OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

ÉTUDE DES CRÉDITS 2020-2021

Renseignements particuliers du 3e groupe d'opposition

Document préparé par la Direction de la gestion budgétaire et financière
Août 2020

Justice Québec

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU 3E GROUPE D'OPPOSITION

ÉTUDE DES CRÉDITS 2020-2021

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.1	INDIQUER LA SOMME DÉPENSÉE EN 2019-2020 (PRÉVISIONS POUR 2020-2021) 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 2019-2020, 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 2020-2021. INDIQUER ÉGALEMENT LES SOMMES AVANCÉES AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE PAR LE FONDS DE SUPPLÉANCE DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES DE CERTIFICATION, ET CE, POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES IMPLIQUANT LE GOUVERNEMENT, SES MINISTÈRES ET SES ORGANISMES.	3
P.7	LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, ACTIFS EN 2019-2020, 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 2019-2020; E. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2019-2020 ET LES PRÉVISIONS POUR 2020-2021.	4
P.36	LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2019-2020 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 2020-2021 ET POUR L'ENSEMBLE DU MANDAT CONFIÉ; E. LE NOM DE L'ÉTUDE, DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHÉANT.	6

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.137	NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHEMINÉES À L'OPC AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2018-2019 ET EN 2019-2020, 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 LES 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 NOUVELLES DISPOSITIONS DE LA *LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR* QUI DÉCOULENT DE L'ADOPTION, EN DÉCEMBRE 2009, DU PROJET DE LOI 60.	8
P.138	EN 2018-2019 ET EN 2019-2020, 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.	11
P.139	EN 2018-2019 ET EN 2019-2020, 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.	12
P.140	NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 2018-2019 ET EN 2019-2020, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.	13
P.141	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.	14

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.142	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.	15
P.143	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.	16
P.144	REVENUS PROVENANT DES AMENDES, DEPUIS 2009-2010 JUSQU'À LA DERNIÈRE ANNÉE FINANCIÈRE.	17
P.145	LISTE DES ÉTUDES OU DES SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2018-2019 ET CELUI DE 2019-2020 À LA DEMANDE DU MINISTRE OU DE L'ORGANISME : A. LISTE ET COÛTS ; B. COPIE DES SOUMISSIONS ; C. COPIE DES ÉTUDES OU DES SONDAGES.	18
P.146	NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES, EN INDIQUANT LEUR NATURE ET LEURS RÉSULTATS.	19

N.B. À MOINS D'INDICATIONS CONTRAIRES, LES DONNÉES PRÉSENTÉES DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE DES CRÉDITS SONT ÉTABLIES EN DATE DU 31 MARS 2020.

P.1 INDIQUER LA SOMME DÉPENSÉE EN 2019-2020 (PRÉVISIONS POUR 2020-2021) 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).

	2019-2020 (K$)
LOGICIELS	3,0
MATÉRIEL	42,6
SERVICES PROFESSIONNELS	
• **INTERNE**	0,0
• **EXTERNE**	54,2
• **CSPQ**	0,2
TOTAL	**100,0**

P.2 POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2019-2020, INDIQUER :

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

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

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

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

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

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

PRÉNOM ET NOM	TITRE	FRAIS DE VOYAGE	FRAIS DE REPAS	FRAIS DE REPRÉSENTATION
ARIANE CHARBONNEAU	MEMBRE	192 $	0 $	0 $
PIERRE COUTURE	MEMBRE	981 $	0 $	0 $
GABRIEL ROEHL	MEMBRE	292 $	117 $	0 $

P.5 COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL; INDIQUER LES RÉALISATIONS FAITES DANS LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES ET LES PRÉVISION POUR 2020-2021. INDIQUER ÉGALEMENT LES SOMMES AVANCÉES AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE PAR LE FONDS DE SUPPLÉANCE DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES DE CERTIFICATION, ET CE, POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES IMPLIQUANT LE GOUVERNEMENT, SES MINISTÈRES ET ORGANISMES.

NOM DU PROJET	NATURE DU PROJET – STATUT (AU 31 JANVIER 2020)	RÉALISATIONS EN 2019-2020
PROJET DE REFONTE DE L'INTRANET	DÉVELOPPEMENT DE SYSTÈME INFORMATIQUE (TERMINÉ)	LIVRAISON TERMINÉE
RAPATRIEMENT ET DÉVELOPPEMENT DE PARLE	DÉVELOPPEMENT DE SYSTÈME INFORMATIQUE (EN COURS)	PLANIFICATION TERMINÉE

AUCUNE SOMME N'A ÉTÉ AVANCÉE EN 2019-2020 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 2019-2020, 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 2019-2020;**
E. **LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2019-2020 ET LES PRÉVISIONS POUR 2020-2021.**

COMITÉ	MANDAT	MEMBRES	NOMBRE DE RENCONTRES 2019-2020
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 BUSSIERES MME MARIE-CLAUDE CHAMPOUX M. JEAN COLLETTE (DEPART AVRIL 2019) MME LAURENCE MARGET MME MANON MARTEL M. CLAUDE ST-PIERRE	4
CONSEIL CONSULTATIF DES CONSOMMATEURS	PERMETTRE À L'OFFICE DE CONSULTER SES PARTENAIRES SUR DES QUESTIONS LIÉES À L'EXERCICE DES MANDATS DE L'OFFICE ET FAVORISER L'ÉCHANGE ET LA DISCUSSION SUR DES SUJETS LIÉS À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS.	M. ANDRÉ ALLARD MME NATHALIE CHAMPAGNE MME MARIE-CLAUDE CHAMPOUX M. DENIS FALARDEAU M. GARY FROST MME YANNICK LABELLE M. PIERRE-CLAUDE LAFOND MME KARINE ROBILLARD MME SONIA ST-PIERRE MME MARJORIE THEBERGE MME MARIE-ÉDITH TRUDEL M. SAÏD ZOUITEN	1

COMITÉ	MANDAT	MEMBRES	NOMBRE DE RENCONTRES 2019-2020
COMITÉ CONSULTATIF SUR LE COMMERCE DE DÉTAIL	PERMETTRE À L'OFFICE DE MIEUX CONNAÎTRE LES PRÉOCCUPATIONS ET LES POSITIONS DES COMMERÇANTS SUR LES SUJETS LIÉS À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS ; FAVORISER L'ÉCHANGE ET LA DISCUSSION ENTRE L'OFFICE, LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS ET LES ASSOCIATIONS DE COMMERÇANTS ; FAVORISER LA COLLABORATION ET LA RECHERCHE DE SOLUTIONS AUX PROBLÉMATIQUES DE CONSOMMATION ET D'APPLICATION DES LOIS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.	M. ANDRÉ ALLARD M. JEAN-FRANÇOIS BELLEAU M. FREDERIC BOUDREAULT MME MARIE-CLAUDE CHAMPOUX M. GARY FROST M. GOPINATH JEYEBALARATNAM (DEPUIS JUILLET 2019) MME YANNICK LABELLE M. BRUNO LEBLANC (DEPART MAI 2019) MME FRANÇOISE PAQUET MME ÉLISE THERIAULT	1

P.36 LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2019-2020 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 2020-2021 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.	SELON LE DÉCRET 1238-2018		FOURNIR DES CONSEILS JURIDIQUES À LA PRÉSIDENTE DE L'OFFICE RELATIVEMENT À LA MARQUE DE COMMERCE « PROTÉGEZ-VOUS »	2 100 $
CENTRE DE MÉDIATION ST-HUBERT INC	SUCCÈS : 151,00$ ÉCHEC : 125,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	4 150 $
DE CARDAILLAC, FRANÇOISE	SUCCÈS : 151,00$ ÉCHEC : 125,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	7 061 $
GAGNON, MARIE	SUCCÈS : 151,00$ ÉCHEC : 125,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	4 171 $
GASTON VACHON NOTAIRE INC.	SUCCÈS : 151,00$ ÉCHEC : 125,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	4 020 $
GILBERT, CHRISTIAN	SUCCÈS : 151,00$ ÉCHEC : 125,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	6 915 $
HALLÉE, ANNIE	SUCCÈS : 151,00$ ÉCHEC : 125,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	4 270 $
LANEVILLE, YVES	SUCCÈS : 151,00$ ÉCHEC : 125,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	6 785 $
MARTIN, SUZANNE	SUCCÈS : 151,00$ ÉCHEC : 125,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	6 155 $
MICHAUD, RÉJEAN	SUCCÈS : 151,00$ ÉCHEC : 125,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	6 030 $
MORIN, YANNICK	SUCCÈS : 151,00$ ÉCHEC : 125,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	5 770 $
N'KAA BIBI BAERA, CLARISSE	SUCCÈS : 151,00$ ÉCHEC : 125,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	5 904 $
PINARD, BRIGITTE	SUCCÈS : 151,00$ ÉCHEC : 125,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	5 046 $
POITRAS, RICHARD	SUCCÈS : 151,00$ ÉCHEC : 125,00$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	5 978 $

Mandataires	Taux	Mois	Objet	Montant des honoraires
Sauvé, Alain	Succès : 151,00$ Échec : 125,00$		Fournir des services de médiation en ligne	5 051 $
Simart, Gilles	Succès : 151,00$ Échec : 125,00$		Fournir des services de médiation en ligne	4 161 $
Sirard, Ronald	Succès : 151,00$ Échec : 125,00$		Fournir des services de médiation en ligne	3 484 $
Sonnenschein, Solomon	Succès : 151,00$ Échec : 125,00$		Fournir des services de médiation en ligne	7 545 $
Tremblay, Josée	Succès : 151,00$ Échec : 125,00$		Fournir des services de médiation en ligne	2 364 $
Turgeon, Alain	Succès : 151,00$ Échec : 125,00$		Fournir des services de médiation en ligne	1 906 $
			Total des honoraires	**98 866 $**

P.137 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHEMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2018-2019 ET EN 2019-2020, 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 2019 AU 31 MARS 2020

ENTRE LE 1ER AVRIL 2019 ET LE 31 MARS 2020, L'OFFICE A TRAITÉ UN TOTAL DE 147 804 CAS DE CONSOMMATION :

- 120 801 ÉTAIENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS QUI, APRÈS ANALYSE, NE PRÉSENTAIENT PAS DE MANQUEMENTS OU D'INFRACTIONS AUX LOIS;
- 25 695 ÉTAIENT DES PLAINTES, DONT 12 083 AVAIENT UN CARACTÈRE PÉNAL INDIQUANT DES INFRACTIONS POTENTIELLES;
- 1 308 AVAIENT ÉTÉ DIRIGÉES VERS LA PLATEFORME DE MÉDIATION EN LIGNE PARLE.

RÉPARTITION PAR BUREAU RÉGIONAL DU NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES REÇUES ENTRE LE 1ER AVRIL 2019 ET LE 31 MARS 2020

BUREAU RÉGIONAL	NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	NOMBRE DE PLAINTES
GASPÉ	2 693	264
GATINEAU	15 272	3 301
MONTRÉAL	23 842	5 684
QUÉBEC	28 103	6 414
RIMOUSKI	4 367	1 542
ROUYN-NORANDA	2 843	502
SAGUENAY	13 580	1 974
SAINT-JÉRÔME	14 314	3 231
SEPT-ÎLES	1 389	407
SHERBROOKE	5 204	809
TROIS-RIVIÈRES	9 194	1 567
TOTAL	**120 801**	**25 695**

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	193

*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	14

*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)	5 781

*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)	101

*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	607

*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	184
INDICATION DES PRIX ET POLITIQUE D'EXACTITUDE DES PRIX	307

*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	137

*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	346

*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	14

*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	23

*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	495

*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	243

*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)	496
GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE	346
CARTES PRÉPAYÉES	137
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.138 EN 2018-2019 ET 2019-2020, 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 25 695 PLAINTES ENTRE LE 1ER AVRIL 2019 ET LE 31 MARS 2020.

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 2019 ET LE 31 MARS 2020

NATURE DES PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES
PRATIQUE TROMPEUSE OU DÉLOYALE	2 214
QUALITÉ DES BIENS ET SERVICES	779
MÉSENTENTE LIÉE AU CONTRAT CONCLU	812
SERVICE À LA CLIENTÈLE, ABSENCE DE LIVRAISON OU NON-CONFORMITÉ	728
PROBLÈME DE FACTURATION OU DE RECOUVREMENT DE CRÉANCE	513
MÉSENTENTE AVANT L'ACHAT LIÉE AU PRIX OU AU TARIF	133
MOTIF NON CODIFIÉ	55
TOTAL	**5 234**

P.139 EN 2018-2019 ET 2019-2020, 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 2019-2020, PAR SECTEUR (EN DATE DU 31 MARS 2020)

SECTEUR	INTERVENTIONS JURIDIQUES	JUGEMENTS	AMENDES
COMMERCE DE DÉTAIL	33	24	83 044 $
COMMUNICATIONS	1	8	14 623 $
ENSEIGNEMENT ET ÉDUCATION	4	3	14 380 $
IMMOBILIER	0	4	6 500 $
RECOUVREMENT DE CRÉANCES	0	0	0 $
SERVICES FINANCIERS	13	8	26 355 $
SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE	14	3	9 000 $
SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L'HABITATION	43	89	350 648 $
SERVICES LIÉS AUX LOISIRS, SPORT ET DIVERTISSEMENTS	73	56	177 568 $
SERVICES PROFESSIONNELS ET TECHNIQUES	1	3	7 660 $
TRANSPORTS	1	0	0 $
VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT	39	60	352 091 $
VOYAGE	35	50	194 554 $
AUTRES	4	9	18 403 $
TOTAL	**261**	**317**	**1 254 826 $**

RÉPARTITION DES INTERVENTIONS JURIDIQUE ENTRE LES POURSUITES PÉNALES ET LES AVIS D'INFRACTION POUR 2019-2020, PAR SECTEUR (EN DATE DU 31 MARS 2020)

SECTEUR	POURSUITES PÉNALES	AVIS D'INFRACTION	TOTAL
COMMERCE DE DÉTAIL	29	4	33
COMMUNICATIONS	1	0	1
ENSEIGNEMENT ET ÉDUCATION	4	0	4
IMMOBILIER	0	0	0
RECOUVREMENT DE CRÉANCES	0	0	0
SERVICES FINANCIERS	11	2	13
SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE	5	9	14
SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L'HABITATION	37	6	43
SERVICES LIÉS AUX LOISIRS, SPORT ET DIVERTISSEMENTS	37	36	73
SERVICES PROFESSIONNELS ET TECHNIQUES	1	0	1
TRANSPORTS	0	1	1
VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT	26	13	39
VOYAGE	20	15	35
AUTRES	2	2	4
TOTAL	**173**	**88**	**261**

P.140 NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 2018-2019 ET 2019-2020, 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, 131 COMMERÇANTS SONT ACTIFS SUR PARLE. PARMI EUX SE TROUVENT DES MAGASINS À GRANDE SURFACE, DES DÉTAILLANTS DE MEUBLES, D'APPAREILS ÉLECTRONIQUES ET D'ÉLECTROMÉNAGERS, DES COMMERÇANTS D'AUTOMOBILES D'OCCASION AINSI QUE DES ENTREPRENEURS SPÉCIALISÉS EN CONSTRUCTION ET EN RÉNOVATION.

À LA LUMIÈRE DES STATISTIQUES RECUEILLIES, L'OFFICE OBSERVE QU'EN DATE DU 31 MARS 2020, 1 808 DOSSIERS ONT ÉTÉ OUVERTS PAR DES CONSOMMATEURS AU COURANT DE 2019-2020. DE CEUX-CI, 1 688 ÉTAIENT FERMÉS ET 1 218 S'ÉTAIENT SOLDÉS PAR UN RÈGLEMENT. 817 DE CES DOSSIERS AVAIENT ÉTÉ RÉGLÉ EN NÉGOCIATION TANDIS QUE 401 L'AVAIENT ÉTÉ EN MÉDIATION.

NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES EN 2019-2020

	NOMBRE DE DOSSIERS
DOSSIERS OUVERTS	**1 808**
DOSSIERS FERMÉS	**1 688**
DOSSIERS RÉGLÉS	**1 218**
ENTENTE EN NÉGOCIATION	817
ENTENTE EN MÉDIATION	401
SANS ENTENTE	**470**
SANS ENTENTE EN NÉGOCIATION	314
SANS ENTENTE EN MÉDIATION	156
DOSSIERS EN TRAITEMENT	**120**

SECTEUR DES MÉDIATIONS ENTREPRISES

SECTEUR	NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES	NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS EN MÉDIATION
COMMERCE DE DÉTAIL	542	397
SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L'HABITATION	11	7
VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT	13	5
TOTAL	**566**	**409**

DURÉE MOYENNE PAR SECTEURS

COMMERCE DE DÉTAIL

- RÉGLÉ EN MÉDIATION : 22,0 JOURS
- RÉGLÉ EN NÉGOCIATION : 13,9 JOURS

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

- RÉGLÉ EN MÉDIATION : 16,7 JOURS
- RÉGLÉ EN NÉGOCIATION : 19,5 JOURS

VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT

- RÉGLÉ EN MÉDIATION : 12,4 JOURS
- RÉGLÉ EN NÉGOCIATION : 14,7 JOURS

P.141 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 31 MARS 2020

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	2	0	3	26	17(1 occ.)	1(1 occ.)	**49**
MONTRÉAL	0	1	2	16(1 occ.)	8(1 occ.)	0	**27**
SOUS-TOTAL	**2**	**1**	**6**	**43**	**26**	**2**	**80**
BUREAU RÉGIONAUX							
QUÉBEC	0	0	0	0	8(3 occ.)	0	**8**
MONTRÉAL	0	0	0	0	11	0	**11**
GASPÉ	0	0	0	0	1	0	**1**
GATINEAU	0	0	0	0	3(1 occ.)	0	**3**
SAGUENAY	0	0	0	0	3	0	**3**
RIMOUSKI	0	0	0	0	2(1 occ.)	0	**2**
ROUYN-NORANDA	0	0	0	0	2	0	**2**
SEPT-ÎLES	0	0	0	0	1(1 occ.)	0	**1**
SHERBROOKE	0	0	0	1	2	0	**3**
SAINT-JÉRÔME	0	0	0	0	6(1 occ.)	0	**6**
TROIS-RIVIÈRES	0	0	0	2	4	0	**6**
SOUS-TOTAL	**0**	**0**	**0**	**3**	**43**	**0**	**46**
OFFICE	**2**	**1**	**6**	**46**	**69**	**2**	**126**

SOURCE : SUIVI INTERNE 2020-03-31

P.142 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 31 JANVIER 2020

BUREAU	ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE (VÉRIFICATION, ENQUÊTES JUDICIAIRES)	TRAITEMENT DES PLAINTES ET INSPECTIONS	MÉDIATION	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN
BUREAUX CENTRAUX	**29**	**0**	VOIR NOTE CI-BAS	**10**
BUREAUX RÉGIONAUX	**41**	**41**		**41**
QUÉBEC	8	8		8
MONTRÉAL	11	11		11
GASPÉ	1	1		1
GATINEAU	2	2		2
JONQUIÈRE	3	3		3
RIMOUSKI	1	1		1
ROUYN-NORANDA	2	2		2
SEPT-ÎLES	1	1		1
SHERBROOKE	2	2		2
SAINT-JÉRÔME	6	6		6
TROIS-RIVIÈRES	4	4		4
TOTAL	**70**	**41**	**-**	**51**

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 :

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

TRAITEMENT DES PLAINTES ET INSPECTIONS

LES 41 APC SE CONSACRENT NOTAMMENT AU TRAITEMENT DES PLAINTES ET EFFECTUENT ÉGALEMENT DES INSPECTIONS. À LA SUITE DE L'ANALYSE DES FAITS ENTOURANT LE PROBLÈME D'UN CONSOMMATEUR AVEC UN COMMERÇANT, L'APC INFORME D'ABORD LE CONSOMMATEUR DE SES DROITS ET RECOURS ET LUI TRANSMET, LE CAS ÉCHÉANT, UNE TROUSSE D'INFORMATION POUR L'AIDER À RÉGLER SON PROBLÈME.

MÉDIATION

EN CE QUI A TRAIT À LA MÉDIATION/CONCILIATION, VEUILLEZ-VOUS REPORTER À LA FICHE P.137 DE L'OPPOSITION OFFICIELLE.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN

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

LES 10 EMPLOYÉS DE LA DIRECTION DES PERMIS ET DE L'INDEMNISATION (INSCRITS DANS BUREAUX CENTRAUX) 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.143 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	
CAMPAGNE WEB – INFORMATION SUR L'ORGANISATION DE VOYAGE DE GROUPE	300,00 $
CAMPAGNE WEB, ARTICLE COMMANDITÉ ET PLACEMENT PUBLICITAIRE WEB – PROMOTION DE LA ZONE ENSEIGNANTS DU SITE WEB	1 070,83 $
CAMPAGNE WEB – PRÉVENTION AU SUJET DES FAUSSES PROMESSES EFFECTUÉES SUR LE WEB CONCERNANT LES THERMOPOMPES ET LES PANNEAUX SOLAIRES	300,00 $
CAMPAGNE WEB – CONSEILS CONCERNANT LE DÉMÉNAGEMENT	500,00 $
CAMPAGNE WEB – PRÉVENTION AU SUJET DU PAIEMENT MINIMUM SUR LES CARTES DE CRÉDIT	2 515,85 $
PLACEMENT PUBLICITAIRE IMPRIMÉ – PROMOTION DE L'ESPACE PARENTS DU SITE WEB	925,25 $
CAMPAGNE WEB – PRÉVENTION CONCERNANT L'ACHAT D'UNE AUTO D'OCCASION	83 708,14 $
COMMANDITES	
FONDATION CLAUDE MASSE – COLLOQUE SUR LE DROIT DU VOYAGE	4 950,00 $
OPTION CONSOMMATEURS – SOIRÉE-BÉNÉFICE ANNUELLE	1 250,00 $
UNIVERSITÉ LAVAL – COLLOQUE EN SCIENCES DE LA CONSOMMATION	1 500,00 $
ÉMISSION DE COMMUNIQUÉS DE PRESSE	
CNW TELBEC	12 144,80 $
ACTIVITÉ DE VEILLE MÉDIATIQUE	
INFLUENCE COMMUNICATIONS INC.	27 631,60 $
PARTICIPATION À DES SALONS OU DES EXPOSITIONS	
CARREFOUR 50 ANS + AU PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL DU 24 AU 26 AVRIL 2020	1 650,00 $
DÉVELOPPEMENT, ENTRETIEN, RÉDACTION ET TRADUCTION DU SITE WEB	
TOUMORO (ENTRETIEN ET MISE À JOUR TECHNOLOGIQUE)	10 051,25 $
SOPHIE MARCOTTE (RÉVISION LINGUISTIQUE)	2 012,50 $
KABANE AGENCE DE MARQUES (ANALYTIQUE)	360,00 $
BLA BLA RÉDACTION S.E.N.C. (RÉVISION LINGUISTIQUE)	322,00 $
SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATION JURIDIQUE (CONTENU – JUGEMENTS DE LA COUR DES PETITES CRÉANCES)	10 950,00 $
ROTHE, SUZANNE (TRADUCTION)	1 656,00 $
ROSS & SHEEHAN INC. (TRADUCTION)	519,86 $
PRODUCTION DE DÉPLIANTS, DE PUBLICATIONS ET AUTRES	
RÉALISATION D'UNE VIDÉO INSTITUTIONNELLE	11 740,00 $
IMPRESSIONS DU FEUILLET PROMOTIONNEL SUR LE PAIEMENT EN LIGNE DU PERMIS DE COMMERÇANT	146,96 $
IMPRESSION D'AFFICHES POUR LE NOUVEAU BUREAU RÉGIONAL DE ST-JÉRÔME	198,55 $
IMPRESSION DU DÉPLIANT POUR FAIRE LA PROMOTION DE LA PLATEFORME DE MÉDIATION EN LIGNE PARLE	695,00 $
IMPRESSION DU SIGNET POUR PROMOUVOIR LA SECTION POUR LES COMMERÇANTS DU SITE WEB	613,00 $
IMPRESSION DE CARTES AIDE-MÉMOIRE SUR LA POLITIQUE D'EXACTITUDE DES PRIX	693,00 $
ÉDITION ET IMPRESSION DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2018-2019	5 171,98 $
IMPRESSION ET TRADUCTION DU TRONC COMMUN ET DES FEUILLETS ET DES FORMULAIRES DE LA TROUSSE D'INFORMATION AUX CONSOMMATEURS	7 997,91 $
ÉDITION DU MANUEL À L'INTENTION DES REPRÉSENTANTS D'AGENT DE RECOUVREMENT, EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS	3 968,25 $
RÉDACTION DE CONTENU POUR LE 50E DE L'OFFICE	8 125,00 $
ÉDITION DU PLAN STRATÉGIQUE 2019-2024	2 505,00 $
TOTAL	**206 172,73 $**

P.144 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 2019-2020, S'ÉLÈVENT À 1 254 826 $ EN DATE DU 31 MARS 2020.

P.145 LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2018-2019 ET CELUI DE 2019-2020 À LA DEMANDE DU MINISTRE OU DE L'ORGANISME :

A. LISTE ET COÛTS;
B. COPIE DES SOUMISSIONS;
C. COPIE D'ÉTUDES OU SONDAGES.

L'OFFICE N'A PAS ACCORDÉ DE CONTRAT DE 25 000 $ ET MOINS RELATIVEMENT À UN SONDAGE EFFECTUÉ EN 2019-2020.

L'OFFICE N'A PAS ACCORDÉ DE CONTRAT DE 25 000 $ ET MOINS RELATIVEMENT À UNE ÉTUDE EFFECTUÉE EN 2019-2020.

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

AU 31 MARS 2020, L'OFFICE AVAIT RÉALISÉ 422 ENQUÊTES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020.

NATURE DES ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2019-2020

NATURE	NOMBRE
INSPECTION	251
ENQUÊTES JUDICIAIRES	93
AUTRES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES (VACATIONS À LA COUR, SIGNIFICATIONS DE PROCÉDURE ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS)	78
TOTAL	**422**

NOMBRE DE RECOMMANDATIONS DÉCOULANT DES ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2019-2020

RECOMMANDATION	NOMBRE
AUCUNE INFRACTION	105
OUVERTURE D'UNE ENQUÊTE JUDICIAIRE À LA SUITE D'UNE INSPECTION	0
ENVOI D'UN AVIS DE NON-CONFORMITÉ OU D'INFRACTION	103
RÉDACTION D'UNE OPINION JURIDIQUE	13
POURSUITE PÉNALE	104
ACTION APPROPRIÉE[1]	70
AUTRES ACTIONS[2]	12
TOTAL	**407**

[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.