

ÉTUDE DES CRÉDITS 2023-2024

Renseignements particuliers de l'opposition officielle



Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

ÉTUDE DES CRÉDITS 2023-2024

Demande de renseignements		Page
P.1	Indiquer la somme dépensée en 2022-2023 (prévisions pour 2023-2024) par votre Ministère et ses organismes pour l'informatique et les technologies de l'information. Préciser s'il s'agit d'achats de logiciels, de matériel ou de services professionnels (interne, externe ou du CSPQ).	1
P.2	Pour chacun des organismes, agences ou autres instances relevant du Ministère pour l'année 2022-2023, 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 2022-2023. 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 2022-2023.	4
P.9	Liste de tous les comités interministériels, comités conjoints, comités-conseils, comités consultatifs, dont ont fait partie le Ministère ou ses organismes, agences ou autres instances avec d'autres ministères, organismes, agences ou partenaires en 2022-2023. 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 2022-2023; F. Les résultats obtenus en 2022-2023 et les prévisions pour 2023-2024.	5
P.11	Nombre et pourcentage d'employés occasionnels par secteur au Ministère et dans chaque organisme qui en relève en 2022-2023 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 2022-2023, 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 2022-2023 : 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 2022-2023 : 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		Page
P.15	<p>Pour le Ministère et chacun des organismes qui en relèvent, indiquer pour 2022-2023 :</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 2022-2023 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 2022-2023 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 2022-2023. 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 présidence :</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>	18
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 2022-2023 :</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>	19
P.67	<p>Liste des mandats accordés en 2022-2023 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 2023-2024 et pour l'ensemble du mandat confié;</p> <p>E. Le nom de l'étude, du cabinet ou de la société du professionnel, le cas échéant.</p>	21
P.68	<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 légistes de la pratique privée ou à la retraite dans le cadre d'avis, consultation, assistance ou rédaction concernant la législation, pour les années 2022-2023.</p>	22

Demande de renseignements	Page
<p>P.160 Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes acheminées à l'OPC ainsi qu'à chaque bureau régional en 2022-2023, 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 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 <i>Loi sur la protection du consommateur</i> qui découlent de l'adoption, en décembre 2009, du projet de loi 60.</p>	23
<p>P.161 En 2022-2023, 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 déferées à d'autres tribunaux, en indiquant le cheminement des dossiers et les résultats obtenus.</p>	27
<p>P.162 En 2022-2023, 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.</p>	28
<p>P.163 Nombre de médiations entreprises, par secteur, et nombre de dossiers réglés, par médiation, en 2022-2023, en indiquant la durée moyenne du temps de médiation par secteur.</p>	29
<p>P.164 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.</p>	31

Demande de renseignements		Page
P.165	Pour l'OPC et pour chacun des bureaux 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.	32
P.166	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.	34
P.167	Revenus provenant des amendes.	35
P.168	Liste des études ou des sondages commandés durant l'exercice financier en 2022-2023 à la demande du Ministre ou de l'organisme : A. Liste et coûts; B. Copie des soumissions; C. Copie des études ou des sondages.	36
P.169	Nombre d'enquêtes réalisées, en indiquant leur nature et leurs résultats.	37
P.170	Note, étude, analyse ou autres concernant la modernisation des règles sur le crédit à la consommation.	38
P.171	Détailler les travaux menés par l'OPC relativement au meilleur encadrement du marché du crédit à la consommation. Indiquer : A. Les dates des rencontres; B. La liste des participants; C. Les ordres du jour; D. Les procès-verbaux; E. Les coûts associés à ces travaux.	39
P.172	Lors de l'étude des crédits budgétaires en mai 2021, le ministre de la Justice et responsable de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> nous disait travailler activement sur un projet de loi qui engloberait les prêts ballon, les hypothèques parapluies, les hypothèques légales et la coresponsabilité pour les achats faits avec une carte de crédit. Indiquer : A. Les avis produits par l'OPC; B. Les dates des rencontres avec l'OPC à ce sujet; C. Les dates des rencontres avec différents groupes sur le sujet; D. La liste des participants; E. Les ordres du jour; F. Les procès-verbaux.	40
P.173	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.	41
P.174	Concernant le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage (FICAV), fournir : A. L'évolution du solde du Fonds en 2019-2020, 2020-2021, 2021-2022 et 2022-2023; B. En 2022-2023, le nombre total de demandes d'indemnisation pour les voyages annulés en raison de la COVID-19 et les prévisions pour 2023-2024; C. En 2022-2023, le nombre de demandes d'indemnisation acceptées pour les voyages annulés en raison de la COVID-19 et les prévisions pour 2023-2024; D. En 2022-2023, le nombre de demandes d'indemnisation refusées pour les voyages annulés en raison de la COVID-19 ainsi que le motif du refus et les prévisions pour 2023-2024; E. La date de début des paiements des indemnisations pour les voyages annulés en raison de la COVID-19 et l'échéancier des paiements; F. La somme totale des indemnisations pour les voyages annulés en raison de la COVID-19 à ce jour et les prévisions pour 2023-2024; G. Le nombre d'indemnisations remboursées des voyages annulés en raison de la COVID-19 pour 2021-2022 et les prévisions pour 2022-2023; H. Le nombre de toutes autres réclamations, par année, 2019-2020, 2020-2021, 2021-2022 et 2022-2023; I. Le total des sommes versées à la suite de ces autres réclamations, ainsi que le montant moyen versé par réclamation.	42

Demande de renseignements		Page
P.175	Concernant les permis d'agence de voyages, fournir : A. Le nombre de permis demandés en 2022-2023, 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 2022-2023.	43
P.176	Nombre de plaintes reçues par l'Office de la protection du consommateur au sujet des agences de voyages en 2022-2023.	44
P.177	Toute note, analyse, directive ou consigne réalisée ou émise en 2022-2023 au sujet du remboursement de voyages sous la forme de crédit-voyage.	45
P.178	Nombre de plaintes pour service non reçu demandant un remboursement fait auprès de l'Office en 2022-2023 en lien avec la COVID-19. (Ventilez par type de services visés, par exemple : centre de conditionnement physique, entretien paysager, installation de piscine, voyageur, etc.)	46
P.179	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.	47

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 2023.

Renseignements particuliers

Étude des crédits 2023-2024 Martin

Question **01**

Indiquer la somme dépensée en 2022-2023 (prévisions pour 2023-2024) par votre Ministère et ses organismes pour l'informatique et les technologies de l'information. Préciser s'il s'agit d'achats de logiciels, de matériel ou de services professionnels (interne, externe ou du CSPQ).

	2022-2023 (en k\$)
Logiciels	1,1
Matériel	55,0
Services professionnels	
• Interne	0,0
• Externe	29,5
• CSPQ / ITQ / MCN	5,1
Total	90,7

Question 02

Pour chacun des organismes, agences ou autres instances relevant du ministère pour l'année 2022-2023, 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 de l'Office

- Mme Marie-Claude Champoux
- Mme Ariane Charbonneau
- Mme Jocelyne Lévesque
- Mme Gabriele Roehl
- Mme Geneviève Saumier
- Mme Marjorie Théberge
- M. Jean-Paul Dutrisac
- M. Yvan Niquette

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.

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 du conseil de l'Office ne peuvent donc pas être diffusés.

D. La liste des personnes ayant démissionné de leur poste

- M. Bryan MacEachern
- M. Raphael Amabili-Rivet

E. 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
Jocelyne Lévesque	Responsable de la formation pratique, Université Laval	469 \$	46 \$	0 \$
Gabriele Roehl	Conseillère budgétaire, ACEF Sud-Ouest Mtl	265 \$	32 \$	0 \$
Raphael Amabili-Rivet	Notaire, Chambre des notaires du Québec	256 \$	0 \$	0 \$
Jean-Paul Dutrisac	Président, Dutrisac Laurent Services-Conseils	379 \$	32 \$	0 \$
Yvan Niquette		526 \$	32 \$	0 \$

Question **06**

Copie du Plan directeur informatique triennal; indiquer les réalisations en 2022-2023. 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 en 2022-2023

- Optimisation de la plateforme Parle consommation et des processus internes
- Amélioration continue du système de mission Calypso en cohérence avec la révision des processus
- Mise en ligne de l'Espace commerçant
- Bonification de l'offre numérique pour nos clientèles et élimination progressive des dossiers papier
- Optimisation technologique pour le télétravail et le mode hybride
- Consolidation des centres de traitement informatique
- Mise en place de mesures visant le rehaussement de la sécurité de l'information

Nom du projet	Nature du projet – Statut	Réalisations en 2022-2023
Rapatriement et développement de Parle	Développement de système informatique (inactif)	Optimisation de la plateforme et des processus internes

Aucune somme n'a été avancée en 2022-2023 par le Fonds de suppléance du Conseil du trésor pour le développement des services de certification.

Question **07**

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 2022-2023.

Aucun.

Renseignements particuliers

Question **09**

Liste de tous les comités interministériels, comités conjoints, comités-conseils, comités consultatifs, dont ont fait partie le Ministère ou ses organismes, agences ou autres instances avec d'autres ministères, organismes, agences ou partenaires en 2022-2023. 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 2022-2023;
- F. Les résultats obtenus en 2022-2023 et les prévisions pour 2023-2024.

Comité	Mandat	Membres	Nombre de rencontres 2022-2023
Comité consultatif des agents de voyages	Conseiller le ministre responsable de l'application de la <i>Loi sur les agents de voyages</i> 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	3
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 Théberge Mme Marie-Édith Trudel M. Saïd Zouiten	0

Renseignements particuliers

Étude des crédits 2023-2024 A. Martin

Question **09**

Suite

Comité	Mandat	Membres	Nombre de rencontres 2022-2023
Comité consultatif sur le commerce de détail	Permettre à l'Office de mieux connaître les préoccupations et les positions des commerçants sur les sujets liés à la protection des consommateurs; Favoriser l'échange et la discussion entre l'Office, les associations de consommateurs et les associations de commerçants; Favoriser la collaboration et la recherche de solutions aux problématiques de consommation et d'application des lois sur la protection du consommateur.	M. André Allard M. Jean-François Belleau M. Samuel Boily Mme Marie-Claude Champoux M. Gary Frost M. Francis Bérubé Mme Yannick Labelle Mme Françoise Pâquet Mme Véronique Parent Mme Marjorie Théberge	0

Renseignements particuliers

Étude des crédits 2023-2024 Martin

Question 11	Nombre et pourcentage d'employés occasionnels par secteur au Ministère et dans chaque organisme qui en relève en 2022-2023 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 : 17

Pourcentage d'employés occasionnels : 13 %

Nombre d'employés occasionnels devenus permanents : 4

Pourcentage d'employés devenus permanents : 24 %

Renseignements particuliers

Étude des crédits 2023-2024 Martin

Question **12**

Liste et copie de tous les sondages effectués par le Ministère ou le cabinet et par chaque organisme qui en relève en 2022-2023, en indiquant les coûts, le sujet et, le cas échéant, la firme retenue pour le réaliser.

Firme	Coût
BIP Recherche inc.	31 755 \$

Renseignements particuliers

Étude des crédits 2023-2024 Martin

Question 13

Pour le Ministère et chacun des organismes qui en relèvent, indiquer pour 2022-2023 :

- 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
Salon Carrefour 50 ans + : tirage d'abonnements annuels au magazine Protégez-Vous	Inciter les gens à visiter le kiosque de l'Office	20 mai 2022	22 mai 2022	4 abonnements (numériques) remis	38 \$ chacun
Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec : tirage d'abonnements annuels au magazine Protégez-Vous	Inciter les gens à visiter le kiosque de l'Office	25 mai 2022	26 mai 2022	4 abonnements (numériques) remis	38 \$ chacun

Renseignements particuliers

Étude des crédits 2023-2024 Martin

Question 14

Pour le Ministère et chacun des organismes qui en relèvent, concernant les campagnes de publicité et de sensibilisation, fournir pour 2022-2023 :

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 l'Espace Parents	4 \$	Facebook	10 au 31 mars 2022	Promotion de l'Espace Parents du site Web
Campagne sur le commerce en ligne	4 500 \$	Facebook	4 mai au 19 juin 2022	Prévention au sujet du commerce en ligne
Campagne pour les emplois	400 \$	Facebook	16 mai au 6 juin 2022 16 au 28 août 2022	Promotion d'offres d'emploi à l'Office
Campagne sur le paiement minimum d'une carte de crédit	4 500 \$	Facebook	6 juillet au 12 août 2022	Prévention au sujet du paiement minimum sur les cartes de crédit
Campagne pour les personnes immigrantes	1 700 \$	Facebook	10 au 30 novembre 2022	Information pour les personnes immigrantes
Campagne pour les personnes âgées	872 \$	Facebook	9 au 29 janvier 2022	Promotion du guide et du webinaire pour les personnes âgées
Campagne sur l'achat d'une auto d'un commerçant	27 077 \$	Centre d'acquisitions gouvernementales	7 février au 31 mars 2023	Prévention au sujet de l'achat d'une auto d'un commerçant

Question 15

Pour le Ministère et chacun des organismes qui en relèvent, indiquer pour 2022-2023 :

- 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 2022-2023 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 2022-2023 au sein du cabinet du ministre. Fournir le nom du ou des fournisseurs de services et le détail des factures payées.

- A. 10 employés affectés aux communications et/ou affaires publiques
- M^{me} Julie Bilodeau;
 - M^{me} Julie Couture;
 - M^{me} Justine Duchesne;
 - M^{me} Marie-Pier Duplessis;
 - M^{me} Amélie Michaud;
 - M^{me} Hélène Miville-Deschênes;
 - M. Martin Murphy;
 - M^{me} Caroline Pelletier (gestionnaire);
 - M^{me} Caroline Savard;
 - M. Charles Tanguay.
- B. Le montant dépensé s'élève à 137 427 \$.
- C. Le nombre et le détail des rencontres :
- Deux rencontres pour une durée totale d'une heure avec Services Québec au sujet de la diffusion d'information dans la Zone entreprise;
 - Quatre rencontres pour une durée totale de 4 heures avec le ministère de la Cybersécurité et du Numérique concernant la préparation et gestion du changement en lien avec l'arrimage de l'Office au SAG;
 - Quatre rencontres pour une durée de totale de 3 heures à propos du transfert du guide *Que faire lors d'un décès?* sur Québec.ca, un projet dirigé par le ministère du Travail et de la Solidarité sociale.
- D. Les sommes investies en veille médiatique en 2022-2023 sont ventilées de la façon suivante :
- Influence Communication inc. : 14 964 \$.
- E. Non applicable.

Renseignements particuliers

Étude des crédits 2023-2024 Martin

Question 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 2022-2023. 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	120 \$	2022-04-25	1	Fondation Claude Masse	Les grands arrêts du droit de la consommation : Imperial Tobacco
Québec	0 \$	2022-04-28	1	SCT - Secrétariat du Conseil du Trésor	L'approche par compétences
Toutes les régions	2 075 \$	2022-05-01	3	Université TELUQ Polytechnique Montréal Université de Montréal	Frais de scolarité
Montréal	0 \$	2022-05-12	1	SMAJ (Sous-ministériat des affaires juridiques)	Les autochtones et l'État québécois : historique, réalités contemporaines et droit constitutionnel (Webinaire)
Québec	0 \$	2022-05-17	1	Secrétariat à la communication gouvernementale	TYPO3 – Les extensions qu'on a créées et celles qu'on a adoptées
Québec	0 \$	2022-05-18	2	Gouvernement du Québec	Acquisition responsable
Montréal	125 \$	2022-05-19	1	SOQUIJ	10 astuces pour acquérir une méthodologie de recherche juridique efficace
Montréal	175 \$	2022-05-20	1	Forum des jeunes de la fonction publique	Forum des jeunes de la fonction publique québécoise - Colloque 2022
Québec	78 \$	2022-05-24	1	Web à Québec	Web à Québec – WAQ 22
Québec	320 \$	2022-05-26	3	Barreau du Québec	Conférence des juristes de l'État
Montréal	150 \$	2022-05-27	1	Université de Montréal	La langue des contrats selon la Charte de la langue française : analyse et conséquences pratiques
Montréal	400 \$	2022-05-31	2	Formation CAD inc.	Microsoft Excel - Base 1
Québec	0 \$	2022-06-02	1	Banque Nationale	Formation espace-client – Carte Affaires Banque nationale
Montréal	465 \$	2022-06-02	1	Service du développement professionnel de l'Université Laval	MNG-U318 - Passage de professionnel à gestionnaire

Renseignements particuliers

Étude des crédits 2023-2024 Martin

Question **20**

Suite

Lieu	Coût total	Date	Nombre	Organisme	Titre de l'activité
Saint-Jérôme	430 \$	2022-06-23	1	Versalys Formation	Excel 2019 - Tableaux croisés dynamiques
Québec	37 \$	2022-08-31	5	CPA (Ordre des comptables professionnels agréés du Québec)	Le rôle du syndic de l'ordre des CPA
Québec	320 \$	2022-09-01	1	CPA (Ordre des comptables professionnels agréés du Québec)	Excel – VBA (niveau 1)
Toutes les régions	0 \$	2022-09-06	14	Formateurs internes	Stage en cours de programme
Québec	0 \$	2022-09-07	1	ETS Formation	Séduire les candidats grâce au Marketing RH
Toutes les régions	0 \$	2022-09-12	17	Formateurs internes	Entraînement à la tâche APC
Québec	1 690 \$	2022-09-13	1	ÉNAP (École nationale d'administration publique)	Formation exécutive, spécialisée
Montréal	0 \$	2022-09-21	3	Norton Rose	La justice en ligne comme solution aux barrières à l'accès à la justice
Québec Montréal	0 \$	2022-09-27	2	SCT - Secrétariat du Conseil du Trésor	Application de la Directive concernant l'attribution de la rémunération des fonctionnaires
Québec	350 \$	2022-10-07	1	AAPI (Association sur l'accès et la protection de l'information)	Microprogramme en gestion stratégique de la protection des renseignements personnels
Québec Montréal	0 \$	2022-10-12	2	SCT - Secrétariat du Conseil du Trésor	Classification des emplois de la fonction publique
Montréal	0 \$	2022-10-12	1	SOQUIJ	L'interprétation du contrat de consommation
Québec	0 \$	2022-10-18	1	SCT - Secrétariat du Conseil du Trésor	L'exercice du rôle-conseil – Niveau 1
Québec	365 \$	2022-10-20	1	Collège Avalon	Apprentissage du clavier et maîtrise de la vitesse
Québec	110 \$	2022-10-31	1	Chambre des notaires du Québec	Loi 11 : Pour une plus grande protection des personnes en situation de vulnérabilité
Montréal	248 \$	2022-05-09	2	Barreau du Québec	Les habiletés politiques : outils pour devenir un bon stratège
Montréal	59 \$	2022-05-18	1	Barreau du Québec	Comment négocier avec les personnalités difficiles. Le coffre à outils

Question **20**

Suite

Lieu	Coût total	Date	Nombre	Organisme	Titre de l'activité
Trois-Rivières	48 \$	2022-05-31	1	Barreau du Québec	Infonuagique : dissiper le brouillard déontologique
Montréal	37 \$	2022-06-07	1	Barreau du Québec	L'assurance de la copropriété divise : les sinistres et leurs règlements
Québec	175 \$	2022-06-15	1	Barreau du Québec	Camp d'entraînement à l'art de la question : Allumez l'intelligence collective et la mobilisation
Québec	244 \$	2022-06-27	1	Barreau du Québec	Rendez-vous du droit des médias et des communications 2022
Québec	168 \$	2022-07-05	2	Barreau du Québec	L'obligation de confidentialité imposée à l'avocat n'est pas limitée à l'application du principe du secret professionnel
Montréal Québec	316 \$	2022-07-21	6	Barreau du Québec	Tout ce que vous devez savoir relativement au secret professionnel de l'avocat en entreprise
Québec	300 \$	2022-08-08	2	Barreau du Québec	Droit de la preuve technologique
Montréal	55 \$	2022-08-24	1	Barreau du Québec	La confidentialité en médiation : pas aussi étanche que l'on croyait
Montréal	126 \$	2022-09-02	1	Barreau du Québec	La médiation, le médiateur : Les 2 effigies de la médaille de la justice informelle
Montréal	150 \$	2022-09-13	1	Barreau du Québec	La négociation sur intérêts : une autre façon de négocier
Montréal	33 \$	2022-09-29	1	Barreau du Québec	L'assurance de la copropriété divise : les couvertures d'assurance du copropriétaire
Montréal	495 \$	2022-10-06	1	Barreau du Québec	Les développements récents en enquêtes internes et réglementaires 2022
Montréal	59 \$	2022-10-18	1	Barreau du Québec	Le nouveau Code de procédure civile : la procédure contentieuse
Montréal	74 \$	2022-10-27	2	Barreau du Québec	Une profession en mutation – Attachez vos ceintures
Montréal	60 \$	2022-11-03	2	Barreau du Québec	Fondements et développements récents de la responsabilité civile de l'État au Québec

Question **20**

Suite

Lieu	Coût total	Date	Nombre	Organisme	Titre de l'activité
Montréal	48 \$	2022-11-08	1	Barreau du Québec	Une des parties est non représentée - Comment bien gérer cette réalité ?
Montréal	239 \$	2022-11-24	3	Barreau du Québec	L'intervention de l'avocat à l'ère numérique dans une salle virtuelle
Montréal	48 \$	2022-12-06	1	Barreau du Québec	Regard sur le rôle de l'avocat dans l'administration publique
Montréal	48 \$	2022-12-14	1	Barreau du Québec	L'accès à la justice par le pro bono et les considérations déontologiques
Québec	495 \$	2023-10-10	1	Barreau du Québec	Les développements récents en droit de la santé, sécurité au travail 2023
Montréal	84 \$	2023-10-19	1	Barreau du Québec	Séquelles d'un passage à la cour criminelle
Montréal	48 \$	2023-02-03	1	Barreau du Québec	Quand l'étourderie devient criminelle
Montréal	25 \$	2023-02-16	1	Barreau du Québec	Éthique et déontologie : regard du juriste de l'État
Montréal	0 \$	2022-11-01	1	SOQUIJ	Droit de la consommation et Code civil : complémentarité ou opposition?
Montréal	300 \$	2022-11-01	2	Université de Montréal	Actualisation droit des contrats
Québec	0 \$	2022-11-02	1	ETS Formation	Développer la pensée stratégique pour mieux évoluer dans votre rôle de conseillers en RH
Québec	0 \$	2022-11-09	1	SCT - Secrétariat du Conseil du Trésor	Leadership transversal sans autorité directe
Montréal	940 \$	2022-11-10	12	L'Association du Barreau canadien	Contrats de consommation en ligne et extraterritorialité
Québec	0 \$	2022-11-14	1	SCT - Secrétariat du Conseil du Trésor	UPAC, la prévention un instrument de lutte contre la corruption
Québec	0 \$	2022-11-15	1	SCT - Secrétariat du Conseil du Trésor	Formation de Lobbyisme Québec
Montréal Trois-Rivières	120 \$	2022-11-16	2	SOQUIJ	Deux contrats de consommation au Québec au lieu d'un seul : Utilité, conséquences et défis
Québec Montréal Trois-Rivières	0 \$	2022-11-28	9	APSSAP	Initiation des nouveaux membres du comité de santé et sécurité (CSS)
Toutes les régions	0 \$	2022-11-30	41	Formateurs internes	Nouvel Espace pour les commerçants

Question **20**

Suite

Lieu	Coût total	Date	Nombre	Organisme	Titre de l'activité
Montréal	107 \$	2022-11-30	1	SOQUIJ	Les prêts d'argent lésionnaires, sous l'angle du Code civil. Quel bilan pour l'article 2332
Toutes les régions	0 \$	2022-12-01	134	SCT - Secrétariat du Conseil du Trésor	Cours - Sécurité informatique
Québec	2 920 \$	2022-12-01	2	Centre de services scolaire de la Capitale	Programme d'information et de préparation à la retraite
Toutes les régions	0 \$	2022-12-01	40	Formateurs internes	Loi sur la remise des dépôts d'argent aux cotitulaires d'un compte qui sont des conjoints ou des ex-conjoints (LRDA)
Toutes les régions	0 \$	2022-12-01	36	Formateurs internes	Formations internes APC
Montréal	330 \$	2022-12-09	1	AAPI (Association sur l'accès et la protection de l'information)	Renouvellement Adhésion AAPI
Toutes les régions	0 \$	2022-12-20	6	Formateurs internes	Entraînement à la tâche
Québec	0 \$	2023-01-16	4	Forum de la communication gouvernementale	Journées des communications gouvernementales
Montréal	0 \$	2023-01-17	1	Université de Montréal	Actions collectives 101- Bienfaits et méfaits
Montréal	38 \$	2023-01-18	3	SOQUIJ	Le droit international privé dans le Code civil du Québec
Montréal	0 \$	2023-01-19	2	Université de Montréal	L'État et les GAFAM : une compétence normative concurrente
Montréal	0 \$	2023-01-20	1	Sous-ministre des affaires juridiques (MJQ)	Les chartes québécoise et canadienne des droits et libertés : pour y voir plus clair
Montréal	0 \$	2023-01-20	1	Sous-ministre des affaires juridiques (MJQ)	Processus d'élaboration d'un projet de loi
Montréal	0 \$	2023-01-23	2	Université de Montréal	Les procès climatiques
Québec	0 \$	2023-01-24	1	SCT - Secrétariat du Conseil du Trésor	Présentation en gestion des lésions professionnelles – notions de base et processus administratif
Montréal	0 \$	2023-01-24	1	Université de Montréal	L'acceptabilité sociale de la transition vers la durabilité au Québec
Montréal	0 \$	2023-01-25	1	Université de Montréal	Les mots de la norme - Lex electronica
Québec	0 \$	2023-02-10	1	SCT - Secrétariat du Conseil du Trésor	Nourrir votre santé mentale

Question **20**

Suite

Lieu	Coût total	Date	Nombre	Organisme	Titre de l'activité
Montréal	150 \$	2023-02-10	1	Université de Montréal	Mise à jour jurisprudentielle en matière de responsabilité civile
Québec	0 \$	2023-02-14	1	SCT - Secrétariat du Conseil du Trésor	Le pouvoir préventif de nos habitudes de vie
Québec	0 \$	2023-02-15	1	Secrétariat à la condition féminine	La représentation égalitaire des femmes et des hommes dans les outils de communication
Montréal	0 \$	2023-02-22	1	CAIJ	Aménagements conventionnels des garanties en matière de vente : quels sont les enjeux
Montréal	0 \$	2023-02-22	2	Faculté de droit de l'Université de Montréal-Chaire Lexum	Une histoire politique de la Silicon Valley
Montréal	53 \$	2023-02-22	1	Université de Montréal	Le régime particulier des articles 1435 à 1437 C.c.Q. : trois petits tours et puis s'en vont...
Québec	213 \$	2023-02-28	1	Versalys Formation	Rédiger des textes concis

Question **21**

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 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/depenses/>.

Renseignements particuliers

Étude des crédits 2023-2024 Martin

Question 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 2022-2023 :

- 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 ou de partenariat

Montant global budgété : 200 000 \$

Direction ou organisme qui en a la gestion : Office de la protection du consommateur

Projet(s)	Bénéficiaire	Montant accordé
Le crédit et les solutions à l'endettement	GRAPE	13 500 \$
Éducation populaire en finances personnelles : diffusion des connaissances auprès des jeunes adultes	ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins	8 720 \$
Baladodiffusion Les petits caractères d'Option consommateurs	Option consommateurs	24 270 \$
Mise à jour des ateliers d'information sur les finances personnelles et les droits des consommateurs	Option consommateurs	20 470 \$
"J'ai un problème... j'sais pas quoi faire!" BD éducatives sur les recours en consommation	ACEF du Nord de Montréal	8 500 \$
Faire face à l'inflation en consommant autrement et en valorisant ses droits de consommateurs	ACEF Lévis-Lauzon	22 000 \$
Les aventures d'un consommateur	SAC Région 04	11 000 \$
Location d'un véhicule, le contrat, la loi, et la réalité. Voyez clair avant de vous engager!	ACEF Montérégie-Est	10 000 \$
Accompagnement des groupes de défense des droits des consommateurs : ateliers et fiches d'information	Union des consommateurs	19 004 \$
Le cautionnement des travaux	ACQC	6 561 \$
Entre LPC et Code civil	ACQC	7 698 \$
"J'ai les moyens de décider!"	ACEF des Basses-Laurentides	5 814 \$
Atelier : Acheter une voiture sans la regretter	ACEF de l'Est de Montréal	5 000 \$
Bandes dessinées en consommation, animation et promotion	SAC - Région 04	10 000 \$
Des clés pour bien consommer	ACEF de Lanaudière	9 500 \$
Achat de voyage : Un guide pour faire des choix éclairés	ACEF du Nord de Montréal	10 000 \$

Programme : Programme de soutien financier aux activités d'éducation financière 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
Ateliers budget et consultations budgétaires	ACEF des Bois-Francs	10 810 \$
Éducation financière et budget personnel pour la Manicouagan et la Haute-Côte-Nord	APIC Côte-Nord	10 810 \$
Demande de soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation budgétaire	SBC Jonquière	10 810 \$
Intervention budgétaire	ACEF de l'Est de Montréal	10 810 \$
Augmenter le nombre de consultations budgétaires et d'ateliers due le budget et crédit	Fonds Communautaire des Chenaux	10 810 \$

Question **22**

Suite

Projet(s)	Bénéficiaire	Montant accordé
Consultation budgétaire, ateliers sur l'endettement et service de conseils en insolvabilité	Carrefour d'entraide Drummond	10 810 \$
Soutien financier aux activités d'éducation financière et consultation budgétaire	ACEF Laval	10 810 \$
Intervention budgétaire auprès des ménages lanauchois	ACEF Lanaudière	10 810 \$
Programme de soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation budgétaire	SBP La Baie et Bas-Saguenay	10 810 \$
Aide financière pour rejoindre et augmenter le nombre de personnes rejointes dans nos activités	SBC Chicoutimi	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 \$
Éducation financière et budget personnel pour le territoire de la MRC Lac-Saint-Jean-Est	SB Lac-St-Jean-Est	10 810 \$
Éducation financière et consultation budgétaire	ACEF Montérégie-Est	10 810 \$
Aide directe aux consommateurs (consultations budgétaires et séances d'information)	Option consommateurs	10 810 \$
Outiller les consommateurs au crédit, à l'endettement et à la gestion de leurs finances personnelles	SB St-Félicien	10 810 \$
Activités collectives et la consultation budgétaire aux bureaux de Longueuil, Valleyfield et St-Jean	ACEF Rive-Sud de Montréal	10 810 \$
Programme de soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation budgétaire	CIBES	10 810 \$
Les finances personnelles, ça s'apprend!	ACEF Rive-Sud de Québec	10 810 \$
Éducation et autonomie financière	SB Maria-Chapdelaine	10 810 \$
Conseillère budgétaire de proximité	Centre populaire Roberval	10 810 \$
Éducation en finances personnelles accessible pour tous en Outaouais	ACEF Outaouais	10 810 \$
Planifier, c'est gratuit!	CRIC de Port-Cartier	10 810 \$
Soutien aux activités d'éducation financière	ACEF Estrie	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 \$
Soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation	ACEF du Grand-Portage	10 810 \$
Les finances personnelles, ça s'apprend!	ACFE de la Péninsule	10 810 \$
Mes finances c'est ma gestion	SAAB Charlevoix-Est* Maintenant le SACC	10 810 \$
Finances personnelles	GRAPE	10 810 \$
Aider les consommateurs	ACEF ABE	10 810 \$
Activités d'informations en matière budgétaire (Consultation)	SBP des Sources	10 810 \$
Activités d'informations en matière de consultation budgétaire et d'éducation financière	Solutions Budget Plus	10 810 \$
Reprendre le pouvoir sur sa vie financière	ACEF des Basses-Laurentides	10 810 \$
Activités d'éducation financière Charlevoix-Ouest	CIRCCO	10 810 \$
Finances personnelles	SAC	10 810 \$
Bonification de l'offre de services d'éducation financière aux individus et aux groupes	ACEF Rimouski-Neigette	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 \$

Renseignements particuliers

Étude des crédits 2023-2024 A. Martin

Question **67**

Liste des mandats accordés en 2022-2023 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 2023-2024 et pour l'ensemble du mandat confié;
- E. Le nom de l'étude, du cabinet ou de la société du professionnel, le cas échéant.

Mandataires	Taux	Objet	Montant des honoraires
Centre de médiation St-Hubert inc.	165 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	1 465 \$
De Cardaillac, Françoise	165 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	6 270 \$
Gagnon, Marie	165 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	4 290 \$
Gilbert, Christian	165 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	6 765 \$
Michaud, Réjean	165 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	6 435 \$
N'Kaa Bibi Batera, Clarisse	165 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	5 940 \$
Sauvé, Alain	165 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	5 445 \$
Sonnenschein, Solomon	165 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	6 765 \$
Tremblay, Josée	165 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	3 300 \$
Turgeon, Alain	165 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	5 280 \$
Total des honoraires			51 955 \$

Renseignements particuliers

Étude des crédits 2023-2024 Martin

Question 68	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 2022-2023.
--------------------	---

Aucun.

Question 160

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 2022-2023, 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 gages »; 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 funéraires 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 nouvelles 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 2022 et le 28 février 2023, l'Office a traité un total de 90 967 cas de consommation :

- 69 056 étaient des demandes de renseignements qui, après analyse, ne présentaient pas de manquements ou d'infractions aux lois;
- 20 356 étaient des plaintes, dont 11 174 avaient un caractère pénal indiquant des infractions potentielles;
- 1 555 avaient été dirigées vers l'outil d'aide au règlement des litiges entre consommateurs et commerçants (Parle consommation).

Question **160** Suite**Répartition par bureau régional du nombre de demandes de renseignements et de plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2022 et le 28 février 2023**

Bureau régional	Nombre de demandes de renseignements	Nombre de plaintes
Gaspé	1 309	104
Gatineau	3 981	2 013
Montréal	20 537	5 567
Québec	12 864	3 909
Rimouski	3 901	1 415
Rouyn-Noranda	2 577	410
Saguenay	1 041	418
Saint-Jérôme	9 732	2 702
Sept-Îles	2 072	351
Sherbrooke	6 701	1 828
Trois-Rivières	4 341	1 639
Total	69 056	20 356

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	222

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

B. Nombre de plaintes relatives aux « prêteurs sur gages »; 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	7

*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)	4 435

*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)	62

*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	510

Question **160** Suite

*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	203
Indication des prix et politique d'exactitude des prix	298

*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	105

*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	371

*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	2

*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 :

Le système de codification de l'Office ne permet pas d'isoler les plaintes relatives à ce secteur.

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 :

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. Nombre de plaintes relatives aux arrangements préalables de services funéraires 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	35

*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 :

Le système de codification de l'Office ne permet pas d'isoler les plaintes relatives à ce secteur.

Question **160**

Suite

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	971

*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	282

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

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 :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Télécommunications (Contrats de services fournis à distance)	333
Garantie supplémentaire	371
Cartes prépayées	105
Obligation de détenir un certificat de conseiller en voyages	2

*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.

Question **161**

En 2022-2023, 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. Elle vise également à servir d'exemples aux autres commerçants d'un même secteur d'activités. D'ailleurs, en 2021-2022, 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 53 %, 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 trousse, qui renferment également un formulaire type de mise en demeure, sont systématiquement fournies aux consommateurs qui portent plainte. 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 trousse.

Selon la nature du litige, l'Office propose aussi à certains consommateurs d'utiliser l'outil d'aide au règlement des litiges entre consommateurs et commerçants, Parle consommation, 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 2022 et le 28 février 2023

Nature des plaintes	Nombre de plaintes traitées
Pratique trompeuse ou déloyale	2 106
Qualité des biens et services	792
Mésentente liée au contrat conclu	856
Service à la clientèle, absence de livraison ou non-conformité	1 216
Problème de facturation ou de recouvrement de créance	388
Mésentente avant l'achat liée au prix ou au tarif	305
Motif non codifié	19
Total	5 682

Question **162**

En 2022-2023, 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 2022-2023, par secteur (en date du 28 février 2023)

Secteur	Interventions juridiques	Jugements	Amendes
Commerce de détail	1	0	0 \$
Communications	1	0	0 \$
Enseignement et éducation	2	0	0 \$
Immobilier	0	0	0 \$
Recouvrement de créances	4	3	2 039 \$
Services financiers	13	22	31 717 \$
Services funéraires et de sépulture	2	0	0 \$
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	23	17	62 445 \$
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	35	2	7 046 \$
Services professionnels et techniques	0	0	0 \$
Transports	0	0	0 \$
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	76	21	93 624 \$
Voyage	5	1	2 100 \$
Autres	1	4	61 400 \$
Total	163	70	260 371 \$

Répartition des interventions juridiques entre les poursuites pénales et les avis d'infraction pour 2022-2023, par secteur (en date du 28 février 2023)

Secteur	Poursuites pénales	Avis d'infraction	Total
Commerce de détail	0	1	1
Communications	1	0	1
Enseignement et éducation	2	0	2
Immobilier	0	0	0
Recouvrement de créances	4	0	4
Services financiers	10	3	13
Services funéraires et de sépulture	2	0	2
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	23	0	23
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	16	19	35
Services professionnels et techniques	0	0	0
Transports	0	0	0
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	49	27	76
Voyage	1	4	5
Autres	1	0	1
Total	109	54	163

Question **163**

Nombre de médiations entreprises, par secteur, et nombre de dossiers réglés, par médiation, en 2022-2023, en indiquant la durée moyenne du temps de médiation par secteur.

Parmi ses outils permettant aux consommateurs de faire valoir leurs droits, l'Office offre la plateforme Parle consommation. Cette plateforme permet aux consommateurs et aux commerçants de résoudre un litige de consommation rapidement et simplement, 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, 140 commerçants sont actifs dans Parle consommation. 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 2022 et le 28 février 2023, 1 861 dossiers ont été ouverts dans la plateforme. De ce nombre, 1 695 ont été fermés et 166 sont en traitement.

Nombre de dossiers ouverts dans la plateforme en 2022-2023

	Nombre de dossiers
Dossiers ouverts	1 861
Dossiers en traitement	166
Dossiers fermés	1 695

Détails des dossiers fermés dans la plateforme en 2022-2023

	Nombre de dossiers
Dossiers réglés	1 260
Entente en négociation	1 053
Entente en médiation	207
Sans entente	325
Dossiers fermés avant la négociation	110
Sans entente en négociation	139
Sans entente en médiation	76

Secteur des médiations entreprises

Secteur	Nombre de médiations entreprises	Nombre de dossiers réglés en médiation
Commerce de détail	276	203
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	2	2
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	5	2
Total	283	207

Question **163**

Suite

Durée moyenne par secteur¹**Commerce de détail**

- Réglé en négociation : 18 jours
- Réglé en médiation : 18 jours

Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation

- Réglé en négociation : 10 jours
- Réglé en médiation : 18 jours

Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport

- Réglé en négociation : 22 jours
- Réglé en médiation : 24 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.

Question **164**

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 2023-02-28

Régions	Cadres	Prof.	Tech.	Personnel de bureau	Total
Bas-Saint-Laurent	0	0	2 (1 occ.)	0	2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0	0	3 (2 occ.)	0	3
Capitale-Nationale	7	30 (1 occ.)	23 (3 occ.)	3 (1 occ.)	63
Mauricie	1	3	5 (1 occ.)	1	10
Estrie	0	1	4	0	5
Montréal	3	13	21 (5 occ.)	0	37
Outaouais	0	0	3 (1 occ.)	0	3
Abitibi-Témiscamingue	0	0	1	0	1
Côte-Nord	0	0	1 (1 occ.)	0	1
Nord-du-Québec	0	0	0	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0	0	1	0	1
Chaudière-Appalaches	0	0	0	0	0
Laval	0	0	0	0	0
Lanaudière	0	0	0	0	0
Laurentides	0	1	4 (1 occ.)	0	5
Montérégie	0	0	0	0	0
Centre-du-Québec	0	0	0	0	0
Total	11	48	68	4	131

Source : suivi interne 2023-02-28

Question **165**

Pour l'OPC et pour chacun des bureaux 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 2023-02-28

Régions	Activités de surveillance (vérification, enquêtes judiciaires)	Traitement des plaintes et inspections	Médiation	Demandes de renseignements et de soutien
Bas-Saint-Laurent	2	2	0	2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	3	3	0	3
Capitale-Nationale	24	6	1	19
Mauricie	7	4	0	4
Estrie	4	4	1	4
Montréal	31	13	0	13
Outaouais	3	3	0	3
Abitibi-Témiscamingue	1	1	0	1
Côte-Nord	1	1	0	1
Nord-du-Québec	0	0	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1	1	0	1
Chaudière-Appalaches	0	0	0	0
Laval	0	0	0	0
Lanaudière	4	4	1	4
Laurentides	0	0	0	0
Montérégie	0	0	0	0
Centre-du Québec	0	0	0	0
Total	81	42	3	55

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;
- 13 employés à la direction des permis et de l'indemnisation (contrôle a priori de la loi);
- 15 juristes (les tâches ne sont pas exclusivement liées à la surveillance);
- 1 professionnel à la direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative;
- 42 agents de protection du consommateur (APC).

Question **165** Suite**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

Une équipe de 3 personnes veille à la gestion opérationnelle, au soutien technique et au développement des activités de Parle consommation, un outil de règlement de litiges entre consommateurs et commerçants.

Cette plateforme numérique propose un environnement neutre, privé et sécurisé dans lequel le consommateur et le commerçant peuvent négocier et, au besoin, recourir aux services d'un médiateur externe, afin de trouver une solution à l'amiable au problème de consommation qui les oppose.

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 13 employés de la direction des permis et de l'indemnisation 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.

Question **166**

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 l'Espace Parents du site Web	4 \$
Campagne Web — Prévention au sujet du commerce en ligne	4 500 \$
Campagne Web — Promotion d'offres d'emploi à l'Office	400 \$
Campagne Web — Prévention au sujet du paiement minimum sur les cartes de crédit	4 500 \$
Campagne Web — Information pour les personnes immigrantes	1 700 \$
Campagne Web — Promotion du guide et du webinaire pour les personnes âgées	872 \$
Campagne Web — Prévention au sujet de l'achat d'une auto d'un commerçant	27 422 \$
<u>Commandites</u>	0 \$
<u>Émission de communiqués de presse</u>	
CNW Telbec	3 990 \$
<u>Activité de veille médiatique</u>	
Influence Communication inc.	14 964 \$
<u>Participation à des salons ou des expositions</u>	
Salon Carrefour 50+	838 \$
Salon de l'Alliance des professeurs de Montréal	184 \$
Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec	556 \$
Salon Accès Justice 2023	150 \$
<u>Développement, entretien, rédaction et traduction du site Web</u>	
Toumoro (entretien et mise à jour technologique)	11 008 \$
Ross & Sheehan inc. (traduction)	1 355 \$
Société québécoise d'information juridique (contenu des jugements de la Cour des petites créances)	10 020 \$
<u>Production de dépliants, de publications et autres</u>	
Conception graphique, édition et impression du Rapport annuel de gestion 2021-2022	4 507 \$
Traduction et impression pour la trousse d'information pour les consommateurs et ses feuillets	2 527 \$
Réimpression de la brochure sur les services funéraires en anglais	1 139 \$
Réimpression du signet pour les commerçants	367 \$
Réimpression des cartes de visite avec les coordonnées de l'Office	109 \$
Total	91 112 \$

Question **167**

Revenus provenant des amendes.

Les condamnations liées aux poursuites pénales visant une infraction aux lois sous la responsabilité de l'Office, pour l'année 2022-2023, s'élèvent à 260 371 \$ en date du 28 février 2023.

Renseignements particuliers

Étude des crédits 2023-2024 Martin

Question **168**

Liste des études ou des sondages commandés durant l'exercice financier 2022-2023 à la demande du ministre ou de l'organisme :

- A. Liste et coûts;
- B. Copie des soumissions;
- C. Copie d'études ou sondages.

Firme	Coût
BIP Recherche inc.	31 755 \$

Question **169**

Nombre d'enquêtes réalisées, en indiquant leur nature et leurs résultats.

Au 28 février 2023, l'Office avait réalisé 229 enquêtes au cours de l'année 2022-2023.

Nature des enquêtes réalisées en 2022-2023

Nature	Nombre
Inspections	171
Enquêtes judiciaires	26
Autres enquêtes administratives (vacations à la cour, significations de procédure et collectes d'informations)	32
Total	229

Nombre de recommandations découlant des enquêtes réalisées en 2022-2023

Recommandation	Nombre
Aucune infraction	72
Ouverture d'une enquête judiciaire à la suite d'une inspection	2
Envoi d'un avis de non-conformité ou d'infraction	36
Rédaction d'une opinion juridique	0
Poursuite pénale	64
Action appropriée (interventions juridiques et transferts d'informations à d'autres directions)	39
Autres actions (régularisation de la situation constatée sans interventions subséquentes)	14
Total	227

Question **170**

Note, étude, analyse ou autres concernant la modernisation des règles sur le crédit à la consommation.

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice d'étude des crédits.

Question **171**

Détailler les travaux menés par l'OPC relativement au meilleur encadrement du marché du crédit à la consommation. Indiquer :

- A. Les dates des rencontres;
- B. La liste des participants;
- C. Les ordres du jour;
- D. Les procès-verbaux;
- E. Les coûts associés à ces travaux.

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice d'étude des crédits.

Question **172**

Lors de l'étude des crédits budgétaires en mai 2021, le ministre de la Justice et responsable de la Loi sur la protection du consommateur nous disait travailler activement sur un projet de loi qui engloberait les prêts ballon, les hypothèques parapluies, les hypothèques légales et la coresponsabilité pour les achats faits avec une carte de crédit. Indiquer :

- A. Les avis produits par l'OPC;
- B. Les dates des rencontres avec l'OPC à ce sujet;
- C. Les dates des rencontres avec différents groupes sur le sujet;
- D. La liste des participants;
- E. Les ordres du jour;
- F. Les procès-verbaux.

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice d'étude des crédits.

Question **173**

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.

Question 174

Concernant le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage (FICAV), fournir :

- A. L'évolution du solde du fonds en 2020-2021, 2021-2022 et 2022-2023;
 B. En 2022-2023, le nombre total de demandes d'indemnisation pour les voyages annulés en raison de la COVID-19 et les prévisions pour 2023-2024;
 C. En 2022-2023, le nombre de demandes d'indemnisation acceptées pour les voyages annulés en raison de la COVID-19 et les prévisions pour 2023-2024;
 D. En 2022-2023, le nombre de demandes d'indemnisation refusées pour les voyages annulés en raison de la COVID-19 ainsi que le motif du refus et les prévisions pour 2023-2024;
 E. La date de début des paiements des indemnisations pour les voyages annulés en raison de la COVID-19 et l'échéancier des paiements;
 F. La somme totale des indemnisations pour les voyages annulés en raison de la COVID-19 à ce jour et les prévisions pour 2023-2024;
 G. Le nombre d'indemnisations remboursées des voyages annulés en raison de la COVID-19 pour 2022-2023 et les prévisions pour 2023-2024;
 H. Le nombre de toutes autres réclamations, par année, 2020-2021, 2021-2022 et 2022-2023;
 I. Le total des sommes versées à la suite de ces autres réclamations, ainsi que le montant moyen versé par réclamation.

- A. Les états financiers de l'année 2022-2023 ne sont pas terminés ni vérifiés.
- B. Entre le 1^{er} avril 2022 et le 28 février 2023, 2 636 demandes d'indemnisation pour les voyages annulés en raison de la COVID-19 ont été faites au FICAV.
- C. Entre le 1^{er} avril 2022 et le 28 février 2023, 6 938 demandes d'indemnisation pour les voyages annulés en raison de la COVID-19 ont été acceptées.
- D. Entre le 1^{er} avril 2022 et le 28 février 2023, 1 762 demandes d'indemnisation pour les voyages annulés en raison de la COVID-19 ont été refusées.
- E. Les paiements des indemnisations ont débuté le 14 octobre 2021 et s'effectuent à la réception du dossier de réclamation complet.
- F. En date du 28 février 2023, la somme totale des indemnisations pour les voyages annulés en raison de la COVID-19 s'élève à 25 M\$.
- G. Voir la réponse donnée à la sous-question C.
- H. Pour l'année 2022-2023, le nombre de réclamations au FICAV pour d'autres motifs que l'annulation de voyages en raison de la COVID-19 s'élève à 71 en date du 28 février 2023. Sont exclus de ce nombre, les réclamations traitées par un administrateur provisoire ou un gestionnaire de réclamation nommé à l'externe.
- I. 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/>.

Question **175**

Concernant les permis d'agence de voyages, fournir :

- A. Le nombre de permis demandés en 2022-2023, 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 2022-2023.

A. Entre le 1^{er} avril 2022 et le 28 février 2023, l'Office a reçu 37 nouvelles demandes et a procédé au renouvellement de 570 permis d'agent de voyages, pour un total de 607.

B. Entre le 1^{er} avril 2022 et le 28 février 2023, le Service des enquêtes a effectué deux 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 dix employés sont affectés au processus d'inspection ou de vérification des demandes de permis d'agence de voyages, dont quatre proviennent du Service des enquêtes et six des Services juridiques. Ces employés agissent pour l'envoi d'avis de rappel ou d'infraction ainsi que pour le traitement des poursuites pénales. Aucun d'entre eux ne consacre la totalité de sa prestation de travail à l'inspection ou la vérification de ces permis.

Question **176****Nombre de plaintes reçues par l'Office de la protection du consommateur au sujet des agences de voyages en 2022-2023.**

Entre le 1^{er} avril 2022 et le 28 février 2023, 537 plaintes ont visé des agents de voyages titulaires d'un permis valide.

Question **177**

Toute note, analyse, directive ou consigne réalisée ou émise en 2022-2023
au sujet du remboursement de voyages sous la forme de crédit-voyage.

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice d'étude des crédits.

Question	178	Nombre de plaintes pour service non-reçu demandant un remboursement fait auprès de l'Office en 2022-2023 en lien avec la COVID-19. (Ventilez par type de services visés, par exemple : centre de conditionnement physique, entretien paysager, installation de piscine, voyageur, etc.)
----------	------------	---

Bien ou service faisant l'objet de la plainte	Nombre de plaintes reçues
Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	7
Transport aérien	13
Voyages à forfait	11
Total	31

Source : Rapport DEM23, du 1^{er} avril 2022 au 28 février 2023. Plaintes dans lesquelles les COLEG 100900-covid et 101030-livraison, conformité et garantie conventionnelle ont été ciblés, avec tri par COCON.

Question 179	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.
---------------------	---

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice d'étude des crédits.