES DROITS DES CONSOMMATEURS ANIMÉES PAR PIERRE CRAIG	OPTION CONSOMMATEURS	15 000 \$
RESPECT ET APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR : UN INCONTOURNABLE EN SATISFACTION CLIENT	ACEF MONTÉRÉGIE-EST	15 000 \$
MES DROITS DE CONSOMMATEUR ICI ET MAINTENANT !	ACEF DE LANAUDIÈRE	12 000 \$
ACCOMPAGNEMENT DES CONSOMMATEURS: SIX FICHES D'INFORMATION	UNION DES CONSOMMATEURS	12 000 \$
ÉPARGNER POUR BIEN PLANIFIER SA RETRAITE	ACEF DU GRAND-PORTAGE	12 000 \$
ACEF ET UTILISATEURS, RENFORCER LES COMMUNICATIONS POUR SOUTENIR LA PRISE EN MAIN DES FINANCES PERSONNELLES	ACEF LÉVIS-LAUZON	10 500 \$
WEBINAIRES - DROITS DES CONSOMMATEURS ET RÉNOVATION	ACQC	8 000 \$
DES PUBLICITÉS AU PROFIT DES CONSOMMATEURS	SERVICE D'AIDE AU CONSOMMATEUR – RÉGION 04	6 890 \$
AÎNÉS ACCOMPLIS	CARREFOUR D'ENTRAIDE DRUMMOND	6 280 \$
TÉLÉPHONIE MOBILE, UN OUTIL DE POCHE POUVANT VIDER TES POCHEs !	SBC DE CHICOUTIMI	4 900 \$
UN PAIEMENT MINIMUM POURRAIT TE COÛTER UN MAXIMUM	SBC DE CHICOUTIMI	4 500 \$

PROGRAMME : SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRES ET DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE
MONTANT GLOBAL BUDGÉTÉ : 400 000 \$
DIRECTION OU ORGANISME QUI EN A LA GESTION : OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

PROJET(S)	BÉNÉFICIAIRE	MONTANT ACCORDÉ
AIDER LES CONSOMMATEURS	ACEF ABE	10 810 \$
INTERVENTION BUDGÉTAIRE	ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL	10 810 \$
EXPANSION DE LA PLAGE HORAIRE POUR LES CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES ET DÉVELOPPEMENT D'ATELIERS D'INFORMATION SUR LE CRÉDIT ET L'ENDETTEMENT POUR LA RÉGION DE PORTNEUF (...)	ACEF DE QUÉBEC	10 810 \$
REPRENDRE LE POUVOIR SUR SA VIE FINANCIÈRE	ACEF DES BASSES-LAURENTIDES	10 810 \$
ATELIERS BUDGET ET CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES	ACEF DES BOIS-FRANCS	10 810 \$
SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET DE CONSULTATION	ACEF DU GRAND-PORTAGE	10 810 \$
ÉDUCATION À LA CONSOMMATION ET SERVICES AUX INDIVIDUS	ACEF DU NORD DE MONTRÉAL	10 810 \$
ALLER PLUS LOIN DANS LE DÉVELOPPEMENT ET L'OFFRE D'ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE POUR DES GROUPES CIBLES	ACEF DU SUD-OUEST DE MONTRÉAL	10 810 \$
SOUTIEN AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE	ACEF ESTRIE	10 810 \$
INTERVENTION BUDGÉTAIRE AUPRÈS DES MÉNAGES LANAUDOIS	ACEF LANAUDIÈRE	10 810 \$
SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET CONSULTATION BUDGÉTAIRE	ACEF LAVAL	10 810 \$

PROJET(S)	BÉNÉFICIAIRE	MONTANT ACCORDÉ
ÉDUCATION FINANCIÈRE ET CONSULTATION BUDGÉTAIRE	ACEF MONTÉRÉGIE-EST	10 810 \$
ÉDUCATION EN FINANCES PERSONNELLES ACCESSIBLE POUR TOUS EN OUTAOUAIS	ACEF OUTAOUAIS	10 810 \$
BONIFICATION DE L'OFFRE DE SERVICES D'ÉDUCATION FINANCIÈRE AUX INDIVIDUS ET AUX GROUPES	ACEF RIMOUSKI-NEIGETTE	10 810 \$
ACTIVITÉS COLLECTIVES ET LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE AUX BUREAUX DE LONGUEUIL, VALLEYFIELD ET ST-JEAN	ACEF RIVE-SUD DE MONTRÉAL	10 810 \$
LES FINANCES PERSONNELLES, ÇA S'APPREND!	ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC	10 810 \$
LES FINANCES PERSONNELLES, ÇA S'APPREND!	ACFE DE LA PÉNINSULE	10 810 \$
OFFRIR DES FORMATIONS ET ATELIERS EN LIEN AVEC LES FINANCES PERSONNELLES ET DIVERS SUJETS LIÉS À LA CONSOMMATION	APIC - HAUTE-CÔTE-NORD	10 810 \$
ÉDUCATION FINANCIÈRE ET BUDGET PERSONNEL POUR LA MANICOUAGAN ET LA HAUTE-CÔTE-NORD	APIC CÔTE-NORD	10 810 \$
CONSULTATION BUDGÉTAIRE, ATELIERS SUR L'ENDETTEMENT ET SERVICE DE CONSEILS EN INSOLVABILITÉ	CARREFOUR D'ENTRAIDE DRUMMOND	10 810 \$
CONSEILLÈRE BUDGÉTAIRE DE PROXIMITÉ	CENTRE POPULAIRE ROBERVAL	10 810 \$
PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE	CIBES	10 810 \$
ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE CHARLEVOIX-OUEST	CIRCCO	10 810 \$
PLANIFIER, C'EST GRATUIT!	CRIC DE PORT-CARTIER	10 810 \$
AUGMENTER LE NOMBRE DE CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES ET D'ATELIERS DUE LE BUDGET ET CRÉDIT	FONDS COMMUNAUTAIRE DES CHENAUX	10 810 \$
FINANCES PERSONNELLES	GRAPE	10 810 \$
AIDE DIRECTE AUX CONSOMMATEURS (CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES ET SÉANCES D'INFORMATION)	OPTION CONSOMMATEURS	10 810 \$
MES FINANCES C'EST MA GESTION	SACC CHARLEVOIX-EST	10 810 \$
FINANCES PERSONNELLES	SAC - RÉGION 04	10 810 \$
ÉDUCATION FINANCIÈRE ET BUDGET PERSONNEL POUR LE TERRITOIRE DE LA MRC LAC-SAINT-JEAN-EST	SB LAC-ST-JEAN-EST	10 810 \$
ÉDUCATION ET AUTONOMIE FINANCIÈRE	SB MARIA-CHAPDELAINE	10 810 \$
OUTILLER LES CONSOMMATEURS AU CRÉDIT, À L'ENDETTEMENT ET À LA GESTION DE LEURS FINANCES PERSONNELLES	SB ST-FÉLICIEN	10 810 \$
AIDE FINANCIÈRE POUR REJOINDRE ET AUGMENTER LE NOMBRE DE PERSONNES REJOINTES DANS NOS ACTIVITÉS	SBC CHICOUTIMI	10 810 \$
DEMANDE DE SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE	SBC JONQUIÈRE	10 810 \$
ACTIVITÉS D'INFORMATIONS EN MATIÈRE BUDGÉTAIRE (CONSULTATION)	SBP DES SOURCES	10 810 \$
PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE	SBP LA BAIE ET BAS-SAGUENAY	10 810 \$
ACTIVITÉS D'INFORMATIONS EN MATIÈRE DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE ET D'ÉDUCATION FINANCIÈRE	SOLUTIONS BUDGET PLUS	10 810 \$

P.62 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;
- 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
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 \$

MANDATAIRES	TAUX	MOIS	OBJET	MONTANT DES HONORAIRES
PINARD, BRIGITTE	SUCCÈS : 154,00\$ ÉCHEC : 127,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 975 \$
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 \$
SONNENSCHIN, 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.64 **LISTE, DÉTAIL ET COÛTS DES MANDATS DONNÉS PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT À DES AVOCATS, NOTAIRES ET LÉGISTES DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À LA RETRAITE DANS LE CADRE D’AVIS, CONSULTATION, ASSISTANCE OU RÉDACTION CONCERNANT LA LÉGISLATION, POUR LES ANNÉES 2020-2021.**

AUCUN.

- P.151 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 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, 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.**

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.152 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 RÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDICANT 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.153 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 INDICANT 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.154 NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 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.155 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.156 POUR L’OPC ET POUR CHACUN DES BUREAU RÉGIONAUX, SPÉCIFIER ET DISTINGUER LE TOTAL DES EFFECTIFS 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.154 DE L’OPPOSITION OFFICIELLE.

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.157 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.158 REVENUS PROVENANT DES AMENDES.

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.159 LISTE DES ÉTUDES OU DES SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 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.160 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.

**P.161 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.**

CETTE QUESTION NE SEMBLE PAS PERTINENTE À L’EXERCICE D’ÉTUDE DES CRÉDITS.

P.162 À LA SUITE DE L'ÉNONCÉ DE LA MINISTRE DE LA JUSTICE, LE 4 MARS 2019, VEUILLEZ NOUS FOURNIR UN ÉTAT D'AVANCEMENT SUR LES TRAVAUX DE MODERNISATION DES RÈGLES SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION.

CETTE QUESTION NE SEMBLE PAS PERTINENTE À L'EXERCICE D'ÉTUDE DES CRÉDITS.

P.163 CONCERNANT LE FONDS D'INDEMNISATION DES CLIENTS DES AGENTS DE VOYAGE (FICAV), FOURNIR ;

- A. L'ÉVOLUTION DU SOLDE DU FONDS EN 2018-2019, 2019-2020 ET 2020-2021;**
 - B. LE NOMBRE DE RÉCLAMATIONS, PAR ANNÉE, 2018-2019, 2019-2020 ET 2020-2021;**
 - C. LE TOTAL DES SOMMES VERSÉES SUITE AUX RÉCLAMATIONS, AINSI QUE LE MONTANT MOYEN VERSÉ PAR RÉCLAMATION.**
-

- A. LES ÉTATS FINANCIERS DE L'ANNÉE 2020-2021 NE SONT PAS TERMINÉS NI VÉRIFIÉS.
- B. CETTE INFORMATION SERA DIFFUSÉE DANS LE RAPPORT ANNUEL DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR 2020-2021.
- C. CETTE INFORMATION SERA DIFFUSÉE ULTÉRIEUREMENT SUR LE SITE WEB DE L'OFFICE À L'ADRESSE SUIVANTE :
[HTTPS://WWW.OPC.GOUV.QC.CA/COMMERCANT/PERMIS-CERTIFICAT/AGENTSDEVOYAGES/INDEMNISATION/INDEMNISATION/LISTE/](https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/agentsdevoysages/indeemnisation/indeemnisation/liste/).

P.164 CONCERNANT LES PERMIS D'AGENCE DE VOYAGE, FOURNIR:

- A. LE NOMBRE DE PERMIS DEMANDÉS EN 2020-2021, TOUT EN SPÉCIFIANT LE NOMBRE DE CEUX-CI QUI SONT DES RENOUVELLEMENTS.**
 - B. LE NOMBRE D'INSPECTIONS ET DE VÉRIFICATIONS EFFECTUÉES DANS LE CADRE DE CES DEMANDES;**
 - C. LE NOMBRE D'EMPLOYÉS AFFECTÉS À CES INSPECTIONS OU VÉRIFICATIONS EN 2020-2021.**
-

- A. ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2020 ET LE 28 FÉVRIER 2021, L'OFFICE A REÇU 22 NOUVELLES DEMANDES ET A PROCÉDÉ AU RENOUVELLEMENT DE 572 PERMIS D'AGENT DE VOYAGES, POUR UN TOTAL DE 594.
- B. POUR 2020-2021, LE SERVICE DES ENQUÊTES A EFFECTUÉ 12 INSPECTIONS DANS LE CADRE DES DEMANDES ET DES RENOUVELLEMENTS DE PERMIS D'AGENT DE VOYAGES. CES INSPECTIONS FONT SUITE À DES DEMANDES DE LA PART DE LA DIRECTION DES PERMIS ET DE L'INDEMNISATION, QUI, APRÈS VÉRIFICATION, DEMANDE UNE ASSISTANCE AU SERVICE DES ENQUÊTES.
- C. UN TOTAL DE 9 EMPLOYÉS SONT AFFECTÉS AU PROCESSUS D'INSPECTION OU DE VÉRIFICATION DES DEMANDES DE PERMIS D'AGENCE DE VOYAGE. 4 SONT DES ENQUÊTEURS ET 5 SONT DES EMPLOYÉS DES SERVICES JURIDIQUES ET AGISSENT POUR L'ENVOI D'AVIS OU LE TRAITEMENT DES POURSUITES PÉNALES À LA SUITE DU TRAVAIL DES ENQUÊTEURS. AUCUN DES 9 EMPLOYÉS NE CONSACRE LA TOTALITÉ DE LEUR PRESTATION DE TRAVAIL À L'INSPECTION OU LA VÉRIFICATION DE CES DEMANDES DE PERMIS.

P.165 NOMBRE DE PLAINTES REÇUES PAR L’OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AU SUJET DES AGENCES DE VOYAGE EN 2020-2021.

ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2020 ET LE 28 FÉVRIER 2021, **195 PLAINTES** ONT VISÉ DES AGENTS DE VOYAGES TITULAIRES D’UN PERMIS.

LE SITE WEB DE L’OPC DIFFUSE L’INFORMATION QUI SUIT AU SUJET DES CRÉDITS VOYAGES¹ :

« MON VOYAGE A ÉTÉ ANNULÉ ET ON M’OFFRE UN CRÉDIT SUR UN PROCHAIN VOYAGE. SI JE L’ACCEPTE, CELA SERA-T-IL CONSIDÉRÉ COMME UNE FORME DE REMBOURSEMENT?
DES DISCUSSIONS SONT EN COURS AVEC DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS SUR TOUTE LA QUESTION DES CRÉDITS VOYAGE. L’OFFICE ESPÈRE FAIRE LE POINT PROCHAINEMENT. CONSULTEZ RÉGULIÈREMENT CETTE PAGE WEB POUR RESTER À L’AFFÛT DES NOUVEAUTÉS À CE SUJET.

CHOSE CERTAINE, IL N’EST PAS ILLÉGAL POUR DES FOURNISSEURS DE SERVICES TOURISTIQUES DE PROPOSER DIVERSES SOLUTIONS AU CLIENT DONT LE VOYAGE A ÉTÉ ANNULÉ. IL PEUT ÊTRE AVANTAGEUX D’ACCEPTE CETTE PROPOSITION SI CELLE-CI VOUS CONVIENT, NOTAMMENT PARCE QUE CELA VOUS ASSURE UN DÉDOMMAGEMENT RAPIDE TOUT EN MINIMISANT VOS DÉMARCHES. TOUTEFOIS, VOUS POURRIEZ ÊTRE TENTÉ DE REFUSER LORSQUE LE CRÉDIT EST ASSORTI DE CONDITIONS RESTRICTIVES, COMME UNE DATE D’EXPIRATION OU UNE PÉNALITÉ. »

PLUSIEURS CONSOMMATEURS INSATISFAITS DE L’IMPOSITION DE CRÉDITS-VOYAGES PAR LES TRANSPORTEURS OU LEURS AGENTS DE VOYAGES SE SONT TOURNÉS VERS LES TRIBUNAUX. C’EST LE CAS, PAR EXEMPLE, DE M. LACHAINE QUI A DEMANDÉ À LA COUR SUPÉRIEURE L’AUTORISATION D’INTENTER UNE ACTION COLLECTIVE CONTRE DES ENTREPRISES TELLES QUE TRANSAT TOUR, TOURAM, VACANCES SUNWING ET WESTJET VACATIONS². L’AUDITION DE LA DEMANDE D’AUTORISATION A EU LIEU LES 29 ET 30 MARS 2021. AU MOMENT DE RÉDIGER CES LIGNES, LA COUR SUPÉRIEURE A PRIS LA CAUSE EN DÉLIBÉRÉ. SIMILAIREMENT, D’AUTRES ACTIONS COLLECTIVES ONT ÉGALEMENT ÉTÉ DÉPOSÉES, PAR EXEMPLE CONTRE DES TRANSPORTEURS, AFIN D’OBTENIR LA RESTITUTION DES SOMMES QUE LES CLIENTS LEUR ONT VERSÉES³. PAR AILLEURS, PLUSIEURS CONSOMMATEURS ONT ÉGALEMENT INTENTÉ DES RECOURS DEVANT LA COUR DU QUÉBEC, DIVISION DES PETITES CRÉANCES, AFIN D’OBTENIR LE REMBOURSEMENT DE LEURS VOYAGES QUI A ÉTÉ ANNULÉS EN RAISON DE LA SURVENANCE DE LA PANDÉMIE DE LA COVID-19.

ENFIN, MENTIONNONS QUE DE NOMBREUX VOYAGEURS ONT TRANSMIS (ET QUI CONTINUENT DE TRANSMETTRE) LEURS DOSSIERS DE RÉCLAMATIONS AUPRÈS DU FONDS D’INDEMNISATION DES CLIENTS DES AGENTS DE VOYAGES (FICAV).

¹ [HTTPS://WWW.OPC.GOUV.QC.CA/CONSOMMATEUR/BIEN-SERVICE/VOYAGE/FONDS-INDEMNISATION/COVID-19/](https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/voiage/fonds-indemnisation/covid-19/)

² ALAIN LACHAINE C. TRANSAT A.T. INC. ET AL, C.S. 500-06-001052-204;

³ SAMUEL GENEST C. AIR CANADA ET AL., C.S. 200-06-000248-206, NATHALIE NASSERI C. BANQUE ROYALE DU CANADA, C.S. 500-06-001086-202

P.167 NOMBRE DE PLAINTES POUR SERVICE NON-REÇU DEMANDANT UN REMBOURSEMENT FAIT AUPRÈS DE L'OFFICE EN 2020-2021 EN LIEN AVEC LA COVID-19. (VENTILEZ PAR TYPE DE SERVICES VISÉS: EX. CENTRE DE CONDITIONNEMENT PHYSIQUE, ENTRETIEN PAYSAGER, INSTALLATION DE PISCINE, VOYAGISTE, ETC.)

Bien ou service faisant l'objet de la plainte	Nombre de plaintes reçues
Aliments/Boissons/Tabac	2
Appareils de chauffage et de climatisation	2
Articles de loisirs	5
Articles électroniques	5
Automobiles d'occasion	5
Automobiles neuves	4
Autres	1
Autres moyens de transport	2
Cartes prépayées, coupons échangeables et programme de fidélisation	3
Cours de langue, leçons de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	37
Crédit variable	1
Dispositifs médicaux et autre appareillage	1
Enseignement académique et formation continue	4
Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	2
Gros appareils ménagers	9
Hôtels et autres hébergements touristiques	2
Livres, revues, journaux, articles de papeterie	2
Meubles	22
Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	1
Outils, matériaux, articles d'entretien et végétaux	7
Petits appareils électroménagers	1
Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	1
Restaurants et bars	9
Services d'appui, de recherche et de rencontre	1
Services de garde	13
Services de location d'un transport à court terme	3
Services de téléphonie mobile	1
Services d'infrastructures reliés au transport	1
Services funéraires et de sépulture	1
Services immobiliers	4
Services Internet	1
Services liés à la construction, l'entretien et à la rénovation de l'habitation	7
Services liés à la santé	2
Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	125
Services professionnels (autres que des services de santé)	6
Soins corporels et d'esthétique	3
Transport aérien	41
Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	1
Vêtements, bijoux et accessoires	10
Voyages à forfait	64
Total	412

LE FONDS D’INDEMNISATION DES CLIENTS DES AGENTS DE VOYAGES (FICAV) EST UNE FIDUCIE ADMINISTRÉE PAR LA PRÉSIDENTE DE L’OPC (LA FIDUCIAIRE) QUI PERMET D’INDEMNISER LES CLIENTS DES AGENTS DE VOYAGES DANS LES CAS ET SELON LES CONDITIONS ET MODALITÉS PRESCRITES PAR RÈGLEMENT.

LA LOI SUR LES AGENTS DE VOYAGES (LAV) PRÉVOIT QU’UN CLIENT D’UN AGENT DE VOYAGES NE PEUT ÊTRE REMBOURSÉ OU INDEMNISÉ PAR LE FICAV S’IL EST AUTREMENT REMBOURSÉ OU INDEMNISÉ POUR LES DOMMAGES SUBIS. CE SERAIT LE CAS, PAR EXEMPLE, S’IL OBTIENT UNE INDEMNISATION DE LA PART DE SON ASSUREUR OU UN REMBOURSEMENT D’UN SERVICE TOURISTIQUE DE LA PART DE SON AGENT DE VOYAGES, D’UN FOURNISSEUR DE SERVICES TOURISTIQUES OU DE SON ÉMETTEUR DE CARTE DE CRÉDIT. CEPENDANT, SI LE MONTANT DU REMBOURSEMENT EST INFÉRIEUR À CELUI QUE LE FONDS LUI AURAIT ACCORDÉ, LE CLIENT PEUT EN RÉCLAMER LA DIFFÉRENCE AU FONDS.

CE PRINCIPE, ADOPTÉ EN 2004, A NOTAMMENT POUR OBJECTIF D’ÉVITER UN ENRICHISSEMENT INJUSTIFIÉ DE LA PART D’UN CLIENT RÉCLAMANT, COMME UNE DOUBLE INDEMNISATION. PAR AILLEURS, DEPUIS 2018, LE RÈGLEMENT SUR LES AGENTS DE VOYAGES (RAV) PRÉVOIT SPÉCIFIQUEMENT QUE LORSQUE LE PRÉSIDENT REÇOIT UNE RÉCLAMATION D’UN CLIENT, IL DISPOSE DU POUVOIR D’APPRÉCIER LE CARACTÈRE RAISONNABLE DE CETTE DERNIÈRE EN PRENANT EN CONSIDÉRATION LE FAIT QUE LE RÉCLAMANT NE PEUT BÉNÉFICIER D’UN ENRICHISSEMENT INJUSTIFIÉ ET QU’IL DOIT MINIMISER SES DOMMAGES.

EN OUTRE, LA PRÉSIDENTE DOIT S’ASSURER D’ADMINISTRER LA FIDUCIE CONFORMÉMENT À L’OBJET DE CETTE DERNIÈRE (C.-À-D. L’INDEMNISATION DES CLIENTS DES AGENTS DE VOYAGES) TOUT EN AGISSANT AVEC PRUDENCE ET DILIGENCE DANS LA RÉALISATION ET LA POURSUITE DE CET OBJET.

EN RAISON DES PRINCIPES MENTIONNÉS, LA PRÉSIDENTE INVITE LES CLIENTS À FAIRE LES DÉMARCHES NÉCESSAIRES AFIN D’OBTENIR LES SOMMES QUE POURRAIENT LUI DEVOIR UN TIERS, TEL LEUR ASSUREUR. DE PLUS, LA PRÉSIDENTE REQUIERT DES RÉCLAMANTS LES AUTORISATIONS NÉCESSAIRES POUR VÉRIFIER SI CES DERNIERS ONT OBTENU UN REMBOURSEMENT PARTIEL (OU TOTAL) ET L’ENGAGEMENT DE REMETTRE AU FICAV DES SOMMES REÇUES DE TIERS, S’IL Y A LIEU.