Office de la protection du consommateur

ÉTUDE DES CRÉDITS 2019-2020

Renseignements particuliers du 3e groupe d'opposition

Justice Québec

Avril 2019
Document préparé par
le Service de la gestion budgétaire et financière

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU 3E GROUPE D'OPPOSITION

ÉTUDE DES CRÉDITS 2019-2020

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.1	INDIQUER LA SOMME DÉPENSÉE EN 2018-2019 (PRÉVISIONS POUR 2019-2020) 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 2018-2019, INDIQUER : A. LA LISTE DES EMPLOYÉS OU DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION; B. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT VU LEUR MANDAT ÊTRE RENOUVELÉ EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT, INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION; C. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT, INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV; D. LEUR FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE VOYAGE, DE REPAS ET DE REPRÉSENTATION.	2
P.5	COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL; INDIQUER LES RÉALISATIONS FAITES DANS LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES ET LES PRÉVISIONS POUR 2019-2020. INDIQUER ÉGALEMENT LES SOMMES AVANCÉES AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE PAR LE FONDS DE SUPPLÉANCE DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES DE CERTIFICATION, ET CE, POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES IMPLIQUANT LE GOUVERNEMENT, SES MINISTÈRES ET SES ORGANISMES.	3
P.7	LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, ACTIFS EN 2018-2019, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, FOURNIR UNE COPIE DE TOUT DOCUMENT PRODUIT, ET PRÉCISER : A. LE MANDAT; B. LES MEMBRES; C. LE BUDGET; D. LE NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTUÉES EN 2018-2019; E. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2018-2019 ET LES PRÉVISIONS POUR 2019-2020.	4
P.39	LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2018-2019 À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE, À DES PROFESSEURS DE DROIT OU À DES JUGES PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT. PRÉCISER : A. LE NOM ET L'ADRESSE DU PROFESSIONNEL; B. LA DESCRIPTION DU MANDAT; LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE PROLONGATION; C. LE COÛT HORAIRE ET LE COÛT TOTAL DU MANDAT JUSQU'À MAINTENANT; LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE DÉROGATION QUANT AU TAUX HORAIRE APPLICABLE; D. LES PRÉVISIONS DES COÛTS POUR 2019-2020 ET POUR L'ENSEMBLE DU MANDAT CONFIÉ; E. LE NOM DE L'ÉTUDE, DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHÉANT.	7

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.144	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 2017-2018 ET EN 2018-2019, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES À L'OPC ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES, INCLUANT LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT. DE FAÇON PARTICULIÈRE : A. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIERS EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS, SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE; B. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGE »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE; C. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L'AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE; D. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE; E. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE; F. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE; G. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE DE CARTES PRÉPAYÉES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE; H. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D'UNE GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE; I. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU « TIME-SHARING »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE; J. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE L'INSPECTION EN BÂTIMENT; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE; K. NOMBRE DE PLAINTES CONCERNANT HYDRO-QUÉBEC; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE; L. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ARRANGEMENTS PRÉALABLES DE SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE; M. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D'ESSENCE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE; N. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE; O. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'ÉTIQUETAGE DES ALIMENTS; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE; P. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'APPLICATION DES NOUVELLE DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR QUI DÉCOULENT DE L'ADOPTION, EN DÉCEMBRE 2009, DU PROJET DE LOI 60.	9
P.145	EN 2017-2018 ET 2018-2019, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT MENÉ À DES INTERVENTIONS JURIDIQUES, EN DISTINGUANT CELLES QUI ONT ÉTÉ RÉFÉRÉES À LA COUR DES PETITES CRÉANCES OU À UN AVOCAT, ET CELLES DÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.	13
P.146	EN 2017-2018 ET 2018-2019, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT ÉTÉ MENÉES PAR LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES DE L'OFFICE, LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE OU LE PROCUREUR GÉNÉRAL, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DU DOSSIER, LES RÉSULTATS OBTENUS ET LES RÉSULTATS DES POURSUITES.	14
P.147	NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 2017-2018 ET 2018-2019, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.	16
P.148	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.	17
P.149	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.	18
P.150	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.	19
P.151	REVENUS PROVENANT DES AMENDES, DEPUIS 2009-2010 JUSQU'À LA DERNIÈRE ANNÉE FINANCIÈRE.	20

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.152	LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2017-2018 ET CELUI DE 2018-2019 À LA DEMANDE DU MINISTRE OU DE L'ORGANISME : A. LISTE ET COÛTS; B. COPIE DES SOUMISSIONS; C. COPIE D'ÉTUDES OU SONDAGES.	21
P.153	NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES, EN INDIQUANT LEUR NATURE ET LEURS RÉSULTATS.	22

N.B. À MOINS D'INDICATIONS CONTRAIRES, LES DONNÉES PRÉSENTÉES DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE DES CRÉDITS SONT ÉTABLIES EN DATE DU 28 FÉVRIER 2019.

P.1 INDIQUER LA SOMME DÉPENSÉE EN 2018-2019 (PRÉVISIONS POUR 2019-2020) 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).

	2018-2019
LOGICIELS	3 236 $
MATÉRIEL	55 385 $
SERVICES PROFESSIONNELS • **INTERNE** • **EXTERNE** • **CSPQ**	44 518 $
TOTAL	**103 139 $**

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

A. **LA LISTE DES EMPLOYÉS OU DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION;**
B. **LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT VU LEUR MANDAT ÊTRE RENOUVELÉ EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT, INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION;**
C. **LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT, INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV;**
D. **LEUR FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE VOYAGE, DE REPAS ET DE REPRÉSENTATION.**

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

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

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

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

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

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

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

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

P.5 COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL; INDIQUER LES RÉALISATIONS FAITES DANS LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES ET LES PRÉVISION POUR 2019-2020. INDIQUER ÉGALEMENT LES SOMMES AVANCÉES AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE PAR LE FONDS DE SUPPLÉANCE DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES DE CERTIFICATION, ET CE, POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES IMPLIQUANT LE GOUVERNEMENT, SES MINISTÈRES ET ORGANISMES.

LES RÉALISATIONS 2018-2019

- PROJET DE REFONTE DE L'INTRANET (RÉALISATION EN COURS)

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

P.7 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, ACTIFS EN 2018-2019, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, FOURNIR UNE COPIE DE TOUT DOCUMENT PRODUIT, ET PRÉCISER :

A. **LE MANDAT;**
B. **LES MEMBRES;**
C. **LE BUDGET;**
D. **LE NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTUÉES EN 2018-2019;**
E. **LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2018-2019 ET LES PRÉVISIONS POUR 2019-2020.**

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

Comité	Mandat	membres	Nombre de rencontres 2018-2019	Budget	résultats atteints
Conseil consultatif des consommateurs	Permettre à l'Office de consulter ses partenaires sur des questions liées à l'exercice des mandats de l'Office et favoriser l'échange et la discussion sur des sujets liés à la protection des consommateurs.	M. André Allard Mme Nathalie Champagne Mme Marie-Claude Champoux (depuis février 2019) M. Denis Falardeau M. Gary Frost Mme Ginette Galarneau (avr 18 – fev 19) Mme Yannick Labelle M. Pierre-Claude Lafond Mme Karine Robillard Mme Sonia St-Pierre Mme Marjorie Théberge Mme Marie-Édith Trudel M. Saïd Zouiten	2	1 250 $ ont été versés en allocations forfaitaires.	Les travaux se poursuivent.

Comité	Mandat	membres	Nombre de rencontres 2018-2019	Budget	résultats atteints
Comité consultatif sur le commerce de détail	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 (depuis novembre 2018) M. Jean-Luc Benoît (avr – nov 18) M. Frédéric Boudreault (depuis juillet 2018) Mme Marie-Claude Champoux (depuis février 2019) M. Gary Frost Mme Ginette Galarneau (avr 18 – fev 19) Mme Yannick Labelle M. Bruno Leblanc Mme Françoise Pâquet Mme Caroline Soulard (avr – juillet 18) Mme Élise Thériault	2	1 000 $ ont été versés en allocations forfaitaires.	Les travaux se poursuivent.

P.39 LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2018-2019 À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE, À DES PROFESSEURS DE DROIT OU À DES JUGES PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT. PRÉCISER :

A. **LE NOM ET L'ADRESSE DU PROFESSIONNEL;**
B. **LA DESCRIPTION DU MANDAT; LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE PROLONGATION;**
C. **LE COÛT HORAIRE ET LE COÛT TOTAL DU MANDAT JUSQU'À MAINTENANT; LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE DÉROGATION QUANT AU TAUX HORAIRE APPLICABLE;**
D. **LES PRÉVISIONS DES COÛT POUR 2019-2020 ET POUR L'ENSEMBLE DU MANDAT CONFIÉ;**
E. **LE NOM DE L'ÉTUDE, DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHANT.**

MANDATAIRES	TAUX	MOIS	OBJET	MONTANT DES HONORAIRES
BROUILLETTE LÉGAL INC.	TAUX HORAIRE 100,00$/HEURE		CONSEILLER ET REPRÉSENTER L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC) DANS L'AFFAIRE : LES ÉDITIONS PROTÉGEZ-VOUS C. ALCON PRÉVENTION CANADA INC. AFIN DE PRÉSERVER LES DROITS RELATIFS À LA MARQUE DE COMMERCE « PROTÉGEZ-VOUS », PROPRIÉTÉ DE L'OPC	828,00 $
CENTRE DE MÉDIATION ST-HUBERT INC.	SUCCÈS : 148,00$ ÉCHEC : 122,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 428,00 $
CLARISSE N'KAA BIBI BATERA	SUCCÈS : 148,00$ ÉCHEC : 122,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 794,00 $
DE CARDAILLAC, FRANÇOISE	SUCCÈS : 148,00$ ÉCHEC : 122,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 036,00 $
GAGNON, MARIE	SUCCÈS : 148,00$ ÉCHEC : 122,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 306,00 $
GASTON VACHON NOTAIRE INC.	SUCCÈS : 148,00$ ÉCHEC : 122,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	984,00 $
GILBERT, CHRISTIAN	SUCCÈS : 148,00$ ÉCHEC : 122,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 968,00 $
HALLÉE, ANNIE	SUCCÈS : 148,00$ ÉCHEC : 122,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 158,00 $
LANEVILLE, YVES	SUCCÈS : 148,00$ ÉCHEC : 122,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 446,00 $
MARTIN, SUZANNE	SUCCÈS : 148,00$ ÉCHEC : 122,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	810,00 $
MICHAUD, RÉJEAN	SUCCÈS : 148,00$ ÉCHEC : 122,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 306,00 $
MORIN, YANNICK	SUCCÈS : 148,00$ ÉCHEC : 122,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 350,00 $
PINARD, BRIGITTE	SUCCÈS : 148,00$ ÉCHEC : 122,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	566,00 $

Mandataires	Taux	Mois	Objet	Montant des honoraires
Poitras, Richard	Succès : 148,00$ Échec : 122,00$		Fournir des services de médiation en ligne	1 472,00 $
Sauvé, Alain	Succès : 148,00$ Échec : 122,00$		Fournir des services de médiation en ligne	1 132,00 $
Simart, Gilles	Succès : 148,00$ Échec : 122,00$		Fournir des services de médiation en ligne	1 350,00 $
Sirard, Ronald	Succès : 148,00$ Échec : 122,00$		Fournir des services de médiation en ligne	1 202,00 $
Sonnenschein, Solomon	Succès : 148,00$ Échec : 122,00$		Fournir des services de médiation en ligne	1 628,00 $
Turgeon, Alain	Succès : 148,00$ Échec : 122,00$		Fournir des services de médiation en ligne	784,00 $
			Total des honoraires	**23 548,00 $**

P.144 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 2017-2018 ET EN 2018-2019, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES À L'OPC ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES, INCLUANT LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT. DE FAÇON PARTICULIÈRE :

A. **NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIERS EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS, SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
B. **NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGE »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
C. **NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L'AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
D. **NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
E. **NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
F. **NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
G. **NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE DE CARTES PRÉPAYÉES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
H. **NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D'UNE GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
I. **NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU « TIME-SHARING »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
J. **NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE L'INSPECTION EN BÂTIMENT; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
K. **NOMBRE DE PLAINTES CONCERNANT HYDRO-QUÉBEC; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
L. **NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ARRANGEMENTS PRÉALABLES DE SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
M. **NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D'ESSENCE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
N. **NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
O. **NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'ÉTIQUETAGE DES ALIMENTS; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
P. **NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'APPLICATION DES NOUVELLE DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR QUI DÉCOULENT DE L'ADOPTION, EN DÉCEMBRE 2009, DU PROJET DE LOI 60.**

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

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

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

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

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

Bureau régional	Nombre de demandes de renseignements	Nombre de plaintes
Sherbrooke	5 700	548
Trois-Rivières	10 999	2 020
Total	**115 320**	**25 702**

Entre le 1er avril 2018 et le 28 février 2019, l'Office a traité un total de 142 176 cas de consommation :

- 115 320 étaient des demandes de renseignements qui, après analyse, ne présentaient pas de manquements ou d'infractions aux lois;
- 25 702 étaient des plaintes, dont 12 936 avaient un caractère pénal indiquant des infractions potentielles;
- 1 154 avaient été dirigées vers la plateforme de médiation en ligne PARLe.

Nombre de plaintes par secteur

A. **Nombre de plaintes relatives aux « redresseurs » financiers, aux courtiers en prêts et autres « spécialistes » financiers, suivi apporté et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :**

L'Office ne fait pas la distinction entre ces types de services. Le tableau ci-dessous présente donc les résultats pour la catégorie « Argent », qui comprend les plaintes relatives aux trois catégories demandées.

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Argent	173

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

B. **Nombre de plaintes relatives aux « prêteurs sur gage »; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :**

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Prêteurs sur gages	5

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

C. **Nombre de plaintes relatives au secteur de la vente de l'automobile; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :**

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Vente/réparation d'automobiles (neuves et d'occasion)	5 719

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

D. **Nombre de plaintes relatives au secteur de la location automobile; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :**

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Location d'automobiles (neuves et d'occasion)	96

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

E. **Nombre de plaintes relatives aux agents de voyages et grossistes; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :**

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Agents de voyages/grossistes	584

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

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

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
INDICATION DES PRIX ET ÉTIQUETAGE	148
INDICATION DES PRIX ET POLITIQUE D'EXACTITUDE DES PRIX	341

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

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

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
CARTES PRÉPAYÉES	147

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

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

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE	486

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

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

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
PROPRIÉTÉS À TEMPS PARTAGÉ ET SERVICES ANALOGUES	15

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

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

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

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

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

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

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

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

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE	26

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

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

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

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

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

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
SERVICES DE TRANSPORT	300

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

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

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
ALIMENTS / BOISSONS	245

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

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

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
TÉLÉCOMMUNICATIONS (CONTRATS DE SERVICES FOURNIS À DISTANCE)	693
GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE	486
CARTES PRÉPAYÉES	147
OBLIGATION DE DÉTENIR UN CERTIFICAT DE CONSEILLER EN VOYAGES	18

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

P.145 EN 2017-2018 ET 2018-2019, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT MENÉ À DES INTERVENTIONS JURIDIQUES, EN DISTINGUANT CELLES QUI ONT ÉTÉ RÉFÉRÉES À LA COUR DES PETITES CRÉANCES OU À UN AVOCAT, ET CELLES DÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.

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

PAR CETTE APPROCHE, L'OFFICE AGIT EN AMONT AFIN D'AMENER LES COMMERÇANTS À SE CONFORMER AUX EXIGENCES DE LA LOI, AU BÉNÉFICE D'UN GRAND NOMBRE DE CONSOMMATEURS. CETTE APPROCHE ORIENTÉE VERS LA SURVEILLANCE DE L'APPLICATION DES LOIS PRODUIT DAVANTAGE D'IMPACT QUE LE TRAITEMENT INDIVIDUEL DES LITIGES CIVILS QUI OPPOSENT LES CONSOMMATEURS ET LES COMMERÇANTS. À TITRE INDICATIF, L'OFFICE A REÇU 25 702 PLAINTES ENTRE LE 1ER AVRIL 2018 ET LE 28 FÉVRIER 2019.

EN CE QUI A TRAIT AUX CONSOMMATEURS, L'OFFICE A CONÇU À LEUR INTENTION DES OUTILS D'INFORMATION VULGARISÉE ET FACILES D'UTILISATION (TROUSSES D'INFORMATION) AFIN QU'ILS PRENNENT EN MAIN LE RÈGLEMENT DE LEUR LITIGE. CES TROUSSES, QUI RENFERMENT ÉGALEMENT UN FORMULAIRE TYPE DE MISE EN DEMEURE, SONT SYSTÉMATIQUEMENT FOURNIES AUX CONSOMMATEURS QUI PORTENT 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 TROUSSES.

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

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

P.146 EN 2017-2018 ET 2018-2019, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT ÉTÉ MENÉES PAR LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES DE L'OFFICE, LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE OU LE PROCUREUR GÉNÉRAL, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DU DOSSIER, LES RÉSULTATS OBTENUS ET LES RÉSULTATS DES POURSUITES.

INTERVENTIONS JURIDIQUES (AVIS D'INFRACTION ET POURSUITES PÉNALES), JUGEMENTS ET AMENDES POUR 2018-2019, PAR SECTEUR (EN DATE DU 28 FÉVRIER 2019)

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

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

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

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

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

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

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

P.147 NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 2017-2018 ET 2018-2019, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.

EN 2016-2017, L'OFFICE A COLLABORÉ AVEC LE LABORATOIRE DE CYBERJUSTICE DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL AFIN DE CRÉER LA PLATEFORME PARLE, UN NOUVEL OUTIL DE MÉDIATION EN LIGNE POUR AIDER LES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS. CETTE PLATEFORME PERMET AUX CONSOMMATEURS ET AUX COMMERÇANTS DE RÉSOUDRE UN LITIGE DE CONSOMMATION DANS UN ENVIRONNEMENT NEUTRE, PRIVÉ ET SÉCURITAIRE.

CONCRÈTEMENT, LES CONSOMMATEURS ET LES COMMERÇANTS PEUVENT :

- NÉGOCIER AFIN DE TROUVER UNE SOLUTION À UN PROBLÈME ;
- RECOURIR, AU BESOIN, AUX SERVICES D'UN MÉDIATEUR EXTERNE ET ACCRÉDITÉ PAR UN ORDRE PROFESSIONNEL, SOIT LE BARREAU DU QUÉBEC OU LA CHAMBRE DES NOTAIRES DU QUÉBEC.

DEPUIS LE 7 NOVEMBRE 2016, 86 COMMERÇANTS SOLLICITÉS PAR L'OFFICE SONT ACTIFS SUR PARLE. PARMI EUX SE TROUVENT DES MAGASINS À GRANDE SURFACE, DES DÉTAILLANTS DE MEUBLES, D'APPAREILS ÉLECTRONIQUES ET D'ÉLECTROMÉNAGERS, DES COMMERÇANTS D'AUTOMOBILES D'OCCASION AINSI QUE DES ENTREPRENEURS SPÉCIALISÉS EN CONSTRUCTION ET EN RÉNOVATION.

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

NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES EN 2018-2019

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

SECTEUR DES MÉDIATIONS ENTREPRISES

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

DURÉE MOYENNE PAR SECTEURS

COMMERCE DE DÉTAIL

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

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

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

VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT

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

P.148 VENTILATION DE L'EFFECTIF DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, POUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOI AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS; DISTINGUER LES POSTES PERMANENTS DES POSTES OCCASIONNELS.

EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIE ET PAR RÉGION

(INCLUANT LES OCCASIONNELS)
VENTILATION AU 28 FÉVRIER 2019

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

P.149 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 28 FÉVRIER 2019

BUREAU	ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE (VÉRIFICATION, ENQUÊTES JUDICIAIRES)	TRAITEMENT DES PLAINTES ET INSPECTIONS	MÉDIATION	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN
BUREAUX CENTRAUX	**29**	**0**	VOIR NOTE CI-BAS	**12**
BUREAUX RÉGIONAUX	**45**	**45**		**45**
QUÉBEC	9	9		9
MONTRÉAL	14	14		14
GASPÉ	1	1		1
GATINEAU	2	2		2
JONQUIÈRE	3	3		3
RIMOUSKI	1	1		1
ROUYN-NORANDA	1	1		1
SEPT-ÎLES	1	1		1
SHERBROOKE	2	2		2
SAINT-JÉRÔME	7	7		7
TROIS-RIVIÈRES	4	4		4
TOTAL	**74**	**45**	**-**	**57**

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

ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE (VÉRIFICATION, ENQUÊTES JUDICIAIRES)

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

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

TRAITEMENT DES PLAINTES ET INSPECTIONS

LES 45 APC SE CONSACRENT NOTAMMENT AU TRAITEMENT DES PLAINTES ET EFFECTUENT ÉGALEMENT DES INSPECTIONS. À LA SUITE DE L'ANALYSE DES FAITS ENTOURANT LE PROBLÈME D'UN CONSOMMATEUR AVEC UN COMMERÇANT, L'APC INFORME D'ABORD LE CONSOMMATEUR DE SES DROITS ET RECOURS ET LUI TRANSMET, LE CAS ÉCHÉANT, UNE TROUSSE D'INFORMATION POUR L'AIDER À RÉGLER SON PROBLÈME.

MÉDIATION

EN CE QUI A TRAIT À LA MÉDIATION/CONCILIATION, VEUILLEZ-VOUS REPORTER À LA FICHE P.147.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN

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

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

P.150 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
PUBLICITÉ MANDAT	
CAMPAGNES WEB – DROITS ET RECOURS LORS D'UN DÉMÉNAGEMENT	300,00 $
CAMPAGNES WEB – SENSIBILISATION DES JEUNES AUX PRÉCAUTIONS À PRENDRE LORS DE L'ACHAT D'UNE AUTO D'OCCASION	300,04 $
CAMPAGNES WEB – SENSIBILISATION DES JEUNES AUX PRÉCAUTIONS À PRENDRE CONCERNANT LES CARTES DE CRÉDIT	428,16 $
COMMANDITES	
UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL (UQAM)	7 950,00 $
ÉMISSION DE COMMUNIQUÉS DE PRESSE	
CNW TELBEC	8 003,10 $
ACTIVITÉ DE VEILLE MÉDIATIQUE	
INFLUENCE COMMUNICATIONS INC.	16 906,08 $
PARTICIPATION À DES SALONS OU DES EXPOSITIONS	
COLLOQUE DE L'ALLIANCE DES PROFESSEURES ET PROFESSEURS DE MONTRÉAL	1 275,60 $
DÉVELOPPEMENT, ENTRETIEN, RÉDACTION ET TRADUCTION DU SITE WEB	
TOUMORO (ENTRETIEN ET MISE À JOUR TECHNOLOGIQUE)	9 392,50 $
ROSS & SHEEHAN INC. (TRADUCTION)	489,06 $
PAUL RAYMOND CÔTÉ (TRADUCTION)	124,20 $
SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATION JURIDIQUE	16 855,95 $
PRODUCTION DE DÉPLIANTS, DE PUBLICATIONS ET AUTRES	
DESIGN DU PLAN STRATÉGIQUE DE L'OFFICE	4 220,00 $
ÉDITION ET IMPRESSION DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2017-2018	3 628,78 $
IMPRESSION DU FEUILLET SUR LE RENOUVELLEMENT DU PERMIS EN LIGNE	297,87 $
IMPRESSION ET TRADUCTION DU TRONC COMMUN ET DES FEUILLETS DE LA TROUSSE D'INFORMATION AUX CONSOMMATEURS	8 023,00 $
IMPRESSION DE LA BROCHURE LES ARRANGEMENTS PRÉALABLES DE SERVICES FUNÉRAIRES ET L'ACHAT DE SÉPULTURE	1 089,00 $
PRODUCTION D'UNE CAPSULE VIDÉO EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS, ET TRADUCTION DE DEUX CAPSULES EXISTANTES	33 252,00 $
TOTAL	**112 535,34 $**

P.151 REVENUS PROVENANT DES AMENDES, DEPUIS 2009-2010 JUSQU'À LA DERNIÈRE ANNÉE FINANCIÈRE.

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

P.152 LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2017-2018 ET CELUI DE 2018-2019 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 A ACCORDÉ UN CONTRAT DE 25 000 $ ET MOINS RELATIVEMENT À UN SONDAGE EFFECTUÉ EN 2018-2019.

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

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

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

P.153 NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES, EN INDIQUANT LEUR NATURE ET LEURS RÉSULTATS.

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

NATURE DES ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2018-2019

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

NOMBRE DE RECOMMANDATIONS DÉCOULANT DES ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2018-2019

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

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

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