



# ÉTUDE DES CRÉDITS 1995-1996

## PROTECTION DU CONSOMMATEUR

- Office de la protection du consommateur
- Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité
- Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole



# ÉTUDE DES CRÉDITS 1995-1996

## PROTECTION DU CONSOMMATEUR

- Office de la protection du consommateur
- Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité
- Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole

**ÉTUDE DES CRÉDITS 1995-1996**  
**- PROTECTION DU CONSOMMATEUR -**

---

<b>TABLE DES MATIÈRES</b>	<b>PAGE</b>
<b>Office de la protection du consommateur</b>	
. Cahier explicatif des crédits . . . . .	1
. Demandes de renseignements généraux . . . . .	6
. Demandes de renseignements particuliers . . . . .	35
 <b>Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité</b>	
. Cahier explicatif des crédits . . . . .	1
. Demandes de renseignements généraux . . . . .	5
. Demandes de renseignements particuliers . . . . .	10
 <b>Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole</b>	
. Cahier explicatif des crédits . . . . .	1
. Demandes de renseignements généraux . . . . .	5
. Demandes de renseignements particuliers . . . . .	6

IDENTIFICATION	NUMÉRO	TITRE
PROGRAMME	10	Protection du consommateur
ÉLÉMENT	01	Office de la protection du consommateur
RESPONSABLE	Office de la protection du consommateur	

## ORGANIGRAMME

Commission de protection des droits de la jeunesse Kevin Saville Président	Commission des droits de la personne Yves Lafontaine Président	Commission des services juridiques Pierre Lorrain Président	Commission d'appel en matière de lésions professionnelles Freddy Henderson Président
Commission d'accès à l'information Paul-André Comeau Président	Com. aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité William D. Schwartz Commissaire	Com. aux plaintes en matière de protection du territoire agricole Serge Lafontaine Commissaire	Office de la protection du consommateur Marie Bédard Présidente
Office des professions du Québec Robert Diamant Président	Société québécoise d'information juridique Jacques Viau Président	Curateur public Nicole Fontaine Curatrice publique	Fonds d'aide aux recours collectifs Jean Bernier Président

**MANDAT**

Responsable de la surveillance de l'application de la Loi sur la protection du consommateur, de la Loi sur le recouvrement de certaines créances, de la Loi sur les agents de voyage et de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, l'**Office de la protection du consommateur** a notamment le mandat:

- de surveiller l'application de la Loi sur la protection du consommateur et de toute autre loi en vertu de laquelle une telle surveillance lui incombe;
- de recevoir les plaintes des consommateurs;
- d'éduquer et de renseigner la population en ce qui a trait à la protection du consommateur;
- de faire des études concernant la protection du consommateur et s'il y a lieu, de transmettre ses recommandations au Ministre;
- de promouvoir et de subventionner la création et le développement de services ou d'organismes destinés à protéger le consommateur et de coopérer avec ces services ou organismes;
- de sensibiliser les commerçants, les manufacturiers et les publicitaires aux besoins et aux demandes de consommateurs;
- de promouvoir les intérêts des consommateurs devant un organisme gouvernemental dont les activités affectent le consommateur;
- d'évaluer le bien ou un service offert au consommateur;
- de coopérer avec les divers ministères et organismes gouvernementaux du Québec en matière de protection du consommateur et de coordonner le travail accompli dans ce but par ces ministères et organismes;
- de créer, par règlement, des conseils consultatifs régionaux de la protection du consommateur pour les régions qu'il fixe, déterminer leur composition, leurs fonctions, devoirs et pouvoirs, les modalités d'administration de leurs affaires et prévoir les émoluments de leurs membres.

**EFFECTIF**

## .Sommaire

CATÉGORIES D'EMPLOI	1995-1996	1994-1995	VARIATION	
			N	%
Administratrices, administrateurs d'État	1	3	(2)	(66,7)
Cadres supérieures, cadres supérieurs	3	5	(2)	(40,0)
Cadres intermédiaires	10	11	(1)	(9,1)
Juges				
Cadres juridiques	0	1	(1)	(100,0)
Substituts du Procureur général				
Avocates, avocats et notaires	4	12	(8)	(66,7)
Professionnelles, professionnels	25	46	(21)	(45,7)
Techniciennes, techniciens	62	80	(18)	(22,5)
Personnel de bureau	19	51	(32)	(62,7)
Ouvrières, ouvriers				
Agents de la paix				
<b>EFFECTIF RÉGULIER</b>	<b>124</b>	<b>209</b>	<b>(85)</b>	<b>(40,7)</b>
<b>EFFECTIF TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>210</b>	<b>(85)</b>	<b>(40,5)</b>

## . Explication des variations

L'effectif total de cet élément de programme est passé de 210 à 125, soit une diminution de 85 postes ou 40,5%. Cette diminution s'explique ainsi:

**Effort budgétaire 1995 - 1996**

. Révision de la mission et du mandat de l'Office de la protection du consommateur

(85)

**CRÉDITS**

Sommaire (en milliers de dollars)

SUPERCATÉGORIES	1995-1996	1994-1995	VARIATION	
			\$	%
Rémunération	5 448,6	9 199,1	(3 750,5)	(40,8)
Fonctionnement	2 870,1	3 157,3	(287,2)	(9,1)
Capital	33,4	90,9	(57,5)	(63,3)
Transfert	495,4	550,5	(55,1)	(10,0)
Prêts, placements et avances	1,0	1,0	0,0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>8 848,5</b>	<b>12 998,8</b>	<b>(4 150,3)</b>	<b>(31,9)</b>

**Explication des variations**

Les crédits de cet élément de programme ont diminué de 4 150,3K\$, soit une baisse de 31,9% par rapport au budget de 1994-1995. Cette diminution résulte des facteurs suivants:

**Rémunération : (3 750,5) ou (40,8%)**

**Coût de reconduction des activités existantes**

- . Compressions livrées suite au discours sur le budget du 12 mai 1994 (277,1)
- . Ajustement relié à la masse salariale pour le coût de système, la progression de carrière des juristes et le boni au rendement des cadres 122,1

**Effort budgétaire 1995-1996**

- . Révision de la mission et du mandat de l'Office de la protection du consommateur (3 595,5)

**SOUS-TOTAL (3 750,5)**

**Fonctionnement : (287,2) ou (9,1)**

**Coût de reconduction des activités existantes**

- . Compressions livrées suite au discours sur le budget du 12 mai 1994 (382,7)
- . Ajustement relié aux crédits non récurrents 1995-1996 pour la cause - type de la MIUF 500,0

**Effort budgétaire 1995-1996**

- . Révision de la mission et du mandat de l'Office de la protection du consommateur (404,5)

**SOUS-TOTAL (287,2)**

**Capital : (57,5) ou (63,3%)**

**Coût de reconduction des activités existantes**

- . Compressions livrées suite au discours sur le budget du 12 mai 1994 (57,5)

**CRÉDITS**

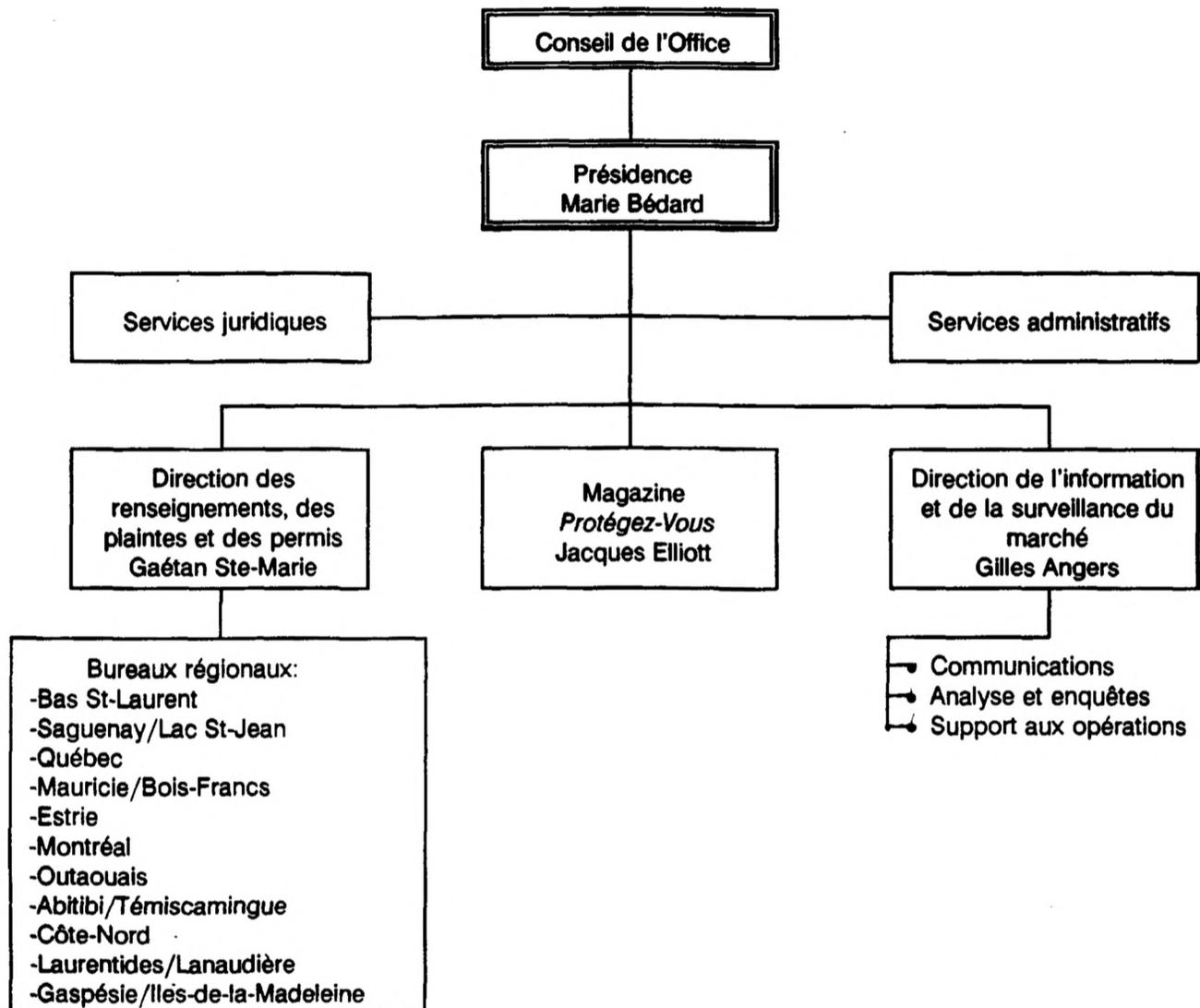
Transfert : (55,1) ou (10,0%)
-------------------------------

**Coût de reconduction des activités existantes**

. Compressions livrées suite au discours sur le budget du 12 mai 1994	<u>(55,1)</u>
<b>TOTAL</b>	<b><u>(4 150,3)</u></b>

**G.1 Organigramme du Ministère ou de l'organisme en indiquant pour chaque poste le nom et le titre du titulaire.**

**Office de la protection du consommateur**



**G.2 Liste de toutes les publications du Ministère ou de l'organisme (incluant les publications régulières, particulières ou occasionnelles):**

- tirage
- coût
- distribution
- imprimeur
- copie des publications

En 1994-1995 :

PUBLICATIONS DU MINISTÈRE AINSI QUE DES ORGANISMES ET COMMISSIONS RATTACHÉS AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE				
TITRE	TIRAGE	COÛT D'IMPRESSION	IMPRIMEUR	MODE DE DISTRIBUTION
LIVRAISON SPÉCIALE	650 exemplaires	619,69 \$	Les impressions Gauvin & Harbour inc.	Courrier interne
RAPPORT ANNUEL	1000 exemplaires	1968,58 \$	Imprimerie Laurentide	Poste Canada Courrier interne Publications du Québec (en vente)  Autres exemplaires en vente (2 \$) dans les librairies des Publications du Québec
PROTÉGEZ-VOUS	136 202 exemplaires	380 000 \$	Transcontinental (Montréal)	Abonnement et kiosque

---

**G.3 Liste des voyages hors Québec depuis le 1<sup>er</sup> avril 1994:**

- **endroit et date du voyage;**
  - **but du voyage;**
  - **nom des ministres, députés, personnel de cabinet et fonctionnaires concernés (avec leur titre);**
  - **pour les organismes, noms des dirigeants et fonctionnaires concernés;**
  - **coût total des voyages hors-Québec.**
- 

**1- VOYAGE À DES MOINES, IOWA, USA, DU 10 AU 13 AVRIL 1994. Coût : 1672,21 \$.**

Rencontre sur la consommation avec les Avocats généraux des États-Unis.

- . M. Pierre Valois, Directeur des affaires juridiques et de la recherche de l'OPC.

**2- VOYAGE À SÉVILLE, ESPAGNE, DU 24 AVRIL AU 1<sup>ER</sup> MAI 1994. Coût : 500 \$.**

Participation au congrès européen des associations de consommateurs pour l'étude et la proposition de procédures extrajudiciaires de résolution des conflits en matière de consommation.

- . M<sup>me</sup> Marie Bédard, présidente de l'OPC.

**3- VOYAGE À TORONTO, ONTARIO DU 25 AU 27 SEPTEMBRE 1994. Coût : 1563 \$.**

Rencontre des représentants du fédéral et des provinces quant à la négociation de l'entente sur le commerce intérieur.

- . M. Pierre Valois, Directeur des affaires juridiques et de la recherche de l'OPC.
- . M<sup>me</sup> Françoise Lebeau, avocate à la Direction des affaires juridiques et de la recherche de l'OPC.
- . M. Luis Curras, avocat à la Direction des affaires juridiques et de la recherche de l'OPC.

**4- VOYAGE À TORONTO, ONTARIO, LES 11 ET 12 OCTOBRE 1994. Coût : 334 \$.**

Rencontre du groupe de travail sur les systèmes de transfert électronique de fonds pour discuter de «Home Banking».

- . M. Luis Curras, avocat à la Direction des affaires juridiques et de la recherche de l'OPC.

**5- VOYAGE À WASHINGTON (DISTR. FÉDÉRAL, USA) DU 12 AU 16 NOVEMBRE 1994. Coût : 1735 \$.**

Rencontre sur la consommation avec les Avocats généraux des États-Unis.

- . M. Pierre Valois, Directeur des affaires juridiques et de la recherche de l'OPC.

**COÛT TOTAL DES VOYAGES HORS-QUÉBEC : 5 804,21 \$**

---

**G.4 Liste des dépenses, de moins de 25 000 \$, en publicité et des articles promotionnels:**

- **les sommes dépensées pour l'exercice financier 1994-1995 et les prévisions pour 1995-1996;**
  - **la ventilation des dépenses par type de média;**
  - **les noms des fournisseurs;**
  - **le but visé par chaque dépense.**
- 

Aucune dépense en publicité pour l'Office de la protection du consommateur durant l'exercice financier 1994-1995.

Aucune dépense prévisible pour l'exercice financier 1995-1996.

---

**G.5 Liste des sondages, de moins de 25 000 \$, effectués durant l'exercice financier 1994-1995 à la demande des ministères, organismes, sociétés, régies et commissions qui s'y rattachent:**

- liste et coût;
  - copie du questionnaire et du résultat.
- 

Voir fiche G.7.

---

**G.6 Liste des études, de moins de 25 000 \$, commandées durant l'exercice financier 1994-1995 à la demande du ministère de l'organisme :**

- liste et coût;
  - copie des études
- 

Aucune étude n'a été commandée par l'Office de la protection du consommateur en 1994-1995.

**G.7 Liste des contrats, de moins de 25 000 \$, octroyés par le ministère ou l'organisme depuis le 1<sup>er</sup> avril 1994 au 31 mars 1995 en indiquant :**

- le nom du professionnel(le) ou de la firme;
- l'objet;
- le coût.

<b>CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$</b>		
<b>NOM DU PROFESSIONNEL OU DE LA FIRME</b>	<b>OBJET DU CONTRAT</b>	<b>COÛT</b>
Bell Canada	Procéder à la réalisation d'un test sur les télécopieurs (volet téléphonie).	4 950,00
Bell Canada	Procéder à la réalisation d'un test sur les baladeurs.	10 200,00
Centre de perfectionnement des ressources humaines	Formation sur la médiation.	4 086,00
Centre de recherche industrielle du Québec	Procéder à la réalisation d'un test sur la performance des systèmes de traitement d'eau.	12 160,00
Centre de recherche industrielle du Québec	Procéder à la réalisation d'un test sur l'analyse de la qualité des eaux traitées.	11 510,00
Centre de recherche industrielle du Québec	Procéder à la réalisation d'un test sur les télécopieurs.	10 603,00
Commission des écoles catholiques de Montréal	Procéder à la réalisation d'un test sur les systèmes antivol d'automobiles.	4 900,00
Communications Cogito Ergo Sum.	Travaux graphiques.	3 600,00
Compagnie Wyatt	Services-conseils.	2 200,00
Compélec Inc.	Travaux graphiques.	1 035,00
Compélec Inc.	Travaux graphiques.	990,00
Coté, André-Philippe	Travaux graphiques.	900,00
Dame plume communications	Travaux graphiques.	538,00
Dame plume communications	Travaux graphiques.	514,00
Deschamps Design	Travaux graphiques.	6 000,00
Gespro informatique Inc.	Réaliser des activités reliées à l'entretien et à l'évolution du système informatique des commerçants.	9 972,00
Groupe C.F.C. Inc.	Réaliser un programme de formation en développement de l'expertise en méthodologie de révision des processus.	4 832,00
Inchcape/Warnock Hersey Ltée	Procéder à la réalisation d'un test sur les cafetières-filtres.	5 030,00
Inchcape/Warnock Hersey Ltée	Procéder à la réalisation d'un test sur les chargeurs de piles.	7 450,00
Laboratoire de physiologie de l'exercice de l'Université de Montréal.	Procéder à la réalisation d'un test sur les vidéos d'exercice.	5 347,50
Masse, Claude	Conférence portant sur la nécessité de protéger juridiquement le consommateur québécois.	200,00

**G.7 Liste des contrats, de moins de 25 000 \$, octroyés par le ministère ou l'organisme depuis le 1<sup>er</sup> avril 1994 au 31 mars 1995 en indiquant :**

- le nom du professionnel(le) ou de la firme;
- l'objet;
- le coût.

<b>CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$</b>		
<b>NOM DU PROFESSIONNEL OU DE LA FIRME</b>	<b>OBJET DU CONTRAT</b>	<b>COÛT</b>
Méchant Boris, studio d'infographie	Travaux graphiques.	1 750,00
Sarrasin, Roger	Expert-conseil.	1 859,41
Som Inc.	Sondage de type «omnibus» s'adressant à un échantillon représentatif des jeunes âgés de 15 à 24 ans.	3 000,00
Technitrol-Eco Inc.	Procéder à la réalisation d'un test sur les pèse-personnes.	1 300,00
Zoom Réseau d'affichage Intérieur Inc.	Travaux graphiques.	9 984 00

---

**G.8 Liste détaillée des contrats de moins de 25 000 \$ qui, depuis le 1er avril 1994, ont fait l'objet d'un versement supplémentaire par rapport au montant initial, le montant du surplus versé, le montant du contrat initial, les raisons du dépassement et le nom de l'entreprise qui a réalisé le contrat**

---

<b>NOM DE L'ENTREPRISE</b>	<b>RAISON DU DÉPASSEMENT</b>	<b>MONTANT DU CONTRAT INITIAL</b>	<b>MONTANT DU SURPLUS PAYÉ</b>
Centre de recherche industrielle du Québec	Expertises supplémentaires relatives au test sur les télécopieurs	9 900 \$	703 \$
Compélec Inc.	Copies supplémentaires	990 \$	45 \$

**G.9 Le montant global, pour l'année 1994-1995, de chacune des dépenses suivantes :**

- la photocopie;
- la télécopie (fax), si identifiable à même les coûts rrellés à la téléphonie;
- le remboursement des frais de transport;
- le remboursement des frais d'hébergement;
- le remboursement des frais de repas;
- l'ensemble des dépenses applicables à la participation à des congrès, des colloques et toutes sessions de type perfectionnement ou ressourcement:
  - a) au Québec
  - b) à l'extérieur du Québec

POSTE DE DÉPENSES	MONTANT <sup>(1)</sup>
Photocopie	32,4 K \$
Télécopie	13,5 K \$
Remboursement des frais de voyage	157,8 K \$
Congrès, colloque et autres sessions de type perfectionnement: <ul style="list-style-type: none"> <li>• au Québec</li> <li>• à l'extérieur du Québec</li> </ul>	28,0 K \$ 0

(1) Dépenses estimées sur la base des dépenses réelles au 31 janvier 1995.

---

**G.10 Pour chacun des ministères et organismes publics et parapublics sous leur autorité, combien de personnes, dont la cotisation fut payée en 1994-1995 par l'employeur, sont membres de corporations professionnelles, de clubs privés (clubs d'affaires, clubs sociaux, clubs de golf ou autres) et à quelle somme s'élève le montant global payé pour ces cotisations ?**

- **Quelle est la fonction de chaque personne concernée ainsi que le coût de la cotisation à chacun des clubs ou corporation professionnelle (en indiquant le nom des clubs ou de la corporation professionnelle)?**
- 

Publicité-Club de Montréal

- Monsieur Gilles Angers, Directeur des Affaires régionales, des communications et de l'éducation à l'Office de la protection du consommateur;
- Coût pour l'exercice financier 1994-1995: 80,00 \$.

**G.11 Le nombre et la répartition du personnel masculin et féminin, des personnes handicapées, anglophones, autochtones et des communautés culturelles (de chaque ministère et pour chacun des organismes relevant de sa compétence) pour chaque catégorie d'emplois (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) pour l'année 1994-1995 ainsi que les prévisions pour 1995-1996. Pour chaque catégorie, indiquer le pourcentage par rapport à l'effectif total du ministère ou de l'organisme.**

<b>RÉPARTITION DU PERSONNEL MASCULIN ET FÉMININ, DES PERSONNES HANDICAPÉES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES<sup>(1)</sup></b>		
<b>CATÉGORIE</b>	<b>TOTAL O.P.C.</b>	
	<b>NOMBRE</b>	<b>%</b>
<b>FEMMES</b>		
<u>Hors cadre</u>		
94-95	1/3	33,33
<u>Cadre supérieure</u>		
94-95	0/6	0
<u>Cadres intermédiaires</u>		
94-95	5/11	45,45
<u>Professionnelles</u>		
94-95	22/57	38,60
<u>Fonctionnaires</u>		
94-95	95/132	71,97
Les données utilisées font référence au nombre de femmes par rapport au total de postes occupés dans chaque catégorie.		
<b>COMMUNAUTÉS CULTURELLES</b>		
<u>Toutes catégories</u>		
94-95	6/209	2,87
Les membres des communautés culturelles selon la nouvelle définition.		
<b>HANDICAPÉES</b>		
<u>Toutes catégories</u>		
94-95	2/209	0,96
<b>ANGLOPHONES</b>		
<u>Toutes catégories</u>		
94-95	3/209	1,44
<b>AUTOCHTONES</b>		
<u>Toutes catégories</u>		
94-95	1/209	0,48

(1) Ces statistiques se réfèrent à des postes occupés et non des postes autorisés, au 3 mars 1995.

Note : Les prévisions pour l'exercice financier 1995-1996 ne sont pas disponibles.

---

**G.12 Pour l'exercice financier 1994-1995, pour chaque ministère et organisme:**

---

**a) Nombre de jours total de congé de maladie pris par le personnel**

Pour la période du 1er avril 1994 au 3 mars 1995, 1 272,0 jours de congé de maladie ont été pris par le personnel de l'Office de la protection du consommateur.

**b) Nombre d'heures de travail supplémentaires réalisées par le personnel et répartition de la rémunération de ces heures supplémentaires (argent, vacances, etc.):**

- Heures supplémentaires effectuées: 327,47
- Répartition de la rémunération de ces heures:
  - ◆ heures payées: 23,50
  - ◆ heures compensées: 303,97

**c) Nombre de jours de vacances total pris par le personnel**

Pour la période du 1er avril 1994 au 3 mars 1995, 3 789,0 jours de vacances ont été pris par le personnel de l'Office de la protection du consommateur.

**G.13 Concernant les effectifs de chacun des ministères et organismes pour l'exercice financier 1994-1995 :**

- a) effectifs réguliers par catégorie d'emploi (cadres supérieurs et intermédiaires, professionnels, techniciens, personnel de bureau, ouvriers et agents de la paix);
- b) nombre d'employés bénéficiant d'un traitement additionnel en raison de la complexité de la tâche à accomplir;
- c) nombre d'employés bénéficiant d'un traitement supérieur à celui normalement perçu pour la tâche qu'ils ont accomplie;
- d) nombre de postes par catégorie d'emploi;
- e) nombre de postes occasionnels, temporaires et contractuels.

**A) Effectifs réguliers par catégorie d'emploi (cadres supérieurs et intermédiaires, professionnels, techniciens, personnel de bureau, ouvriers et agent de la paix).**

1- Au 1<sup>er</sup> avril 1994

CR	Unité administrative	Hors cadres	Cadre	Cadre int.	Prof.	Tech.	Fonct.	Total
TOTAL		3	8	11	65	86	47	220

NOTE: 70 postes d'agents de la protection du consommateur sont inclus aux 86 postes de "Techniciens".

**B) Nombre d'employés bénéficiant d'un traitement additionnel en raison de la complexité de la tâche à accomplir.**

- 7 employé(e)s de l'Office de la protection du consommateur bénéficient d'une prime de complexité supérieure.

**C) Nombre d'employés bénéficiant d'un traitement supérieur à celui normalement prévu pour la tâche qu'ils ont accomplie.**

- 15 employé(e)s de l'Office de la protection du consommateur bénéficient d'un traitement supérieur à celui normalement prévu pour la tâche qu'ils ont accomplie.

**D) Nombre de postes par catégorie d'emploi.**

Voir tableau ci-dessus.

**E) Nombre de postes occasionnels, temporaires et contractuels.**

Au 1<sup>er</sup> avril 1994, 1 ETC occasionnel était alloué à l'Office de la protection du consommateur.

---

**G.14 Mise à part la SIQ, la liste des firmes en 1994-1995 qui louent des espaces dont le montant annuel est inférieur à 25 000 \$ en indiquant pour chacune d'elles:**

- **l'emplacement de la location;**
  - **la superficie du local loué;**
  - **le coût de location au mètre carré;**
  - **le coût total de ladite location;**
  - **la durée et la copie du bail.**
- 

Aucun espace n'a été loué par une firme autre que la SIQ durant l'exercice financier 1994-1995.

---

**G.15 La liste des contrats de moins de 25 000 \$, attribués en 1994-1995 spécifiquement à des firmes de communication, de recherche ou de relations publiques en indiquant:**

- le nom de la firme;
  - l'objet du contrat;
  - la durée du contrat;
  - le coût du contrat.
- 

Voir réponse à G.7.

- 
- G.16**      **La liste des tarifs (droits et permis) en vigueur pour l'exercice financier 1994-1995 en indiquant :**
- a)    la tarification pour chacun des droits et permis reçus;**
  - b)    le total des revenus perçus pour chacun des droits et permis exigés;**
  - c)    pour l'année 1995-1996, la prévision du total des revenus qui seront perçus pour chacun des droits et permis exigés.**
- 

Ne s'applique pas à l'étude des crédits.

---

**G.17 a) Liste du personnel du cabinet du ministre en 1994-1995 en indiquant pour chaque individu :**

- la date de l'entrée en fonction;
- la date du départ, s'il y a lieu;
- le titre de la fonction;
- l'adresse du port d'attache;
- la classification;
- la liste du personnel politique qui fait partie de la fonction publique.

**G.17 b) Le montant détaillé des salaires, des honoraires et des contrats donnés par le cabinet pour l'exercice 1994-1995.**

**G.17 c) Le nombre total d'employés au cabinet.**

---

Ne s'applique pas.

---

**G.18 a) Liste du personnel de la suite sous-ministérielle en 1994-1995 en indiquant pour chaque individu:**

- la date de l'entrée en fonction;
- la date du départ, s'il y a lieu;
- le titre de la fonction;
- l'adresse du port d'attache;
- la classification;
- la liste du personnel politique qui fait partie de la fonction publique.

**G.18 b) Le montant total des salaires et honoraires versés par la suite sous-ministérielle pour l'exercice 1994-1995.**

**G.18 c) Le nombre total d'employés de la suite sous-ministérielle.**

---

Ne s'applique pas.

---

**G.19 Liste des subventions, de moins de 25 000 \$, données en 1994-1995 à même le budget discrétionnaire du ministre en indiquant:**

- le nom de l'organisme ou de la personne concernés;
  - le montant.
- 

Ne s'applique pas.

---

**G.20 Liste des crédits périmés, par programme et par élément, pour l'exercice financier 1994-1995.**

---

Aucun.

---

**G.21 La ventilation détaillée des dépenses afférentes aux transferts obtenus du gouvernement fédéral (préciser le montant reçu) en 1994-1995 dans le cadre des divers programmes à frais partagés; pour chacun de ces programmes, description sommaire du mode de subvention.**

---

Ne s'applique pas.

---

**G.22 La liste des subventions, de moins de 25 000 \$, versées à même le budget discrétionnaire du ministère ou de l'organisme pour l'année 1994-1995.**

---

Ne s'applique pas.

---

**G.23 Bilan à jour des mesures contenues dans le plan stratégique du grand Montréal relevant du ministère ou d'un organisme sous sa juridiction.**

---

La réponse à cette question sera fournie par le ministère de l'Industrie, du Commerce, de la Science et de la Technologie.

---

**G.24 Liste des membres du personnel permanent, occasionnel, temporaire ou contractuel qui ont siégé comme commissaire ou travaillé aux commissions régionales itinérantes sur la souveraineté:**

- nature du travail;
  - mode de rémunération;
  - durée de l'assignation;
  - dépenses encourues et leur nature.
- 

La réponse à cette question sera fournie par le Conseil exécutif.

---

**G.25 Liste du personnel libéré pour les négociations à venir dans la fonction publique:**

- la masse salariale prévue à cet effet;
  - le nombre de jour par employé prévu.
- 

La réponse à cette question sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor.

---

**G.26 La liste du personnel rémunéré par le ministère qui n'occupe aucun poste dans ce ministère:**

- **assignation initiale;**
  - **assignation actuelle;**
  - **salaire.**
- 

Ne s'applique pas.

---

**G.27 La liste du personnel rémunéré par le ministère et affecté à des organismes parapublics non gouvernementaux et autres:**

- **assignation initiale;**
  - **assignation actuelle;**
  - **salaire.**
- 

Ne s'applique pas.

---

**G.28**      **Liste des cadres qui ont démissionné, qui ont été affectés ou mis à pied en 1994-1995. Pour chacun des cas :**

- .    **Salaire;**
  - .    **Date du changement;**
  - .    **Prime de séparation;**
  - .    **Assignment initiale;**
  - .    **Assignment actuelle.**
- 

Aucun cadre n'a démissionné, n'a été réaffecté ou n'a été mis à pied en 1994-1995 à l'Office de la protection du consommateur.

**P.53 Ventilation détaillée du total des subventions accordées par l'Office de la protection du consommateur aux divers organismes, en 1994-1995**

<b>ORGANISMES</b>	<b>1994-1995</b>
<b>Association des consommateurs du Québec (ACQ)</b>	<b>25 000 \$</b>
. ACQ provincial	
. ACQ de Montréal	
. ACQ de Québec - Sainte-Foy	
. ACQ de Trois-Rivières	
<b>Fédération des Associations coopératives d'économie familiale (FACEF)</b>	<b>15 000 \$</b>
. ACEF du Nord de Montréal	18 000 \$
. ACEF de Lanaudière	19 000 \$
. ACEF de la Mauricie	16 000 \$
. ACEF de Thetford-Mines	15 000 \$
. ACEF de la Rive-Sud de Québec	13 000 \$
. ACEF de la Péninsule	10 000 \$
. ACEF du Grand-Portage	10 000 \$
. ACEF Rimouski-Neigette et Mitis	5 000 \$
. ACEF de l'Abitibi-Témiscamingue	10 000 \$
<b>Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec (FNACQ)</b>	<b>10 000 \$</b>
. ACEF de Granby	14 000 \$
. ACEF de l'Estrie	14 000 \$
. ACEF de Québec	19 000 \$
. ACEF de la Rive-Sud de Montréal	15 000 \$
. ACEF du Haut St-Laurent	13 500 \$
<b>Services budgétaires populaires</b>	
. Carrefour d'entraide de Drummond	8 000 \$
. Centre populaire de Roberval	5 000 \$
. Groupe de recherche en animation et planification économique inc (GRAPE)	16 000 \$
. Service budgétaire populaire d'Alma	11 000 \$
. Service budgétaire populaire de Chicoutimi	5 000 \$
. Service budgétaire populaire de l'Estrie	8 000 \$
. Service budgétaire populaire de Jonquière	6 000 \$
. Service budgétaire populaire de la MRC d'Asbestos	6 250 \$
<b>Organismes non regroupés</b>	
. ACEF de l'Est de Montréal	18 000 \$
. ACEF de l'Outaouais	18 000 \$
. ACEF des Bois-Francis	17 000 \$
. ACEF des Basses-Laurentides	18 000 \$
. ACEF du Sud-Ouest de Montréal	19 000 \$
. ACEF du Centre de Montréal	23 000 \$
. Service d'aide aux consommateurs de Shawinigan (SAC)	20 000 \$
. Association pour la protection automobile (APA)	17 000 \$
. Action-Alimentation	3 350 \$
. Centre d'information et de recherche en consommation de Charlevoix-Ouest (CIRCCO)	5 000 \$
. Association pour la protection des intérêts des consommateurs de la Côte-Nord (APIC)	14 000 \$
. Centre de recherche et d'information en consommation de Port-Cartier (CRIC)	15 000 \$
<b>Total</b>	<b>494 100 \$</b>

---

**P.54** Liste détaillée des organismes qui ont demandé une subvention à l'Office de la protection du consommateur, en 1994-1995, en indiquant:

- a) ceux dont la demande est encore en traitement;
- 

Toutes les demandes ont été traitées.

**P.54 Liste détaillée des organismes qui ont demandé une subvention à l'Office de la protection du consommateur, en 1994-1995, en indiquant:**

- b) ceux dont la demande a été accueillie favorablement (nom de l'organisme et montant accordé)

ORGANISMES	1994-1995
<b>Association des consommateurs du Québec (ACQ)</b>	25 000 \$
. ACQ provincial	
. ACQ de Montréal	
. ACQ de Québec - Sainte-Foy	
. ACQ de Trois-Rivières	
<b>Fédération des Associations coopératives d'économie familiale (FACEF)</b>	15 000 \$
. ACEF du Nord de Montréal	18 000 \$
. ACEF de Lanaudière	19 000 \$
. ACEF de la Mauricie	16 000 \$
. ACEF de Thetford-Mines	15 000 \$
. ACEF de la Rive-Sud de Québec	13 000 \$
. ACEF de la Péninsule	10 000 \$
. ACEF du Grand-Portage	10 000 \$
. ACEF Rimouski-Neigette et Mitis	5 000 \$
. ACEF de l'Abitibi-Témiscamingue	10 000 \$
<b>Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec (FNACQ)</b>	10 000 \$
. ACEF de Granby	14 000 \$
. ACEF de l'Estrie	14 000 \$
. ACEF de Québec	19 000 \$
. ACEF de la Rive-Sud de Montréal	15 000 \$
. ACEF du Haut St-Laurent	13 500 \$
<b>Services budgétaires populaires</b>	
. Carrefour d'entraide de Drummond	8 000 \$
. Centre populaire de Roberval	5 000 \$
. Groupe de recherche en animation et planification économique inc (GRAPE)	16 000 \$
. Service budgétaire populaire d'Alma	11 000 \$
. Service budgétaire populaire de Chicoutimi	5 000 \$
. Service budgétaire populaire de l'Estrie	8 000 \$
. Service budgétaire populaire de Jonquière	6 000 \$
. Service budgétaire populaire de la MRC d'Asbestos	6 250 \$
<b>Organismes non regroupés</b>	
. ACEF de l'Est de Montréal	18 000 \$
. ACEF de l'Outaouais	18 000 \$
. ACEF des Bois-Francs	17 000 \$
. ACEF des Basses-Laurentides	18 000 \$
. ACEF du Sud-Ouest de Montréal	19 000 \$
. ACEF du Centre de Montréal	23 000 \$
. Service d'aide aux consommateurs de Shawinigan (SAC)	20 000 \$
. Association pour la protection automobile (APA)	17 000 \$
. Action-Alimentation	3 350 \$
. Centre d'information et de recherche en consommation de Charlevoix-Ouest (CIRCCO)	5 000 \$
. Association pour la protection des intérêts des consommateurs de la Côte-Nord (APIC)	14 000 \$
. Centre de recherche et d'information en consommation de Port-Cartier (CRIC)	15 000 \$
<b>Total</b>	494 100 \$

---

**P.54** Liste détaillée des organismes qui ont demandé une subvention à l'Office de la protection du consommateur, en 1994-1995, en indiquant:

c) ceux dont la demande a été rejetée et les motifs du refus

---

*Service budgétaire populaire Dynamique*

Le rapport d'activités et la demande étaient peu explicites sur la nature des services offerts et le volume de la clientèle est peu significatif.

*Association des consommateurs du Canada (section Québec)*

La demande ainsi que le rapport d'activités de l'organisme présentaient peu d'information.

*Source alimentaire Bonavignon Inc.*

Les activités de cet organisme concernent essentiellement l'aide et le dépannage alimentaire; la nature de ces services n'est pas reliée à la protection du consommateur.

*Service budgétaire populaire La Baie/Bas-Saguenay*

Le faible volume de la clientèle rejointe par l'organisme.

*Conseil de protection des automobilistes +*

La réduction du budget alloué au programme d'aide a fait en sorte que la priorité a été accordée aux organismes offrant des services à la population la plus démunie.

*Service budgétaire populaire La Doré*

Le faible volume de la clientèle rejointe par l'organisme.

---

**P.55      Recommandations de l'Office au ministre de la Justice et ministre responsable de la Protection du consommateur, en 1994-1995**

---

**ET**

---

**P.56      Avis requis de l'Office par le ministre de la Justice et ministre responsable de la Protection du consommateur, en 1994-1995**

---

- Modifications au Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur

**P.57** Nombre total de renseignements demandés et de plaintes acheminées à l'Office de la protection du consommateur et aux bureaux régionaux en 1994-1995, par secteurs. Nombre de plaintes traitées et rejetées avec les motifs le plus souvent invoqués pour conclure au rejet. De façon particulière:

- a) nombre de plaintes relatives aux «redresseurs» financiers et autres «spécialistes» financiers, suivi et résultats obtenus;
- b) nombre de plaintes relatives aux «sectes» religieuses, suivi donné et résultats obtenus;
- c) nombre de plaintes sur les services de communication, suivi donné et résultats obtenus, par secteurs.

**Tableau des sujets de consommation**

Direction des Renseignements et Plaintes (1994 - 1995)

CATÉGORIE	PLAINTES	DEMANDES DE RENSEIGNEMENT	TOTAL
Véhicule de transport	29 902	60 280	90 182
Organismes et entreprises	32 365	52 533	84 898
Habitation	25 551	27 917	53 468
Mobilier et décoration	19 554	38 490	58 044
Services financiers	19 941	13 349	33 290
Services et biens personnels	8 595	15 173	23 768
Sports et loisirs	6 939	16 110	23 049
Services divers	10 788	9 047	19 835
Autres sujets	5 663	5 747	11 410
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>159 298</b>	<b>238 646</b>	<b>397 944</b>

Données projetées au 1995.03.31

Les motifs de rejet sont:

· Non juridiction de l'Office:	51 648
· Transfert à un autre organisme:	31 071

Traitement des plaintes:

· Nombre total de plaintes:	159 298
· Nombre de plaintes traitées:	76 579
· Nombre de plaintes rejetées:	82 719

---

**P.57** Nombre total de renseignements demandés et de plaintes acheminées à l'Office de la protection du consommateur et aux bureaux régionaux en 1994-1995, par secteurs. Nombre de plaintes traitées et rejetées avec les motifs le plus souvent invoqués pour conclure au rejet. De façon particulière:

- a) nombre de plaintes relatives aux «redresseurs» financiers et autres «spécialistes» financiers, suivi et résultats obtenus;
  - b) nombre de plaintes relatives aux «sectes» religieuses, suivi donné et résultats obtenus;
  - c) nombre de plaintes sur les services de communication, suivi donné et résultats obtenus, par secteurs.
- 

- a) Redresseurs financiers et autres spécialistes financiers.

L'Office a reçu 22 plaintes reliées au courtage de prêts. Ces plaintes font l'objet de vérification et d'enquêtes, le cas échéant, soit par l'Office ou par les corps policiers.

- b) Sectes religieuses.

Les données ne sont pas disponibles.

- c) Services de communications (téléphonie).

Depuis la déréglementation par le CRTC en juillet 1992 du domaine de la revente des services interurbains, l'OPC a reçu, depuis le mois d'août 1994, plus de 3000 plaintes de consommateurs visant près d'une dizaine de revendeurs et/ou fournisseurs de services interurbains et dénonçant entre autres les procédés utilisés par ces entreprises.

L'objectif de l'Office en regard de ce nouveau phénomène de consommation a été de régler l'ensemble des problèmes soulevés par les consommateurs et de mettre fin aux pratiques illégales de ces entreprises.

Plusieurs rencontres ont eu lieu, au cours des derniers mois, avec les entreprises visées afin de discuter avec elles des moyens à prendre pour que cessent définitivement les pratiques illégales reprochées et s'assurer que tous les consommateurs lésés soient indemnisés. Bon nombre de ces entreprises ont déjà amorcé le processus de règlement des plaintes en remboursant les consommateurs lésés et ont apporté les correctifs nécessaires. Les pourparlers avec ces entreprises se poursuivent actuellement afin d'en arriver à la souscription par celles-ci d'engagements volontaires en vertu de l'article 314 LPC.

**P.58 Nombre et nature des plaintes qui ont mené à des interventions juridiques, en 1994-1995, cheminement des dossiers et résultats obtenus.**

<b>SECTEURS</b>	<b>AVIS</b>	<b>POURSUITES</b>
Automobile	38	46
Pratique de commerce	64	80
Isolation - rénovation	11	53
Commerce itinérant	21	28
Appareils domestiques	1	3
Crédit	-	2
Exécution successive	9	10
Studio de santé	13	34
Vente par correspondance	11	20
Fiducie	-	2
Autres	6	-
Recouvrement de créances	6	12
Arrangements funéraires	1	-
Agents de voyages	11	30
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>320</b>

**P.58      Nombre et nature des plaintes qui ont mené à des interventions juridiques, en 1994-1995, cheminement des dossiers et résultats obtenus.**

<b>SECTEURS</b>	<b>AVIS</b>	<b>POURSUITES</b>
Automobile	38	46
Pratique de commerce	64	80
Isolation - rénovation	11	53
Commerce itinérant	21	28
Appareils domestiques	1	3
Crédit	-	2
Exécution successive	9	10
Studio de santé	13	34
Vente par correspondance	11	20
Fiducie	-	2
Autres	6	-
Recouvrement de créances	6	12
Arrangements funéraires	1	-
Agents de voyages	11	30
<b>Sous-total</b>	<b>192</b>	<b>320</b>
Émis par les bureaux régionaux	1 111	-
<b>TOTAL</b>	<b>1 303</b>	<b>320</b>

---

**P.59 Nombre et nature des dossiers réglés par médiation en 1994 - 1995**


---

NATURE DES DOSSIERS	NOMBRE DE CAS RÉGLÉS
Aliments	36
Agences	67
Animaux	21
Appareils électroménagers	213
Argent	76
Assurance	14
Audiovisuel	109
Bijoux	27
Camping	4
Communications électroniques	137
Déménagement	1
Enseignement	301
Energie	115
Feu/Vol (système)	38
Funérailles	11
Garanties supplémentaires	27
Habitation - Achat	94
Habitation - Rénovation	404
Instrument de musique	2
Instrument de précision	8
Jouets	5
Machinerie/Outils	15
Médicaments/Prothèses	3
Menus articles	85
Meubles/mobiliers	307
Ordinateurs domestiques	15
Produits de beauté	22
Produits entretien ménager	3
Publication/Edition	325
Services professionnels	4
Sports/Loisirs	59
Tourisme/Voyage	106
Vaisselle	9
Vêtements	106
Location	44
Automobiles	562
Motocyclettes	4
Autres véhicules	20
Divers	100
<b>TOTAL:</b>	<b>3 493</b>

**P.60 Ventilation des effectifs de l'Office au 31 mars 1995 en spécifiant le nombre d'emplois occasionnels et contractuels.**

	<b>EFFECTIF AUTORISÉ</b>
	<b>31 mars 1995</b>
ADMINISTRATRICES, ADMINISTRATEURS D'ÉTAT	3
CADRES SUPÉRIEURES, CADRES SUPÉRIEURS	6
CADRES INTERMÉDIAIRES	11
AVOCATES, AVOCATS ET NOTAIRES	12
PROFESSIONNELLES, PROFESSIONNELS	46
TECHNICIENNES, TECHNICIENS	80
PERSONNEL DE BUREAU	51
<b>SOUS-TOTAL: EFFECTIF RÉGULIER</b>	<b>209</b>
EFFECTIF OCCASIONNEL	1
EFFECTIF CONTRACTUEL	0
<b>EFFECTIF TOTAL</b>	<b>210</b>

---

**P.61 Ventilation du nombre total de personnes affectées à la surveillance et au traitement des plaintes, au 31 mars 1995.**

---

	<b>EFFECTIF AUTORISÉ</b>
	<b>31 mars 1995</b>
<b>DIRECTION DES RENSEIGNEMENTS ET DES PLAINTES</b>	<b>99</b>
<b>DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES ET DE LA RECHERCHE</b>	<b>17</b>
<b>DIRECTION DES ENQUÊTES ET DE L'ADMINISTRATION PROVISOIRE</b>	<b>23</b>
<b>DIRECTION DE LA SURVEILLANCE DU MARCHÉ ET DE L'INDEMNISATION</b>	<b>11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>

---

**P.62 Budget de chacun des bureaux régionaux, au 31 mars 1995.**


---

**BUDGET DES BUREAUX RÉGIONAUX AU 31 MARS 1995**

Bureau	Traitement (K\$)	Fonctionnement (K\$) <sup>1</sup>	Total (K\$)
01 Rimouski	158,8	43,4	202,2
02 Jonquière	227,4	59,2	286,6
03 Québec	505,4	89,0	594,4
04 Trois-Rivières	223,0	50,1	273,1
05 Sherbrooke	266,3	89,3	355,6
06 Montréal	1 191,6	212,2	1 403,8
07 Hull	160,1	54,0	214,1
08 Rouyn-Noranda	136,8	47,2	184,0
09 Sept-Îles	44,7	25,1	69,8
10 Saint-Jérôme	215,4	52,4	267,8
12 Gaspé	53,7	24,6	78,3
<b>TOTAL</b>	<b>3 183,2</b>	<b>746,5</b>	<b>3 929,7</b>

1) Comprend la location d'immeubles et de photocopieurs, la téléphonie, le transport et les fournitures de bureau.

**P.63 Ventilation du nombre de plaintes pénales portées contre des commerçants, suivi et résultats obtenus ainsi que ventilation, par secteurs, des amendes imposées à des commerçants en 1994-1995.**

<b>SECTEURS</b>	<b>POURSUITES</b>	<b>JUGEMENTS</b>	<b>AMENDES</b>
Automobile	46	75	182 800 \$
Pratique de commerce	80	68	156 900 \$
Isolation - rénovation	53	32	119 850 \$
Commerce itinérant	28	34	70 800 \$
Appareils domestiques	3	3	900 \$
Crédit	2	2	2 000 \$
Exécution successive	10	4	11 600 \$
Studio de santé	34	28	145 250 \$
Vente par correspondance	20	23	15 300 \$
Fiducie	2	11	14 800 \$
Recouvrement de créances	12	10	3 300 \$
Arrangements funéraires	-	3	9 000 \$
Agents de voyages	30	32	168 500 \$
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>325</b>	<b>901 000 \$</b>

**P.64 Liste détaillée et prix des permis nécessaires pour l'exercice d'un commerce par son détenteur et requis par les lois dont la surveillance est du ressort de l'Office, en 1994-1995 et prévisions pour 1996.**

Permis	Tarif 94-95	Tarif 95-96
Commerçants itinérants (émis pour 2 ans)	Entre 109\$ et 7 421\$ selon la classe	Entre 109\$ et 7 423\$ selon la classe
Prêteurs d'argent (émis pour 2 ans)	218\$	218\$
Studios de santé (émis pour 2 ans)	218\$	218\$
Agents de recouvrement (émis pour 2 ans)	219\$	219\$
Garanties supplémentaires (émis pour 2 ans)	218\$	218\$
Agents de voyages (émis pour 1 an)	Détaillant: 450\$ Grossiste: 900\$ Transporteur: 1350\$ Succursale: 200\$ Transfert d'un permis: 50% du coût	Détaillant: 451\$ Grossiste: 902\$ Transporteur: 1352\$ Succursale: 200\$ Transfert d'un permis: 50% du coût
Exemptions (émises pour un an)	182\$	182\$

---

**P. 65 Cople du Plan stratégique 1995-1996, présenté au Conseil du trésor.**

---

Les informations concernant le plan stratégique du ministère de la Justice et des organismes relevant du Ministre se retrouvent dans les "Renseignements supplémentaires - Livre des crédits 1995-96" aux pages 144 à 152.

---

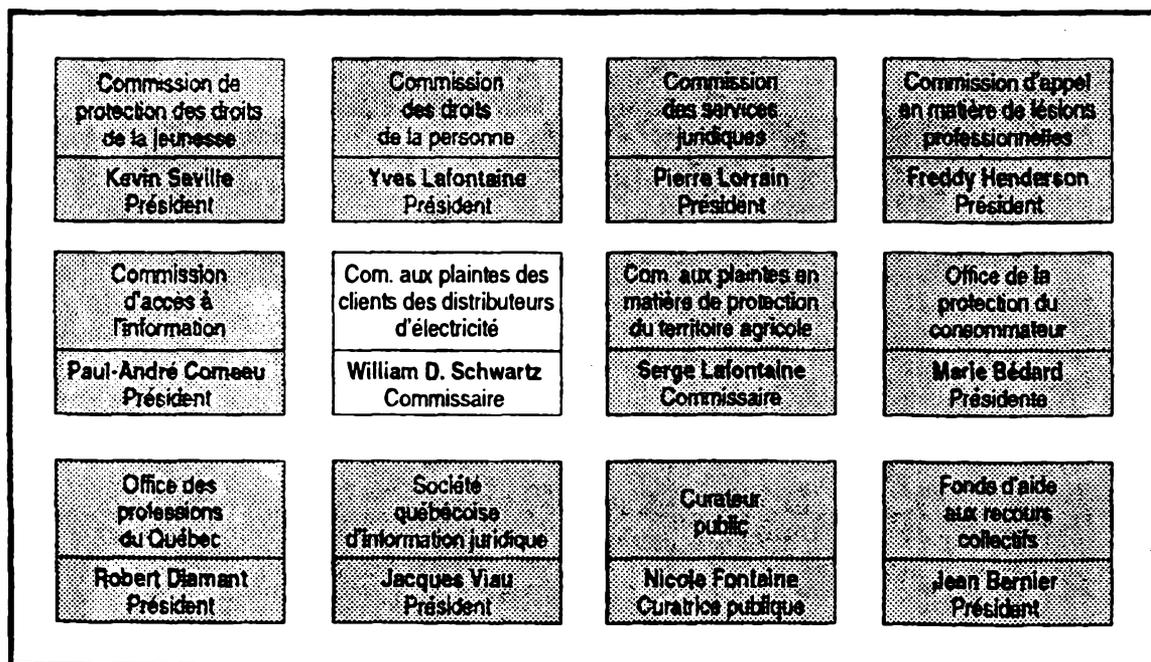
**P. 66 Prévion de référence ayant servi à l'élaboration du Plan stratégique 1995-1996, présenté au Conseil du trésor.**

---

La prévion de référence ayant servi à l'élaboration du Plan stratégique 1995-96 pour l'Office de la protection du consommateur est de 12 848,5K\$.

IDENTIFICATION	NUMÉRO	TITRE
PROGRAMME	10	Protection du consommateur
ÉLÉMENT	02	Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité
RESPONSABLE	Bureau du Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité	

## ORGANIGRAMME



**MANDAT**

**Le Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité est nommé par le gouvernement en vertu de la Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité (L.R.Q., chapitre E-17.1). La loi s'applique en matière de livraison et de fourniture d'électricité à des fins d'habitation dans un logement. Le commissaire est chargé de l'application de la section III de la Loi, intitulée "Recours au commissaire".**

Le commissaire reçoit les demandes d'intervention des clients au sujet de leurs mécontentements avec le distributeur. Tout client peut ainsi s'adresser au commissaire s'il est en désaccord avec la réponse qu'il a reçue du distributeur à la suite du traitement de sa plainte (section II de la loi, "Examen par le distributeur"). Le commissaire procède à l'examen de l'affaire. Il fait au client et au distributeur un rapport de ses constatations et, s'il y a lieu, de ses recommandations. Il peut faire toute recommandation appropriée en vue de mettre fin à la mécontentement.

Le commissaire fait chaque année un rapport sur ses activités, sur l'application des procédures d'examen des plaintes, ainsi que sur les pratiques du distributeur et l'exécution des stipulations des abonnements. Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale.

**EFFECTIF**

## .Sommaire

CATÉGORIES D'EMPLOI	1995-1996	1994-1995	VARIATION	
			N	%
Administratrices, administrateurs d'État	0,5	1	(0,5)	(50,0)
Cadres supérieures, cadres supérieurs				
Cadres intermédiaires				
Juges				
Cadres juridiques				
Substituts du Procureur général				
Avocates, avocats et notaires				
Professionnelles, professionnels	2	4	(2)	(50,0)
Techniciennes, techniciens	0,5	1	(0,5)	(50,0)
Personnel de bureau	1,5	3	(1,5)	(50,0)
Ouvrières, ouvriers				
Agents de la paix				
<b>EFFECTIF RÉGULIER *</b>	<b>4,5</b>	<b>9</b>	<b>(4,5)</b>	<b>(50,0)</b>
<b>EFFECTIF TOTAL *</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>(5)</b>	<b>(45,5)</b>

## . Explication des variations

L'effectif total de cet élément de programme est passé de 11 à 6, soit une diminution de 5 postes ou 45,5%. Cette diminution s'explique ainsi:

**Effort budgétaire 1995-1996**

. Révision du statut du Commissaire aux plaintes des clients  
des distributeurs d'électricité

(5)

\* Ajustement de l'effectif sur une période de six (6) mois

## CRÉDITS

.Sommaire (en milliers de dollars)

SUPERCATÉGORIES	1995-1996	1994-1995	VARIATION	
			\$	%
Rémunération	239,2	464,7	(225,5)	(48,5)
Fonctionnement	30,1	85,9	(55,8)	(65,0)
Capital	3,3	6,3	(3,0)	(47,6)
Transfert				
Prêts, placements et avances				
<b>TOTAL</b>	<b>272,6</b>	<b>556,9</b>	<b>(284,3)</b>	<b>(51,1)</b>

## . Explication des variations

Les crédits de cet élément de programme ont diminué de 284,3K\$, soit une baisse de 51,1% par rapport au budget de 1994-1995. Cette diminution résulte des facteurs suivants:

Rémunération : (225,5) ou (48,5%)

## Coût de reconduction des activités existantes

. Compressions livrées suite au discours sur le budget du 12 mai 1994 (9,2)

. Ajustement relié à la masse salariale pour le coût de système, la progression de carrière des juristes et le boni au rendement des cadres 2,6

## Effort budgétaire 1995-1996

. Révision du statut du Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité (218,9)

**SOUS-TOTAL (225,5)**

Fonctionnement : (55,8) ou (65,0%)

## Coût de reconduction des activités existantes

. Compressions livrées suite au discours sur le budget du 12 mai 1994 (27,7)

## Effort budgétaire 1995-1996

. Révision du statut du Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité (28,1)

**SOUS-TOTAL (55,8)**

Capital : (3,0) ou (47,6)

## Effort budgétaire 1995-1996

. Révision du statut du Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité (3,0)

**TOTAL (284,3)**

## **Demande de renseignements généraux**

**Note:** Parmi les 28 demandes de renseignements généraux formulées par l'Opposition officielle:

- les demandes G.1, G.2, G.7 et G.10 font l'objet de réponses sur les feuilles ci-jointes
- les réponses aux demandes G.9, G.11, G.12, G.13 et G.20 figurent dans les données transmises par le Ministère dans son cahier sur les "Demandes de renseignements généraux requis par l'Opposition officielle"
- les autres demandes se n'appliquent pas.

**G. 1 Organigramme du Ministère ou de l'organisme en indiquant pour chaque poste le nom et le titre du titulaire**

**ORGANIGRAMME**

<p>Commission de protection des droits de la jeunesse</p> <p>Kevin Saville Président</p>	<p>Commission des droits de la personne</p> <p>Yves Lafontaine Président</p>	<p>Commission des services juridiques</p> <p>Pierre Lorrain Président</p>	<p>Commission d'appel en matière de témoins professionnelles</p> <p>Freddy Henderson Président</p>
<p>Commission d'accès à l'information</p> <p>Paul-André Comeau Président</p>	<p>Com. aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité</p> <p>William D. Schwartz Commissaire</p>	<p>Com. aux plaintes en matière de protection du territoire agricole</p> <p>Serge Lafontaine Commissaire</p>	<p>Office de la protection du consommateur</p> <p>Marie Bédard Présidente</p>
<p>Office des professions du Québec</p> <p>Robert Diamant Président</p>	<p>Société québécoise d'information juridique</p> <p>Jacques Viau Président</p>	<p>Curateur public</p> <p>Nicole Fontaine Curatrice publique</p>	<p>Fonds d'aide aux recours collectifs</p> <p>Jean Bernier Président</p>

---

G. 2 Liste de toutes les publications du Ministère ou de l'organisme (incluant les publications régulières, particulières ou occasionnelles) :

- tirage;
  - coût;
  - distribution;
  - imprimeur;
  - copie des publications
- 

Rapport annuel 1993-1994:

- Tirage : 350
- Coût : 1 137,10 \$
- Distribution : Assemblée Nationale, les Publications du Québec, tribune de presse, Hydro-Québec, étudiants, journalistes, ministères, organismes, clients.
- Imprimeur : Les Publications du Québec/Imprimerie Laurentide Inc.

---

G. 7 Liste des contrats, de moins de 25 000 \$, octroyés par le ministère ou l'organisme depuis le 1<sup>er</sup> avril 1994 au 31 mars 1995 en indiquant :

- le nom du professionnel(le) ou de la firme;
  - l'objet;
  - le coût.
- 

Clip Inc.

Revue de presse écrite

574,56 \$

Transcriptions Verbatim Inc.

Revue de presse électronique

330,75 \$

Caisse, Chartier et Associés Inc.

Revue de presse électronique

390,06 \$

Société de Déchiquetage Confidentiel Mobile (SDCM) Inc.

Destruction de dossiers

565,00 \$

Hickson, Martin, Blanchard avocats

Frais d'avocats

4 138,89 \$

Pascal Pelletier

Cours de formation (français, vérification de textes, communiqués, rapport annuel)

3 000,00 \$

Alpha plantes de bureau Inc.

Entretien des plantes d'intérieur

960,00 \$

Savin Canada Inc.

Location du photocopieur

1 144,70 \$

---

G. 10 Pour chacun des ministères et des organismes publics et parapublics sous leur autorité, combien de personnes, dont la cotisation fut payée en 1994-1995 par l'employeur, sont membres de corporations professionnelles, de clubs privés (clubs d'affaires, clubs sociaux, clubs de golf ou autres) et à quelle somme s'élève le montant global payé pour ces cotisations?

- Quelle est la fonction de chaque personne concernée ainsi que le coût de la cotisation à chacun des clubs ou corporation professionnelle (en indiquant le nom des clubs ou de la corporation professionnelle)?
- 

Commissaire

698,00 \$

Barreau du Québec

**P. 47 Liste et suivi des recommandations formulées par le commissaire à la suite de plaintes de clients des distributeurs d'électricité à Hydro-Québec, en 1994-1995, et nombre de dossiers où des recommandations ont été traitées avec la distribution, selon le motif et le résultat.**

Motifs	Nombre	Dossiers où les recommandations ont été suivies*
Facturation et consommation	71	65
Suspension d'alimentation	36	32
Dédommagement	27	23
Divers <sup>1</sup>	10	10
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>130</b>

\* Nombres sujets à révision.

1995-03-28

<sup>1</sup> Demandes concernant notamment l'élagage, les servitudes, la biénergie.

**P. 48 Concernant le commissaire aux plaintes pour Hydro-Québec, depuis le 1<sup>er</sup> avril 1994 (+ mois disponibles en 1995):**

- a) ventilation mensuelle du nombre de demandes de renseignements, de plaintes téléphoniques et écrites, de plaintes jugées recevables, d'enquêtes entreprises et de dossiers réglés à la suite de ces enquêtes, pour chacune des régions administratives d'Hydro-Québec;
- b) budget de fonctionnement du Bureau du commissaire et ventilation des différentes catégories;
- c) salaire du commissaire aux plaintes.

a) **Remarque**

Les statistiques de notre bureau ne permettent pas de donner ces renseignements pour chacune des régions administratives d'Hydro-Québec.

Mois <sup>1</sup>	Appels téléphoniques reçus (demandes de renseignements et d'interventions)	Demandes d'interventions reçues (recevables et non recevables)	Demandes d'interventions recevables	Enquêtes entreprises	Dossiers réglés suite aux enquêtes
Avril	557	168	160	118	137
Mai	493	147	143	132	372
Juin	415	136	128	105	125
Juillet	294	102	97	75	151
Août	425	143	134	119	107
Sept.	372	126	118	106	117
Oct.	480	117	113	108	127
Nov.	383	105	102	91	141
Déc.	174	41	34	31	31
Janvier	270	42	42	35	67
Février	287	37	32	18	38
Mars	183	41	40	36	21
<b>TOTAL</b>	<b>4 333</b>	<b>1 205</b>	<b>1 143</b>	<b>974</b>	<b>1 434</b>

**1994-1995  
(000 \$)**

b) **Fonctionnement - personnel**

01 Traitements, salaires	424,8
02 Autres rémunérations	36,1

460,9

**Fonctionnement - autres dépenses**

03 Services de transport et de communication	36,8
04 Services professionnels, administratifs et autres	24,6
05 Entretien et réparation	4,5
06 Loyers	2,2
07 Fournitures et approvisionnement	14,6
08 Matériel et équipement	2,3
11 Autres dépenses	0,9

85,9

**Capital**

08 Matériel et équipement	6,3
---------------------------	-----

**Prêts, placement et avances**

0,0

553,1

c) **Salaire du commissaire: 90 735,33 \$**

IDENTIFICATION	NUMÉRO	TITRE
PROGRAMME	10	Protection du consommateur
ÉLÉMENT	03	Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole
RESPONSABLE	Bureau du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole	

## ORGANIGRAMME

Commission de protection des droits de la jeunesse Kevin Saville Président	Commission des droits de la personne Yves Lafontaine Président	Commission des services juridiques Pierre Lorrain Président	Commission d'appel en matière de lésions professionnelles Freddy Henderson Président
Commission d'accès à l'information Paul-André Comeau Président	Com. aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité William D. Schwartz Commissaire	Com. aux plaintes en matière de protection du territoire agricole Serge Lafontaine Commissaire	Office de la protection du consommateur Marie Bédard Présidente
Office des professions du Québec Robert Diamant Président	Société québécoise d'information juridique Jacques Viau Président	Curateur public Nicole Fontaine Curatrice publique	Fonds d'aide aux recours collectifs Jean Bernier Président

**MANDAT**

Le mandat du **Commissaire au plaintes en matière de protection du territoire agricole** consiste à examiner les plaintes qui lui sont soumises par écrit par les producteurs agricoles qui se croient lésés ou estiment l'être par un règlement d'urbanisme de leur municipalité et qui affecte leurs activités agricoles pratiquées dans une zone agricole établie en vertu de la Loi sur la protection du territoire agricole. Il doit mener l'examen d'une plainte en suivant les critères édictés par la loi avec l'assistance de deux personnes désignées par le ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation et de deux personnes nommées par le ministre des Affaires municipales. Après l'examen, il doit faire rapport aux parties de ses constatations ou recommandations et il doit publier ce rapport dans un journal diffusé dans la municipalité en cause.

**EFFECTIF**

## .Sommaire

CATÉGORIES D'EMPLOI	1995-1996	1994-1995	VARIATION	
			N	%
Administratrices, administrateurs d'État				
Cadres supérieures, cadres supérieurs				
Cadres intermédiaires				
Juges				
Cadres juridiques				
Substituts du Procureur général				
Avocates, avocats et notaires				
Professionnelles, professionnels				
Techniciennes, techniciens				
Personnel de bureau				
Ouvrières, ouvriers				
Agents de la paix				
<b>EFFECTIF RÉGULIER</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>EFFECTIF TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		

## . Explication des variations

**Note:** La fonction de Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole est assumée par Me Serge Lafontaine, directeur général associé au droit administratif à la Direction générale des Affaires juridiques.

**CRÉDITS**

Sommaire (en milliers de dollars)

SUPERCATÉGORIES	1995-1996	1994-1995	VARIATION	
			\$	%
Rémunération				
Fonctionnement	2,4	3,5	(1,1)	(31,4)
Capital				
Transfert				
Prêts, placements et avances				
<b>TOTAL</b>	<b>2,4</b>	<b>3,5</b>	<b>(1,1)</b>	<b>(31,4)</b>

**. Explication des variations**

Les crédits de cet élément de programme ont diminué de 1,1K\$, soit une baisse de 31,4% par rapport au budget de 1994-1995. Cette diminution résulte des facteurs suivants:

Fonctionnement : (1,1) ou (31,4%)

**Coût de reconduction des activités existantes**

. Compressions livrées suite au discours sur le budget du 12 mai 1994 (1,1)

### **Demande de renseignements généraux**

**Note:** Aucune demande de renseignements généraux ne s'applique au Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole considérant que:

- la fonction de Commissaire est assumée par Me Serge Lafontaine qui figure dans les effectifs du programme 07 du Ministère (Services juridiques du Gouvernement) à titre de directeur général associé au droit administratif
- aucune dépense n'a été imputée sur le budget initial de 3,5K\$ du Commissaire.

**P.46 Concernant le commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, en 1994-1995:**

- a) nombre de demandes de renseignements, de plaintes téléphoniques et écrites, de plaintes jugées recevables, d'enquêtes entreprises et de dossiers réglés et avec aperçu du règlement pour chacune des régions administratives;
- b) budget de fonctionnement alloué par le Bureau du commissaire aux plaintes et ventilation des catégories d'employés rattachés à ce bureau;
- c) salaire du commissaire aux plaintes.

1994-1995

a) Pour chacune des municipalités

i) **Le nombre de demandes de renseignements**

Val-Joli	1
Laval	1
Montréal	1
Franklin	1
Terrebonne	1
Coteau-Landing	1
Chicoutimi-Nord	1
St-Eustache	1
	8

ii) **Le nombre de plaintes reçues**

Par téléphone:	0
Par écrit:	
St-Hyacinthe-le-Confesseur	1
Ste-Famille d'Aumond	1
	2

iii) **Le nombre de plaintes jugées recevables:** 0

iv) **Le nombre d'enquêtes entreprises**

Plainte sous étude de recevabilité: 1

v) **Le nombre de dossiers réglés:** 2

2 refusés car ils ne répondent pas aux critères

b) Le budget de fonctionnement: 3,5K\$

Cadre juridique (figurant aux effectifs de la Direction des affaires juridiques) 1

c) Le salaire du Commissaire:

Le salaire du Commissaire est payé par la Direction générale des affaires juridiques

**P. 47 Liste et suivi des recommandations formulées par le commissaire à la suite de plaintes de clients des distributeurs d'électricité à Hydro-Québec, en 1994-1995, et nombre de dossiers où des recommandations ont été traitées avec la distribution, selon le motif et le résultat.**

<b>Motifs</b>	<b>Nombre</b>	<b>Dossiers où les recommandations ont été suivies*</b>
Facturation et consommation	71	65
Suspension d'alimentation	36	32
Dédommagement	27	23
Divers <sup>1</sup>	10	10
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>130</b>

\* Nombres sujets à révision.

1995-03-28

1

Demandes concernant notamment l'élagage, les servitudes, la biénergie.

**P. 48 Concernant le commissaire aux plaintes pour Hydro-Québec, depuis le 1<sup>er</sup> avril 1994 (+ mois disponibles en 1995):**

- a) ventilation mensuelle du nombre de demandes de renseignements, de plaintes téléphoniques et écrites, de plaintes jugées recevables, d'enquêtes entreprises et de dossiers réglés à la suite de ces enquêtes, pour chacune des régions administratives d'Hydro-Québec;**
- b) budget de fonctionnement du Bureau du commissaire et ventilation des différentes catégories;**
- c) salaire du commissaire aux plaintes.**

a) **Remarque**

Les statistiques de notre bureau ne permettent pas de donner ces renseignements pour chacune des régions administratives d'Hydro-Québec.

Mois <sup>1</sup>	Appels téléphoniques reçus (demandes de renseignements et d'interventions)	Demandes d'interventions reçues (recevables et non recevables)	Demandes d'interventions recevables	Enquêtes entreprises	Dossiers réglés suite aux enquêtes
Avril	557	168	160	118	137
Mai	493	147	143	132	372
Juin	415	136	128	105	125
Juillet	294	102	97	75	151
Août	425	143	134	119	107
Sept.	372	126	118	106	117
Oct.	480	117	113	108	127
Nov.	383	105	102	91	141
Déc.	174	41	34	31	31
Janvier	270	42	42	35	67
Février	287	37	32	18	38
Mars	183	41	40	36	21
<b>TOTAL</b>	<b>4 333</b>	<b>1 205</b>	<b>1 143</b>	<b>974</b>	<b>1 434</b>

**1994-1995**  
**(000 \$)**

b) **Fonctionnement - personnel**

01 Traitements, salaires	424,8
02 Autres rémunérations	36,1
	<hr/>
	460,9

**Fonctionnement - autres dépenses**

03 Services de transport et de communication	36,8
04 Services professionnels, administratifs et autres	24,6
05 Entretien et réparation	4,5
06 Loyers	2,2
07 Fournitures et approvisionnement	14,6
08 Matériel et équipement	2,3
11 Autres dépenses	0,9
	<hr/>
	85,9

**Capital**

08 Matériel et équipement	6,3
---------------------------	-----

**Prêts, placement et avances**

0,0

---

553,1

c) **Salaire du commissaire: 90 735,33 \$**