



OFFICE DE LA PROTECTION DU
CONSOMMATEUR
ÉTUDE DES CRÉDITS 2020-2021

**Renseignements particuliers
de l'opposition officielle**

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

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

ÉTUDE DES CRÉDITS 2020-2021

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.1	SOMMES DÉPENSÉES EN 2019-2020 (ET PRÉVISIONS POUR 2020-2021) PAR LE MINISTÈRE ET CHACUN DE SES ORGANISMES POUR L'INFORMATIQUE ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION. VENTILER SELON LA CATÉGORIE DE DÉPENSES, SOIT S'IL S'AGIT D'ACHAT DE LOGICIELS OU DE LICENCES, DE MATÉRIEL, D'ENTRETIEN OU DE SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNE, EXTERNE OU DU CSPQ).	1
P.2	POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2019-2020, INDIQUER : A. LA LISTE DES EMPLOYÉS OU DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION, EN INDIQUANT LE POSTE QU'ILS OCCUPENT ET LEUR RÉMUNÉRATION; B. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT VU LEUR MANDAT ÊTRE RENOUVELÉ EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT; INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION; C. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT; INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV; D. LEURS FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE VOYAGE, DE REPAS ET DE REPRÉSENTATION.	2
P.6	COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL; INDIQUER LES RÉALISATIONS EN 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 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 2019-2020.	4
P.9	LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES EN 2019-2020. 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 2019-2020; F. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2019-2020 ET LES PRÉVISIONS POUR 2020-2021.	5
P.11	NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS PAR SECTEUR AU MINISTÈRE ET DANS CHAQUE ORGANISME QUI EN RELÈVE EN 2019-2020 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 2019-2020, 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 2019-2020 : 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 2019-2020 : A. LE NOM DE TOUTES LES CAMPAGNES; B. LES COÛTS DE CES CAMPAGNES; C. LE NOM DE LA FIRME OU DU PROFESSIONNEL RETENU POUR LA RÉALISER; D. LES DATES DE DIFFUSION DE LA CAMPAGNE; E. LES OBJECTIFS VISÉS PAR CHAQUE CAMPAGNE.	10

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.15	POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, INDIQUER POUR 2019-2020 : A. LE NOMBRE D'EMPLOYÉS ET LE NOM DES EMPLOYÉS AFFECTÉS AUX COMMUNICATIONS ET/OU AFFAIRES PUBLIQUES; B. LE MONTANT DÉPENSÉ PAR 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, VENTILÉS PAR INSTANCE OU ORGANISME; D. LE MONTANT TOTAL DES SOMMES INVESTIES EN VEILLE MÉDIATIQUE EN 2019-2020 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 2019-2020 AU SEIN DU CABINET DE LA MINISTRE. FOURNIR LE NOM DU OU DES FOURNISSEURS DE SERVICES ET LE DÉTAIL DES FACTURES PAYÉES.	11
P.21	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 2019-2020. 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.	12
P.22	POUR TOUT ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE, CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENTE : A. LE NOMBRE DE RENCONTRES, DE REPAS OU DE RÉUNIONS ET LES FRAIS AFFÉRENTS; B. LA LISTE DES PERSONNES À RENCONTRER, EN PRÉCISANT LE BUT DE LA RENCONTRE; C. LES FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE VOYAGE, DE REPAS ET DE REPRÉSENTATION; D. LA LISTE DES PARTICIPANTS À DES COLLOQUES OU À DES CONGRÈS, ET LA LISTE DES PARTICIPANTS, INCLUANT LES COÛTS AFFÉRENTS.	15
P.23	POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, LA LISTE DES PROGRAMMES DE FINANCEMENT OU DE SUBVENTION, LE MONTANT GLOBAL ATTRIBUÉ AU PROGRAMME, LA DIRECTION DU MINISTÈRE OU L'ORGANISME QUI EN A LA GESTION, EN INDIQUANT POUR CHACUN, POUR 2019-2020 : 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.	16
P.64	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 2019-2020 ET POUR L'ENSEMBLE DU MANDAT CONFÉ; E. LE NOM DE L'ÉTUDE, DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHÉANT; F. UNE COMPARAISON DU COÛT TOTAL DE CES MANDATS AVEC LES CINQ ANNÉES FINANCIÈRES PRÉCÉDENTES, POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME.	18
P.66	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 2019-2020.	20

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.141	NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OPC AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL 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 ; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE ; B. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGE » ; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE ; C. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L'AUTOMOBILE ; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LES 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 <i>LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR</i> QUI DÉCOULENT DE L'ADOPTION, EN DÉCEMBRE 2009, DU PROJET DE LOI 60.	21
P.142	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.	24
P.143	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.	25
P.144	NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 2019-2020, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.	26
P.145	VENTILATION DE L'EFFECTIF DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, POUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOI AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS ; DISTINGUER LES POSTES PERMANENTS DES POSTES OCCASIONNELS.	27
P.146	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.	28

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.147	VENTILATION DÉTAILLÉE DU MONTANT DÉPENSÉ PAR L'OPC POUR LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET SA MISSION ÉDUCATIVE ; FOURNIR COPIE DES DOCUMENTS PUBLIÉS À CES FINS.	29
P.148	REVENUS PROVENANT DES AMENDES.	30
P.149	LISTE DES ÉTUDES OU DES SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER EN 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.	31
P.150	NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES, EN INDIQUANT LEUR NATURE ET LEURS RÉSULTATS.	32
P.151	NOTE, ÉTUDE, ANALYSE OU AUTRES CONCERNANT LA MODERNISATION DES RÈGLES SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION. DÉTAILS DES RENCONTRES PRÉVUES DANS LA TOURNÉE ANNONCÉE LE 4 MARS DERNIER.	33
P.152	À LA SUITE DE L'ÉNONCÉ DE LA MINISTRE DE LA JUSTICE, LE 4 MARS 2019, VEUILLEZ NOUS FOURNIR UN ÉTAT D'AVANCEMENT SUR LES TRAVAUX DE MODERNISATION DES RÈGLES SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION.	34

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 SOMMES DÉPENSÉES EN 2019-2020 (PRÉVISIONS POUR 2020-2021) PAR LE MINISTÈRE ET CHACUN DE SES ORGANISMES POUR L'INFORMATIQUE ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION. VENTILER SELON LA CATÉGORIE DE DÉPENSES, SOIT S'IL S'AGIT D'ACHAT DE LOGICIELS OU DE LICENCES, DE MATÉRIEL, D'ENTRETIEN OU DE SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNE, EXTERNE OU DU CSPQ).

	2019-2020 (κ\$)
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, EN INDIQUANT LE POSTE QU'ILS OCCUPENT ET LEUR RÉMUNÉRATION;
- B. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT VU LEUR MANDAT ÊTRE RENOUVELÉ EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT; INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION;
- C. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT; INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV;
- D. LEURS FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE VOYAGE, DE REPAS ET DE REPRÉSENTATION.

A. LA LISTE DES EMPLOYÉS 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.6 COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL; INDIQUER LES RÉALISATIONS EN 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.

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 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 2019-2020.

DATE	NOMBRE DE MANDATS	DESCRIPTION DU MANDAT	DÉPENSE 2019-2020
2020-01-08	1	INSTALLATION DE CAMÉRAS DE SURVEILLANCE AU BUREAU DE SEPT-ÎLES	1 963,25 \$
2019-12-19	1	RÉAMÉNAGEMENT DU SECTEUR DE LA DIRECTION DES PERMIS ET DE L'INDEMNISATION AU BUREAU DE QUÉBEC	1 244,87 \$
2020-03-31	1	RÉAMÉNAGEMENT ET PEINTURE DU BUREAU DE QUÉBEC (LES COÛTS DE 86 014,00 \$ SERONT AJOUTÉS À LA FACTURE MENSUELLE DE LA SQI SUR UNE PÉRIODE DE 60 MOIS À COMPTER DE 2020-2021)	0,00 \$

P.9 LISTE DE TOUTS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS CONSULTATIFS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D’AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES EN 2019-2020. POUR CHAQUE COMITÉ, FOURNIR UNE COPIE DE TOUT DOCUMENT PRODUIT, ET PRÉCISER :

- A. LE MANDAT;
- B. LES MEMBRES;
- C. LE BUDGET;
- D. LE MONTANT VENTILÉ POUR LES FRAIS DE DÉPLACEMENTS, DE REPAS OU AUTRES;
- E. LE NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTUÉES EN 2018-2019;
- F. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 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 BUSSIÈRES 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 BOUDREAU 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.11 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS PAR SECTEUR AU MINISTÈRE ET DANS CHAQUE ORGANISME QUI EN RELÈVE EN 2018-2019 ET COMPARAISON AVEC LES CINQ ANNÉES FINANCIÈRES PRÉCÉDENTES. PRÉCISER POUR CHAQUE SECTEUR ET POUR CHAQUE ANNÉE LE NOMBRE ET LE POURCENTAGE D'EMPLOYÉS DEVENUS PERMANENTS.

NOMBRE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS : 11
POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS : 9 %
NOMBRE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS DEVENUS PERMANENTS : 7
POURCENTAGE D'EMPLOYÉS DEVENUS PERMANENTS : 64 %

P.12 **LISTE ET COPIE DE TOUS LES SONDAGES EFFECTUÉS PAR LE MINISTÈRE OU LE CABINET ET PAR CHAQUE ORGANISME QUI EN RELÈVE EN 2019-2020, EN INDIQUANT LES COÛTS, LE SUJET ET, LE CAS ÉCHÉANT, LA FIRME RETENUE POUR LE RÉALISER.**

AUCUN.

P.13 POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, INDIQUER POUR 2019-2020 :

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

AUCUN.

- P.14** **POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, CONCERNANT LES CAMPAGNES DE PUBLICITÉ ET DE SENSIBILISATION, FOURNIR POUR 2019-2020 :**
- 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'ORGANISATION DE VOYAGE DE GROUPE	300 \$	RÉALISATION À L'INTERNE	12 AU 15 MARS 2019	INFORMATION POUR ORGANISATION D'UN VOYAGE DE GROUPE CONFORME À LA LOI
CAMPAGNE SUR LA ZONE ENSEIGNANTS	1 071 \$	RÉALISATION À L'INTERNE	26 AU 29 MARS, AVRIL ET SEPTEMBRE 2019	PROMOTION DE LA ZONE ENSEIGNANTS DU SITE WEB
CAMPAGNE SUR LES THERMOPOMPES ET LES PANNEAUX SOLAIRES	300 \$	RÉALISATION À L'INTERNE	19 AU 22 JUIN 2019	PRÉVENTION AU SUJET DES FAUSSES PROMESSES EFFECTUÉES SUR LE WEB CONCERNANT LES THERMOPOMPES ET LES PANNEAUX SOLAIRES
CAMPAGNE SUR LE DÉMÉNAGEMENT	500 \$	RÉALISATION À L'INTERNE	31 MAI AU 2 JUIN 2019	CONSEILS AVANT DE DÉMÉNAGER
CAMPAGNE SUR LE PAIEMENT MINIMUM DES CARTES DE CRÉDIT	2 516 \$	RÉALISATION À L'INTERNE	22 JUILLET AU 2 AOÛT 2019	PRÉVENTION AU SUJET DU PAIEMENT MINIMUM SUR LES CARTES DE CRÉDIT
CAMPAGNE SUR L'ESPACE PARENTS	925 \$	RÉALISATION À L'INTERNE	HIVER 2019-2020	PROMOTION DE L'ESPACE PARENTS DU SITE WEB
CAMPAGNE SUR L'ACHAT D'UNE AUTO D'OCCASION	83 708 \$	COSSETTE COMMUNICATION INC.	11 AU 31 MARS 2020	PRÉVENTION CONCERNANT L'ACHAT D'UNE AUTO D'OCCASION D'UN COMMERÇANT

P.15 POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, INDIQUER POUR 2019-2020 :

- 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 2019-2020 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 2019-2020 AU SEIN DU CABINET DE LA MINISTRE. FOURNIR LE NOM DU OU DES FOURNISSEURS DE SERVICES ET LE DÉTAIL DES FACTURES PAYÉES.**
-

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

- M^{ME} JULIE BILODEAU;
- M^{ME} MARIE-CLAUDE CARMICHAEL REMPLACÉE PAR MME ANNIE BOUTET;
- M^{ME} JULIE COUTURE;
- M^{ME} MARIE-PIER DUPLESSIS;
- M^{ME} AMÉLIE MICHAUD;
- M. MARTIN MURPHY;
- M^{ME} CAROLINE NAPPERT;
- M^{ME} CAROLINE PELLETIER (GESTIONNAIRE);
- M. CHARLES TANGUAY.

B. LE MONTANT DÉPENSÉ EN MATIÈRE DE COMMUNICATION S'ÉLÈVE À 268 845,30 \$.

C. UNE RENCONTRE AVEC LE MTESS POUR PLANIFIER LES COMMUNICATIONS RELATIVES AU REGISTRE DES CONTRATS D'ARRANGEMENTS FUNÉRAIRES PRÉALABLES.

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

- INFLUENCE COMMUNICATIONS INC. : 27 631,60 \$

E. NON APPLICABLE.

P.21 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 2019-2020. 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	DATES	NOMBRE	ORGANISME	TITRE DE L'ACTIVITÉ
MONTRÉAL, QUÉBEC ET SEPT-ÎLES	0,00 \$	2019-04-02 2019-04-08 2019-05-27 2019-09-23 2019-09-30 2020-01-21	25	FORMATEURS INTERNES	ENTRAÎNEMENT À LA TÂCHE
QUÉBEC	2 100,00 \$	2019-04-02	3	ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE	COTISATION ANNUELLE - SERVICES DU SECRÉTARIAT AUX EMPLOIS SUPÉRIEURS
MONTRÉAL	49,51 \$	2019-04-08	1	BARREAU DU QUÉBEC	REGARD CHANGEANT : LE JURIDIQUE À L'ÈRE DE L'UNIVERS NUMÉRIQUE ET DES MÉDIAS SOCIAUX
QUÉBEC	49,50 \$	2019-04-08	1	BARREAU DU QUÉBEC	UN CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE REVISITÉ
MONTRÉAL ET QUÉBEC	55,50 \$	2019-04-08	3	BARREAU DU QUÉBEC	DROITS, RÉALITÉS AUTOCHTONES ET COMPÉTENCES CULTURELLES POUR LES AVOCATS
MONTRÉAL	120,95 \$	2019-04-08	3	BARREAU DU QUÉBEC	L'OBLIGATION DE CONFIDENTIALITÉ IMPOSÉE À L'AVOCAT N'EST PAS LIMITÉE À L'APPLICATION DU PRINCIPE DU SECRET PROFESSIONNEL
MONTRÉAL	121,00 \$	2019-04-08	1	BARREAU DU QUÉBEC	LES NOUVELLES DIRECTIVES DE LA DIRECTRICE DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES (DPCP)
MONTRÉAL	61,00 \$	2019-04-08	1	BARREAU DU QUÉBEC	COMMENT NÉGOCIER AVEC LES PERSONNALITÉS DIFFICILES : LE COFFRE À OUTILS
MONTRÉAL	44,84 \$	2019-04-08	1	BARREAU DU QUÉBEC	COMMISSION D'ENQUÊTE ET ENQUÊTE ADMINISTRATIVE : COMPRENDRE LES RÈGLES DU JEU
LAVAL	123,00 \$	2019-04-08	1	BARREAU DU QUÉBEC	LA RESPONSABILITÉ DES ADMINISTRATEURS D'OSBL
MONTRÉAL	68,00 \$	2019-04-08	1	BARREAU DU QUÉBEC	LES OBLIGATIONS - LA VENTE
MONTRÉAL	246,00 \$	2019-04-08	2	BARREAU DU QUÉBEC	LE POURVOI EN CONTRÔLE JUDICIAIRE (ANCIENNEMENT : LA RÉVISION JUDICIAIRE)
TROIS-RIVIÈRES	50,25 \$	2019-04-08	1	FORMATEUR INTERNE	LES COMPÉTENCES ESSENTIELLES DE L'AVOCAT EN SITUATION DE NÉGOCIATION
MONTRÉAL	75,00 \$	2019-04-09	4	FONDATION CLAUDE MASSE	L'ACCÈS À LA JUSTICE DES CONSOMMATEURS, SOUS LE REGARD DE DEUX INITIATIVES CRÉATIVES - BILAN DE LA PLATEFORME PARLE
QUÉBEC	0,00 \$	2019-04-09	4	CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC	SAGIR - IMPLANTATION V12

LIEU	COÛT TOTAL	DATES	NOMBRE	ORGANISME	TITRE DE L'ACTIVITÉ
MONTRÉAL	1 019,50 \$	2019-04-12	2	BARREAU DU QUÉBEC	DÉVELOPPEMENT RÉCENTS EN DROIT DES ENQUÊTES INTERNES ET RÉGLEMENTAIRES
QUÉBEC	0,00 \$	2019-04-15	2	FORMATEUR INTERNE	TRAITEMENT DES DOSSIERS
MONTRÉAL	0,00 \$	2019-04-30	3	AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS	JOURNÉE DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE DE L'AMF
QUÉBEC ET MONTRÉAL	2 428,78 \$	2019-05-01	5	TÉLUQ UNIVERSITÉ LAVAL	FRAIS DE SCOLARITÉ
BELOEIL, QUÉBEC ET MONTRÉAL	0,00 \$	2019-05-08 2019-06-06 2019-06-13	2 23 27	FORMATEUR INTERNE	FORMATION LOI / CRÉDIT
MONTRÉAL	0,00 \$	2019-05-09	1	UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL	COLLOQUE BIENNALE EN DROIT PÉNAL
BAIE-COMEAU, MONTRÉAL ET QUÉBEC	900,00 \$	2019-05-14 2019-10-17 2019-11-04	3	CÉGEP MARIE-VICTORIN COMMISSION SCOLAIRE DE LA CAPITALE	PROGRAMME D'INFORMATION ET DE PRÉPARATION À LA RETRAITE
QUÉBEC	0,00 \$	2019-05-24	1	SECRÉTARIAT DES EMPLOIS SUPÉRIEURS	SÉMINAIRE : RELATIONS FÉDÉRALES-PROVINCIALES
MONTRÉAL	250,00 \$	2019-06-06	1	UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL	ÉCOLE D'ÉTÉ 2019
MONTRÉAL	105,00 \$	2019-06-10	3	BARREAU DE MONTRÉAL	RÈGLES EN MATIÈRES CIVILES ET ACTIONS COLLECTIVES DANS LES NOUVELLES DIRECTIVES DU DISTRICT DE MONTRÉAL
QUÉBEC	0,00 \$	2019-06-18	1	QUALITEMPS	LA SYNERGIE D'ÉQUIPE PAR L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE
QUÉBEC	0,00 \$	2019-06-19	2	CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC	EMPLOIS EN LIGNE - PARUTION OFFRES MUTATION/AFFECTATION
QUÉBEC	1 100,00 \$	2019-06-20	10	BARREAU DU QUÉBEC	CONFÉRENCE DES JURISTES DE L'ÉTAT
MONTRÉAL	0,00 \$	2019-09-01	3	ORDRE DES CPA DU QUÉBEC	PASSEPORT MULTI-CPA 2019-2020
QUÉBEC	0,00 \$	2019-09-05	4	AMBULANCE ST-JEAN	SECOURISTE EN MILIEU DE TRAVAIL
QUÉBEC	0,00 \$	2019-09-06	1	UNIVERSITÉ LAVAL	16E CONFÉRENCE ANNUELLE CLAIRE L'HEUREUX-DUBÉ « L'ACCÈS À LA JUSTICE POUR LES MEMBRES DE COMMUNAUTÉS LINGUISTIQUES MINORITAIRE »
QUÉBEC ET MONTRÉAL	5 171,51 \$	2019-09-19 2019-10-02	31 25	AFI ET FORMATEUR INTERNE	FORMATION RÉSEAU
MONTRÉAL	0,00 \$	2019-10-01	2	UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL	LES ERREURS DE PRIX EN LIGNE
MONTRÉAL	0,00 \$	2019-10-03	10	FORMATEUR INTERNE	LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION - MISE À JOUR DES CONNAISSANCES
MONTRÉAL	95,00 \$	2019-10-11	1	ÉDITIONS YVON BLAIS	LES DIFFÉRENTES IMMUNITÉS DE DIVULGATION DE LA PREUVE
QUÉBEC	0,00 \$	2019-10-15	1	SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR	TABLE DES RESPONSABLES ORGANISATIONNELS DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION
QUÉBEC	0,00 \$	2019-10-16	1	FORMATEUR INTERNE	SURVOL DES NOUVELLES DISPOSITIONS EN MATIÈRE DE CRÉDIT ET DE RÈGLEMENT DE DETTES
MONTRÉAL	185,00 \$	2019-10-17	1	BARREAU DE MONTRÉAL	LA JUSTICE PARTICIPATIVE : PRATIQUE GAGNANTES
QUÉBEC	4 325,00 \$	2019-10-17	1	ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE	PROGRAMME GOUVERNEMENTAL D'APPRENTISSAGE DU GESTIONNAIRE-LEADER DE LA FONCTION PUBLIQUE QUÉBÉCOISE

LIEU	COÛT TOTAL	DATES	NOMBRE	ORGANISME	TITRE DE L'ACTIVITÉ
MONTRÉAL	0,00 \$	2019-10-22	1	FONDATION DU BARREAU DU QUÉBEC	SOIRÉE CONFÉRENCE : COMMENT TRAVAILLER AVEC SES ADVERSAIRES
QUÉBEC	375,00 \$	2019-11-05	1	REGROUPEMENT DE RÉSEAUX EN SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL	MILIEU DE TRAVAIL EN TRANSFORMATION : UN LEADERSHIP EN ÉVOLUTION
QUÉBEC	18,24 \$	2019-11-06	4	CONTRÔLEUR DES FINANCES	COMPTABILITÉ DE BASE
MONTRÉAL	830,98 \$	2019-11-07	12	FONDATION CLAUDE MASSE	COLLOQUE 2019 DE LA FONDATION CLAUDE MASSE - LE DROIT DU VOYAGE EN ZONE DE TURBULENCE
QUÉBEC	0,00 \$	2019-11-12	1	BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC	COLLABORER POUR MIEUX INNOVER
QUÉBEC	0,00 \$	2019-11-15	2	CAISSE DE DÉPÔT ET DE PLACEMENT QUÉBEC	SESSION ANNUELLE SUR LES MARCHÉS BOURSISERS
LAVAL	429,99 \$	2019-12-03	1	MP-PLUS	DÉCUPLER SA MÉMOIRE
QUÉBEC	550,00 \$	2019-12-10	1	CENTRE MICROBUR ENR.	ATELIER DE CORRECTION
QUÉBEC	0,00 \$	2019-12-17	1	CONTRÔLEUR DES FINANCES	LOIS ET INTERVENANTS EN MATIÈRE DE GESTION FINANCIÈRE
QUÉBEC	0,00 \$	2020-01-21	1	ORDRE DES COMPTABLES AGRÉÉS	LA MISE EN ŒUVRE DU PLEIN POTENTIEL DES DONNÉES D'ENTREPRISE, DE LA GESTION À L'INTERPRÉTATION
MONTRÉAL	0,00 \$	2020-01-22	4	FONDATION CLAUDE MASSE	CONSOMMATION + NUMÉRIQUE DANS 10, 20, 30 ANS... ENJEUX ET DÉFIS DE LA BLOCKCHAIN
QUÉBEC	0,00 \$	2020-01-22	8	FORUM DES COMMUNICATEURS GOUVERNEMENTAUX	JOURNÉE DES COMMUNICATIONS GOUVERNEMENTALES
MONTRÉAL	0,00 \$	2020-01-24	6	MINISTÈRE DE LA JUSTICE	ARRÊT VAVILOV : LA NORME DE CONTRÔLE REVISITÉE
MONTRÉAL	175,00 \$	2020-01-30	1	UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL	INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET DONNÉES JUDICIAIRES
TROIS-RIVIÈRES	30,44 \$	2020-01-30	1	INSTITUT CANADIEN D'ADMINISTRATION DE LA JUSTICE	WEBINAIRE SUR LE DROIT ADMINISTRATIF - LA NOUVELLE NORME DE CONTRÔLE : LES POINTS ESSENTIELS
QUÉBEC	590,00 \$	2020-02-05	1	EVENTBRITE	WEB À QUÉBEC – LE PLUS GRAND ÉVÈNEMENT NUMÉRIQUE
MONTRÉAL	214,16 \$	2020-02-09	2	COLLÈGE AHUNTSIC	GOOGLE ADWORDS : CONCEPTION, GESTION ET OPTIMISATION DE CAMPAGNES
QUÉBEC	420,00 \$	2020-02-17	1	ST-PIERRE, PATRICIA (ENTREVUES CONSEILS)	PRÉPARATION À UN EXAMEN ÉCRIT
MONTRÉAL	0,00 \$	2020-02-26	2	UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL	LE CONSENTEMENT SUR INTERNET - SOLUTION MIRACLE OU PURE FOLIE?
MONTRÉAL	0,00 \$	2020-03-10	2	BARREAU DU QUÉBEC	JOURNÉE INTERNATIONALE DE LA FEMME - AVOCATE ET LEADER

P.22 POUR TOUT ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE, CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENTE :

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

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

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

- P.23** **POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, LA LISTE DES PROGRAMMES DE FINANCEMENT OU DE SUBVENTION, LE MONTANT GLOBAL ATTRIBUÉ AU PROGRAMME, LA DIRECTION DU MINISTÈRE OU L'ORGANISME QUI EN A LA GESTION, EN INDIQUANT POUR CHACUN, POUR 2019-2020 :**
- 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 : SOUTIEN FINANCIER AUX PROJETS D'ÉDUCATION, D'INFORMATION ET DE PARTENARIAT

MONTANT GLOBAL : 145 760 \$

DIRECTION OU ORGANISME QUI EN A LA GESTION : OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

PROJET(S)	BÉNÉFICIAIRE	MONTANT VERSÉ
FORMATION INTERACTIVE « LES BASES DE LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE », PHASE 2, PARTIE 2	CACQ	24 000 \$
ATELIERS « OCCUPEZ-VOUS DE VOS AFFAIRES! »	ACEF DES BOIS-FRANCS	19 800 \$
« TRIVIAL CONSO », COMMENT DEVENIR UN CONSOMMATEUR AVERTI PAR LE JEU!	ACEF DU NORD DE MONTRÉAL	15 000 \$
ACCOMPAGNEMENT DES CONSOMMATEURS : DIX FICHES D'INFORMATION	UNION DES CONSOMMATEURS	15 000 \$
TROUSSE D'ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE DESTINÉE AUX INTERVENANTS SOCIAUX	CIBES DE LA MAURICIE	13 420 \$
DÉFI AUTONOMIE \$	ACEF DE LANAUDIÈRE	12 000 \$
CRÉATION D'OUTILS POUR UNE CLIENTÈLE FAIBLEMENT ALPHABÉTISÉE	ACEF MONTÉRÉGIE-EST	10 000 \$
VENTE ITINÉRANTE : CONSOLIDATION D'UN RÉSEAU DE VIGILANCE ET BLITZ D'INFORMATION	ACEF ESTRIE	9 535 \$
ACTUALISATION DU GUIDE COUP D'ŒIL SUR LA CONSOMMATION	OPTION CONSOMMATEURS	8 500 \$
CAPSULE VIDÉO SUR LES CARTES PRÉPAYÉES ET LES PROGRAMMES DE RÉCOMPENSES	OPTION CONSOMMATEURS	7 500 \$
FORMATION DESTINÉE AUX ÉTUDIANTS EN TRAVAIL SOCIAL ET AUX INTERVENANTS SOCIAUX POUR ACCOMPAGNER LES PERSONNES EN DIFFICULTÉ FINANCIÈRE	ACEF DES BASSES-LAURENTIDES	3 883 \$
SÉANCES D'INFORMATION SUR LA POLITIQUE D'EXACTITUDE DES PRIX	SBC DE CHICOUTIMI	3 600 \$
MA RETRAITE... MES DROITS, MES FINANCES	ACEF DES BASSES-LAURENTIDES	3 522 \$

PROGRAMME : SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRES ET DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE

MONTANT GLOBAL : 399 970 \$

DIRECTION OU ORGANISME QUI EN A LA GESTION : OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

PROJET(S)	BÉNÉFICIAIRE	MONTANT VERSÉ
AIDER LES CONSOMMATEURS	ACEF APPALACHES-BEAUCE-ETCHEMINS	10 810 \$
INTERVENTION BUDGÉTAIRE	ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL	10 810 \$
ÉDUCATION EN FINANCES PERSONNELLES ACCESSIBLE POUR TOUS EN OUTAOUAIS	ACEF DE L'OUTAOUAIS	10 810 \$
PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE	ACEF DE LA MAURICIE (CIBES)	10 810 \$
LES FINANCES PERSONNELLES, ÇA S'APPREND!	ACEF DE LA PÉNINSULE	10 810 \$
INTERVENTION BUDGÉTAIRE AUPRÈS DES MÉNAGES LANAUDOIS	ACEF DE LANAUDIÈRE	10 810 \$
EXPANSION DE LA PLAGE HORAIRE POUR LES CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES ET DÉVELOPPEMENT D'ATELIERS D'INFORMATION SUR LE CRÉDIT ET L'ENDETTEMENT POUR LA RÉGION DE PORTNEUF	ACEF DE QUÉBEC	10 810 \$
REPRENDRE LE POUVOIR SUR SA VIE FINANCIÈRE	ACEF DES BASSES-LAURENTIDES	10 810 \$
ATELIERS BUDGET ET CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES	ACEF DES BOIS-FRANCS	10 810 \$
SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET DE CONSULTATION	ACEF DU GRAND-PORTAGE	10 810 \$

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

P.64 **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 CONFIE;
- E. LE NOM DE L'ÉTUDE, DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHANT;
- F. UNE COMPARAISON DU COÛT TOTAL DE CES MANDATS AVEC LES CINQ DERNIÈRES ANNÉES FINANCIÈRES PRÉCÉDENTES, POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME.

MANDATAIRES			TAUX	MOIS	OBJET	MONTANT DES HONORAIRES
BROUILLETTE LÉGAL INC.			SELON LE DÉCRET 1238-2018		FOURNIR DES CONSEILS JURIDIQUES À LA PRÉSIDENTE DE L'OFFICE RELATIVEMENT À LA MARQUE DE COMMERCE « PROTÉGÉZ-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 \$

MANDATAIRES	TAUX	MOIS	OBJET	MONTANT DES HONORAIRES
POITRAS, RICHARD	SUCCÈS : 151,00\$ ÉCHEC : 125,00\$		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	5 978 \$
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 \$
SONNENSCH EIN, 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.66 **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 2019-2020.**

AUCUN.

- P.141 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 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, SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - B. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGE »; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - C. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L’AUTOMOBILE; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - D. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - E. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - F. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - G. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE DE CARTES PRÉPAYÉES; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - H. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D’UNE GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - I. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU « TIME-SHARING »; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - J. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE L’INSPECTION EN BÂTIMENT; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - K. NOMBRE DE PLAINTES CONCERNANT HYDRO-QUÉBEC; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - L. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ARRANGEMENTS PRÉALABLES DE SERVICES FUNÉRAIRE ET DE SÉPULTURE; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - M. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D’ESSENCE; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - N. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - O. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L’ÉTIQUETAGE DES ALIMENTS; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
 - P. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L’APPLICATION DES NOUVELLE DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR QUI DÉCOULENT DE L’ADOPTION, EN DÉCEMBRE 2009, DU PROJET DE LOI 60.**

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES PAR BUREAU RÉGIONAL DU 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

ENTRE LE 1^{ER} 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 1^{ER} 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.142 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 RÉFÉRÉES À D’AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.

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

PAR CETTE APPROCHE, L’OFFICE AGIT EN AMONT AFIN D’AMENER LES COMMERÇANTS À SE CONFORMER AUX EXIGENCES DE LA LOI, AU BÉNÉFICE D’UN GRAND NOMBRE DE CONSOMMATEURS. CETTE APPROCHE ORIENTÉE VERS LA SURVEILLANCE DE L’APPLICATION DES LOIS PRODUIT DAVANTAGE D’IMPACT QUE LE TRAITEMENT INDIVIDUEL DES LITIGES CIVILS QUI OPPOSENT LES CONSOMMATEURS ET LES COMMERÇANTS. À TITRE INDICATIF, L’OFFICE A REÇU 25 695 PLAINTES ENTRE LE 1^{ER} 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 PLAINTÉ. L’OFFICE Y PROPOSE UNE DÉMARCHE ORDONNÉE QUI FAVORISE, DANS UN PREMIER TEMPS, LA NÉGOCIATION AVEC LE COMMERÇANT. SI LE PROBLÈME PERSISTE, L’OFFICE INVITE LE CONSOMMATEUR À FAIRE VALOIR SES DROITS EN COUR. UNE LISTE D’ORGANISMES OFFRANT UN SERVICE DE SOUTIEN JURIDIQUE AUX CONSOMMATEURS EST ANNEXÉE À TOUTES LES TROUSSES.

PLAINTES AYANT FAIT L’OBJET D’UNE INTERVENTION PRIORITAIRE DE L’OFFICE ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 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.143 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.

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.144 NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 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.145 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.146 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.147 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 – 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 \$
<u>COMMANDITES</u>	
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 \$
<u>ÉMISSION DE COMMUNIQUÉS DE PRESSE</u>	
CNW TELBEC	12 144,80 \$
<u>ACTIVITÉ DE VEILLE MÉDIATIQUE</u>	
INFLUENCE COMMUNICATIONS INC.	27 631,60 \$
<u>PARTICIPATION À DES SALONS OU DES EXPOSITIONS</u>	
CARREFOUR 50 ANS + AU PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL DU 24 AU 26 AVRIL 2020	1 650,00 \$
<u>DÉVELOPPEMENT, ENTRETIEN, RÉDACTION ET TRADUCTION DU SITE WEB</u>	
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 \$
ROTHER, SUZANNE (TRADUCTION)	1 656,00 \$
ROSS & SHEEHAN INC. (TRADUCTION)	519,86 \$
<u>PRODUCTION DE DÉPLIANTS, DE PUBLICATIONS ET AUTRES</u>	
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 50 ^e DE L’OFFICE	8 125,00 \$
ÉDITION DU PLAN STRATÉGIQUE 2019-2024	2 505,00 \$
TOTAL	206 172,73 \$

P.148 REVENUS PROVENANT DES AMENDES.

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.149** **LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS DURANT L’EXERCICE FINANCIER 2019-2020 À LA DEMANDE DE LA MINISTRE OU DE L’ORGANISME :**
- A.** **LISTE ET COÛTS;**
 - B.** **COPIE DES SOUMISSIONS;**
 - C.** **COPIE D’ÉTUDES OU SONDAGES.**
-

L’OFFICE 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.150 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.

**P.151 NOTE, ÉTUDE, ANALYSE OU AUTRES CONCERNANT LA MODERNISATION DES RÈGLES SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION.
DÉTAILS DES RENCONTRES PRÉVUES DANS LA TOURNÉE ANNONCÉE LE 4 MARS 2019.**

EN 2019, L'OFFICE A AMORCÉ UNE DEUXIÈME ÉTAPE DE MODERNISATION DES RÈGLES RELATIVES AU CRÉDIT À LA CONSOMMATION. CELLE-CI PERMETTRAIT D'INTRODUIRE UNE CINQUANTAINES DE MESURES ADDITIONNELLES.

CES MESURES ONT ÉTÉ SOUMISES À UNE SÉRIE DE CONSULTATIONS, ANNONCÉES LE 4 MARS 2019, QUI ONT PERMIS DE RECUEILLIR LES COMMENTAIRES D'UNE QUARANTAINE DE PARTIES PRENANTES, PARMI LESQUELLES ON COMPTE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS ET DES REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE.

P.152 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.

EN 2019, L'OFFICE A AMORCÉ UNE DEUXIÈME ÉTAPE DE MODERNISATION DES RÈGLES RELATIVES AU CRÉDIT À LA CONSOMMATION. CELLE-CI PERMETTRAIT D'INTRODUIRE UNE CINQUANTAINES DE MESURES ADDITIONNELLES.

CES MESURES ONT ÉTÉ SOUMISES À UNE SÉRIE DE CONSULTATIONS, ANNONCÉES LE 4 MARS 2019, QUI ONT PERMIS DE RECUEILLIR LES COMMENTAIRES D'UNE QUARANTAINE DE PARTIES PRENANTES, PARMI LESQUELLES ON COMPTE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS ET DES REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE.

EN S'APPUYANT NOTAMMENT SUR LES NOMBREUX COMMENTAIRES REÇUS, L'OFFICE POURSUIT LES TRAVAUX D'ÉLABORATION D'UN PROJET DE LOI SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION.