



Gouvernement du Québec  
Ministère de la  
Justice



**ÉTUDE DES CRÉDITS 1993-1994**  
**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**  
**DEMANDE DE**  
**RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**  
**ET PARTICULIERS**  
**REQUIS PAR**  
**L'OPPOSITION OFFICIELLE**

ASSEMBLÉE NATIONALE  
REÇU

93 AVR 20 11:44

AVRIL 1993

# ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 1993-1994

## DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

### SOMMAIRE OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

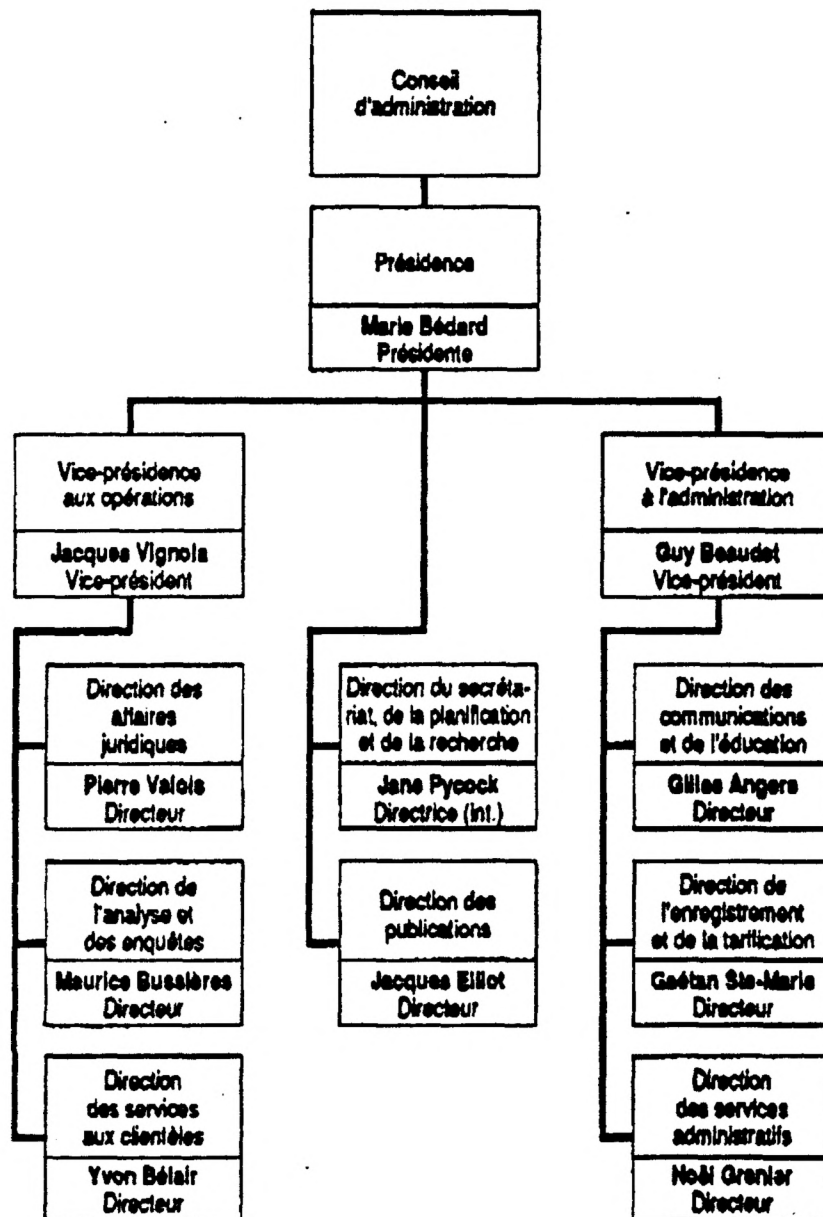
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX		PAGE
<b>G.1</b>	Organigramme du Ministère ou de l'organisme en indiquant pour chaque poste le nom et le titre du titulaire . . . . .	1
<b>G.2</b>	Liste des publications régulières du Ministère ou de l'organisme: <ul style="list-style-type: none"><li>- tirage</li><li>- coût</li><li>- distribution</li><li>- imprimeur</li><li>- copie du dernier numéro</li></ul>	2
<b>G.3</b>	Liste des voyages <u>hors-Québec</u> depuis le 1 <sup>er</sup> avril 1992 . . . . . <ul style="list-style-type: none"><li>- endroit et date du voyage</li><li>- but du voyage</li><li>- coût</li><li>- noms des ministres, députés, personnel de cabinet et fonctionnaires concernés (avec leur titre)</li><li>- pour les organismes, noms des dirigeants et fonctionnaires concernés</li></ul>	3
<b>G.4</b>	Liste des dépenses en publicité . . . . . <ul style="list-style-type: none"><li>- les sommes dépensées pour l'exercice financier 1992-1993 et les prévisions pour 1993-1994</li><li>- ventilation des dépenses par type de média</li></ul>	4
<b>G.5</b>	Liste des sondages effectués durant l'exercice financier 1992-1993 à la demande des ministères, organismes, sociétés, régies et commissions qui s'y rattachent . . . . . <ul style="list-style-type: none"><li>- liste et coût</li><li>- copie du questionnaire et du résultat</li></ul>	5
<b>G.6</b>	Liste des contrats de moins de 25 000 \$ octroyés par le Ministère ou l'organisme depuis le 1 <sup>er</sup> avril 1992 au 31 mars 1993 en indiquant: . . . . . <ul style="list-style-type: none"><li>- le nom du professionnel(le) ou de la firme</li><li>- l'objet</li><li>- le coût</li></ul>	29

<b>G.7</b>	Le montant, pour l'année 1992-1993, de chacune des dépenses suivantes: . . . . .	<b>33</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- la photocopie</li><li>- la télécopie (fax), si identifiable à même les coûts reliés à la téléphonie</li><li>- le remboursement des frais de transport</li><li>- le remboursement des frais d'hébergement</li><li>- le remboursement des frais de repas</li><li>- 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</li></ul>	
<b>G.8</b>	En regard des programmes de type Air Miles, Aéroplan, Canadian Plus, etc., quel est le nombre de points-bonis, et autres ristournes du même type, ainsi que leur valeur monétaire, reliés à l'utilisation de moyens de transport et de services connexes . . . . .	<b>34</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>a) qui ont été touchés</li><li>b) qui ont été retournés</li></ul>	
	par l'utilisateur au Ministère ou à l'organisme payeur en application de la directive du Conseil du trésor	
<b>G.9</b>	Pour chacun des ministères et des organismes publics et parapublics sous leur autorité, combien de personnes, dont la cotisation fut payée par l'employeur, sont membres 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 . . .	<b>35</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Quelle est la fonction de chaque personne concernée ainsi que le coût de la cotisation à chacun des clubs (en indiquant le nom des clubs)</li></ul>	
<b>G.10</b>	Le nombre et la répartition du personnel masculin et féminin, des personnes handicapées 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 1992-1993 . . . . .	<b>36</b>
<b>G.11</b>	Mise à part la SIQ, la liste des firmes en 1992-1993 qui louent des espaces en indiquant pour chacune d'elles: . . . . .	<b>37</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- l'emplacement de la location</li><li>- la superficie du local loué</li><li>- le coût de location au mètre carré</li><li>- le coût total de ladite location</li><li>- la durée du bail</li></ul>	

---

<b>G.12</b>	La liste des contrats, quelque soit le montant, attribués en 1992-1993 à des firmes de communication ou de relations publiques en indiquant: . . . . .	38
	<ul style="list-style-type: none"><li>- le nom de la firme</li><li>- l'objet du contrat</li><li>- la durée du contrat</li><li>- le coût du contrat</li></ul>	
<b>G.13</b>	La liste des tarifs (droits et permis) en vigueur pour l'exercice financier 1992-1993 en indiquant: . . . . .	39
	<ul style="list-style-type: none"><li>a) la tarification pour chacun des droits et permis perçus</li><li>b) le total des revenus perçus pour chacun des droits et permis exigés</li><li>c) pour l'année 1993-1994, la prévision du total des revenus qui seront perçus pour chacun des droits et permis exigés</li></ul>	

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



**G.2 Liste des publications régulières de l'organisme :**

- tirage
- coût
- distribution
- imprimerie
- copie du dernier numéro

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	1 500 exemplaires	1 800,00 \$	Impressions Offset Plus  Imprimerie Laurentide	Courrier interne.
RAPPORT ANNUEL	900 exemplaires	2 327,95 \$	Imprimerie Auger	Courrier interne. Publications du Québec.
PROTÉGEZ-VOUS	127 095 au 93.01.01	390 580,00 \$	Franscontinental Prestige, Candiac	Abonnement et Kiosque.
BULLETIN D'ÉDUCATION À LA CONSOMMATION	20 000 exemplaires	1 388,88 \$	La Lithographie Bourgneuf	Courrier interne et Postes Canada.

---

**G.3 Liste des voyages hors Québec depuis le 1<sup>er</sup> avril 1992:**

- **Endroit et date du voyage**
  - **but du voyage**
  - **coût**
  - **nom des ministres, députés, personnel de cabinet et fonctionnaires concernés (avec leur titre)**
  - **pour les organismes, noms des dirigeants et fonctionnaires concernés**
- 

- Voyage à Victoria, Colombie-Britannique, du 18 au 22 novembre 1992.
- Conférence des sous-ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux de la consommation.
- Coût: 1 482,00 \$
- Madame Marie Bédard, présidente de l'Office de la protection du consommateur.

---

**G.4 Liste des dépenses en publicité :**

- **Les sommes dépensées pour l'exercice financier 1992-1993 et les prévisions pour 1993-1994**
  - **ventilation des dépenses par type de média**
- 

**1. Dépenses 1992-1993**

- Placement d'annonces et de contre-publicités sur la publicité à sensation dans deux hebdos

Coût	13 546,23 \$
------	--------------

- Recrutement (appel de candidatures)

Coût	5 436,57 \$
------	-------------

**2. Prévisions 1993-1994**

- Contre-publicités dans des journaux

Coût	32 000,00 \$
------	--------------

- Recrutement (appel de candidatures)

Coût	3 000,00 \$
------	-------------



---

**G.5 Liste des sondages effectués durant l'exercice financier 1992-1993 à la demande des ministères, organismes, sociétés, régies et commissions qui s'y rattachent:**

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

Étude sur les problèmes d'adaptation des nouveaux immigrants à l'activité de consommation au Québec.

COÛT: 37 500,00 \$

RÉSULTATS: À venir

# QUESTIONNAIRE SUR LES PROBLÈMES D'ADAPTATION DES NOUVEAUX IMMIGRANTS À LA SOCIÉTÉ DE CONSOMMATION

## (PRÉSENTATION DU PROJET ET DEMANDE D'AUTORISATION)

*Je voudrais d'abord vous poser quelques questions sur la période précédant votre immigration au Québec*

**Q.1** Pour quelle(s) raison(s) surtout avez-vous été amené à quitter votre pays pour immigrer dans un autre? *(indiquer l'ordre de priorité si plusieurs raisons)*

- (ne pas lire) - pour trouver un emploi;  
 - à cause de la situation politique difficile dans le pays que j'ai quitté;  
 - pour investir ou pour fonder une entreprise;  
 - pour améliorer mes conditions de vie en général;  
 - pour aller rejoindre un ou plusieurs membres de ma famille---->Q.1a)  
 - autre.....

**Q.1a)** Quelle est le lien de parenté de cette personne avec vous?

- mari, femme, fiancé(e), conjoint(e) de fait;
- fils ou fille;
- frère, soeur, père ou mère;
- autre.....

**Q.2** Pour quelle(s) raison(s) surtout avez-vous choisi d'immigrer au Québec? *(indiquer l'ordre de priorité si plusieurs raisons)*

- (ne pas lire) - à cause de la langue et de la culture française;  
 - à cause des facilités d'immigration ou d'accueil;  
 - à cause du niveau de vie, des conditions de vie plus faciles;  
 - je n'ai pas vraiment choisi (famille déjà établie, concours de circonstances, etc)  
 - autre.....

**Q.3** Quel métier ou profession exerciez-vous avant de quitter votre pays?

*(choisir une codification appropriée)*

**Q.4** Pendant combien de mois avez-vous préparé votre départ après avoir décidé d'immigrer au Québec?

- moins d'un mois
- de 1 à 3 mois (exclusivement)
- de 3 à 6 mois (exclusivement)
- de six à 12 mois (exclusivement)
- 12 mois ou plus
- j'ai dû quitter sans délais de préparation

**Q.5** Dans votre pays d'origine, les habitudes de consommation suivantes sont-elles plutôt fréquentes, plutôt rares ou inexistantes?

plutôt fréquentes	plutôt rares	inexis- tantes
----------------------	-----------------	-------------------

- magasiner dans de vastes magasins comme les centres d'achats, les magasins à grande surface, les supermarchés
- faire l'achat de meubles ou de vêtements à crédit
- avoir une carte de crédit
- être abondamment sollicité par la publicité
- mettre de l'argent de côté, faire des économies
- faire un budget et planifier ses dépenses hebdomadaires ou mensuelles
- avoir le téléphone

**Q.6** Avant votre départ, avez-vous reçu beaucoup d'information, assez d'information, un peu d'information ou pas du tout d'information sur les habitudes de consommation au Québec?

- beaucoup
- assez
- peu
- pas du tout

**Q.7** De quel montant d'argent (approximativement en dollars canadien) disposiez-vous à votre arrivée, pour procéder à votre installation?

- \$-----

**Q.8** En venant vous installer au Québec, avez-vous apporté des biens ou des effets personnels (comme des meubles, des outils, etc) autres que des vêtements?

- non
- oui---lesquels (codifier après le prétest)

*Parlons maintenant de votre arrivée au Québec:*

**Q.9** Quel est le mois et l'année de votre admission au Québec?

- mois.....
- année.....

Q.10 Lors de votre admission au Québec, étiez-vous accompagné(e) de parents, d'amis ou de connaissances ou d'autres personnes;

- parent(s)
- ami(s)
- connaissances(s)
- autre(s).....
- j'étais seul(e)

Q.11 Outre les responsables de l'immigration, quelles sont les personnes qui vous ont accueilli à votre arrivée au Québec;

- des membres de la famille;
- des parrains;
- des amis ou connaissances;
- des compatriotes de votre communauté ethnique;
- personne;
- autre.....

Q.11a) Les personnes de votre communauté ethnique qui sont immigrées au Québec sont-elles regroupées en organisation ou en association dont le but est de leur permettre de se rencontrer et de s'entraider?

- oui -----> Q11b) Êtes-vous membre de cette organisation ou êtes-vous en relation avec elle?
  - oui
  - non
- non
- je ne sais pas

Q.12 À votre arrivée au Québec, avez-vous reçu de l'aide de personnes (parrains, parents amis ou connaissances) ou d'organismes ( organisme communautaire, organisme spécifique à votre communauté culturelle, ou autre) pour faire les démarches suivantes lors de votre installation? Si oui, qui vous a fourni cette aide?

	aucune aide	nsp	con- seil	réfé- rence	accom- pagnement	(spécifier de qui)
- trouver un appartement						.....
- vous abonner au télé- phone ou à Hydro-Québec						.....
- ouvrir un compte à la banque						.....
- faire votre première épicerie						.....
- acheter vos premiers meubles						.....
- acheter une voiture						.....

Q.13 Parmi les sentiments suivants, lequel décrit le mieux ce que vous ressentiez après 1 an d'installation au Québec ...et lequel décrit le mieux ce que vous ressentez maintenant?

après 1 an                      maintenant

- dépaysement total;
- non acceptation ou sentiment d'être rejeté;
- solitude ou isolement;
- confiance;
- dépendance;
- liberté
- autre.....

*J'aimerais maintenant connaître quelques-une de vos habitudes de consommation:*

Q.14 Êtes-vous la personne ou l'une des personnes responsable(s) de l'achat des biens, produits et des services nécessaires à votre bien-être personnel ou à celui de votre famille s'il y a lieu?

- oui
- non-----► Qui assume généralement cette responsabilité pour vous ou votre famille?
  - le conjoint
  - la conjointe
  - le père
  - la mère
  - le fils
  - la fille
  - autre.....

Q.15 Quelle langue utilisez-vous le plus souvent pour communiquer avec le vendeur ou le commerçant:

français      anglais      langue maternelle      nsp

- lorsque vous achetez:

- a) de la nourriture;
- b) des vêtements;
- c) des meubles;

- lorsque vous allez:

- d) au restaurant
- e) chez un(e) coiffeur(se);
- f) chez un(e) médecin;
- g) chez un(e)avocat(e)  
ou notaire;
- h) au garage

Q.16 Possédez-vous présentement une carte de guichet automatique?

- oui

----->

Q16a) Utilisez-vous cette carte...
- non

- régulièrement

- occasionnellement

- rarement

- jamais

Q.17 Généralement, lorsque vous faites des achats....(lorsqu'il vous arrive d'en faire... si la personne interrogée n'est pas responsable de la consommation)

- |   | régulière-<br>ment | à l'occa-<br>sion | jamais | ne sait<br>pas |
|---|--------------------|-------------------|--------|----------------|
| a) faites-vous une liste des aliments dont vous avez besoin avant de faire votre épicerie?  |                    |                   |        |                |
| b) quand vous avez besoin d'acheter quelque chose, vous fixez-vous un montant maximum à ne pas dépasser avant d'aller magasiner?                            |                    |                   |        |                |
| c) comparez-vous le prix des biens ou des services avant d'acheter ou de louer quelque chose?   |                    |                   |        |                |
| d) avant d'acheter un bien important ou dispendieux, consultez-vous des tests comparatifs présentés dans des revues traitant de protection du consommateur? |                    |                   |        |                |
| e) marchandez-vous les prix des biens ou services que vous achetez?   |                    |                   |        |                |
| f) faites-vous un budget afin de planifier l'ensemble de vos dépenses mensuelles selon vos revenus?   |                    |                   |        |                |
| g) lorsque vous devez signer un contrat, en faites-vous une lecture complète avant de de le signer?   |                    |                   |        |                |

Q.17a) Avant de vous installer au Québec, lorsque vous alliez faire des achats...

- |  | régulière-<br>ment | à l'occa-<br>sion | jamais | ne sait<br>pas |
|--|--------------------|-------------------|--------|----------------|
| a) faisiez-vous une liste des aliments dont vous aviez besoin avant de faire votre épicerie?                                       |                    |                   |        |                |
| b) quand vous aviez besoin d'acheter quelque chose, vous fixiez-vous un montant maximum à ne pas dépasser avant d'aller magasiner? |                    |                   |        |                |
| c) compariez-vous le prix des biens ou des services avant d'acheter ou de louer?   |                    |                   |        |                |

- d) avant d'acheter un bien important ou dispendieux, consultiez-vous des tests comparatifs présentés dans des revues traitant de protection du consommateur?
- e) marchandiez-vous les prix des biens ou services que vous achetez?
- f) faisiez-vous un budget afin de planifier l'ensemble de vos dépenses mensuelles selon vos revenus?

**Q.18** Actuellement, vous sentez-vous très bien adapté, assez bien adapté, peu adapté ou pas adapté aux habitudes de consommation québécoises?

- très bien adapté
- assez bien adapté
- peu adapté
- pas adapté

**Q.19** Durant votre première année de résidence au Québec, vous est-il arrivé très souvent, assez souvent, rarement ou jamais de rencontrer les situations suivantes:

très	assez	rare	jamais
souv	souv	ment	

- a) ne pas comprendre l'état de compte ou la facture d'un commerçant ou d'une compagnie;
- b) ne pas comprendre les modalités de remboursement d'un bien ou service que vous avez loué ou acheté;
- c) penser que les commerçants ou les compagnies font peu d'efforts pour s'adapter aux nouveaux immigrants;
- d) vous sentir défavorisés en tant que consommateur parce que vous êtes immigrant;
- e) ne pas comprendre les exigences ou conditions à remplir pour louer ou vous abonner à un service (ex: téléphone, électricité, câble, gaz naturel);
- f) penser que les façons de faire les affaires sont beaucoup plus compliquées au Québec que dans votre pays d'origine;

**Q.20** Vous arrive-t-il encore très souvent, assez souvent, rarement ou jamais de rencontrer les situations suivantes:

très	assez	rare	jamais
souv	souv	ment	

- a) ne pas comprendre l'état de compte ou la facture d'un commerçant ou d'une compagnie;
- b) ne pas comprendre les modalités de remboursement d'un service que vous avez loué ou acheté;
- c) penser que les commerçants ou les compagnies font peu d'efforts pour s'adapter aux nouveaux immigrants;
- d) vous sentir défavorisés en tant que consommateur parce que vous êtes immigrant;

- e) ne pas comprendre les exigences ou conditions à remplir pour louer ou vous abonner à un service (ex: téléphone, électricité, câble, gaz naturel);
- f) penser que les façons de faire les affaires sont beaucoup plus compliquées au Québec que dans votre pays d'origine;

*Je vais maintenant vous demander quelques questions concernant l'alimentation...*

**Q.21** Habituellement, d'où proviennent la plupart des aliments achetés pour vous nourrir (et votre famille s'il y a lieu)?

- de supermarchés;
- d'épiceries spécialisées dans les produits étrangers ou exotiques;
- de petites épiceries du genre dépanneurs;
- d'une coopérative d'alimentation;
- nsp (la personne ne fait jamais l'épicerie);--->Q.28

**Q.22** Qui assume généralement la responsabilité de faire l'épicerie pour vous-même et pour votre famille s'il y a lieu?

- vous-même--->Q.23a)
- votre conjoint
- votre conjointe
- votre père
- votre mère
- votre fils
- votre fille
- autre.....

**Q.23** Vous arrive-t-il régulièrement, occasionnellement ou jamais d'acheter des aliments?

- régulièrement
- occasionnellement
- jamais---->Q.27

**Q.23a)** Habituellement, lorsque vous achetez des aliments, avez-vous surtout tendance ...

très	assez	occasion-	jamais
souv.	souv.	nellement	

- a) à aller chez des commerçants que vous connaissez personnellement?
- b) à acheter au jour le jour en petite quantité au lieu de faire une plus grosse épicerie pour plusieurs jours?
- c) à visiter plusieurs magasins pour trouver les prix les moins chers
- d) à rechercher les spéciaux annoncés par les supermarchés et la publicité.



**Q.24** Lorsque vous achetez des aliments, vous arrive-t-il très souvent, assez souvent, occasionnellement ou jamais de rencontrer les problèmes suivantes?

très    assez    occasion    jamais  
souv.    souv.    nellement

- a) de devoir vous priver d'aliments essentiels à la santé par manque d'argent
- b) trouver que l'étiquette du produit n'indique pas clairement tous les ingrédients utilisés dans sa fabrication;
- c) des aliments ou produits importants pour votre alimentation ne sont pas disponibles dans la plupart des épiceries
- d) les aliments achetés manquent de fraîcheur ou qu'ils sont de qualité médiocre
- e) vous devez payer très cher pour certains aliments importants dans votre cuisine traditionnelle
- e) autre.....

**Q.25** Lorsque vous avez rencontré les problèmes mentionnés précédemment avec des aliments, avez-vous fait quelque chose (par exemple vous informer, demander de l'aide ou vous plaindre) pour tenter de régler votre problème?

- oui ----->Q.26
- non ----->Q.27

**Q.26** Qu'avez-vous fait?

- vous avez demandé conseil à un parent ou ami
- vous avez demandé conseil à un organisme communautaire, ou gouvernemental
- vous avez demandé conseil à expert ou à un spécialiste (ex: conseiller juridique, avocat)
- vous êtes allé voir le propriétaire ou le commerçant pour discuter du problème
- vous vous êtes plaint à un organisme gouvernemental(à quel endroit)
- autre.....

**Q.27** Pour quelle raison n'avez-vous rien fait pour tenter de régler votre problème?

- le problème n'en valait pas la peine
- vous ne saviez pas que vous aviez des droits et des recours
- vous ne saviez pas quoi faire (à qui vous adresser)
- vous vouliez éviter le trouble ou la dispute
- vous vous sentiez perdu d'avance face au commerçant
- autre.....

*Si vous le permettez, je vais maintenant poursuivre avec quelques questions concernant votre logement..*

**Q.28** En arrivant au Québec, aviez-vous besoin de trouver un appartement?

- oui--->Q.29
- non--->Q.28a) Était-ce parce que:
  - vous alliez loger chez quelqu'un (parent, ami ou connaissance)
  - vous aviez fait réserver un appartement avant d'arriver au Québec--->Q27b)
  - autre.....

**Q.28b)** Qui s'est chargé de cette recherche pour vous?

- quelqu'un que vous connaissais (parent, ami, connaissance)
- un étranger de votre communauté ethnique
- autre.....

**Q.28c)** Combien avez-vous payé pour ses services?

.....\$

**Q.29** En arrivant au Québec, avez-vous payé pour qu'on vous trouve un appartement?

- oui-----> 29a) Qui avez-vous payé?
  - quelqu'un que vous connaissiez (parent, ami, connaissance)
  - un compatriote que vous ne connaissiez pas
  - autre.....

**29b)** Combien avez-vous payé pour ses services?

.....\$

- non

**Q.30** De façon générale, êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), assez insatisfait(e), ou très insatisfait(s) des aspects suivants du logement que vous habitez présentement:

très satis.	assez satis.	assez insatis.	très insatis.
----------------	-----------------	-------------------	------------------

- a) la dimension de votre résidence et le nombre de pièces
- b) la proximité des services (école, église, commerces et loisirs)
- c) les relations avec le voisinage et le quartier
- d) le coût du loyer et du chauffage
- e) la propreté et le confort compte tenu du prix
- f) les relations avec le propriétaire (si vous êtes locataire)

**Q.31** Êtes-vous la personne (ou l'une des personnes) responsable(s) du loyer?

- oui
- non

**Q.31a)** Actuellement, êtes-vous locataires ou propriétaires de cette résidence ou êtes-vous logé par quelqu'un (ex: un parent)?

- locataire
- propriétaire
- vous êtes logé par quelqu'un--->

**Q.31b)** Avez-vous été propriétaire ou locataire au cours des douze derniers mois?

- oui
- non--->Q.36

- autre.....

**Q.32** Au cours de la dernière année, avez-vous rencontré l'un des problèmes suivants relatifs à votre logement:

oui      non      nsp

(Pour les locataires)

- a) des problèmes à trouver un logement
- b) vous retrouver dans impossibilité de déménager à cause du bail;
- c) des problèmes à payer votre loyer à temps
- d) des réparations ou des travaux d'entretien promis par le propriétaire n'ont pas été faits
- e) des problèmes à chauffer le logement en hiver parce qu'il est mal isolé

(Pour les propriétaires)

- f) des problèmes à rembourser votre hypothèque
- g) des problèmes à prévoir le paiement des taxes
- h) des défauts anormaux et importants apparus sur la maison
- i) des services mal rendus (réparations ou travaux de construction ou d'aménagement mal faits ou non satisfaisants)
- j) de fausses représentations (publicité trompeuse, promesses non respectées par un vendeur ou un entrepreneur)
- k) des problèmes à faire respecter une garantie sur des travaux effectués sur la maison
- l) autre(expliquer).....

**Q.33** Lorsque vous avez rencontré les problèmes précédents concernant votre logement, avez-vous fait quelque chose (par exemple vous informer, demander de l'aide ou vous plaindre) pour tenter de régler votre problème?

- oui ----->Q.34
- non ----->Q.35

**Q.34** Qu'avez-vous fait?

- vous avez demandé conseil à un parent ou ami
- vous avez demandé conseil à un organisme communautaire, ou gouvernemental
- vous avez demandé conseil à expert ou à un spécialiste(ex<;conseiller juridique, avocat)
- vous êtes allé voir le propriétaire ou le commerçant pour discuter du problème
- vous vous êtes plaint à un organisme gouvernemental (à quel endroit)
- vous avez entrepris une poursuite devant les tribunaux
- autre.....

**Q.35** Pour quelle raison n'avez-vous rien fait pour tenter de régler votre problème?

- le problème n'en valait pas la peine
- vous ne saviez pas que vous aviez des droits et des recours
- vous ne saviez pas quoi faire (à qui vous adresser)
- vous vouliez éviter le trouble ou la dispute
- vous vous sentiez perdu d'avance face au commerçant
- autre.....

Quelques questions concernant votre véhicule:

**Q.36** Avez-vous une automobile?

- . oui--->Q.36a) Assumez-vous la responsabilité de l'entretien de cette voiture?
  - oui
  - non--->Q.44
- . non--->Q.44

**Q.37** Par qui faites-vous faire l'entretien ou réparer votre automobile?

- par un garagiste ou chez un concessionnaire que vous connaissez bien
- par un garagiste ou chez un concessionnaire que vous ne connaissez pas
- par un parent, ami, connaissance
- autre

**Q.38** Cette automobile a-t-elle été...

- . achetée usagée
- . louée----->Q.40
- . achetée neuve---->Q.40

**Q.39** Si vous êtes propriétaire d'une voiture achetée usagée, de qui avez-vous acheté votre voiture?

- . d'un garagiste ou d'un commerçant de véhicules automobiles que vous connaissiez bien
- . d'un garagiste ou d'un commerçant de véhicules automobiles que vous ne connaissiez pas
- . d'un parent, d'un ami ou d'une connaissance
- . d'un particulier que vous ne connaissiez pas

- Q.40** Au cours de la dernière année, avez-vous rencontré un ou plusieurs des problèmes suivants avec votre voiture?
- a) des problèmes à rembourser vos mensualités
  - b) des défauts ou troubles anormaux et importants
  - c) de fausses promesses du vendeur sur l'état du véhicule
  - d) des réparations mal faites ou insatisfaisantes
  - e) des difficultés à faire respecter une garantie
  - f) des coûts excessifs pour une réparation
  - g) des problèmes avec un contrat de location
  - h) autre(expliquer).....
- Q.41** Lorsque vous avez rencontré les problèmes mentionnés précédemment avec votre voiture, avez-vous fait quelque chose (par exemple vous informer, demander de l'aide ou vous plaindre) pour tenter de régler votre problème?
- oui ----->Q.42
  - non ----->Q.43
- Q.42** Qu'avez-vous fait?
- vous avez demandé conseil à un parent ou ami
  - vous avez demandé conseil à un organisme communautaire ou gouvernemental
  - vous avez demandé conseil à un expert ou spécialiste (conseiller juridique, avocat)
  - vous êtes allé voir le propriétaire ou le commerçant pour discuter du problème
  - vous vous êtes plaint à un organisme gouvernemental (à quel endroit)
  - vous avez entrepris une poursuite devant les tribunaux
  - autre.....
- Q.43** Pour quelle raison n'avez-vous rien fait pour tenter de régler votre problème?
- le problème n'en valait pas la peine
  - vous ne saviez pas que vous aviez des droits et des recours
  - vous ne saviez pas quoi faire (à qui vous adresser)
  - vous vouliez éviter le trouble ou la dispute
  - vous vous sentiez perdu d'avance
  - autre.....

Les prochaines questions concernant les services d'utilité publique (électricité, téléphone, câble, gaz naturel):

Q.44 Êtes-vous présentement abonnés ou l'avez-vous été au cours des douze derniers mois:

abonné      ancien      non      nsp  
actuel      abonné

- a) au téléphone?
- b) à Hydro-Québec?
- c) au câble, à la télévision payante  
ou à Vidéoway?
- d) au gaz naturel?

Q.44a) Êtes-vous la personne (ou l'une des personnes) responsable(s) de payer les factures de téléphone, d'électricité, de câble ou de gaz lorsqu'ils arrivent?

- oui
- non--->Q.49

Q.45 Au cours de la dernière année, avez-vous rencontré un ou plusieurs des problèmes suivants que ce soit avec le téléphone, l'électricité, le câble ou le gaz?

oui      non      nsp

- a) une demande d'abonnement refusée par la compagnie
- b) des problèmes à obtenir de la compagnie des explications sur les coûts ou le service
- c) des erreurs de facturation
- d) des retards importants dans le paiement de vos comptes
- e) une interruption ou une coupure de service
- f) autre.....

Q.46 Lorsque vous avez rencontré les problèmes précédents avec le téléphone, l'électricité, le câble ou le gaz, avez-vous fait quelque chose (par exemple vous informer, demander de l'aide ou vous plaindre) pour tenter de régler votre problème?

- oui ----->Q.47
- non ----->Q.48

Q.47 Qu'avez-vous fait?

- vous avez demandé conseil à un parent ou ami
- vous avez demandé conseil à un organisme communautaire ou gouvernemental
- vous avez demandé conseil à un expert ou spécialiste (conseiller juridique, avocat)
- vous êtes allé voir le propriétaire ou le commerçant pour discuter du problème
- vous avez porté plainte (à quel endroit)
- vous avez entrepris une poursuite devant les tribunaux
- autre.....

- Q.48 Pour quelle raison n'avez-vous rien fait pour tenter de régler votre problème?
- le problème n'en valait pas la peine
  - vous ne saviez pas que vous aviez des droits et des recours
  - vous ne saviez pas quoi faire (à qui vous adresser)
  - vous vouliez éviter le trouble ou la dispute
  - vous vous sentiez perdu d'avance face au commerçant)
  - autre.....

*Maintenant, parlons des problèmes relatifs à divers secteurs:*

- Q.49 Au cours de la dernière année, avez-vous personnellement acheté ou loué des meubles, des appareils ménagers ( poêle, réfrigérateur, laveuse, sècheuse, lave-vaisselle, four micro-ondes, etc) ou de l'équipement électronique (télévision, magnétoscope, système de son, etc)?
- oui
  - non--->Q.53a

- Q.50 La dernière fois que vous avez fait l'achat ou la location d'un meuble, d'un appareil domestique ou électronique, l'avez-vous acheté:
- comptant
  - à crédit

- Q.51 Lorsque vous avez fait cet achat ou location, celui-ci était-il:
- planifié dans votre budget
  - plus ou moins prévu
  - imprévu dans votre budget

- Q.52 Au cours de la dernière année, avez-vous acheté des biens (ex: meubles, appareils ménagers ou électroniques), en obtenant du crédit directement du commerçant ( par exemple, des paiements mensuels consécutifs, un achat payable un an plus tard)?
- oui-----> 52a) Combien de fois avez-vous obtenu un tel financement?  
.....fois
  - non

- Q.53 Au cours de la dernière année, avez-vous rencontré un ou plusieurs des problèmes suivants relatifs à l'achat ou location de meubles, appareils ménagers ou électroniques?

oui            non            nsp

- a) un achat de mauvaise qualité (ex: bris prématuré, problème de fonctionnement)
- b) le vendeur ou le commerçant vous a mal conseillé ou trompé au moment de l'achat
- c) une fois acheté, vous avez regretté votre achat parce qu'il était trop dispendieux pour vos moyens

- d) vous vous êtes retrouvé dans l'incapacité de payer le bien que vous avez acheté
- e) des problèmes avec un contrat de location
- f) autre.....

**Q.53a)** Au cours de la dernière année, vous est-il arrivé de faire réparer des meubles, appareils ménagers ou électroniques?

- oui --->Q.53b) Avez-vous connu des problèmes à cause d'une réparation mal faite ou insatisfaisante?
  - oui
  - non
- non --->Q.57

**Q.54** Lorsque vous avez rencontré les problèmes précédents en achetant, en louant ou en faisant réparer des meubles ou appareils ménagers ou électroniques, avez-vous fait quelque chose (par exemple vous informer ou vous plaindre) pour tenter de régler votre problème?

- oui ----->Q.55
- non ----->Q.56

**Q.55** Qu'avez-vous fait?

- vous avez demandé conseil à un parent ou ami
- vous avez demandé conseil à un organisme communautaire ou gouvernemental
- vous avez demandé conseil à un expert ou spécialiste (ex: conseiller juridique, avocat)
- vous êtes allé voir le propriétaire ou le commerçant pour discuter du problème
- vous vous êtes plaint à un organisme gouvernemental (à quel endroit)
- vous avez entrepris une poursuite devant les tribunaux
- autre.....

**Q.56** Pour quelle raison n'avez-vous rien fait pour tenter de régler votre problème?

- le problème n'en valait pas la peine
- vous ne saviez pas que vous aviez des droits et des recours
- vous ne saviez pas quoi faire (à qui vous adresser)
- vous vouliez éviter le trouble ou la dispute
- vous vous sentiez perdu d'avance face au commerçant
- autre.....

**Q.57** Au cours de la dernière année, avez-vous acheté des vêtements ou chaussures?

- oui
- non--->Q.57b)



**Q.57a) Au cours de la dernière année, avez-vous rencontré l'un ou plusieurs des problèmes suivants suite à l'achat de vêtements ou chaussures:**

**oui          non          nsp**

- a) achat de mauvaise qualité (usure prématurée, erreur de confection, problèmes d'entretien)
- b) le vendeur ou le commerçant vous a trompé ou mal conseillé au moment de l'achat
- c) une fois acheté, vous vous êtes aperçu que le bien était trop dispendieux pour vos moyens
- d) des problèmes à payer un bien que vous avez acheté
- e) autre.....

**Q.57b) Au cours de la dernière année, avez-vous fait réparer des vêtements ou des chaussures?**

- oui---->Q.57c) Avez-vous connu des problèmes parce qu'une réparation a été mal faite ou insatisfaisante?

- oui
- non---->Q.61

- non--->Q.61

**Q.58 Lorsque vous avez rencontré les problèmes précédents en achetant ou en faisant réparer des vêtements ou chaussures, avez-vous fait quelque chose (par exemple vous informer, demander de l'aide ou vous plaindre) pour tenter de régler votre problème?**

- oui ----->Q.59
- non ----->Q.60

**Q.59 Qu'avez-vous fait?**

- vous avez demandé conseil à un parent ou ami
- vous avez demandé conseil à un organisme communautaire ou gouvernemental
- vous avez demandé conseil à un expert spécialiste ( ex: conseiller juridique, avocat)
- vous êtes allé voir le propriétaire ou le commerçant pour discuter du problème
- vous vous êtes plaint dans un service gouvernemental (à quel endroit)
- vous avez entrepris une poursuite devant les tribunaux
- autre.....

**Q.60 Pour quelle raison n'avez-vous rien fait pour tenter de régler votre problème?**

- le problème n'en valait pas la peine
- vous ne saviez pas que vous aviez des droits et des recours
- vous ne saviez pas quoi faire (à qui vous adresser)
- vous vouliez éviter le trouble ou la dispute
- vous vous sentiez perdu d'avance face au commerçant
- autre.....

**Q.61**     **Au cours de la dernière année, avez-vous pris un abonnement dans un studio de santé ou de conditionnement physique, un centre sportif?**

- oui
- non

**Q.62**     **Au cours de la dernière année, avez-vous connu l'un ou plusieurs problèmes suivants relatifs à votre abonnement dans un studio de santé ou de conditionnement physique?**

oui            non            nsp

- a) des services de mauvaise qualité
- b) le vendeur ou le commerçant vous a trompé  
au moment de l'inscription
- c) une fois acheté, vous vous êtes aperçu que le  
service était trop dispendieux pour vos moyens
- d) des problèmes à payer votre cours ou abonnement
- e) des problèmes à interrompre votre abonnement et  
à obtenir un remboursement
- f) des problèmes à comprendre votre contrat
- g) autre.....

**Q.63**     **Lorsque vous avez rencontré les problèmes précédents avec un abonnement dans un studio de santé ou de conditionnement physique ou dans un centre sportif, ou avec un cours de langue ou de personnalité dans une maison d'enseignement privé, avez-vous fait quelque chose (par exemple vous informer, demander de l'aide ou vous plaindre) pour tenter de régler votre problème?**

- oui ----->Q.64
- non ----->Q.65

**Q.64**     **Qu'avez-vous fait?**

- vous avez demandé conseil à un parent ou ami
- vous avez demandé conseil à un organisme communautaire ou gouvernemental
- vous avez demandé conseil à un expert ou spécialiste (conseiller juridique, avocat)
- vous êtes allé voir le propriétaire ou le commerçant pour discuter du problème
- vous vous êtes plaint à un organisme gouvernemental (à quel endroit)
- vous avez entrepris une poursuite devant les tribunaux
- autre.....

**Q.65**     **Pour quelle raison n'avez-vous rien fait pour tenter de régler votre problème?**

- le problème n'en valait pas la peine
- vous ne saviez pas que vous aviez des droits et des recours
- vous ne saviez pas quoi faire (à qui vous adresser)
- vous vouliez éviter le trouble ou la dispute
- vous vous sentiez perdu d'avance face au commerçant
- autre.....

- Q.66     **Au cours de la dernière année, avez-vous pris des cours de langue ou de personnalité dans une maison d'enseignement privée (autre que le COFI ou une école publique)?**
- oui
  - non

- Q.66a)   **Au cours de la dernière année, avez-vous rencontré des problèmes relativement à votre cours de langue ou de personnalité dans une maison d'enseignement privé (excluant les COFI ou une école public)?**

oui            non            nsp

- a) des services de mauvaise qualité
- b) le vendeur ou le commerçant vous a trompé lors de l'inscription
- c) une fois acheté, vous vous êtes aperçu que le service était trop dispendieux pour vos moyens
- d) des problèmes à payer votre cours ou abonnement
- e) des problèmes à interrompre votre abonnement et à obtenir un remboursement
- f) des problèmes à comprendre votre contrat
- g) autre.....

- Q.67     **Lorsque vous avez rencontré les problèmes précédents relativement à un cours de langue ou de personnalité dans une maison d'enseignement privé, avez-vous fait quelque chose (par exemple vous informer, demander de l'aide ou vous plaindre) pour tenter de régler votre problème?**

- oui ----->Q.68
- non ----->Q.69

- Q.68     **Qu'avez-vous fait?**

- vous avez demandé conseil à un parent ou ami
- vous avez demandé conseil à un organisme communautaire ou gouvernemental
- vous avez demandé conseil à un expert ou spécialiste (conseiller juridique, avocat)
- vous êtes allé voir le propriétaire ou le commerçant pour discuter du problème
- vous vous êtes plaint à un organisme gouvernemental (à quel endroit)
- vous avez entrepris une poursuite devant les tribunaux
- autre.....

- Q.69     **Pour quelle raison n'avez-vous rien fait pour tenter de régler votre problème?**

- le problème n'en valait pas la peine
- vous ne saviez pas que vous aviez des droits et des recours
- vous ne saviez pas quoi faire (à qui vous adresser)
- vous vouliez éviter le trouble ou la dispute
- vous vous sentiez perdu d'avance face au commerçant
- autre.....

**Q.70** Au cours de la dernière année, avez-vous rencontré des problèmes de consommation:

oui non nsp

- a) avec l'achat d'une assurance  
(si oui, expliquer).....  
.....
- b) avec l'application des clauses d'un contrat d'assurance;  
(si oui, expliquer).....  
.....
- c) avec un service professionnel (médecin, dentiste, notaire, avocat)  
(si oui, expliquer).....  
.....
- d) avec un service gouvernemental  
(si oui, expliquer).....  
.....

**Quelques questions maintenant portant sur le crédit**

**Q.71** Possédez-vous présentement une (ou plusieurs) carte de crédit générales (Visa, Master card, American Express);

- oui -----►67a) Combien en avez-vous.....  
-----►67b) Utilisez vous ces cartes:  
- régulièrement  
- occasionnellement  
- rarement  
- jamais
- non -----►67c) Avez-vous déjà fait une demande pour obtenir ce genre de carte de crédit?  
- oui  
- non  
  
-----►67d) Votre conjoint(e)s'il y a lieu possède-t-il (elle) ce genre de carte?  
- oui  
- non  
- ne sait pas

**Q.72** Possédez-vous présentement une ou plusieurs cartes de crédit émise par un magasin (exemple Eaton, La Baie ou Canadien Tire) ou par une compagnie d'essence?

- oui -----►68a) Combien en avez-vous.....  
-----►68b) Utilisez-vous ces cartes:  
- régulièrement  
- occasionnellement  
- rarement  
- jamais
- non ---►68c) Avez-vous déjà fait une demande pour obtenir ce genre de carte de crédit?  
- oui  
- non  
  
---►68d) Votre conjoint(e) s'il y a lieu possède-t-il (elle) ce genre de carte?  
- oui  
- non

**Q.73** Lorsque vous recevez votre compte de carte de crédit, quel type de paiement faites-vous...

- en général, vous payer la totalité du montant demandé
- en général, vous payez le montant minimum exigé
- en général, vous payez plus que le montant minimum exigé, sans payer le montant total demandé

(ne pas lire) - ça dépend des cas  
- autre réponse

**Q.74** Vous ou votre conjoint disposez-vous d'une marge de crédit à votre banque ou caisse populaire?

- . oui
- . non

**Q.75** Au cours de la dernière année, vous est-il arrivé à vous ou à votre conjoint, d'effectuer un emprunt pour acheter un bien ou vous procurer un service (en excluant un emprunt pour une maison)?

. oui-----> 75a) Avez-vous obtenu cet emprunt?

- dans une banque ou caisse populaire-->Q.72
- d'un parent ou connaissance--->Q.72
- d'un compatriote-->Q.71b)
- d'une personne étrangère-->Q.71b)

75b) Avez-vous obtenu ce prêt a un taux d'intérêt nettement supérieur à celui des institutions financières?

- . non

**Q.76** Au cours de la dernière année, vous est-il arrivé, vous ou votre conjoint, d'effectuer un emprunt pour investir dans des actions, des obligations d'épargne, un RÉER ou toute autre forme de placement?

- . oui
- . non

**Q.77** Au cours de la dernière année, avez-vous rencontré l'un ou plusieurs des problèmes suivants avec le crédit?

- |   | oui | non | nsp |
|---|-----|-----|-----|
| - une demande de prêt refusée dans plusieurs institutions financières (banques ou caisses populaires)   |     |     |     |
| - l'obligation d'emprunter à des taux beaucoup plus élevés que ceux en vigueur dans les institutions financières                              |     |     |     |
| - l'obligation de négocier une entente avec une institution financière ou une compagnie de finance pour le remboursement de dettes accumulées |     |     |     |
| - l'obligation de négocier une entente avec une compagnie ou un commerçant pour le remboursement de comptes en retard                         |     |     |     |
| - la saisie d'un bien parce que vous étiez dans l'incapacité de le payer  |     |     |     |
| - la faillite   |     |     |     |
| - autre.....  |     |     |     |

*Avant de terminer, j'aimerais vous poser quelques questions sur vous même et sur votre conjoint s'il y a lieu. Je vous rappelle que toutes ces informations sont strictement confidentielles et ne serviront qu'aux fins de cette recherche.*

Q.78 Noter le sexe du répondant - masculin  
- féminin

Q.79 Quel âge avez-vous?  
.....ans

Q.80 De quel pays êtes-vous originaire?  
.....

Q.81 Actuellement, habitez-vous dans un quartier dont la population est composée surtout:

- de personnes de la même origine ethnique que la vôtre;
- d'allophones (personnes d'une autre origine ethnique que la vôtre excluant les québécois d'origine);
- d'anglophones;
- de francophones;

Q.82 Parlez-vous très bien, assez bien, peu ou pas du tout:

très bien    assez bien    peu    pas du tout

- le français
- l'anglais

Q.82a) Lisez-vous très bien, assez bien, peu ou pas du tout:

très bien    assez bien    peu    pas du tout

- le français
- l'anglais

Q.83 Combien d'années d'étude avez-vous complétées?  
.....années

Q.84 Travaillez-vous en ce moment?

- oui---->Q.84b)
- non---->Q.84a)

Q.84a) Êtes-vous:

- retraité(e) ou rentier(ère)---->Q.87
- chômeur(se)--->Q.84b)
- en congé de maladie ou invalidité---->Q.84b)
- autre.....->Q.84b)

Q84b) Au cours des douze derniers mois, avez-vous travaillé:

- toute l'année
- durant 9 mois environ
- durant 6 mois environ
- durant 3 mois environ
- moins de trois mois
- pas du tout---►87

Q.85 Quel genre d'emploi exercez-vous actuellement ou avez-vous exercé au cours des douze derniers mois?

.....

Q.86 Est-ce un travail:

- à temps plein
- à temps partiel

Q.87 Votre revenu personnel annuel (avant impôt) se situe-t-il:

- en dessous de 20 000\$
- entre 20 000\$ et 29 999\$
- entre 30,000\$ et 39,999\$
- entre 40 000\$ et 49 999\$
- entre 50 000\$ et 59 999\$
- entre 60 000\$ et 69 999\$
- 70 000? et plus

Q.88 Quel est le revenu familial total (avant impôt)?

- en dessous de 20 000\$
- entre 20 000\$ et 29 999\$
- entre 30,000\$ et 39,999\$
- entre 40 000\$ et 49 999\$
- entre 50 000\$ et 59 999\$
- entre 60 000\$ et 69 999\$
- 70 000? et plus

Q.89 Quelles personnes habitent avec vous dans ce logement?

- conjoint(e)
- enfants de moins de 18 ans (*indiquer le nombre*).....
- père
- mère
- belle-mère
- beau-père
- grand-mère
- grand-père
- grand-mère du conjoint
- grand-père du conjoint
- frère
- soeur
- beau-frère
- belle-soeur
- autres membres de la famille que ceux déjà énoncés (*indiquer le nombre*).....
- employeur du répondant
- employeur du conjoint
- autre personne non-membre de la famille



**G.6 Liste des contrats de moins de 25 000 \$ octroyés par le ministère ou l'organisme depuis le 1<sup>er</sup> avril 1992 au 31 mars 1993 en indiquant :**

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

CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$		
NOM	LISTE DES CONTRATS MANDATS	MONTANT
Agraf-Création + communication	Conception graphique, illustration et réalisation du dépliant "Les contrats: signer c'est s'engager", versions française et anglaise.	1 300 \$
Analex	Procéder à la réalisation d'un test sur les jus d'orange.	6 610 \$
Anglais en action inc.	Effectuer la traduction de documents sur la publicité à sensation.	604 \$
Anglais en action inc.	Effectuer la traduction du dépliant "Automobile: transactions entre particuliers".	150 \$
Banville, Ludger	Sténographie judiciaire.	150 \$
Barbeau, Jacinthe	Procéder à la coordination d'évaluations pour le test sur les bières et boissons de malt sans alcool.	2 650 \$
Béliveau, Proulx et Associés	Sténographie judiciaire.	300 \$
Bell Canada	Abonnement à la banque de données informatisées en droit.	500 \$
Bell Canada	Entretien système téléphonique.	3 392 \$
Bernier, Jean-Roland	Surveiller la publicité télévisée.	2 500 \$
Blondin, Lorraine	Sténographie judiciaire.	150 \$
Bouvette, Luc	Procéder à la réalisation d'un test sur les mini-chaînes stéréo et les lecteurs de disques compacts.	2 034 \$
Cabinet des relations publiques National inc.	Étude des coûts relatifs au quatrième congrès international de consommation.	9 875 \$
Calais-Auloy, Jean	Conférencier expert en droit de la consommation en France et C.E.E..	2 000 \$
Caractera Inc.	Composition et montage de divers travaux graphiques.	990 \$
Centre de perfectionnement des ressources humaines	Formation aux agents de protection du consommateur.	2 800 \$
Centre de recherche industrielle du Québec	Procéder à la réalisation d'un test sur les pommes de douche à débit réduit.	9 731 \$
Centre de recherche industrielle du Québec	Procéder à la réalisation d'un test sur les poêles anti-adhésives.	8 795 \$
Centre spécialiste des pêches	Procéder à la réalisation d'un test sur les poissons panés.	8 455 \$
Communication Visuelle Déclic	Composition, montage et illustration du "Livraison spéciale" de février 1993.	600 \$

**G.6 Liste des contrats de moins de 25 000 \$ octroyés par le ministère ou l'organisme depuis le 1<sup>er</sup> avril 1991 au 31 mars 1992 en indiquant: (suite)**

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

CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$		
NOM	LISTE DES CONTRATS MANDATS	MONTANT
Communication Visuelle Déclic	Composition, montage et illustration du "Livraison spéciale" de décembre 1992.	550 \$
Communication Visuelle Déclic	Composition, montage et illustration du "Livraison spéciale" de juin 1992.	690 \$
Communication Visuelle Déclic.	Conception graphique et réalisation du prêt-à-photographier d'un document sur la micro-informatique.	495 \$
Communications Françoise Paradis	Recherche, rédaction et révision du "Livraison spéciale" de septembre 1992 et du rapport annuel 1991-92 de l'Office.	1 065 \$
Compelec inc.	Composition et montage de divers travaux graphiques.	990 \$
Compelec Inc.	Composition et montage de divers travaux graphiques.	1 066 \$
Design et Infographie Eureka	Réalisation graphique d'annonces dans le cadre de la campagne sur la publicité à sensation.	1 800 \$
Design et Infographie Eureka	Réalisation graphique du dépliant "Vous voulez maigrir? Gare à la publicité trompeuse", versions française et anglaise.	820 \$
Dufour, Arseneau	Sténographie judiciaire.	647 \$
Dufour, Arseneau	Sténographie judiciaire.	1 758 \$
Duhaime, Gérard	Réalisation de l'étude sur les problèmes d'adaptation des nouveaux immigrants face à la consommation.	5 000 \$
Dupras, Renée	Sténographie judiciaire..	125 \$
Gid Design	Conception graphique et réalisation des prêts-à-photographier du dépliant "Acheter du rêve, ça coûte cher".	2 245 \$
Groupe Aztec	Réaliser l'entretien des appareils d'informatique et de bureautique.	2 272 \$
Groupe Léger et Léger	Réalisation d'une série de groupes de discussion auprès de jeunes consommateurs âgés de 18 à 29 ans.	6 225 \$
Institut National d'Optique (INO)	Procéder à la réalisation d'un test sur les ampoules fluorescentes compactes.	13 401 \$
Khan enr.	Expertise en vue de l'actualisation de la planification stratégique.	9 400 \$
Laboratoire d'assurances de la qualité Bell Canada	Procéder à la réalisation d'un test sur les boyaux de jardinage.	9 110 \$

**G.6 Liste des contrats de moins de 25 000 \$ octroyés par le ministère ou l'organisme depuis le 1<sup>er</sup> avril 1991 au 31 mars 1992 en indiquant: (suite)**

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

CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$		
NOM	LISTE DES CONTRATS MANDATS	MONTANT
Laboratoire d'assurances de la qualité Bell Canada	Procéder à la réalisation d'un test sur les grille-pain.	6 445 \$
Laboratoires alimentaires Bio-Lalonde	Procéder à la réalisation d'un test sur les bières et les boissons de malt sans alcool.	10 190 \$
Laboratoires Brown-Chalifour inc.	Prise de photos pour les besoins divers de l'Office.	1 000 \$
Laboratoires d'essais électroniques Bell Canada	Procéder à la réalisation d'un test technique sur les mini-chaînes stéréo ainsi que les lecteurs de disques compacts portatifs.	7 538 \$
Lapointe, Jean-Louis	Expertise sur la publicité destinée aux enfants.	1 400 \$
Lewis, Davis J.	Encadrer les essais de répulsifs à moustiques .	3 500 \$
Méchant Boris, Studio d'infographie	Conception graphique, production du dépliant, de l'affiche et de la grille d'analyse pour l'Opération Pub 1993.	3 450 \$
Ose Design	Conception graphique et illustration du dépliant "Automobile: transactions entre particuliers", versions française et anglaise.	1 600 \$
Plante, Denise	Sténographie judiciaire.	100 \$
Plantes Univert inc.	Entretien.	660 \$
Plantes Univert inc.	Entretien.	686 \$
Poudrette, Réjean	Effectuer les prises de vues, participer à l'élaboration du protocole et à l'évaluation des résultats, dans le cadre d'un test sur les laboratoires de finition de photos.	8 000 \$
R.T. Productions	Procéder à la réalisation d'un test sur les souffleuses à neige.	750 \$
Salotti, Lina	Sténographie judiciaire.	210 \$
Services professionnels Warnock Hersey Itée	Procéder à la réalisation d'un test sur les cafetières Expresso.	7 530 \$
Services professionnels Warnock Hersey Itée	Procéder à la réalisation d'un test sur les nettoyeurs domestiques.	14 100 \$
Services professionnels Warnock Hersey Itée	Procéder à la réalisation d'un test sur les pompes à air pour vélos.	5 000 \$
Services professionnels Warnock Hersey Itée	Procéder à la réalisation d'un test sur les cadenas pour vélos.	6 755 \$
Services professionnels Warnock Hersey Itée	Procéder à la réalisation d'un test sur les détergents à lessive.	18 750 \$
Services aux entreprises C.S. La Neigette	Formation en mécanique automobile.	420 \$

**G.6 Liste des contrats de moins de 25 000 \$ octroyés par le ministère ou l'organisme depuis le 1<sup>er</sup> avril 1991 au 31 mars 1992 en indiquant: (suite)**

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

CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$		
NOM	LISTE DES CONTRATS MANDATS	MONTANT
St-Hilaire, André	Effectuer l'essai de caméras 35 mm jetables ou recyclables	1 260 \$
Stenope enr.	Recherche dans le cadre de la campagne d'information sur la publicité à sensation.	594 \$
Sylviane Guillot enr.	Formation aux agents de protection du consommateur.	1 300 \$
Techni-Star	Formation sur le logiciel Lemagicien.	800 \$
Technitrol ECO. inc.	Procéder à la réalisation d'un test sur les barrières de sécurité pour enfants.	4 450 \$
Technitrol ECO. inc.	Procéder à la réalisation d'un test sur les moulins à café.	2 525 \$
Technitrol ECO. inc.	Procéder à la réalisation d'un test sur les serviettes hygiéniques.	8 131 \$
Technitrol ECO. inc.	Procéder à la réalisation d'un test sur les tampons hygiéniques.	4 900 \$
Telbec	Service de transmission de communiqués de presse.	4 000 \$
William M. Mercer Itée	Avis conseil en organisation.	500 \$

**G.7 Le montant global, pour l'année 1992-1993 des dépenses suivantes :**

- la photocopie
- la télécopie (fax), si identifiable à même les coûts reliés 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
Photocopie	54 890 \$
Télécopie	34 600 \$
Remboursement des frais de voyage	200 000 \$
Congrès, colloque et autres sessions de type perfectionnement:	
· au Québec	48 500 \$
· à l'extérieur du Québec	0

Données en date du 1993.03.19

- 
- G.8 En regard des programmes de type Air Miles, Aéroplan, Canadian Plus, etc, quel est le nombre de points-bonis, et autres ristournes du même type, ainsi que leur valeur monétaire, reliés à l'utilisation de moyens de transport et de services connexes ...**
- a) qui ont été touchés**
  - b) qui ont été retournés**
  - ... par l'utilisateur au ministère ou à l'organisme payeur en application de la directive du Conseil du trésor.**
- 

Le 11 mars dernier, suite à une requête pour jugement déclaratoire, l'Honorable juge Paul Corrivé de la Cour supérieure déclarait nulle et inapplicable la décision du Conseil du trésor (C.T. 176551 du 19 mars 1991) intitulée "Décision concernant l'utilisation par des fonctionnaires, à des fins personnelles, d'avantages obtenus dans l'exercice de leurs fonctions, dans le cadre de campagnes promotionnelles organisées par des transporteurs aériens ou des chaînes d'hôtels." Compte tenu de ce jugement, il n'apparaît pas pertinent pour le Ministère de répondre à cette question.

---

**G.9 Pour chacun des ministères et organismes publics et parapublics sous leur autorité, combien de personnes, dont la cotisation fut payée par l'employeur, sont membres 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 (en indiquant le nom des clubs)?**
- 

Aucune cotisation n'a été payée.

**G.10 Le nombre et la répartition du personnel masculin et féminin, des personnes handicapées 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 1992-1993.**

RÉPARTITION DU PERSONNEL MASCULIN ET FÉMININ, DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES			
CATÉGORIE	TOTAL O.P.C.		TOTAL F.P.
	NOMBRE	%	%
<b>FEMMES</b>			
<u>Hors cadre</u>			
92-93	1/3	33,33	
<u>Cadre supérieure</u>			
92-93	1/9	11,11	12,90
<u>Cadres intermédiaires</u>			
92-93	5/12	41,67	16,20
<u>Professionnelles</u>			
92-93	23/71	32,39	29,20
<u>Fonctionnaires</u>			
92-93	98/131	74,81	78,00
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>			
92-93	7/222	3,10	2,00
Les membres des communautés culturelles selon la nouvelle définition.			
<b>HANDICAPÉS</b>			
<u>Toutes catégories</u>			
92-93	2/222	0,90	1,50
Les données utilisées font référence au nombre de personnes handicapées avec handicaps limitatifs par rapport au total des postes occupés dans la fonction publique pour toutes catégories.			

Ces statistiques se réfèrent à des postes occupés et non des postes autorisés, au 31 mars de chaque année.



---

**G.11 Mise à part la SIQ, la liste des firmes en 1992-1993 qui louent des espaces 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 du bail
- 

Aucun espace n'a été loué par une firme autre que la SIQ.

**G.12 La liste des contrats, quel que soit le montant, attribués en 1992-1993 à des firmes de communication ou de relations publiques en indiquant :**

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

CONTRATS ATTRIBUÉS À DES FIRMES DE COMMUNICATION OU DE RELATIONS PUBLIQUES EN 1992-1993			
NOM	MANDAT	DURÉE	MONTANT
Cabinet des relations publiques National Inc.	Étude des coûts relatifs au quatrième congrès international de consommation.	N/A	9 875 \$
Communications Françoise Paradis	Recherche, rédaction et révision du "Livraison spéciale" de septembre 92 et du rapport annuel 1991-92 de l'Office.	10 jours	1 065 \$

**G.13 La liste des tarifs (droits et permis) en vigueur pour l'exercice financier 1992-1993 en indiquant :**

- a) la tarification pour chacun des droits et permis perçus
- b) le total des revenus perçus pour chacun des droits et permis exigés
- c) pour l'année 1993-1994, la prévision du total des revenus qui seront perçus pour chacun des droits et permis exigés

LISTE DES TARIFS (DROITS ET PERMIS) EN VIGUEUR DEPUIS L'EXERCICE 1992-1993			
PERMIS	TARIFS	REVENUS 1992-1993	PRÉVISIONS 1993-1994
Commerçants itinérants	Entre 105 \$ et 7 126 \$ pour 2 ans selon la classe.	227 982.00	230 750.00
Prêteurs d'argents	210 \$ pour deux ans	7 294.00	5 360.00
Studios de santé	210 \$ pour deux ans	41 842.00	36 756.00
Agents de recouvrement	211 \$ pour deux ans	6 064.00	8 680.00
Garanties supplémentaires	210 \$ pour deux ans	2 334.00	2 100.00
Agents de voyages	225 \$ pour le détaillant 450 \$ pour le grossiste 675 \$ pour le transporteur 100 \$ pour la succursale 50% du tarif pour transfert (1 an)	346 802.00	350 000.00
Exemptions	175 \$ annuellement	75 785.00	88 830.00
<b>TOTAL</b>		<b>708 101.00</b>	<b>722 476.00</b>

Données au 1993.03.31



**ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 1993-1994**

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

**DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE**

**SOMMAIRE**

<b>RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS</b>	<b>PAGE</b>
<b>P.1</b> Liste détaillée de tous les organismes qui ont adressé une demande en subvention à l'Office de la protection du consommateur depuis la création, en mars 1992, du programme d'aide aux organismes de protection du consommateur en indiquant pour chaque organisme: . . . . .	40
a) ceux dont la demande est encore en traitement	
b) ceux dont la demande a été accueillie favorablement (nom de l'organisme et montant accordé)	
c) ceux dont la demande a été rejetée en indiquant les motifs du refus	
<b>P.2</b> Ventilation détaillée du montant total accordé par l'Office en subventions aux divers organismes en 1992-1993 . . . . .	43
<b>P.3</b> Les recommandations formulées au ministre de la Justice et responsable de la protection du consommateur par l'Office en 1992-1993 . . . . .	44
<b>P.4</b> Les avis requis à l'Office par le ministre de la Justice et responsable de la protection du consommateur en 1992-1993 . . . . .	44
<b>P.5</b> Le nombre total de renseignements demandés et de plaintes acheminées, par secteur, à l'Office de la protection du consommateur et aux bureaux régionaux en 1992-1993. Sur ce nombre, combien de plaintes ont été traitées et combien de plaintes ont été rejetées avec les motifs le plus souvent invoqués pour conclure au rejet. De façon particulière: . . . . .	45
a) le nombre de plaintes relativement à la vente itinérante de préarrangements funéraires, le suivi donné à ces plaintes et les résultats obtenus;	
b) le nombre de plaintes quant aux "redresseurs" financiers et autres "spécialistes" financiers, le suivi donné à ces plaintes et les résultats obtenus	
c) le nombre de plaintes reçues concernant des "sectes" religieuses, le suivi donné à ces plaintes et les résultats obtenus	
<b>P.6</b> Le nombre et la nature des plaintes qui ont mené à des interventions juridiques en 1992-1993, le cheminement du dossier et les résultats obtenus . . . . .	48

---

<b>P.7</b>	Le nombre et la nature des dossiers réglés par médiation en 1992-1993 .....	49
<b>P.8</b>	Ventilation du nombre de personnes affectées à la surveillance, au traitement des plaintes pour l'ensemble de l'Office de la protection du consommateur au 31 mars 1992 et au 31 mars 1993 .....	50
<b>P.9</b>	Ventilation des effectifs de l'Office de la protection du consommateur au 31 mars 1992 et au 31 mars 1993 en spécifiant les emplois occasionnels et les postes contractuels .....	51
<b>P.10</b>	Le budget de chacun des bureaux régionaux au 31 mars 1992 et au 31 mars 1993 .....	52
<b>P.11</b>	La liste détaillée des maisons funéraires, ou autres, ayant contracté l'engagement volontaire en matière de pré-arrangements funéraires et la date à laquelle elles ont signé ledit engagement. Dépôt de l'engagement final .....	53
<b>P.12</b>	La composition du Comité chargé d'élaborer un règlement "humanitaire" pour le dossier de la MIUF. L'énumération des recommandations soumises au ministre de la Justice et responsable de la protection du consommateur de même que le dépôt desdites recommandations .....	54
<b>P.13</b>	Ventilation du nombre de plaintes pénales portées contre des commerçants, le suivi apporté et les résultats obtenus. Également, la ventilation, par secteur, des amendes imposées à des commerçants .....	55

---

**P.1 Liste détaillée de tous les organismes qui ont adressé une demande en subvention à l'Office de la protection du consommateur depuis la création, en mars 1992, du programme d'aide aux organismes de protection du consommateur en indiquant pour chaque organisme:**

**a) ceux dont la demande est encore en traitement**

---

Aucun.

**P.1 Liste détaillée de tous les organismes qui ont adressé une demande en subvention à l'Office de la protection du consommateur depuis la création, en mars 1992, du programme d'aide aux organismes de protection du consommateur en indiquant pour chaque organisme:**

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

<b>Association des consommateurs du Québec (ACQ)</b>	<b>80 000 \$</b>
. ACQ provincial	
. ACQ de Montréal	
. ACQ de Québec - Sainte-Foy	
. ACQ de Trois-Rivières	
<b>Fédération des ACEF du Québec (FACEF)</b>	<b>29 000 \$</b>
. ACEF des Bois-Francs	19 000 \$
. ACEF de l'Est de Montréal	23 500 \$
. ACEF du Grand Portage	11 000 \$
. ACEF de la Rive-sud de Québec	16 000 \$
. ACEF de la Péninsule	10 000 \$
. ACEF des Basses Laurentides	20 000 \$
. ACEF de Lanaudière	22 000 \$
. ACEF de la Mauricie	21 000 \$
. ACEF de l'Outaouais	20 000 \$
. ACEF du Nord de Montréal	22 500 \$
. ACEF de Thetford-Mines	21 000 \$
<b>Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec (FNACQ)</b>	<b>19 000 \$</b>
. ACEF de la Rive-sud de Montréal	21 000 \$
. ACEF de Granby	15 000 \$
. ACEF de l'Estrie	25 000 \$
. ACEF de Québec	27 000 \$
<b>Services budgétaires populaires</b>	
. Service budgétaire populaire de Chicoutimi	5 000 \$
. Groupe de recherche en animation et planification économique inc (GRAPE)	25 000 \$
. Centre populaire de Roberval	6 000 \$
. Carrefour d'entraide de Drummond	12 000 \$
. Service budgétaire populaire de la MRC de l'Or Blanc	11 500 \$
. Action budget Denis Riverin	6 500 \$
. Service budgétaire populaire d'Alma	18 000 \$
. Service budgétaire populaire de l'Estrie	20 000 \$
. Service budgétaire populaire de Jonquière	9 500 \$
<b>Organismes non regroupés</b>	
. Association pour la protection automobile (APA)	39 000 \$
. Service d'aide aux consommateurs de Shawinigan (SAC)	28 000 \$
. Fédération des comités de victimes de la mousse d'urée du Québec	10 000 \$
. Centre d'information et de recherche en consommation de Charlevoix-Ouest (CIRCCO)	8 000 \$
. ACEF du Centre de Montréal	33 000 \$
. ACEF du Haut St-Laurent	13 000 \$
. ACEF du Sud-ouest de Montréal	21 000 \$
. Centre d'inspection et de prévention automobile de l'Estrie (CIPAE)	20 000 \$
. Atelier Action-Alimentation du Carrefour d'Éducation Populaire	3 300 \$
. Association pour la protection des intérêts des consommateurs de la Côte-Nord (APIC)	18 000 \$
. Centre de recherche et d'information en consommation de Port-Cartier (CRIC)	18 000 \$
. Centre de recherche et d'information en consommation de Sept-Iles (CRIC)	10 000 \$
<b>TOTAL</b>	<b>756 800 \$</b>



---

**P.1 Liste détaillée de tous les organismes qui ont adressé une demande en subvention à l'Office de la protection du consommateur depuis la création, en mars 1992, du programme d'aide aux organismes de protection du consommateur en indiquant pour chaque organisme:**

**c) ceux dont la demande a été rejetée en indiquant les motifs du refus**

---

*Jeunesse ouvrière chrétienne de Rouyn-Noranda*

Ce n'est pas un organisme de protection du consommateur.

*ACEF Rimouski-Neigette*

Moins d'un an d'opération.

*Magazine Changement*

Projet non prioritaire.

*ACEF de l'Abitibi-Témiscamingue*

Moins d'un an d'opération.

*ADAS en force*

Ce n'est pas un organisme de protection du consommateur.

*Service budgétaire La Doré*

C'est un organisme qui rejoint très peu de consommateurs.

*Information ressources femmes et logement inc.*

Ce n'est pas un organisme de protection du consommateur.

*Comité du logement Centre-Sud*

Ce n'est pas un organisme de protection du consommateur.

*Service budgétaire populaire Dynamique*

Performance inadéquate.

*ACEF de Laval*

Performance inadéquate.

---

**P.2 Ventilation détaillée du montant total accordé par l'Office en subventions aux divers organismes en 1992-1993**

---

Voir P.1.B.

---

**P.3 Recommandations formulées au ministre de la Justice et responsable de la protection du consommateur par l'Office en 1992-1993.**

---

**ET**

---

**P.4 Avis requis à l'Office par le ministre de la Justice et responsable de la protection du consommateur en 1992-1993.**

---

- Modification à la Loi sur la protection du consommateur.
- Modifications au Règlement sur les agents de voyages.
- Modifications au Règlement sur la protection du consommateur.

**P.5 Le nombre total de renseignements demandés et de plaintes acheminées, par secteur, à l'Office de la protection du consommateur et aux bureaux régionaux en 1992-1993. Sur ce nombre, combien de plaintes ont été traitées et combien de plaintes ont été rejetées avec les motifs le plus souvent invoqués pour conclure au rejet.**

**Tableau des sujets de consommation - Direction des services aux clientèles  
(1992-1993)**

CATÉGORIE	DOMAINE	PLAINTES	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	TOTAL
VÉHICULES DE TRANSPORT	Achat	24 813	36 802	61 615
	Location	1 543	2 961	4 504
	Réparation	8 383	9 382	17 765
	Autres domaines	2 428	2 442	4 870
	<b>Total catégorie</b>	<b>37 167</b>	<b>51 587</b>	<b>88 754</b>
ORGANISMES ET ENTREPRISES	Organismes et services publics	18 230	23 790	42 020
	Organismes et entreprises privés	10 752	30 237	40 989
	<b>Total catégorie</b>	<b>28 982</b>	<b>54 027</b>	<b>83 009</b>
HABITATION	Achat d'immeuble	8 566	4 299	12 865
	Rénovation	5 113	5 069	10 182
	Location	3 229	793	4 022
	Service et biens relatifs à l'habitation	9 047	12 874	21 921
	Autres domaines	1 705	1 450	3 155
	<b>Total catégorie</b>	<b>27 660</b>	<b>24 485</b>	<b>52 145</b>
MOBILIER ET DÉCORATION	Appareils électro-ménagers	4 338	12 239	16 577
	Audiovisuel	6 143	9 344	15 487
	Meubles	6 034	7 617	13 651
	Autres domaines	961	1 639	2 600
	<b>Total catégorie</b>	<b>17 476</b>	<b>30 839</b>	<b>48 315</b>
SERVICES FINANCIERS	Assurances	16 169	1 068	17 237
	Crédit à la consommation	3 272	5 129	8 401
	Recouvrement créances	2 825	3 547	6 372
	Autres domaines	2 475	1 308	3 783
	<b>Total catégorie</b>	<b>24 741</b>	<b>11 052</b>	<b>35 793</b>
SERVICES ET BIENS PERSONNELS	Aliments - drogues	2 448	2 344	4 792
	Vêtements	4 519	6 591	11 110
	Autres domaines	4 546	6 239	10 785
	<b>Total catégorie</b>	<b>11 513</b>	<b>15 174</b>	<b>26 687</b>
SPORTS ET LOISIRS	Publications	2 567	3 313	5 880
	Studios de santé	2 436	3 748	6 184
	Voyages	3 061	5 965	9 026
	Autres domaines	2 543	3 315	5 858
	<b>Total catégorie</b>	<b>10 607</b>	<b>16 341</b>	<b>26 948</b>
SERVICES DIVERS	Corporations professionnelles	5 570	596	6 166
	Épanouissement de la personne	1 576	2 457	4 033
	Préarrangements funéraires	170	675	845
	Autres domaines	2 111	2 401	4 512
	<b>Total catégorie</b>	<b>9 427</b>	<b>6 129</b>	<b>15 556</b>
AUTRES SUJETS	Autres	7 326	5 826	13 152
	<b>Total catégorie</b>	<b>7 326</b>	<b>5 826</b>	<b>13 152</b>
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>174 899</b>	<b>215 460</b>	<b>390 359</b>

---

**P.5 Le nombre total de renseignements demandés et de plaintes acheminées, par secteur, à l'Office de la protection du consommateur et aux bureaux régionaux en 1992-1993. Sur ce nombre, combien de plaintes ont été traitées et combien de plaintes ont été rejetées avec les motifs le plus souvent invoqués pour conclure au rejet. (SUITE)**

---

**Traitement des plaintes:**

- Nombre total de plaintes:	174 899
- Nombre de plaintes traitées:	95 122
- Nombre de plaintes rejetées:	79 777
- Motifs du rejet	
- Non juridiction de l'Office:	51 200
- Référence à d'autres organismes:	4 615
- Autres:	23 962

---

**P.5 Le nombre total de renseignements demandés et de plaintes acheminées, par secteur, à l'Office de la protection du consommateur et aux bureaux régionaux en 1992-1993. Sur ce nombre, combien de plaintes ont été traitées et combien de plaintes ont été rejetées avec les motifs le plus souvent invoqués pour conclure au rejet. De façon particulière:**

---

**a) le nombre de plaintes relativement à la vente itinérante de préarrangements funéraires, le suivi donné à ces plaintes et les résultats obtenus:**

- aucune plainte en 1992-1993.

**b) le nombre de plaintes quant aux "redresseurs" financiers et autres "spécialistes" financiers, le suivi donné à ces plaintes et les résultats obtenus:**

- les données ne sont pas disponibles.

**c) le nombre de plaintes reçues concernant des "sectes" religieuses, le suivi donné à ces plaintes et les résultats obtenus:**

- les données ne sont pas disponibles.

**P.6 Le nombre et la nature des plaintes qui ont mené à des interventions juridiques en 1992-1993, le cheminement du dossier et les résultats obtenus.**

<b>NATURE DES PLAINTES</b>	<b>AVIS PÉNAL</b>	<b>POURSUITE PÉNALE</b>
Contrat de consommation et contrat à distance	37	19
Garanties légales, conventionnelles et suppl.	10	2
Commerce itinérant	56	96
Crédit	8	1
Auto/moto	124	42
Appareils domestiques	7	2
Exécution successive	22	1
Studio de santé	14	55
Louage à long terme	2	---
Pratiques de commerce	192	90
Fiducie	5	20
Recouvrement de créances	2	22
Agents de voyages	29	15
Arrangements préalables	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>513</b>	<b>370</b>

---

**P.7 Le nombre et la nature des dossiers réglés par médiation en 1992-1993.**


---

<b>Nature des dossiers</b>	<b>Nombre de cas réglés</b>
Aliments	63
Agences	74
Animaux	30
Appareils électroménagers	281
Argent	113
Audiovisuel	141
Bijoux	45
Communications électroniques	21
Enseignement	1 364
Énergie	223
Feu/Vol (système)	28
Funérailles	16
Habitation - Achat	77
Habitation - Rénovation	395
Jouets	23
Machinerie/outils	35
Médicaments/Prothèses	16
Menus articles	199
Meubles/mobiliers	493
Ordinateurs domestiques	28
Produits de beauté	26
Publication/Édition	314
Garanties supplémentaires	484
Sports/Loisirs	217
Tourisme/Voyage	165
Vêtements	116
Location	43
Automobiles	733
Motocyclettes	13
Divers	243
<b>TOTAL</b>	<b><u>6 019</u></b>

---



**P.8 Ventilation du nombre de personnes affectées à la surveillance, au traitement des plaintes pour l'ensemble de l'Office de la protection du consommateur au 31 mars 1992 et au 31 mars 1993.**

	EFFECTIF AUTORISÉ	
	31 mars 1992	31 mars 1993
DIRECTION DES SERVICES AUX CLIENTÈLES	106	105
DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES	28	27
DIRECTION DE L'ANALYSE ET DES ENQUÊTES	30	26
DIRECTION DE L'ENREGISTREMENT ET DE LA TARIFICATION	12	11
TOTAL	176	169

**P.9 Ventilation des effectifs de l'Office de la protection du consommateur au 31 mars 1992 et au 31 mars 1993 en spécifiant les emplois occasionnels et les postes contractuels.**

	<b>EFFECTIF AUTORISÉ</b>	
	<b>31 mars 1992</b>	<b>31 mars 1993</b>
<b>ADMINISTRATRICES, ADMINISTRATEURS D'ÉTAT</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>CADRES SUPÉRIEURES, CADRES SUPÉRIEURS</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>CADRES INTERMÉDIAIRES</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
<b>AVOCATES, AVOCATS ET NOTAIRES</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
<b>PROFESSIONNELLES, PROFESSIONNELS</b>	<b>56</b>	<b>53</b>
<b>TECHNICIENNES, TECHNICIENS</b>	<b>82</b>	<b>81</b>
<b>PERSONNEL DE BUREAU</b>	<b>61</b>	<b>55</b>
<b>SOUS-TOTAL: EFFECTIF RÉGULIER</b>	<b>242</b>	<b>232</b>
<b>EFFECTIF OCCASIONNEL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>EFFECTIF CONTRACTUEL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>EFFECTIF TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>236</b>

**P.10 Le budget de chacun des bureaux régionaux au 31 mars 1992 et au 31 mars 1993.**

**BUDGET DES BUREAUX RÉGIONAUX AU 31 MARS 1993**

Bureau	Traitement (K\$)	Fonctionnement (K\$) <sup>1</sup>	Total (K\$)
01 Rimouski	138,2	52,8	191,0
02 Jonquière	232,1	56,9	289,0
03 Québec	493,1	64,0	557,1
04 Trois-Rivières	229,6	51,5	281,1
05 Sherbrooke	263,5	71,0	334,5
06 Montréal	922,3	201,9	1 124,2
07 Hull	242,4	68,2	310,6
08 Rouyn-Noranda	133,9	42,0	175,9
09 Sept-Îles	50,1	30,2	80,3
10 Saint-Jérôme	188,4	47,6	236,0
11 Longueuil	294,4	56,3	350,7
12 Gaspé	54,5	32,3	86,8
<b>TOTAL</b>	<b>3 242,5</b>	<b>774,7</b>	<b>4 017,2</b>

**BUDGET DES BUREAUX RÉGIONAUX AU 31 MARS 1992**

Bureau	Traitement (K\$)	Fonctionnement (K\$) <sup>1</sup>	Total (K\$)
01 Rimouski	144,8	59,2	204,0
02 Jonquière	223,0	60,2	283,2
03 Québec	477,9	59,8	537,7
04 Trois-Rivières	218,8	52,6	271,4
05 Sherbrooke	260,9	71,9	332,8
06 Montréal	932,4	172,5	1 104,9
07 Hull	244,3	69,3	313,6
08 Rouyn-Noranda	100,4	38,7	139,1
09 Sept-Îles	59,4	28,7	88,1
10 Saint-Jérôme	164,1	48,4	212,5
11 Longueuil	271,5	60,2	331,7
12 Gaspé	52,8	29,4	82,2
<b>TOTAL</b>	<b>3 150,3</b>	<b>750,9</b>	<b>3 901,2</b>

<sup>1</sup> Comprend la location d'immeubles et de photocopieurs, la téléphonie, le transport et les fournitures de bureau

**P.11 La liste détaillée des maisons funéraires, ou autres, ayant contracté l'engagement volontaire en matière de pré-arrangements funéraires et la date à laquelle elles ont signé ledit engagement. Dépôt de l'engagement final.**

	DATE ENG. VOL.	DATE ADDENDUM
Urgel Bourgie Ltée	1992-04-10	
Memorial Garden Ltd	1992-04-13	
Magnus Poirier Inc.	1992-04-09	
Parc Commémoratif La Souvenance et/ou Gestion La souvenance	1992-04-13	
Cimetière Mount Pleasant Inc.	1992-04-27	
Rideau Memorial Garden Ltd	1992-04-30	
Les Jardins du Souvenir de l'Estrie Inc.	1992-04-10	
Lépine-Cloutier Inc.	1992-04-13	
Jardins Urgel Bourgie-Rive-Sud	1992-04-10	
Jardins Urgel Bourgie-Laval	1992-04-10	
Jardins Urgel Bourgie-Montréal	1992-04-10	
Les Jardins Québec Enr.	1992-04-13	
J. Bouchard et Fils Enr.	1992-04-13	
Alfred Dallaire Inc.	1992-11-12	
Le Cimetière près du Fleuve Inc.	1992-11-12	
Le Groupe LeSieur Inc.	1992-11-12	

---

**P.12. La composition du comité chargé d'élaborer un règlement "humanitaire" pour le dossier de la MIUF. L'énumération des recommandations soumises au ministre de la Justice et responsable de la protection du consommateur de même que le dépôt desdites recommandations.**

---

Il n'y a pas de comité chargé d'élaborer un règlement "humanitaire" pour le dossier de la MIUF et par conséquent, il n'y a pas de recommandations soumises au Ministre par un tel comité.

**P.13 Ventilation du nombre de plaintes pénales portées contre des commerçants, le suivi apporté et les résultats obtenus. Également, la ventilation, par secteur, des amendes imposées à des commerçants.**

SECTEURS	POURSUITES	JUGEMENTS	AMENDES
Automobile	42	59	121 650 \$
Pratique de commerce	90	76	584 950 \$
Isolation - rénovation	35	25	72 200 \$
Commerce itinérant	60	20	23 800 \$
Appareils domestiques	6	1	300 \$
Exécution successive	1	12	57 380 \$
Studio de santé	55	49	145 420 \$
Vente par correspondance	11	27	39 200 \$
Fiducie	20	29	50 700 \$
Autres	8	3	3 600 \$
Recouvrement de créances	22	13	19 150 \$
Arrangements funéraires	5	1	14 000 \$
Agents de voyages	15	35	84 000 \$
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>350</b>	<b>1 216 350 \$</b>