

AVRIL 2022

Office de la protection du consommateur

ÉTUDE DES CRÉDITS 2022-2023

Renseignements particuliers de l'opposition officielle



**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
DE L'OPPOSITION OFFICIELLE
ÉTUDE DES CRÉDITS 2022-2023**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.1	SOMMES DÉPENSÉES EN 2021-2022 (ET PRÉVISIONS POUR 2022-2023) 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 2021-2022, INDIQUER : A. LA LISTE DES EMPLOYÉS OU DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION, EN INDIQUANT LE POSTE QU'ILS OCCUPENT ET LEUR RÉMUNÉRATION; B. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT VU LEUR MANDAT ÊTRE RENOUVELÉ EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT ; INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION; C. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT ; INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV; D. LA LISTE DES PERSONNES AYANT DÉMISSIONNÉ DE LEUR POSTE; E. LEURS FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE VOYAGE, DE REPAS ET DE REPRÉSENTATION.	2
P.6	COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL ; INDIQUER LES RÉALISATIONS EN 2021-2022. 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 2021-2022.	4
P.9	LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, DONT ONT FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES EN 2021-2022. 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 2021-2022; F. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2021-2022 ET LES PRÉVISIONS POUR 2022-2023.	5
P.11	NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS PAR SECTEUR AU MINISTÈRE ET DANS CHAQUE ORGANISME QUI EN RELÈVE EN 2021-2022 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 2021-2022, 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 2021-2022 : 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 2021-2022 : A. LE NOM DE TOUTES LES CAMPAGNES; B. LES COÛTS DE CES CAMPAGNES; C. LE NOM DE LA FIRME OU DU PROFESSIONNEL RETENU POUR LA RÉALISER; D. LES DATES DE DIFFUSION DE LA CAMPAGNE; E. LES OBJECTIFS VISÉS PAR CHAQUE CAMPAGNE.	10

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.15	<p>POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, INDIQUER POUR 2021-2022 :</p> <p>A. LE NOMBRE D'EMPLOYÉS ET LE NOM DES EMPLOYÉS AFFECTÉS AUX COMMUNICATIONS ET/OU AFFAIRES PUBLIQUES;</p> <p>B. LE MONTANT DÉPENSÉ PAR LA DIRECTION, DÉPARTEMENT OU DIVISION DES COMMUNICATIONS ET/OU AFFAIRES PUBLIQUES;</p> <p>C. LE NOMBRE ET LE DÉTAIL DES RENCONTRES DES EMPLOYÉS AFFECTÉS AUX COMMUNICATIONS ET/OU AFFAIRES PUBLIQUES AVEC D'AUTRES INSTANCES OU ORGANISMES PUBLICS, VENTILÉS PAR INSTANCE OU ORGANISME;</p> <p>D. LE MONTANT TOTAL DES SOMMES INVESTIES EN VEILLE MÉDIATIQUE EN 2021-2022 AU SEIN DE LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS. FOURNIR LE NOM DU OU DES FOURNISSEURS DE SERVICES ET LE DÉTAIL DES FACTURES PAYÉES;</p> <p>E. LE MONTANT TOTAL DES SOMMES INVESTIES EN VEILLE MÉDIATIQUE EN 2021-2022 AU SEIN DU CABINET DE LA MINISTRE. FOURNIR LE NOM DU OU DES FOURNISSEURS DE SERVICES ET LE DÉTAIL DES FACTURES PAYÉES.</p>	11
P.20	<p>Liste de toutes les formations (incluant les formations continues et celles menant à l'obtention d'une certification ou d'un diplôme), conférences, ateliers, journées d'activités, activités de développement, sommets, congrès ou autres activités, auxquels ont participé les employés du ministère et des organismes qui en relèvent au cours de l'année 2021-2022. Indiquer :</p> <p>A. LE LIEU;</p> <p>B. LE COÛT;</p> <p>C. LA OU LES DATES DE PARTICIPATION;</p> <p>D. LE NOMBRE DE PARTICIPANTS;</p> <p>E. LE NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ;</p> <p>F. LE NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ.</p>	12
P.21	<p>POUR TOUT ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE, CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENTE :</p> <p>A. LE NOMBRE DE RENCONTRES, DE REPAS OU DE RÉUNIONS ET LES FRAIS AFFÉRENTS;</p> <p>B. LA LISTE DES PERSONNES À RENCONTRER, EN PRÉCISANT LE BUT DE LA RENCONTRE;</p> <p>C. LES FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE VOYAGE, DE REPAS ET DE REPRÉSENTATION;</p> <p>D. LA LISTE DES PARTICIPATIONS À DES COLLOQUES OU À DES CONGRÈS, ET LA LISTE DES PARTICIPANTS, INCLUANT LES COÛTS AFFÉRENTS.</p>	15
P.22	<p>POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, LA LISTE DES PROGRAMMES DE FINANCEMENT OU DE SUBVENTION, LE MONTANT GLOBAL ALLOUÉ AU PROGRAMME, LA DIRECTION DU MINISTÈRE OU L'ORGANISME QUI EN A LA GESTION, EN INDIQUANT POUR CHACUN, POUR 2021-2022 :</p> <p>A. LE NOM ET LA NATURE DES PROJETS QUI ONT OBTENU UN FINANCEMENT OU UNE SUBVENTION;</p> <p>B. LE NOM DU OU DES ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES;</p> <p>C. LE MONTANT QUI LEUR A ÉTÉ ACCORDÉ.</p> <p>FOURNIR ÉGALEMENT LA LISTE DES PROJETS QUI ONT ÉTÉ REJETÉS POUR CHAQUE PROGRAMME.</p>	16
P.70	<p>Liste des mandats accordés en 2021-2022 à des avocats de la pratique privée, à des professeurs de droit ou à des juges par le ministère de la Justice et par tous les autres ministères et organismes du gouvernement. Préciser :</p> <p>A. LE NOM ET L'ADRESSE DU PROFESSIONNEL;</p> <p>B. LA DESCRIPTION DU MANDAT ; LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE PROLONGATION;</p> <p>C. LE COÛT HORAIRE ET LE COÛT TOTAL DU MANDAT RÉALISÉ JUSQU'À MAINTENANT ; LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE DÉROGATION QUANT AU TAUX HORAIRE APPLICABLE;</p> <p>D. LES PRÉVISIONS DES COÛTS POUR 2022-2023 ET POUR L'ENSEMBLE DU MANDAT CONFÉ;</p> <p>E. LE NOM DE L'ÉTUDE, DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHÉANT;</p> <p>F. UNE COMPARAISON DU COÛT TOTAL DE CES MANDATS AVEC LES CINQ ANNÉES FINANCIÈRES PRÉCÉDENTES, POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME.</p>	18
P.72	<p>Liste, détail et coûts des mandats donnés par le ministère de la Justice et par tous les autres ministères et organismes du gouvernement à des avocats, notaires et légistes de la pratique privée ou à la retraite dans le cadre d'avis, consultation, assistance ou rédaction concernant la législation, pour les années 2021-2022.</p>	20

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.160	<p>NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OPC AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2021-2022, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES À L'OPC ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES, INCLUANT LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT. DE FAÇON PARTICULIÈRE :</p> <p>A. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIER EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>B. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGES »; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>C. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L'AUTOMOBILE; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LES TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>D. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>E. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>F. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>G. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE DE CARTES PRÉPAYÉES; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>H. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D'UNE GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>I. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU « TIME-SHARING »; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>J. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE L'INSPECTION EN BÂTIMENT; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>K. NOMBRE DE PLAINTES CONCERNANT HYDRO-QUÉBEC; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>L. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ARRANGEMENTS PRÉALABLES DE SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>M. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D'ESSENCE; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>N. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>O. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'ÉTIQUETAGE DES ALIMENTS; SUIVIS APPORTÉS ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>P. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'APPLICATION DES NOUVELLES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR QUI DÉCOULENT DE L'ADOPTION, EN DÉCEMBRE 2009, DU PROJET DE LOI 60.</p>	21
P.161	EN 2021-2022, 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.162	EN 2021-2022, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT ÉTÉ MENÉS PAR LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES DE L'OFFICE, LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE OU LE PROCUREUR GÉNÉRAL, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DU DOSSIER, LES RÉSULTATS OBTENUS ET LES RÉSULTATS DES POURSUITES.	25
P.163	NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 2021-2022, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.	26
P.164	VENTILATION DE L'EFFECTIF DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, POUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOI AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS ; DISTINGUER LES POSTES PERMANENTS DES POSTES OCCASIONNELS.	27
P.165	<p>POUR L'OPC ET POUR CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, SPÉCIFIER ET DISTINGUER LE TOTAL DES EMPLOYÉS AFFECTÉS :</p> <p>A. AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE;</p> <p>B. AU TRAITEMENT DES PLAINTES;</p> <p>C. À LA MÉDIATION;</p> <p>D. AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS.</p>	28
P.166	VENTILATION DÉTAILLÉE DU MONTANT DÉPENSÉ PAR L'OPC POUR LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET SA MISSION ÉDUCATIVE ; FOURNIR COPIE DES DOCUMENTS PUBLIÉS À CES FINS.	29
P.167	REVENUS PROVENANT DES AMENDES.	30
P.168	<p>LISTE DES ÉTUDES OU DES SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER EN 2021-2022 À LA DEMANDE DE LA MINISTRE OU DE L'ORGANISME :</p> <p>A. LISTE ET COÛTS ;</p> <p>B. COPIE DES SOUMISSIONS ;</p> <p>C. COPIE DES ÉTUDES OU DES SONDAGES.</p>	31

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.169	NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES, EN INDIQUANT LEUR NATURE ET LEURS RÉSULTATS.	32
P.170	NOTE, ÉTUDE, ANALYSE OU AUTRES CONCERNANT LA MODERNISATION DES RÈGLES SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION.	33
P.171	DÉTAILLER LES TRAVAUX MENÉS PAR L'OPC RELATIVEMENT AU MEILLEUR ENCADREMENT DU MARCHÉ DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION. INDIQUER : A. LES DATES DES RENCONTRES ; B. LA LISTE DES PARTICIPANTS ; C. LES ORDRES DU JOUR ; D. LES PROCÈS-VERBAUX ; E. LES COÛTS ASSOCIÉS À CES TRAVAUX.	34
P.172	LORS DE L'ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES EN MAI 2021, LE MINISTRE DE LA JUSTICE ET RESPONSABLE DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR NOUS DISAIT TRAVAILLER ACTIVEMENT SUR UN PROJET DE LOI QUI ENGLOBERAIT LES PRÊTS BALLON, LES HYPOTHÈQUES PARAPLUIES, LES HYPOTHÈQUES LÉGALES ET LA CORESPONSABILITÉ POUR LES ACHATS FAITS AVEC UNE CARTE DE CRÉDIT. INDIQUER : A. LES AVIS PRODUITS PAR L'OPC ; B. LES DATES DES RENCONTRES AVEC L'OPC À CE SUJET ; C. LES DATES DES RENCONTRES AVEC DIFFÉRENTS GROUPES SUR LE SUJET ; D. LA LISTE DES PARTICIPANTS ; E. LES ORDRES DU JOUR ; F. LES PROCÈS-VERBAUX.	35
P.173	À LA SUITE DE L'ÉNONCÉ DE LA MINISTRE DE LA JUSTICE, LE 4 MARS 2019, VEUILLEZ NOUS FOURNIR UN ÉTAT D'AVANCEMENT SUR LES TRAVAUX DE MODERNISATION DES RÈGLES SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION.	36
P.174	CONCERNANT LE FONDS D'INDEMNISATION DES CLIENTS DES AGENTS DE VOYAGE (FICAV), FOURNIR : A. L'ÉVOLUTION DU SOLDE DU FONDS EN 2019-2020, 2020-2021 ET 2021-2022 ; B. EN 2021-2022, LE NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'INDEMNISATION POUR LES VOYAGES ANNULÉS EN RAISON DE LA COVID-19 ET LES PRÉVISIONS POUR 2022-2023 ; C. EN 2021-2022, LE NOMBRE DE DEMANDES D'INDEMNISATION ACCEPTÉES POUR LES VOYAGES ANNULÉS EN RAISON DE LA COVID-19 ET LES PRÉVISIONS POUR 2022-2023 ; D. EN 2021-2022, LE NOMBRE DE DEMANDES D'INDEMNISATION REFUSÉES POUR LES VOYAGES ANNULÉS EN RAISON DE LA COVID-19 AINSI QUE LE MOTIF DU REFUS ET LES PRÉVISIONS POUR 2022-2023 ; E. LA DATE DE DÉBUT DES PAIEMENTS DES INDEMNISATIONS POUR LES VOYAGES ANNULÉS EN RAISON DE LA COVID-19 ET L'ÉCHÉANCIER DES PAIEMENTS ; F. LA SOMME TOTALE DES INDEMNISATIONS POUR LES VOYAGES ANNULÉS EN RAISON DE LA COVID-19 À CE JOUR ET LES PRÉVISIONS POUR 2022-2023 ; G. LE NOMBRE D'INDEMNISATIONS REMBOURSÉES DES VOYAGES ANNULÉS EN RAISON DE LA COVID-19 POUR 2021-2022 ET LES PRÉVISIONS POUR 2022-2023 ; H. LE NOMBRE DE TOUTES AUTRES RÉCLAMATIONS, PAR ANNÉE, 2019-2020, 2020-2021 ET 2021-2022 ; I. LE TOTAL DES SOMMES VERSÉES À LA SUITE DE CES AUTRES RÉCLAMATIONS, AINSI QUE LE MONTANT MOYEN VERSÉ PAR RÉCLAMATION.	37
P.175	CONCERNANT LES PERMIS D'AGENCE DE VOYAGES, FOURNIR : A. LE NOMBRE DE PERMIS DEMANDÉS EN 2021-2022, TOUT EN SPÉCIFIANT LE NOMBRE DE CEUX-CI QUI SONT DES RENOUVELLEMENTS ; B. LE NOMBRE D'INSPECTIONS ET DE VÉRIFICATIONS EFFECTUÉES DANS LE CADRE DE CES DEMANDES ; C. LE NOMBRE D'EMPLOYÉS AFFECTÉS À CES INSPECTIONS OU VÉRIFICATIONS EN 2021-2022.	38
P.176	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES PAR L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AU SUJET DES AGENCES DE VOYAGES EN 2021-2022.	39
P.177	TOUTE NOTE, ANALYSE, DIRECTIVE OU CONSIGNE RÉALISÉE OU ÉMISE EN 2021-2022 AU SUJET DU REMBOURSEMENT DE VOYAGES SOUS LA FORME DE CRÉDIT-VOYAGE.	40
P.178	NOMBRE DE PLAINTES POUR SERVICE NON-REÇU DEMANDANT UN REMBOURSEMENT FAIT AUPRÈS DE L'OFFICE EN 2021-2022 EN LIEN AVEC LA COVID-19. (VENTILEZ PAR TYPE DE SERVICES VISÉS : EX : CENTRE DE CONDITIONNEMENT PHYSIQUE, ENTRETIEN PAYSAGER, INSTALLATION DE PISCINE, VOYAGISTE, ETC.)	41
P.179	TOUTE NOTE OU ANALYSE PRODUITE SUR LA QUESTION DE LA CO-RESPONSABILITÉ DES COMPAGNIES D'ASSURANCES ET DES COMPAGNIES DE CARTES DE CRÉDIT CONCERNANT LES REMBOURSEMENTS.	42

N.B. À MOINS D'INDICATION CONTRAIRE, LES DONNÉES PRÉSENTÉES DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE DES CRÉDITS SONT ÉTABLIES EN DATE DU 28 FÉVRIER 2022.

P.1 SOMMES DÉPENSÉES EN 2021-2022 (PRÉVISIONS POUR 2022-2023) 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).

	2021-2022 (EN K\$)
LOGICIELS	5,5
MATÉRIEL	34,9
SERVICES PROFESSIONNELS	
• INTERNE	0,0
• EXTERNE	81,8
• CSPQ / ITQ / MCN	7,4
TOTAL	129,6

P.2 POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2021-2022, INDIQUER :

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

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

- MARIE-CLAUDE CHAMPOUX
- ARIANE CHARBONNEAU
- JOCELYNE LÉVESQUE
- GABRIELE ROEHL
- GENEVIÈVE SAUMIER
- MARJORIE THÉBERGE
- RAPHAEL AMABILI-RIVET
- JEAN-PAUL DUTRISAC
- BRYAN MACÉACHERN
- YVAN NIQUETTE

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

PRÉNOM ET NOM	TITRE	DATES DU DÉBUT	DATES DE LA FIN	RÉMUNÉRATION
ARIANE CHARBONNEAU	DIRECTRICE GÉNÉRALE, ÉDUCALOI	2014-02-26	2022-10-06	0 \$
GABRIELE ROEHL	CONSEILLÈRE BUDGÉTAIRE, ACEF SUD-OUEST MTL	2014-02-26	2022-10-06	0 \$
GENEVIÈVE SAUMIER	PROFESSEURE TITULAIRE, UNIVERSITÉ MCGILL	2012-06-13	2022-10-06	0 \$

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

PRÉNOM ET NOM	TITRE	DATES DU DÉBUT	DATES DE LA FIN	RÉMUNÉRATION
RAPHAEL AMABILI-RIVET	CONSEILLER JURIDIQUE EN DROIT DES TI, MJQ	2021-10-06	2024-10-06	0 \$
JEAN-PAUL DUTRISAC	PRÉSIDENT, DUTRISAC LAURENT SERVICES-CONSEILS	2021-10-06	2024-10-06	0 \$
BRYAN MACÉACHERN	SYNDIC AUTORISÉ EN INSOLVABILITÉ, RAYMOND CHABOT GRANT THORNTON	2021-10-06	2024-10-06	0 \$
YVAN NIQUETTE		2021-10-06	2024-10-06	0 \$

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

D. LA LISTE DES PERSONNES AYANT DÉMISSIONNÉ DE LEUR POSTE;

- PIERRE COUTURE

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

AUCUN.

P.6 COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL; INDIQUER LES RÉALISATIONS EN 2021-2022. INDIQUER ÉGALEMENT LES SOMMES AVANCÉES AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE PAR LE FONDS DE SUPPLÉANCE DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES DE CERTIFICATION, ET CE, POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES IMPLIQUANT LE GOUVERNEMENT, SES MINISTÈRES ET SES ORGANISMES.

LES RÉALISATIONS 2021-2022

- ACTIVITÉS EN LIEN AVEC LA PANDÉMIE
 - OPTIMISATION TECHNOLOGIQUE POUR LE TÉLÉTRAVAIL ET LE MODE HYBRIDE
 - MISE EN LIGNE D’UN PROCESSUS SÉCURISÉ POUR LA SIGNATURE DES DEMANDES DE MISES À JOUR POUR LES DOSSIERS DE RÉCLAMATIONS AU FONDS D’INDEMNISATION DES CLIENTS DES AGENTS DE VOYAGE
 - ADAPTATION DU SYSTÈME DE MISSION CALYPSO AFIN DE GÉRER LES ALLÈGEMENTS DÉCOULANT DE LA PANDÉMIE

- AUTRES ACTIVITÉS
 - RAPATRIEMENT ET DÉVELOPPEMENT DE PARLE CONSOMMATION
 - ADAPTATION DU SYSTÈME DE MISSION CALYPSO AFIN DE RÉPONDRE AUX CHANGEMENTS LÉGISLATIFS
 - AMÉLIORATION CONTINUE DU SYSTÈME DE MISSION CALYPSO EN COHÉRENCE AVEC LA RÉVISION DES PROCESSUS
 - BONIFICATION DE L’OFFRE NUMÉRIQUE POUR NOS CLIENTÈLES ET ÉLIMINATION PROGRESSIVE DES DOSSIERS PAPIER
 - CONSOLIDATION DES CENTRES DE TRAITEMENT INFORMATIQUE
 - MISE EN PLACE DE MESURE VISANT LE REHAUSSEMENT DE LA SÉCURITÉ DE L’INFORMATION
 - PARTICIPATION AU PROJET DE CRÉATION DU REGISTRE DES CONTRATS D’ARRANGEMENTS PRÉALABLES DE SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE EN COLLABORANT AVEC LE MTESS MANDATÉ PAR L’OFFICE POUR LA CONCEPTION DE LA SOLUTION

NOM DU PROJET	NATURE DU PROJET – STATUT	RÉALISATIONS EN 2021-2022
RAPATRIEMENT ET DÉVELOPPEMENT DE PARLE CONSOMMATION	DÉVELOPPEMENT DE SYSTÈME INFORMATIQUE (EN COURS)	EN COURS D’EXÉCUTION

AUCUNE SOMME N’A ÉTÉ AVANCÉE EN 2021-2022 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 2021-2022.

DATE	NOMBRE DE MANDATS	DESCRIPTION DU MANDAT	Coûts
2021-07-05	1	TRAVAUX D'AMÉNAGEMENT — RELOCALISATION DE LOCAL ET PEINTURE (BUREAU DE RIMOUSKI)	158 281 \$
2022-01-18	1	TRAVAUX D'AMÉNAGEMENT — SÉCURISATION DU COMPTOIR D'ACCUEIL ET PEINTURE (BUREAU DE JONQUIÈRE)	51 570 \$
2022-02-28	1	TRAVAUX D'AMÉNAGEMENT — SÉCURISATION DU COMPTOIR D'ACCUEIL ET PEINTURE (BUREAU DE SHERBROOKE)	46 493 \$

P.9 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, DONT ONT FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES EN 2021-2022. 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 2021 - 2022;
- F. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2021 - 2022 ET LES PRÉVISIONS POUR 2022 - 2023.

COMITÉ	MANDAT	MEMBRES	NOMBRE DE RENCONTRES 2021-2022
COMITÉ CONSULTATIF DES AGENTS DE VOYAGES	CONSEILLER LE MINISTRE RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA LOI SUR LES AGENTS DE VOYAGES SUR TOUTE MATIÈRE RELATIVE AUX ACTIVITÉS DES AGENTS DE VOYAGES ET LUI DONNER SON AVIS SUR TOUTE QUESTION QUE LE MINISTRE LUI SOUMET RELATIVEMENT AUX ACTIVITÉS DES AGENTS DE VOYAGES.	M. ANDRÉ ALLARD MME SYLVIE DE BELLEFEUILLE M. BERNARD BUSSIÈRES MME MARIE-CLAUDE CHAMPOUX MME LAURENCE MARGET MME MANON MARTEL M. CLAUDE ST-PIERRE	3
CONSEIL CONSULTATIF DES CONSOMMATEURS	PERMETTRE À L'OFFICE DE CONSULTER SES PARTENAIRES SUR DES QUESTIONS LIÉES À L'EXERCICE DES MANDATS DE L'OFFICE ET FAVORISER L'ÉCHANGE ET LA DISCUSSION SUR DES SUJETS LIÉS À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS.	M. ANDRÉ ALLARD MME NATHALIE CHAMPAGNE MME MARIE-CLAUDE CHAMPOUX M. DENIS FALARDEAU M. GARY FROST MME YANNICK LABELLE M. PIERRE-CLAUDE LAFOND MME KARINE ROBILLARD MME SONIA ST-PIERRE MME MARJORIE THEBERGE MME MARIE-ÉDITH TRUDEL M. SAÏD ZOUJITTEN	0

COMITÉ	MANDAT	MEMBRES	NOMBRE DE RENCONTRES 2021-2022
COMITÉ CONSULTATIF SUR LE COMMERCE DE DÉTAIL	<p>PERMETTRE À L'OFFICE DE MIEUX CONNAÎTRE LES PRÉOCCUPATIONS ET LES POSITIONS DES COMMERÇANTS SUR LES SUJETS LIÉS À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS ; 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.</p>	M. ANDRÉ ALLARD M. JEAN-FRANÇOIS BELLEAU M. SAMUEL BOILY MME MARIE-CLAUDE CHAMPOUX M. GARY FROST M. FRANCIS BERUBE MME YANNICK LABELLE MME FRANÇOISE PAQUET MME VERONIQUE PARENT MME MARJORIE THEBERGE	1

P.11 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS PAR SECTEUR AU MINISTÈRE ET DANS CHAQUE ORGANISME QUI EN RELÈVE EN 2021-2022 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 : 8,8 %

NOMBRE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS DEVENUS PERMANENTS : 0

POURCENTAGE D'EMPLOYÉS DEVENUS PERMANENTS : 0 %

P.12 LISTE ET COPIE DE TOUS LES SONDAGES EFFECTUÉS PAR LE MINISTÈRE OU LE CABINET ET PAR CHAQUE ORGANISME QUI EN RELÈVE EN 2021-2022, EN INDIQUANT LES COÛTS, LE SUJET ET, LE CAS ÉCHÉANT, LA FIRME RETENUE POUR LE RÉALISER.

FIRME	Coût
SOM INC.	31 639 \$

P.13 POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, INDIQUER POUR 2021-2022 :

- 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 2021-2022 :

- A. LE NOM DE TOUTES LES CAMPAGNES;**
- B. LES COÛTS DE CES CAMPAGNES;**
- C. LE NOM DE LA FIRME OU DU PROFESSIONNEL RETENU POUR LA RÉALISER;**
- D. LES DATES DE DIFFUSION DE LA CAMPAGNE;**
- E. LES OBJECTIFS VISÉS PAR CHAQUE CAMPAGNE.**

NOM DE LA CAMPAGNE	COÛTS	NOM DE LA FIRME	DIFFUSION	OBJECTIF VISÉ
CAMPAGNE SUR L'ESPACE PARENTS	272 \$	FACEBOOK	15 AU 25 AVRIL 2021	PROMOTION DE L'ESPACE PARENTS DU SITE WEB
CAMPAGNE SUR LE COMMERCE EN LIGNE	24 921 \$	COSSETTE COMMUNICATION INC.	25 MAI AU 20 JUIN 2021	PROMOTION DE CERTAINES OBLIGATIONS DES COMMERÇANTS CONCERNANT LE COMMERCE EN LIGNE PRÉVENTION AUPRÈS DES CONSOMMATEURS CONCERNANT LE COMMERCE EN LIGNE
CAMPAGNE SUR LE PAIEMENT MINIMUM D'UNE CARTE DE CRÉDIT	2 889 \$	FACEBOOK	19 JUILLET AU 5 AOÛT 2021	INFORMATION À PROPOS DU PAIEMENT MINIMUM D'UNE CARTE DE CRÉDIT
CAMPAGNE POUR LA ZONE ENSEIGNANTS	579 \$	RÉALISATION À L'INTERNE	24 AU 29 SEPTEMBRE 2021	PROMOTION DE LA ZONE ENSEIGNANTS DU SITE WEB
CAMPAGNE POUR LES PERSONNES IMMIGRANTES	24 339 \$	COSSETTE COMMUNICATION INC.	27 SEPTEMBRE AU 5 DÉCEMBRE 2021	INFORMATION POUR LES PERSONNES IMMIGRANTES AU QUÉBEC
CAMPAGNE POUR LE VENDREDI FOU ET LE CYBERLUNDI	250 \$	FACEBOOK	30 OCTOBRE AU 30 NOVEMBRE 2021	CONSEILS DE CONSOMMATION DANS LE CADRE DU VENDREDI FOU ET DU CYBERLUNDI
CAMPAGNE POUR LES 50 ANS DE L'OFFICE	171 \$	FACEBOOK	27 OCTOBRE AU 7 NOVEMBRE 2021	PROMOTION DE LA PAGE WEB AU SUJET DES 50 ANS DE L'OFFICE
CAMPAGNE SUR L'ACHAT D'UNE AUTO D'OCCASION D'UN COMMERÇANT	900 \$	COSSETTE COMMUNICATION INC.	7 FÉVRIER AU 27 MARS 2022	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 2021-2022 :

- 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 2021-2022 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 2021-2022 AU SEIN DU CABINET DU MINISTRE. FOURNIR LE NOM DU OU DES FOURNISSEURS DE SERVICES ET LE DÉTAIL DES FACTURES PAYÉES.**
-

A. 10 EMPLOYÉS AFFECTÉS AUX COMMUNICATIONS ET/OU AFFAIRES PUBLIQUES

- MME JULIE BILODEAU;
- M^{ME} JULIE COUTURE;
- M^{ME} JUSTINE DUCHESNE;
- M^{ME} MARIE-PIER DUPLESSIS;
- M^{ME} AMÉLIE MICHAUD;
- M^{ME} HÉLÈNE MIVILLE-DESCHÊNES;
- M. MARTIN MURPHY;
- M^{ME} CAROLINE PELLETIER (GESTIONNAIRE);
- M. CHARLES GAUTHIER REMPLACÉ PAR M^{ME} CAROLINE SAVARD
- M. CHARLES TANGUAY.

B. LE MONTANT DÉPENSÉ PAR LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS ET/OU AFFAIRES PUBLIQUES S'ÉLÈVE À 147 806 \$.

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 :

- HUIT RENCONTRES AVEC LE MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA FRANCISATION ET DE L'INTÉGRATION POUR L'ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE POUR INFORMER LES IMMIGRANTS;
- UNE RENCONTRE SUR LA STRATÉGIE QUÉBÉCOISE D'ÉDUCATION FINANCIÈRE;
- CINQ RENCONTRES AVEC LA COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE DU CENTRE QUÉBÉCOIS D'EXCELLENCE NUMÉRIQUE (SCT);
- CINQ RENCONTRES AVEC LE MINISTÈRE DE LA CYBERSÉCURITÉ ET DU NUMÉRIQUE POUR LA GESTION DU CHANGEMENT PROJET SQIN;
- SIX RENCONTRES AVEC DES REPRÉSENTANTS DE QUÉBEC.CA (MCE) ET DES REPRÉSENTANTS DU CENTRE QUÉBÉCOIS D'EXCELLENCE NUMÉRIQUE (SCT) POUR LA TRANSITION DU SITE WEB DE L'OFFICE VERS QUÉBEC.CA.

D. LES SOMMES INVESTIES EN VEILLE MÉDIATIQUE EN 2021-2022 AU SEIN DE LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS SONT VENTILÉES DE LA FAÇON SUIVANTE :

- INFLUENCE COMMUNICATIONS INC. : 13 616 \$.

E. NON APPLICABLE.

P.20 LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS (INCLUANT LES FORMATIONS CONTINUES ET CELLES MENANT À L'OBTENTION D'UNE CERTIFICATION OU D'UN DIPLOME), 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 2021-2022. INDIQUER :

- A. LE LIEU;
- B. LE COÛT;
- C. LA OU LES DATES DE PARTICIPATION;
- D. LE NOMBRE DE PARTICIPANTS;
- E. LE NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ;
- F. LE NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ.

LIEU	COÛT TOTAL	DATE	NOMBRE	ORGANISME	TITRE DE L'ACTIVITÉ
QUÉBEC	195,00 \$	2021-04-09	1	QUÉBEC NUMÉRIQUE	SEMAINE NUMÉRIQC2021
MONTRÉAL ET QUÉBEC	0,00 \$	2021-04-13	3	SOQUIJ	PRÉSENTATION PLUMITIFS
MONTRÉAL	0,00 \$	2021-04-14	1	FONDATION CLAUDE MASSE	DISPARITION PROGRESSIVE DE LA MONNAIE, DU PAIEMENT COMPTANT ET LE DROIT DE LA CONSOMMATION
MONTRÉAL	2 750,00 \$	2021-04-15	1	AAPI (ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS EN ACCÈS À L'INFORMATION ET EN PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE)	PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE EN ACCÈS À L'INFORMATION ET EN PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
QUÉBEC	130,00 \$	2021-05-01	1	ASSOCIATION DES ARCHIVISTES DU QUÉBEC	CONGRÈS VIRTUEL 2021 ASSOCIATION DES ARCHIVISTES
MONTRÉAL	0,00 \$	2021-05-05	1	BARREAU DU QUÉBEC	10 ANS PLUS TARD... LES COMMISSIONS D'ENQUÊTE ET LES SUITES DE LA COMMISSION CHARBONNEAU
QUÉBEC	304,41 \$	2021-05-13	1	ATN - CÉGEP DE SAINTE-FOY, ACADÉMIE DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	INTRODUCTION À L'INFONUAGIQUE : VOLET AFFAIRES DE L'INFONUAGIQUE
QUÉBEC	0,00 \$	2021-05-17	1	SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR	WEBINAIRE - COMITÉ DE SÉLECTION D'APPEL D'OFFRES
MONTRÉAL	96,00 \$	2021-05-19	1	BARREAU DU QUÉBEC	LES OBJECTIONS À LA PREUVE EN DROIT CIVIL QUÉBÉCOIS
QUÉBEC	608,82 \$	2021-05-25	2	ATN - CÉGEP DE LIMOILOU : ACADÉMIE DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	INTRODUCTION À L'INFONUAGIQUE : VOLET SÉCURITÉ DE L'INFONUAGIQUE
MONTRÉAL	0,00 \$	2021-05-27	1	RRSPT (REGROUPEMENT DE RÉSEAUX EN SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL)	LES PROBLÉMATIQUES DE SANTÉ MENTALE : PARTICULARITÉS ET ENJEUX DE GESTION
TROIS-RIVIÈRES	334,50 \$	2021-06-02	1	BARREAU DU QUÉBEC	ANALYSER ET INTERPRÉTER LES ÉTATS FINANCIERS D'UNE ENTREPRISE - CONCEPTS AVANCÉS
QUÉBEC	304,41 \$	2021-06-08	1	ATN - CÉGEP GARNEAU, ACADÉMIE DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	APIS, MICROSERVICES ET CONTENEURISATIONS
QUÉBEC	0,00 \$	2021-06-08	1	MINISTÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF	TRANSFORMATION NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTALE : MYTHES ET RÉALITÉ
QUÉBEC	304,41 \$	2021-06-16	1	ATN - CÉGEP GARNEAU : ACADÉMIE DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	INTRODUCTION À L'INFONUAGIQUE : VOLET TECHNOLOGIQUE ET APPLICATIF DE L'INFONUAGIQUE
MONTRÉAL	0,00 \$	2021-06-16	1	BARREAU DU QUÉBEC	LES PERSONNALITÉS DIFFICILES - QUI SONT-ELLES ?
QUÉBEC	0,00 \$	2021-06-17	2	BANQUE NATIONALE	ESPACE-CLIENT : CARTE AFFAIRES BANQUE NATIONALE
QUÉBEC	0,00 \$	2021-06-18	1	INFOPRESSE	ANTIDOTE : MIEUX RÉDIGER ET GAGNER EN PERFORMANCE
TROIS-RIVIÈRES	0,00 \$	2021-07-07	1	BARREAU DU QUÉBEC	CODE DE PROCÉDURE CIVILE : TOUR D'HORIZON, UN AN APRÈS LE PROJET DE LOI 75
QUÉBEC	85,00 \$	2021-07-15	1	ALLIANCE DES CADRES	OPTIMISER LE TÉLÉTRAVAIL

LIEU	COÛT TOTAL	DATE	NOMBRE	ORGANISME	TITRE DE L'ACTIVITÉ
MONTRÉAL, QUÉBEC ET TROIS-RIVIÈRES	0,00 \$	2021-07-22	5	SOQUIJ	WEBINAIRE : INTRODUCTION À LA RECHERCHE JURIDIQUE
MONTRÉAL	0,00 \$	2021-08-04	1	BARREAU DU QUÉBEC	COMMENT NÉGOCIER AVEC LES PERSONNALITÉS DIFFICILES : LE COFFRE À OUTILS
QUÉBEC	0,00 \$	2021-09-01	1	BARREAU DU QUÉBEC	EMOJIS, ÉMOTICÔNES, PICTOGRAMMES : QU'EN DISENT LES TRIBUNAUX ?
QUÉBEC, MONTRÉAL ET TROIS-RIVIÈRES	3 700,00 \$	2021-09-21	17	UNIVERSITÉ LAVAL	INTRODUCTION AU LEAN MANAGEMENT
QUÉBEC	0,00 \$	2021-09-22	1	BARREAU DU QUÉBEC	REGARD SUR LE RÔLE DE L'AVOCAT DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE
QUÉBEC, MONTRÉAL, TROIS-RIVIÈRES, ST-JÉRÔME ET SHERBROOKE	0,00 \$	2021-09-27 2022-01-24	13 10	FORMATEURS INTERNES	ENTRAÎNEMENT À LA TÂCHE APC
MONTRÉAL	0,00 \$	2021-09-28	1	SOQUIJ	WEBINAIRE : INTRODUCTION À LA RECHERCHE JURIDIQUE
MONTRÉAL	0,00 \$	2021-09-29	1	NORTON ROSE FULBRIGHT	LA GESTION DES EMPLOYÉS À L'ÈRE DU TRAVAIL HYBRIDE
QUÉBEC, MONTRÉAL ET TROIS-RIVIÈRES	1 200,00 \$	2021-10-01	4	CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE DE LA CAPITALE ET CÉGEP MARIE-VICTORIN	PROGRAMME D'INFORMATION ET DE PRÉPARATION À LA RETRAITE
QUÉBEC	29,60 \$	2021-10-06	1	ORDRE DES COMPTABLES PROFESSIONNELS AGRÉÉS DU QUÉBEC	CPA : FONCTION PUBLIQUE ET CABINETS MINISTÉRIELS : CADRE GLOBAL ET RÉALITÉ AU QUOTIDIEN
QUÉBEC	705,00 \$	2021-10-06	2	AFI (ACADÉMIE DE FORMATION INFORMATIQUE)	ADOBE
MONTRÉAL	158,00 \$	2021-10-06	2	AAPI (ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS EN ACCÈS À L'INFORMATION ET EN PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE)	LES ENJEUX DES CHANGEMENTS LÉGISLATIFS ET JURISPRUDENTIELS SUR VOS PRATIQUES EN PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE
QUÉBEC	0,00 \$	2021-10-06	1	BARREAU DU QUÉBEC	INFONUAGIQUE : DISSIPER LE BROUILLARD DÉONTOLOGIQUE
QUÉBEC	425,00 \$	2021-10-07	1	POINT EN ADMINISTRATION SANTÉ	CYBERSÉCURITÉ 2021
MONTRÉAL ET TROIS-RIVIÈRES	0,00 \$	2021-10-13	4	FONDATION CLAUDE MASSE	LA PUBLICITÉ DESTINÉE AUX ENFANTS, 30 ANS APRÈS L'ARRÊT IRWIN TOY
QUÉBEC ET TROIS-RIVIÈRES	250,00 \$	2021-10-14	2	SOQUIJ	10 ASTUCES POUR ACQUÉRIR UNE MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE JURIDIQUE
QUÉBEC, MONTRÉAL ET TROIS-RIVIÈRES	0,00 \$	2021-10-15	7	SMAJ (SOUS-MINISTÉRIAT DES AFFAIRES JURIDIQUES)	COMPÉTENCES ESSENTIELLES DU JURISTE DE L'ÉTAT - MODULE 5 - CONTESTATION DE L'ACTION GOUVERNEMENTALE DEVANT LES TRIBUNAUX
MONTRÉAL	0,00 \$	2021-10-19	1	MINISTÈRE DE LA JUSTICE	L'APPARENCE DE DROIT DEPUIS L'ARRÊT RADIO-CANADA
QUÉBEC	260,00 \$	2021-10-20	4	CENTRE QUÉBÉCOIS D'EXCELLENCE NUMÉRIQUE DU SÉCRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR	ÉVÈNEMENT PUBLIC NUMÉRIQC
QUÉBEC	171,00 \$	2021-10-25	1	ORDRE DES COMPTABLES PROFESSIONNELS AGRÉÉS DU QUÉBEC	CPA : MAÎTRISER VOTRE TEMPS ET VOS COURRIELS AVEC OUTLOOK
QUÉBEC	0,00 \$	2021-11-01	1	SÉCRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR	GESTION CONTRACTUELLE DU SOUS-SÉCRÉTARIAT DES MARCHÉS PUBLICS
QUÉBEC ET MONTRÉAL	167,80 \$	2021-11-01	2	BARREAU DU QUÉBEC	PASSER DE L'AFFRONTMENT À LA COLLABORATION
QUÉBEC	0,00 \$	2021-11-03	1	BARREAU DU QUÉBEC	LE DÉFI DE L'AVOCAT FACE AUX PERSONNALITÉS DIFFICILES

LIEU	COÛT TOTAL	DATE	NOMBRE	ORGANISME	TITRE DE L'ACTIVITÉ
QUÉBEC, MONTRÉAL ET TROIS-RIVIÈRES	5 400,00 \$	2021-11-04	15	FONDATION CLAUDE MASSE	COLLOQUE FONDATION CLAUDE MASSE
QUÉBEC	404,00 \$	2021-11-09	1	ORDRE DES COMPTABLES PROFESSIONNELS AGRÉÉS DU QUÉBEC	CPA : AMÉLIOREZ LA RÉDACTION DE VOS ÉCRITS
QUÉBEC	156,00 \$	2021-11-09	1	ORDRE DES COMPTABLES PROFESSIONNELS AGRÉÉS DU QUÉBEC	CPA : CONJUGUER PERFORMANCE ET DISTANCE
QUÉBEC	960,00 \$	2021-11-10	2	ORDRE DES COMPTABLES PROFESSIONNELS AGRÉÉS DU QUÉBEC	CPA : GRAND RENDEZ-VOUS
QUÉBEC	0,00 \$	2021-11-17	1	BARREAU DU QUÉBEC	SÉCURITÉ INFORMATIQUE DANS LA PRATIQUE DU DROIT
QUÉBEC	350,00 \$	2021-11-18	1	RRSPT (REGROUPEMENT DE RÉSEAUX EN SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL)	EFFECTUER UNE SAINTE GESTION DE CAS EN ASSURANCE- TRAITEMENT
MONTRÉAL ET TROIS-RIVIÈRES	0,00 \$	2021-12-01	2	BARREAU DU QUÉBEC	LES 10 FAUX-PAS LES PLUS FRÉQUENTS DES AVOCATS COMMIS DEVANT LE TAQ ET COMMENT LES ÉVITER
MONTRÉAL	0,00 \$	2021-12-01	2	FONDATION CLAUDE MASSE	LES GRANDS ARRÊTS DU DROIT DE LA CONSOMMATION - RICHARD C. TIME
TOUTES LES RÉGIONS	0,00 \$	2021-12-01	57	FORMATEURS INTERNES	FORMATIONS INTERNES APC
SEPT-ÎLES, QUÉBEC, MONTRÉAL	4 357,10 \$	2021-12-01	8	UQAC, TÉLUQ, ULAVAL ET HEC MONTRÉAL	FRAIS DE SCOLARITÉ
TOUTES LES RÉGIONS	0,00 \$	2021-12-01	14	FORMATEURS INTERNES	ENTRAÎNEMENT À LA TÂCHE
QUÉBEC	0,00 \$	2021-12-02	1	SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR	EEL - INTRODUCTION, PARUTION AFFECTATION- MUTATION ET CADRE LÉGAL ET NORMATIF
MONTRÉAL	0,00 \$	2021-12-08	1	RRSPT (REGROUPEMENT DE RÉSEAUX EN SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL)	ANIMER AVEC AISANCE UN ATELIER VISANT À CONVENIR D'UNE CHARTE D'ÉQUIPE
TOUTES LES RÉGIONS	0,00 \$	2021-12-15	129	TERRANOVA	COURS - SÉCURITÉ INFORMATIQUE
MONTRÉAL	58,75 \$	2022-01-05	1	BARREAU DU QUÉBEC	LES AVOCATS QUÉBÉCOIS PLUS STRESSÉS QUE LES AUTRES ? POUR UNE CULTURE DU BIEN- ÊTRE DANS LA PROFESSION
QUÉBEC	0,00 \$	2022-01-18	4	SECRÉTARIAT À LA COMMUNICATION GOUVERNEMENTALE	JOURNÉES DES COMMUNICATIONS GOUVERNEMENTALES
QUÉBEC	380,00 \$	2022-01-22	1	ORDRE DES COMPTABLES PROFESSIONNELS AGRÉÉS DU QUÉBEC	CPA : INTERVENIR DANS UN CONFLIT ENTRE EMPLOYÉS
QUÉBEC	0,00 \$	2022-01-25	1	CHAIRE DE RECHERCHE EN DROIT PUBLIC ET CHAIRE L.R. WILSON	LCCJTI + PREUVE
QUÉBEC	0,00 \$	2022-01-31	1	SECRÉTARIAT À LA COMMUNICATION GOUVERNEMENTALE	COMPRENDRE ET APPLIQUER LA NOUVELLE NAVIGATION DE QUÉBEC.CA À VOS CONTENUS
QUÉBEC	0,00 \$	2022-02-03	2	SECRÉTARIAT À LA COMMUNICATION GOUVERNEMENTALE	RÉDACTION ÉPICÈNE
QUÉBEC	0,00 \$	2022-02-07	1	SECRÉTARIAT À LA COMMUNICATION GOUVERNEMENTALE	DÉMARRAGE D'UN PROJET DE TRANSFERT DE CONTENUS DANS QUÉBEC.CA
QUÉBEC	640,00 \$	2022-02-22	2	ORDRE DES COMPTABLES PROFESSIONNELS DU QUÉBEC	CPA : GRAND RENDEZ-VOUS
QUÉBEC	0,00 \$	2022-02-23	4	SECRÉTARIAT À LA COMMUNICATION GOUVERNEMENTALE	INNOVATION ET CONCEPTION CRÉATIVE
QUÉBEC	0,00 \$	2022-03-14	3	SECRÉTARIAT À LA COMMUNICATION GOUVERNEMENTALE	PRINCIPES DE CONCEPTION ET DE RÉDACTION DE QUÉBEC.CA

LIEU	COÛT TOTAL	DATE	NOMBRE	ORGANISME	TITRE DE L'ACTIVITÉ
QUÉBEC	0,00 \$	2022-03-31	2	SECRETARIAT À LA COMMUNICATION GOUVERNEMENTALE	INNOVER AVEC LES MÉDIAS SOCIAUX : PARTAGE D'EXPERTISE DES COLLÈGUES

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

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

L'INFORMATION FOURNIE EN RÉPONSE À CETTE QUESTION EST INCLUSE DANS LES INFORMATIONS DIFFUSÉES SUR UNE BASE TRIMESTRIELLE SUR LE SITE INTERNET 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/ACCES-A-LINFORMATION-ET-PROTECTION-DES-RENSEIGNEMENTS-PERSONNELS/](https://www.opc.gouv.qc.ca/diffusion-information/acces-a-linformation-et-protection-des-renseignements-personnels/)

P.22 POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, LA LISTE DES PROGRAMMES DE FINANCEMENT OU DE SUBVENTION, LE MONTANT GLOBAL ATTRIBUÉ AU PROGRAMME, LA DIRECTION DU MINISTÈRE OU L'ORGANISME QUI EN A LA GESTION, EN INDIQUANT POUR CHACUN, POUR 2021-2022 :

- A. LE NOM ET LA NATURE DES PROJETS QUI ONT OBTENU UN FINANCEMENT OU UNE SUBVENTION;**
- B. LE NOM DU OU DES ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES;**
- C. LE MONTANT QUI LEUR A ÉTÉ ACCORDÉ.**

FOURNIR ÉGALEMENT LA LISTE DES PROJETS QUI ONT ÉTÉ REJETÉS POUR CHAQUE PROGRAMME.

PROGRAMME : PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER AUX PROJETS D'ÉDUCATION, D'INFORMATION ET DE PARTENARIATS

MONTANT GLOBAL BUDGÉTÉ : 200 000 \$

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

PROJET(S)	BÉNÉFICIAIRE	MONTANT ACCORDÉ
CAPSULES VIDÉO SUR LES DROITS DES CONSOMMATEURS	ACEF APPALACHES-BEAUCE-ÉTCHEMINS	25 000 \$
FORMATION DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE OFFERTE AU PERSONNEL DES RÉSIDENCES POUR AÎNÉS	ACEF DE LA PÉNINSULE	5 750 \$
PROGRAMME DE PAE AUX ENTREPRISES EN ÉDUCATION FINANCIÈRE ET SUR LA CONSOMMATION AVERTIE	ACEF DE LA PÉNINSULE	6 100 \$
CLIC SUR TES FINANCES ET TES DROITS AVEC L'ACEF	ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL	9 950 \$
NATAC - NOUVEAUX ARRIVANTS TOUJOURS AU COURANT	ACEF DE L'OUTAOUAIS	20 000 \$
LEPROTECTEUR	ACEF DU GRAND-PORTAGE	35 000 \$
LES PETITS CARACTÈRES AVEC PIERRE CRAIG	OPTION CONSOMMATEURS	31 500 \$
CAPSULES VIDÉO SUR LE CRÉDIT ET L'ENDETTEMENT POUR LES NOUVEAUX ARRIVANTS	SOLUTIONS BUDGET PLUS	29 110 \$
ACCOMPAGNEMENT DES CONSOMMATEURS: SIX FICHES D'INFORMATION	UNION DES CONSOMMATEURS	12 000 \$

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

MONTANT GLOBAL BUDGÉTÉ : 400 000 \$

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

PROJET(S)	BÉNÉFICIAIRE	MONTANT ACCORDÉ
AIDER LES CONSOMMATEURS	ACEF APPALACHES-BEAUCE-ÉTCHEMINS	10 810 \$
INTERVENTION BUDGÉTAIRE	ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL	10 810 \$
SOUTIEN AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE	ACEF DE L'ESTRIE	10 810 \$
ÉDUCATION EN FINANCES PERSONNELLES ACCESSIBLE POUR TOUS EN OUTAOUAIS	ACEF DE L'OUTAOUAIS	10 810 \$
EXPANSION DE LA PLAGE HORAIRES POUR LES CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES ET DÉVELOPPEMENT D'ATELIERS D'INFORMATION SUR LE CRÉDIT ET L'ENDETTEMENT POUR LA RÉGION DE PORTNEUF (...)	ACEF DE QUÉBEC	10 810 \$
REPRENDRE LE POUVOIR SUR SA VIE FINANCIÈRE	ACEF DES BASSES-LAURENTIDES	10 810 \$
ATELIERS BUDGET ET CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES	ACEF DES BOIS-FRANCS	10 810 \$
SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET DE CONSULTATION	ACEF DU GRAND-PORTAGE	10 810 \$
ÉDUCATION À LA CONSOMMATION ET SERVICES AUX INDIVIDUS	ACEF DU NORD DE MONTRÉAL	10 810 \$
INTERVENTION BUDGÉTAIRE AUPRÈS DES MÉNAGES LANAUDOIS	ACEF LANAUDIÈRE	10 810 \$
SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET CONSULTATION BUDGÉTAIRE	ACEF LAVAL	10 810 \$
ÉDUCATION FINANCIÈRE ET CONSULTATION BUDGÉTAIRE	ACEF MONTRÉGIE-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 \$
CONSULTATION BUDGÉTAIRE ET ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE	ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC	10 810 \$
ALLER PLUS LOIN DANS LE DÉVELOPPEMENT ET L'OFFRE D'ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE POUR DES GROUPES CIBLES	ACEF SUD-OUEST DE MONTRÉAL	10 810 \$
LES FINANCES PERSONNELLES, ÇA S'APPREND!	ACEF DE LA PÉNINSULE	10 810 \$
ÉDUCATION FINANCIÈRE ET BUDGET PERSONNEL POUR LA MANICOUAGAN ET LA HAUTE-CÔTE-NORD	APIC CÔTE-NORD	10 810 \$

PROJET(S)	BÉNÉFICIAIRE	MONTANT ACCORDÉ
OFFRIR DES FORMATIONS ET ATELIERS EN LIEN AVEC LES FINANCES PERSONNELLES ET DIVERS SUJETS LIÉS À LA CONSOMMATION	APIC HAUTE-CÔTE-NORD	10 810 \$
CONSULTATION BUDGÉTAIRE, ATELIERS SUR L'ENDETTEMENT ET SERVICE DE CONSEILS EN INSOLVABILITÉ	CARREFOUR D'ENTRAIDE DRUMMOND	10 810 \$
PLANIFIER, C'EST GRATUIT!	CENTRE DE RECHERCHE ET D'INFORMATION EN CONSOMMATION DE PORT-CARTIER	10 810 \$
ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE CHARLEVOIX-OUEST	CENTRE D'INFORMATION ET DE RECHERCHE EN CONSOMMATION DE CHARLEVOIX-OUEST	10 810 \$
PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE	CENTRE D'INTERVENTION BUDGÉTAIRE ET SOCIALE DE LA MAURICIE	10 810 \$
CONSEILLÈRE BUDGÉTAIRE DE PROXIMITÉ	CENTRE POPULAIRE ROBERVAL	10 810 \$
AUGMENTER LE NOMBRE DE CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES ET D'ATELIERS DUE LE BUDGET ET CRÉDIT FINANCES PERSONNELLES	FONDS COMMUNAUTAIRE DES CHENAU	10 810 \$
AIDE DIRECTE AUX CONSOMMATEURS (CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES ET SÉANCES D'INFORMATION)	GRAPE	10 810 \$
OUTILLER LES CONSOMMATEURS AU CRÉDIT, À L'ENDETTEMENT ET À LA GESTION DE LEURS FINANCES PERSONNELLES	OPTION CONSOMMATEURS	10 810 \$
AIDE FINANCIÈRE POUR REJOINDRE ET AUGMENTER LE NOMBRE DE PERSONNES REJOINTES DANS NOS ACTIVITÉS	SERVICE BUDGÉTAIRE DE ST-FÉLICIEN	10 810 \$
DEMANDE DE SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE	SERVICE BUDGÉTAIRE ET COMMUNAUTAIRE DE CHICOUTIMI	10 810 \$
ÉDUCATION FINANCIÈRE ET BUDGET PERSONNEL POUR LE TERRITOIRE DE LA MRC LAC-SAINT-JEAN-EST	SERVICE BUDGÉTAIRE ET COMMUNAUTAIRE DE JONQUIÈRE	10 810 \$
ÉDUCATION ET AUTONOMIE FINANCIÈRE	SERVICE BUDGÉTAIRE LAC-SAINT-JEAN-EST	10 810 \$
PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER AUX ACTIVITÉS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE	SERVICE BUDGÉTAIRE MARIA-CHAPDELAINÉ	10 810 \$
ACTIVITÉS D'INFORMATIONS EN MATIÈRE BUDGÉTAIRE (CONSULTATION)	SERVICE BUDGÉTAIRE POPULAIRE DE LA BAIE ET BAS-SAGUENAY	10 810 \$
FINANCES PERSONNELLES	SERVICE BUDGÉTAIRE POPULAIRE DES SOURCES	10 810 \$
MES FINANCES C'EST MA GESTION	SERVICE D'AIDE AU CONSOMMATEUR EN MAURICIE	10 810 \$
ACTIVITÉS D'INFORMATIONS EN MATIÈRE DE CONSULTATION BUDGÉTAIRE ET D'ÉDUCATION FINANCIÈRE	SERVICE D'AIDE COMMUNAUTAIRE DE CHARLEVOIX-EST	10 810 \$
	SOLUTIONS BUDGET PLUS	10 810 \$

P.70 LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2021-2022 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, INDICHER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE PROLONGATION;
- C. LE COÛT HORAIRE ET LE COÛT TOTAL DU MANDAT RÉALISÉ JUSQU'À MAINTENANT; LE CAS ÉCHÉANT, INDICHER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE DÉROGATION QUANT AU TAUX HORAIRE APPLICABLE;
- D. LES PRÉVISIONS DES COÛTS POUR 2022-2023 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 DERNIÈRES ANNÉES FINANCIÈRES PRÉCÉDENTES, POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME.

MANDATAIRES	TAUX	MOIS	OBJET	MONTANT DES HONORAIRES
CENTRE DE MÉDIATION ST-HUBERT INC.	160 \$ PAR DOSSIER		FURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	4 160 \$
DE CARDELLAC, FRANÇOISE	160 \$ PAR DOSSIER		FURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	5 920 \$
GAGNON, MARIE	160 \$ PAR DOSSIER		FURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	4 320 \$
GILBERT, CHRISTIAN	160 \$ PAR DOSSIER		FURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	6 080 \$
HALLÉE, ANNIE	160 \$ PAR DOSSIER		FURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 120 \$
LANEVILLE, YVES	160 \$ PAR DOSSIER		FURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	3 200 \$
MICHAUD, RÉJEAN	160 \$ PAR DOSSIER		FURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	6 720 \$
MORIN, YANNICK	160 \$ PAR DOSSIER		FURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	3 520 \$
N'KAA BIBI BAERA, CLARISSE	160 \$ PAR DOSSIER		FURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	4 640 \$
PINARD, BRIGITTE	160 \$ PAR DOSSIER		FURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	2 880 \$
POTTRAS, RICHARD	160 \$ PAR DOSSIER		FURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	3 040 \$
SAUVÉ, ALAIN	160 \$ PAR DOSSIER		FURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	5 600 \$
SONNENSCHNIG, SOLOMON	160 \$ PAR DOSSIER		FURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	6 400 \$
TREMBLAY, JOSÉE	160 \$ PAR DOSSIER		FURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	2 400 \$
TURGEON, ALAIN	160 \$ PAR DOSSIER		FURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	4 800 \$
TOTAL DES HONORAIRES				64 800 \$

P.72 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 2021-2022.

AUCUN.

P.160 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2021-2022, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES À L'OPC ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES, INCLUANT LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT. DE FAÇON PARTICULIÈRE :

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

ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2021 ET LE 28 FÉVRIER 2022, L'OFFICE A TRAITÉ UN TOTAL DE 100 299 CAS DE CONSOMMATION :

- 78 895 ÉTAIENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS QUI, APRÈS ANALYSE, NE PRÉSENTAIENT PAS DE MANQUEMENTS OU D'INFRACTIONS AUX LOIS;
- 19 749 ÉTAIENT DES PLAINTES, DONT 9 826 AVAIENT UN CARACTÈRE PÉNAL INDIQUANT DES INFRACTIONS POTENTIELLES;
- 1 655 AVAIENT ÉTÉ DIRIGÉES VERS L'OUTIL D'AIDE AU RÈGLEMENT DES LITIGES ENTRE CONSOMMATEUR ET COMMERÇANT (PARLE CONSOMMATION).

RÉPARTITION PAR BUREAU RÉGIONAL DU NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES REÇUES ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2021 ET LE 28 FÉVRIER 2022

BUREAU RÉGIONAL	NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	NOMBRE DE PLAINTES
GASPÉ	2 897	352
GATINEAU	7 286	2 476
MONTRÉAL	18 211	4 592
QUÉBEC	13 620	3 454
RIMOUSKI	3 007	1 028
ROUYN-NORANDA	4 047	639
SAGUENAY	4 410	1 072
SAINT-JÉRÔME	9 337	2 778
SEPT-ÎLES	3 358	630
SHERBROOKE	5 239	944
TROIS-RIVIÈRES	7 483	1 784
TOTAL	78 895	19 749

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	178

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

B. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGES »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
PRÊTEURS SUR GAGES	7

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

C. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L'AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
VENTE/RÉPARATION D'AUTOMOBILES (NEUVES ET D'OCCASION)	4 182

*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)	59

*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	319

*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	126
INDICATION DES PRIX ET POLITIQUE D'EXACTITUDE DES PRIX	277

*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	80

*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	312

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

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

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
PROPRIÉTÉS À TEMPS PARTAGÉ ET SERVICES ANALOGUES	4

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

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

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

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

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

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

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

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

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE	38

*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	401

*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	198

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

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

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
TÉLÉCOMMUNICATIONS (CONTRATS DE SERVICES FOURNIS À DISTANCE)	358
GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE	312
CARTES PRÉPAYÉES	80
OBLIGATION DE DÉTENIR UN CERTIFICAT DE CONSEILLER EN VOYAGES	6

*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.161 EN 2021-2022, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT MENÉ À DES INTERVENTIONS JURIDIQUES, EN DISTINGUANT CELLES QUI ONT ÉTÉ RÉFÉRÉES À LA COUR DES PETITES CRÉANCES OU À UN AVOCAT, ET CELLES RÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDICANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.

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

PAR CETTE APPROCHE, L'OFFICE AGIT EN AMONT AFIN D'AMENER LES COMMERÇANTS À SE CONFORMER AUX EXIGENCES DE LA LOI, AU BÉNÉFICE D'UN GRAND NOMBRE DE CONSOMMATEURS. ELLE VISE ÉGALEMENT À SERVIR D'EXEMPLES AUX AUTRES COMMERÇANTS D'UN MÊME SECTEUR D'ACTIVITÉS. D'AILLEURS, EN 2020-2021, L'ANALYSE DU NOMBRE MOYEN DE PLAINTES REÇUES CONCERNANT LES COMMERÇANTS, AVANT ET APRÈS UNE INTERVENTION (INSPECTION, ENQUÊTE, POURSUITE OU ENVOI D'AVIS) DE L'OFFICE, A PERMIS DE CONSTATER UNE DIMINUTION DU TAUX DE PLAINTES DE 48 %, CE QUI TÉMOIGNE DE L'EFFICACITÉ DES INTERVENTIONS DE L'OFFICE.

EN CE QUI A TRAIT AUX CONSOMMATEURS, L'OFFICE A CONÇU À LEUR INTENTION DES OUTILS D'INFORMATION VULGARISÉE ET FACILES D'UTILISATION (TROUSSES D'INFORMATION) AFIN QU'ILS PRENNENT EN MAIN LE RÈGLEMENT DE LEUR LITIGE. CES TROUSSES, QUI RENFERMENT ÉGALEMENT UN FORMULAIRE TYPE DE MISE EN DEMEURE, SONT SYSTÉMATIQUEMENT FOURNIES AUX CONSOMMATEURS QUI PORTENT PLAINTÉ. L'OFFICE Y PROPOSE UNE DÉMARCHE ORDONNÉE QUI FAVORISE, DANS UN PREMIER TEMPS, LA NÉGOCIATION AVEC LE COMMERÇANT. SI LE PROBLÈME PERSISTE, L'OFFICE INVITE LE CONSOMMATEUR À FAIRE VALOIR SES DROITS EN COUR. UNE LISTE D'ORGANISMES OFFRANT UN SERVICE DE SOUTIEN JURIDIQUE AUX CONSOMMATEURS EST ANNEXÉE À TOUTES LES TROUSSES.

SELON LA NATURE DU LITIGE, L'OFFICE PROPOSE AUSSI À CERTAINS CONSOMMATEURS D'UTILISER L'OUTIL D'AIDE AU RÈGLEMENT DES LITIGES ENTRE CONSOMMATEUR ET COMMERÇANT PAR LE CONSOMMATEUR AFIN DE LES AIDER À FAIRE VALOIR LEURS DROITS.

PLAINTES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE INTERVENTION PRIORITAIRE DE L'OFFICE ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2021 ET LE 28 FÉVRIER 2022

NATURE DES PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES
PRATIQUE TROMPEUSE OU DÉLOYALE	1 713
QUALITÉ DES BIENS ET SERVICES	539
MÉSÉSENTENTE LIÉE AU CONTRAT CONCLU	552
SERVICE À LA CLIENTÈLE, ABSENCE DE LIVRAISON OU NON-CONFORMITÉ	590
PROBLÈME DE FACTURATION OU DE RECOUVREMENT DE CRÉANCE	194
MÉSÉSENTENTE AVANT L'ACHAT LIÉE AU PRIX OU AU TARIF	186
MOTIF NON CODIFIÉ	33
TOTAL	3 807

P.162 EN 2021-2022, 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 2021-2022, PAR SECTEUR (EN DATE DU 28 FÉVRIER 2022)

SECTEUR	INTERVENTIONS JURIDIQUES	JUGEMENTS	AMENDES
COMMERCE DE DÉTAIL	5	7	35 258 \$
COMMUNICATIONS	0	4	6 046 \$
ENSEIGNEMENT ET ÉDUCATION	6	2	5 300 \$
IMMOBILIER	0	0	0 \$
RECOUVREMENT DE CRÉANCES	1	1	12 150 \$
SERVICES FINANCIERS	14	11	28 376 \$
SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE	2	0	0 \$
SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L'HABITATION	16	56	174 534 \$
SERVICES LIÉS AUX LOISIRS, SPORT ET DIVERTISSEMENTS	6	16	35 772 \$
SERVICES PROFESSIONNELS ET TECHNIQUES	0	0	0 \$
TRANSPORTS	0	0	0 \$
VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT	60	27	230 788 \$
VOYAGE	5	11	37 902 \$
AUTRES	3	0	0 \$
TOTAL	118	135	566 126 \$

RÉPARTITION DES INTERVENTIONS JURIDIQUES ENTRE LES POURSUITES PÉNALES ET LES AVIS D'INFRACTION POUR 2021-2022, PAR SECTEUR (EN DATE DU 28 FÉVRIER 2022)

SECTEUR	POURSUITES PÉNALES	AVIS D'INFRACTION	TOTAL
COMMERCE DE DÉTAIL	3	2	5
COMMUNICATIONS	0	0	0
ENSEIGNEMENT ET ÉDUCATION	5	1	6
IMMOBILIER	0	0	0
RECOUVREMENT DE CRÉANCES	1	0	1
SERVICES FINANCIERS	2	12	14
SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE	0	2	2
SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L'HABITATION	16	0	16
SERVICES LIÉS AUX LOISIRS, SPORT ET DIVERTISSEMENTS	6	0	6
SERVICES PROFESSIONNELS ET TECHNIQUES	0	0	0
TRANSPORTS	0	0	0
VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT	39	21	60
VOYAGE	5	0	5
AUTRES	3	0	3
TOTAL	80	38	118

P.163 NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 2021-2022, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.

Parmi ses outils permettant aux consommateurs de faire valoir leurs droits, l'Office offre la plateforme Parle Consommation. Cette plateforme permet aux consommateurs et aux commerçants de résoudre un litige de consommation rapidement et simplement, dans un environnement neutre, privé et sécuritaire.

Concrètement, les consommateurs et les commerçants peuvent :

- NÉGOCIER afin de trouver une solution à un problème de nature exclusivement civile (lié, par exemple, aux garanties, aux délais de livraison ou à la conformité d'un bien ou d'un service);
- RECOURIR, au besoin, aux services d'un médiateur externe et accrédité par un ordre professionnel, soit le Barreau du Québec ou la Chambre des notaires du Québec.

Actuellement, 122 commerçants sont actifs dans Parle Consommation. Parmi eux se trouvent des magasins à grande surface, des détaillants de meubles, d'appareils électroniques et d'électroménagers, des commerçants d'automobiles d'occasion ainsi que des entrepreneurs spécialisés en construction et en rénovation.

Entre le 1^{er} avril 2021 et le 28 février 2022, 1 868 dossiers ont été ouverts par des consommateurs dans la plateforme. De ce nombre, 1 704 étaient fermés et 1 331 s'étaient soldés par un règlement (1 068 en négociation et 263 en médiation).

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS DANS LA PLATEFORME EN 2021-2022

	NOMBRE DE DOSSIERS
DOSSIERS OUVERTS	1 868
DOSSIERS FERMÉS	1 704
DOSSIERS RÉGLÉS	1 331
ENTENTE EN NÉGOCIATION	1 068
ENTENTE EN MÉDIATION	263
SANS ENTENTE	373
SANS ENTENTE EN NÉGOCIATION	272
SANS ENTENTE EN MÉDIATION	101
DOSSIERS EN TRAITEMENT	164

SECTEUR DES MÉDIATIONS ENTREPRISES

SECTEUR	NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES	NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS EN MÉDIATION
COMMERCE DE DÉTAIL	351	254
SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L'HABITATION	7	5
VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT	6	4
TOTAL	364	263

DURÉE MOYENNE PAR SECTEUR¹

COMMERCE DE DÉTAIL

- RÉGLÉ EN NÉGOCIATION : 15,9 JOURS
- RÉGLÉ EN MÉDIATION : 18,3 JOURS

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

- RÉGLÉ EN NÉGOCIATION : 21,8 JOURS
- RÉGLÉ EN MÉDIATION : 18 JOURS

VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT

- RÉGLÉ EN NÉGOCIATION : 12,4 JOURS
- RÉGLÉ EN MÉDIATION : 17,3 JOURS

¹ LE DÉLAI MOYEN EN MÉDIATION EXCLUT LA PORTION NÉGOCIATION DU DOSSIER, DONT LA DURÉE EST VARIABLE EN FONCTION DU MOMENT OÙ UNE DES PARTIES A DEMANDÉ L'INTERVENTION D'UN MÉDIATEUR.

P.164 VENTILATION DE L'FFECTIF 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 2022-02-28**

RÉGION	CATÉGORIE D'EMPLOIS						TOTAL
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF.	TECH.	PERSONNEL DE BUREAU	
BUREAUX CENTRAUX							
TROIS-RIVIÈRES	0	0	1	3	1	1	6
QUÉBEC	2	0	4	29 ^(1 occ.)	18 ^(2 occ.)	3 ^(2 occ.)	56
MONTRÉAL	0	1	2	15	7	0	25
SOUS-TOTAL	2	1	7	47	26	4	87
QUÉBEC	0	0	0	0	7 ^(2 occ.)	0	7
MONTRÉAL	0	0	0	0	8 ^(1 occ.)	0	8
GASPÉ	0	0	0	0	1	0	1
GATINEAU	0	0	0	0	1	0	1
SAGUENAY	0	0	0	0	2	0	2
RIMOUSKI	0	0	0	0	1	0	1
ROUYN-NORANDA	0	0	0	0	2	0	2
SEPT-ÎLES	0	0	0	0	1 ^(occ.)	0	1
SHERBROOKE	0	0	0	1	5 ^(1 occ.)	0	6
SAINT-JÉRÔME	0	0	0	1	5 ^(1 occ.)	0	6
TROIS-RIVIÈRES	0	0	0	0	3	0	3
SOUS-TOTAL	0	0	0	2	36	0	38
OFFICE	2	1	7	49	62	4	125

SOURCE : SUIVI INTERNE 2022-02-28

P.165 POUR L'OPC ET POUR CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, SPÉCIFIER ET DISTINGUER LE TOTAL DES EFFECTIFS AFFECTÉS :

- A. AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE ;
- B. AU TRAITEMENT DES PLAINTES ;
- C. À LA MÉDIATION ;
- D. AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS.

**EFFECTIFS AUTORISÉS AFFECTÉS AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE, AU TRAITEMENT DES PLAINTES, À LA CONCILIATION ET AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN
EN DATE DU 2022-02-28**

BUREAU	ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE (VÉRIFICATION, ENQUÊTES JUDICIAIRES)	TRAITEMENT DES PLAINTES ET INSPECTIONS	MÉDIATION	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN
BUREAUX CENTRAUX	30	0	2	10
BUREAUX RÉGIONAUX	37	37	1	37
QUÉBEC	8	8	0	8
MONTRÉAL	8	8	0	8
GASPÉ	1	1	0	1
GATINEAU	1	1	0	1
JONQUIÈRE	2	2	0	2
RIMOUSKI	1	1	0	1
ROUYN-NORANDA	2	2	0	2
SEPT-ÎLES	1	1	0	1
SHERBROOKE	5	5	0	5
SAINT-JÉRÔME	5	5	1	5
TROIS-RIVIÈRES	3	3	0	3
TOTAL	67	37	3	47

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

ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE (VÉRIFICATION, ENQUÊTES JUDICIAIRES)

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

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

TRAITEMENT DES PLAINTES ET INSPECTIONS

LES 37 APC SE CONSACRENT NOTAMMENT AU TRAITEMENT DES PLAINTES ET EFFECTUENT ÉGALEMENT DES INSPECTIONS. À LA SUITE DE L'ANALYSE DES FAITS ENTOURANT LE PROBLÈME D'UN CONSOMMATEUR AVEC UN COMMERÇANT, L'APC INFORME D'ABORD LE CONSOMMATEUR DE SES DROITS ET RECOURS ET LUI TRANSMET, LE CAS ÉCHÉANT, UNE TROUSSE D'INFORMATION POUR L'AIDER À RÉGLER SON PROBLÈME.

MÉDIATION

UNE ÉQUIPE DE 3 PERSONNES VEILLE À LA GESTION OPÉRATIONNELLE, AU SOUTIEN TECHNIQUE ET AU DÉVELOPPEMENT DES ACTIVITÉS DE PARLE CONSOMMATION, UN OUTIL DE RÈGLEMENT DE LITIGES ENTRE CONSOMMATEUR ET COMMERÇANT.

CETTE PLATEFORME NUMÉRIQUE PROPOSE UN ENVIRONNEMENT NEUTRE, PRIVÉ ET SÉCURISÉ DANS LEQUEL LE CONSOMMATEUR ET LE COMMERÇANT PEUVENT NÉGOCIER ET, AU BESOIN, RECOURIR AUX SERVICES D'UN MÉDIATEUR EXTERNE, AFIN DE TROUVER UNE SOLUTION À L'AMIABLE AU PROBLÈME DE CONSOMMATION QUI LES OPPOSE.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN

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

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

P.166 VENTILATION DÉTAILLÉE DU MONTANT DÉPENSÉ PAR L'OPC POUR LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET SA MISSION ÉDUCATIVE; FOURNIR UNE COPIE DES DOCUMENTS PUBLIÉS À CES FINS.

ACTIVITÉ DE COMMUNICATION	Coût
<u>PUBLICITÉ MANDAT</u>	
CAMPAGNE WEB — PROMOTION DE L'ESPACE PARENTS	271,75 \$
CAMPAGNE WEB — COMMERCE EN LIGNE	24 920,88 \$
CAMPAGNE WEB — PAIEMENT MINIMUM D'UNE CARTE DE CRÉDIT	2 888,87 \$
CAMPAGNE WEB — PROMOTION DE LA ZONE ENSEIGNANTS	579,10 \$
CAMPAGNE WEB — INFORMATION POUR LES PERSONNES IMMIGRANTES	24 339,32 \$
CAMPAGNE WEB — CONSEILS POUR LE VENDREDI FOU ET LE CYBERLUNDI	249,50 \$
CAMPAGNE WEB — PROMOTION DE LA PAGE WEB SUR LES 50 ANS DE L'OFFICE	170,90 \$
CAMPAGNE WEB — ACHAT D'UNE AUTO D'OCCASION D'UN COMMERÇANT	900,00 \$
<u>COMMANDITES</u>	
COLLOQUE BISANNUEL DE LA FONDATION CLAUDE MASSE	4 950,00 \$
<u>ÉMISSION DE COMMUNIQUÉS DE PRESSE</u>	
CNW TELBEC	3 820,50 \$
<u>ACTIVITÉ DE VEILLE MÉDIATIQUE</u>	
INFLUENCE COMMUNICATIONS INC.	13 615,99 \$
<u>PARTICIPATION À DES SALONS OU DES EXPOSITIONS</u>	
24 ^E COLLOQUE PÉDAGOGIQUE DE L'ALLIANCE DES PROFESSEURES ET PROFESSEURS DE MONTRÉAL	1 180,00 \$
SALON CARREFOUR 50 ANS+	1 650,00 \$
SALON DES AÎNÉS DE LAVAL	1 595,00 \$
<u>DÉVELOPPEMENT, ENTRETIEN, RÉDACTION ET TRADUCTION DU SITE WEB</u>	
TOUMORO (ENTRETIEN ET MISE À JOUR TECHNOLOGIQUE)	19 080,00 \$
ROSS & SHEEHAN INC. (TRADUCTION)	4 304,56 \$
PAUL RAYMOND CÔTÉ (TRADUCTION)	38,25 \$
SOPHIE MARCOTTE (RÉVISION LINGUISTIQUE)	112,50 \$
SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATION JURIDIQUE (CONTENU DES JUGEMENTS DE LA COUR DES PETITES CRÉANCES)	7 135,85 \$
<u>PRODUCTION DE DÉPLIANTS, DE PUBLICATIONS ET AUTRES</u>	
CONCEPTION GRAPHIQUE, ÉDITION ET IMPRESSION DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2020-2021	5 695,65 \$
TRADUCTION ET IMPRESSION DE LA TROUSSE D'INFORMATION POUR LES CONSOMMATEURS ET DE CES FEUILLETS ET FORMULAIRES	9 010,90 \$
CONCEPTION GRAPHIQUE, ÉDITION, TRADUCTION ET IMPRESSION DU DÉPLIANT POUR LES PERSONNES IMMIGRANTES	4 941,00 \$
TRADUCTION ET IMPRESSION DE LA BROCHURE SUR LES SERVICES FUNÉRAIRES	3 267,50 \$
IMPRESSON DU SIGNET POUR LES COMMERÇANTS	353,96 \$
IMPRESSON DE LA CARTE DE COORDONNÉES DE L'OFFICE	49,00 \$
ÉDITION D'UN FORMULAIRE DE RÉCLAMATION AU FONDS D'INDEMNISATION DES CLIENTS DES AGENTS DE VOYAGES	652,50 \$
RÉVISION D'UN INFO-COMMERÇANT	100,00 \$
TOTAL	135 873,48 \$

P.167 REVENUS PROVENANT DES AMENDES.

LES CONDAMNATIONS LIÉES AUX POURSUITES PÉNALES VISANT UNE INFRACTION AUX LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE, POUR L'ANNÉE 2021-2022, S'ÉLÈVENT À 566 126 \$ EN DATE DU 28 FÉVRIER 2022.

P.168 LISTE DES ÉTUDES OU DES SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2021-2022 À LA DEMANDE DU MINISTRE OU DE L'ORGANISME :

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

FIRME	Coût
SOM INC.	31 639 \$

P.169 NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES, EN INDIQUANT LEUR NATURE ET LEURS RÉSULTATS.

AU 28 FÉVRIER 2022, L'OFFICE AVAIT RÉALISÉ 282 ENQUÊTES AU COURS DE L'ANNÉE 2021-2022.

NATURE DES ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2021-2022

NATURE	NOMBRE
INSPECTIONS	215
ENQUÊTES JUDICIAIRES	28
AUTRES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES (VACATIONS À LA COUR, SIGNIFICATIONS DE PROCÉDURE ET COLLECTES D'INFORMATIONS)	39
TOTAL	282

NOMBRE DE RECOMMANDATIONS DÉCOULANT DES ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2021-2022

RECOMMANDATION	NOMBRE
AUCUNE INFRACTION	99
OUVERTURE D'UNE ENQUÊTE JUDICIAIRE À LA SUITE D'UNE INSPECTION	0
ENVOI D'UN AVIS DE NON-CONFORMITÉ OU D'INFRACTION	54
RÉDACTION D'UNE OPINION JURIDIQUE	0
POURSUITE PÉNALE	75
ACTION APPROPRIÉE (INTERVENTIONS JURIDIQUES ET TRANSFERTS D'INFORMATIONS À D'AUTRES DIRECTIONS)	29
AUTRES ACTIONS (RÉGULARISATION DE LA SITUATION CONSTATÉE SANS INTERVENTIONS SUBSÉQUENTES)	7
TOTAL	264

P.170 NOTE, ÉTUDE, ANALYSE OU AUTRES CONCERNANT LA MODERNISATION DES RÈGLES SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION.

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

P.171 DÉTAILLER LES TRAVAUX MENÉS PAR L'OPC RELATIVEMENT AU MEILLEUR ENCADREMENT DU MARCHÉ DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION. INDIQUER :

- **LES DATES DES RENCONTRES ;**
- **LA LISTE DES PARTICIPANTS ;**
- **LES ORDRES DU JOUR ;**
- **LES PROCÈS-VERBAUX ;**
- **LES COÛTS ASSOCIÉS À CES TRAVAUX.**

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

P.172 LORS DE L'ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES EN MAI 2021, LE MINISTRE DE LA JUSTICE ET RESPONSABLE DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR NOUS DISAIT TRAVAILLER ACTIVEMENT SUR UN PROJET DE LOI QUI ENGLOBERAIT LES PRÊTS BALLON, LES HYPOTHÈQUES PARAPLUIES, LES HYPOTHÈQUES LÉGALES ET LA CORESPONSABILITÉ POUR LES ACHATS FAITS AVEC UNE CARTE DE CRÉDIT. INDIQUER :

- LES AVIS PRODUITS PAR L'OPC ;
- LES DATES DES RENCONTRES AVEC L'OPC À CE SUJET ;
- LES DATES DES RENCONTRES AVEC DIFFÉRENTS GROUPES SUR LE SUJET ;
- LA LISTE DES PARTICIPANTS ;
- LES ORDRES DU JOUR ;
- LES PROCÈS-VERBAUX.

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

P.173 À LA SUITE DE L'ÉNONCÉ DE LA MINISTRE DE LA JUSTICE, LE 4 MARS 2019, VEUILLEZ NOUS FOURNIR UN ÉTAT D'AVANCEMENT SUR LES TRAVAUX DE MODERNISATION DES RÈGLES SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION.

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

P.174 CONCERNANT LE FONDS D'INDEMNISATION DES CLIENTS DES AGENTS DE VOYAGE (FICAV), FOURNIR ;

- A. L'ÉVOLUTION DU SOLDE DU FONDS EN 2019-2020, 2020-2021 ET 2021-2022;
- B. EN 2021, 2022, LE NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'INDEMNISATION POUR LES VOYAGES ANNULÉS EN RAISON DE LA COVID-19 ET LES PRÉVISIONS POUR 2022-2023;
- C. EN 2021-2022, LE NOMBRE DE DEMANDES D'INDEMNISATION ACCEPTÉES POUR LES VOYAGES ANNULÉS EN RAISON DE LA COVID-19 ET LES PRÉVISIONS POUR 2022-2023;
- D. EN 2021-2022, LE NOMBRE DE DEMANDES D'INDEMNISATION REFUSÉES POUR LES VOYAGES ANNULÉS EN RAISON DE LA COVID-19 AINSI QUE LE MOTIF DU REFUS ET LES PRÉVISIONS POUR 2022-2023;
- E. LA DATE DE DÉBUT DES PAIEMENTS DES INDEMNISATIONS POUR LES VOYAGES ANNULÉS EN RAISON DE LA COVID-19 ET L'ÉCHÉANCIER DES PAIEMENTS;
- F. LA SOMME TOTALE DES INDEMNISATIONS POUR LES VOYAGES ANNULÉS EN RAISON DE LA COVID-19 À CE JOUR ET LES PRÉVISIONS POUR 2022-2023;
- G. LE NOMBRE D'INDEMNISATIONS REMBOURSÉES DES VOYAGES ANNULÉS EN RAISON DE LA COVID-19 POUR 2021-2022 ET LES PRÉVISIONS POUR 2022-2023;
- H. LE NOMBRE DE TOUTES AUTRES RÉCLAMATIONS, PAR ANNÉE, 2019-2020, 2020-2021 ET 2021-2022;
- I. LE TOTAL DES SOMMES VERSÉES À LA SUITE DE CES AUTRES RÉCLAMATIONS, AINSI QUE LE MONTANT MOYEN VERSÉ PAR RÉCLAMATION.

-
- A. LES ÉTATS FINANCIERS DE L'ANNÉE 2021-2022 NE SONT PAS TERMINÉS NI VÉRIFIÉS.
 - B. ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2021 ET LE 28 FÉVRIER 2022, 4 186 DEMANDES D'INDEMNISATION POUR LES VOYAGES ANNULÉS EN RAISON DE LA COVID-19 ONT ÉTÉ FAITES AU FICAV.
 - C. ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2021 ET LE 28 FÉVRIER 2022, 3 895 DEMANDES D'INDEMNISATION POUR LES VOYAGES ANNULÉS EN RAISON DE LA COVID-19 ONT ÉTÉ ACCEPTÉES.
 - D. ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2021 ET LE 28 FÉVRIER 2022, 717 DEMANDES D'INDEMNISATION POUR LES VOYAGES ANNULÉS EN RAISON DE LA COVID-19 ONT ÉTÉ REFUSÉES.
 - E. LES PAIEMENTS DES INDEMNISATIONS ONT DÉBUTÉ LE 14 OCTOBRE 2021 ET S'EFFECTUENT À LA RÉCEPTION DU DOSSIER DE RÉCLAMATION COMPLET.
 - F. EN DATE DU 28 FÉVRIER 2022, LA SOMME TOTALE DES INDEMNISATIONS POUR LES VOYAGES ANNULÉS EN RAISON DE LA COVID-19 S'ÉLÈVE À 8,5 M\$.
 - G. VOIR LA RÉPONSE DONNÉE À LA SOUS-QUESTION C.
L'ACCEPTATION D'UNE DEMANDE D'INDEMNISATION ENTRAÎNE AUTOMATIQUÉMENT SON PAIEMENT DANS UN DÉLAI DE 1 À 7 JOURS.
 - H. POUR L'ANNÉE 2021-2022, LE NOMBRE DE RÉCLAMATIONS AU FICAV POUR D'AUTRES MOTIFS QUE L'ANNULATION DE VOYAGES EN RAISON DE LA COVID-19 S'ÉLÈVE À 323 EN DATE DU 28 FÉVRIER 2022.
 - I. CETTE INFORMATION SERA DIFFUSÉE ULTÉRIEUREMENT SUR LE SITE WEB DE L'OFFICE À L'ADRESSE SUIVANTE :
[HTTPS://WWW.OPC.GOUV.QC.CA/COMMERCANT/PERMIS-CERTIFICAT/AGENTSDEVOYAGES/INDEEMNISATION/INDEMNISATION/LISTE/](https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/agentsdevooyages/indeemnisation/indeemnisation/liste/).

P.175 CONCERNANT LES PERMIS D'AGENCE DE VOYAGES, FOURNIR:

- A. LE NOMBRE DE PERMIS DEMANDÉS EN 2021-2022, TOUT EN SPÉCIFIANT LE NOMBRE DE CEUX-CI QUI SONT DES RENOUELEMENTS.**
 - B. LE NOMBRE D'INSPECTIONS ET DE VÉRIFICATIONS EFFECTUÉES DANS LE CADRE DE CES DEMANDES;**
 - C. LE NOMBRE D'EMPLOYÉS AFFECTÉS À CES INSPECTIONS OU VÉRIFICATIONS EN 2021-2022.**
-

A. ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2021 ET LE 28 FÉVRIER 2022, L'OFFICE A REÇU 27 NOUVELLES DEMANDES ET A PROCÉDÉ AU RENOUELEMENT DE 569 PERMIS D'AGENT DE VOYAGES, POUR UN TOTAL DE 596.

B. ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2021 ET LE 28 FÉVRIER 2022, LE SERVICE DES ENQUÊTES A EFFECTUÉ 4 INSPECTIONS DANS LE CADRE DES DEMANDES ET DES RENOUELEMENTS DE PERMIS D'AGENT DE VOYAGES. CES INSPECTIONS FONT SUITE À DES DEMANDES DE LA PART DE LA DIRECTION DES PERMIS ET DE L'INDEMNISATION, QUI, APRÈS VÉRIFICATION, DEMANDE UNE ASSISTANCE AU SERVICE DES ENQUÊTES.

C. UN TOTAL DE 9 EMPLOYÉS SONT AFFECTÉS AU PROCESSUS D'INSPECTION OU DE VÉRIFICATION DES DEMANDES DE PERMIS D'AGENCE DE VOYAGES. 4 SONT DES ENQUÊTEURS ET 5 SONT DES EMPLOYÉS DES SERVICES JURIDIQUES ET AGISSENT POUR L'ENVOI D'AVIS OU LE TRAITEMENT DES POURSUITES PÉNALES À LA SUITE DU TRAVAIL DES ENQUÊTEURS. AUCUN DES 9 EMPLOYÉS NE CONSACRE LA TOTALITÉ DE LEUR PRESTATION DE TRAVAIL À L'INSPECTION OU LA VÉRIFICATION DE CES DEMANDES DE PERMIS.

P.176 NOMBRE DE PLAINTES REÇUES PAR L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AU SUJET DES AGENCES DE VOYAGES EN 2021-2022.

ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2021 ET LE 28 FÉVRIER 2022, **282 PLAINTES** ONT VISÉ DES AGENTS DE VOYAGES TITULAIRES D'UN PERMIS.

P.177 TOUTE NOTE, ANALYSE, DIRECTIVE OU CONSIGNE RÉALISÉE OU ÉMISE EN 2021-2022 AU SUJET DU REMBOURSEMENT DE VOYAGES SOUS LA FORME DE CRÉDIT-VOYAGE.

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

P.178 NOMBRE DE PLAINTES POUR SERVICE NON-REÇU DEMANDANT UN REMBOURSEMENT FAIT AUPRÈS DE L'OFFICE EN 2021-2022 EN LIEN AVEC LA COVID-19. (VENTILEZ PAR TYPE DE SERVICES VISÉS: EX. CENTRE DE CONDITIONNEMENT PHYSIQUE, ENTRETIEN PAYSAGER, INSTALLATION DE PISCINE, VOYAGISTE, ETC.)

BIEN OU SERVICE FAISANT L'OBJET DE LA PLAINTÉ	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
ARTICLES DE LOISIRS	2
CARTES PRÉPAYÉES, COUPONS ÉCHANGEABLES ET PROGRAMME DE FIDÉLISATION	1
COURS DE LANGUE, LEÇONS DE CONDUITE, COURS RELATIFS AUX SPORTS, AUX LOISIRS ET AUTRES PASSE-TEMPS	10
DÉMÉNAGEMENT, ENTREPOSAGE ET LIVRAISON	2
GROS APPAREILS MÉNAGERS	1
HÔTELS ET AUTRES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES	2
MEUBLES	5
RESTAURANTS ET BARS	1
SERVICES DE GARDE	11
SERVICES IMMOBILIERS	2
SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, L'ENTRETIEN ET À LA RÉNOVATION DE L'HABITATION	5
SERVICES LIÉS AUX SPORTS, AUX LOISIRS, À LA CULTURE ET AU CONDITIONNEMENT PHYSIQUE	30
SERVICES PROFESSIONNELS (AUTRES QUE DES SERVICES DE SANTÉ)	1
SOINS CORPORELS ET D'ESTHÉTIQUE	1
TRANSPORT AÉRIEN	22
TRANSPORT EN COMMUN, ROUTIER, FERROVIAIRE ET MARITIME	1
VÊTEMENTS, BIJOUX ET ACCESSOIRES	1
VOYAGES À FORFAIT	13
TOTAL	111

P.179 TOUTE NOTE OU ANALYSE PRODUITE SUR LA QUESTION DE LA CO-RESPONSABILITÉ DES COMPAGNIES D'ASSURANCES ET DES COMPAGNIES DE CARTES DE CRÉDIT CONCERNANT LES REMBOURSEMENTS.

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