

ÉTUDE DES CRÉDITS 2011-2012

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

**RENSEIGNEMENTS
GÉNÉRAUX
ET
PARTICULIERS**

Justice
Québec 

**Office de la protection du consommateur
Étude des crédits 2011-2012
Table des matières**

FICHES G : QUESTIONS GÉNÉRALES À L'ENSEMBLE DES MINISTÈRES ET ORGANISMES

| | | |
|------|--|----|
| G1. | Voyages hors Québec | 1 |
| G2. | Voyages faits en avion et en hélicoptère | 3 |
| G3. | Publicité et articles promotionnels | 4 |
| G4. | Contrats octroyés | 5 |
| G7. | Dépenses diverses de fonctionnement | 8 |
| G8. | Dépenses reliées à la téléphonie | 9 |
| G9. | a) Répartition du personnel par sexe, par groupe cible, par classe d'emploi et par âge | 10 |
| | b) Nombre total de jours de maladie | 11 |
| | c) Réserve de congés maladie | 11 |
| | d) Nombre total d'heures supplémentaires | 12 |
| | e) Nombre total de jours de vacances | 13 |
| | f) Réserve de jours de vacances | 13 |
| | g) Nombre de plaintes pour harcèlement psychologique | 13 |
| | h) Nombre et la répartition par catégories d'emploi | 14 |
| | i) L'évolution des effectifs réguliers par catégories d'emploi | 14 |
| | j) Évolution du nombre d'employés – complexité supérieure | 16 |
| | k) Évolution du nombre d'employés – traitement supérieur | 16 |
| | l) Nombre de postes par catégories d'emploi et par leur territoire | 16 |
| | m) Niveau des effectifs pour les cinq prochains exercices financiers | 18 |
| G10. | Départs à la retraite | 19 |
| G11. | Baux | 20 |
| G14. | Subventions discrétionnaires | 21 |
| G15. | Liste du personnel en disponibilité | 22 |
| G16. | Nombre d'occasionnels mis à pied | 23 |
| G17. | Personnel hors structure | 24 |
| G18. | Personnel affecté à des organismes parapublics non gouvernementaux | 25 |
| G19. | Abonnements | 26 |
| G20. | Site Internet | 27 |
| G21. | Nomination de mandataires | 28 |
| G23. | Gouvernement en ligne | 29 |
| G24. | Nombre de demandes d'accès à l'information | 30 |
| G27. | Crédits périmés | 31 |
| G28. | Revenus autonomes | 32 |
| G29. | Plan de réduction de dépenses | 33 |
| G30. | Sommes reçues du gouvernement fédéral | 34 |
| G31. | Ententes conférences régionales des élus | 35 |
| G32. | Primes au rendement et bonus, comités consultatifs et programmes | 36 |
| G34. | Départs au sein de l'effectif | 38 |
| G36. | Nombre d'occasionnels qui ont intégré l'effectif régulier | 39 |
| G37. | Plan de réduction de dépenses | 40 |

Office de la protection du consommateur
Étude des crédits 2011-2012
Table des matières

FICHES P : QUESTIONS PARTICULIÈRES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

FICHES PARTICULIÈRES DU PQ

| | | |
|------|--|----|
| P1. | Conseil d'administration – Composition et frais – Bureau de la présidence | 41 |
| P2. | Employés occasionnels dont le contrat n'a pas été renouvelé..... | 42 |
| P3. | Nombre et pourcentage d'occasionnels par secteur | 43 |
| P4. | Occasionnels devenus permanents | 44 |
| P5. | Prévisions budgétaires et compressions | 45 |
| P6. | Bureau de la présidence – Frais..... | 46 |
| P7. | Liste de tous les sondages | 48 |
| P8. | Traduction de documents | 49 |
| P13. | Mandats donnés à la SIQ | 50 |
| P15. | Comités interministériels..... | 51 |
| P16. | Rencontres fédérales, provinciales et territoriales..... | 53 |
| P17. | Nombre total d'accommodements | 54 |
| P37. | Mandats donnés à des avocats et notaires de la pratique privée | 55 |
| P88. | 1) Demandes de renseignements et plaintes par bureau régional..... | 56 |
| | 2) Plaintes relatives à certains secteurs | 57 |
| | 3) Nombres total de demandes de renseignements et de plaintes par catégorie..... | 59 |
| P89. | Plaintes ayant mené à des interventions juridiques | 60 |
| P90. | Interventions juridiques, jugements et amendes | 62 |
| P91. | Médiations – Statistiques..... | 64 |
| P92. | Répartition du personnel par catégorie d'emploi et par région..... | 65 |
| P93. | Personnel affecté aux principaux mandats de l'Office | 68 |
| P94. | Activités de communication et d'éducation..... | 69 |
| P96. | Études et sondages | 71 |
| P97. | Enquêtes – Statistiques | 72 |
| P98. | Réforme de la LPC | 74 |
| P99. | Bilan des nouvelles dispositions de la LPC | 77 |

FICHES PARTICULIÈRES DE L'ADQ

| | | |
|------|---|-----|
| P1. | Conseil d'administration Composition et frais – Bureau de la présidence | 79 |
| P2. | Formations, conférences, ateliers, journées d'activités, congrès, etc..... | 80 |
| P3. | Comités interministériels..... | 87 |
| P5. | Nombre et pourcentage d'occasionnels par secteur | 89 |
| P6. | Compressions financières réalisées | 90 |
| P7. | Liste de tous les sondages | 91 |
| P8. | Traduction de documents | 92 |
| P9. | Bureau de la présidence – Frais..... | 93 |
| P10. | Mandats donnés à la SIQ | 94 |
| P12. | Contrats de covérification | 95 |
| P13. | Concours et tirages..... | 96 |
| P14. | Campagnes de publicité et de sensibilisation..... | 97 |
| P46. | Mandats donnés à des avocats et notaires de la pratique privée | 98 |
| P47. | Mandats donnés à des avocats et notaires pour avis, consultations | 99 |
| P48. | Mandats donnés à des avocats et notaires qui ont déjà été à l'emploi du MJQ | 100 |

G.1 LISTE DES VOYAGES HORS QUÉBEC POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE 2010-2011 :

- LES ENDROITS ET DATES DU DÉPART ET DU RETOUR;
- LE BUT DU VOYAGE;
- LES PERSONNES RENCONTRÉES;
- LE COÛT;
- LE NOM DES MINISTRES, DÉPUTÉS, PERSONNEL DE CABINET, FONCTIONNAIRES CONCERNÉS (AVEC LEUR TITRE) ET AUTRES PARTICIPANTS (AVEC LEUR TITRE) REGROUPÉS PAR MISSION;
- LA COPIE DES RAPPORTS DE MISSION;
- POUR LES ORGANISMES, LE NOM DES DIRIGEANTS ET FONCTIONNAIRES CONCERNÉS.

| ENDROIT DE LA MISSION | DATE DÉPART | DATE RETOUR | MEMBRES PRÉSENTS AU VOYAGE | PERSONNES RENCONTRÉES | COÛT | BUT DU VOYAGE |
|-------------------------------|-------------|-------------|--|---|-------------|---|
| Toronto, Canada | 2010-04-21 | 2010-04-21 | Jean-Louis Renaud, avocat | Représentants des entreprises suivantes : TICO, Transat A.T. inc., ATOQ, CATO, Moneris Solution, Visa et MasterCard | 315,00 \$ | Rencontrer les représentants des grossistes en voyages du Québec et de l'Ontario pour discuter de la question des cautionnements exigés par les compagnies de cartes de crédit. |
| Memphis, Tennessee, État-Unis | 2010-05-15 | 2010-05-20 | Gilles Angers, secrétaire général | Représentants d'agences gouvernementales américaines et internationales en consommation | 2 570,19 \$ | Assister à la 35 ^e conférence annuelle des administrateurs d'organismes de protection des consommateurs (NACAA). |
| Toronto, Canada | 2010-07-14 | 2010-07-14 | André Allard, directeur des affaires juridiques | Représentants des entreprises membres du Conseil canadien du commerce de détail | 543,25 \$ | Agir à titre de conférencier invité au séminaire portant sur les nouvelles dispositions introduites à la Loi sur la protection du consommateur par le projet de loi 60. |
| Ottawa, Canada | 2010-09-13 | 2010-09-14 | Johanne Renaud, avocate | Membres de l'Institut canadien pour l'administration de la justice (ICAJ) | 1 012,42 \$ | Participer à une conférence ayant comme thème : « Réinventer le droit : la rédaction législative redéfinie ». |
| Rio, Brésil | 2010-10-25 | 2010-10-30 | André Allard, directeur des affaires juridiques | Divers intervenants dans le domaine du droit de la protection du consommateur | 1 750,61 \$ | Participer, à titre de conférencier sur l'état du droit québécois en matière de consommation, au colloque Brésil-Québec sur le droit de la protection du consommateur. |
| Barcelone, Espagne | 2010-10-30 | 2010-11-06 | Louis Borgeat, président Gilles Angers, secrétaire général | Membres de l' <i>Agència catalana del consom</i> et l' <i>Escola del consom de Catalunya</i> | 1 486,57 \$ | Participer à une mission de coopération avec l'Agence catalane de la consommation dans le cadre de l'Accord de coopération Québec / Catalogne. |
| Paris, France | 2010-11-07 | 2010-11-11 | Jorge Passalacqua, directeur de la planification et des communications | Représentants des gouvernements du Canada, de la France, du Chili, du | 2 618,19 \$ | Participer à la 80 ^e session du Comité de la politique à l'égard des consommateurs de l'OCDE se tenant au |

G.1 LISTE DES VOYAGES HORS QUÉBEC POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE 2010-2011 :

- LES ENDROITS ET DATES DU DÉPART ET DU RETOUR;
- LE BUT DU VOYAGE;
- LES PERSONNES RENCONTRÉES;
- LE COÛT;
- LE NOM DES MINISTRES, DÉPUTÉS, PERSONNEL DE CABINET, FONCTIONNAIRES CONCERNÉS (AVEC LEUR TITRE) ET AUTRES PARTICIPANTS (AVEC LEUR TITRE) REGROUPÉS PAR MISSION;
- LA COPIE DES RAPPORTS DE MISSION;
- POUR LES ORGANISMES, LE NOM DES DIRIGEANTS ET FONCTIONNAIRES CONCERNÉS.

| ENDROIT DE LA MISSION | DATE DÉPART | DATE RETOUR | MEMBRES PRÉSENTS AU VOYAGE | PERSONNES RENCONTRÉES | COÛT | BUT DU VOYAGE |
|-----------------------|-------------|-------------|---|---|-------------|---|
| | | | | Mexique et de l'Australie, et administrateurs de l'OCDE. | | siège social de cette organisation. |
| Halifax, Canada | 2010-11-23 | 2010-11-26 | Marc Migneault, avocat | Membres des organismes de surveillance des commerçants de véhicules routiers | 1 351,54 \$ | À titre de délégué, participer à la conférence des organismes de surveillance des commerçants de véhicules routiers (National Motor Vehicle Dealer Licensing Regulators Meeting). |
| Toronto, Canada | 2010-11-30 | 2010-11-30 | Jean-Louis Renaud, avocat Jonathan Lemay, agent de gestion financière Simon Tourigny-Poirier, analyste de l'informatique et des procédés administratifs | Représentants du Travel Industry Council of Ontario (TICO) | 975,49 \$ | Rencontrer les représentants du Travel Industry Council of Ontario (TICO) pour discuter de leur expérience dans l'administration du fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages ainsi que des campagnes d'information et d'éducation faites auprès des consommateurs. |
| Ottawa, Canada | 2011-03-07 | 2011-03-08 | Geneviève Duchesne, avocate Yves Pagé, chef du Service des enquêtes, par intérim | Conférenciers et participants au colloque | 1 296,42 \$ | Participer à un colloque organisé par le Forum sur la prévention de la fraude et ayant comme thème la prévention de la fraude à l'ère numérique. |
| Ottawa, Canada | 2011-03-24 | 2011-03-25 | Nathalie Jackson, avocate | Membres de la table des experts canadiens en publicité alimentaire destinée aux enfants | 0 \$ | Assister à la rencontre de la table des experts canadiens en publicité alimentaire destinée aux enfants. |

Données au 23 mars 2011

G.2 POUR CHACUN DES VOYAGES FAIT EN AVION OU EN HÉLICOPTÈRE PAR CHAQUE MEMBRE DU CONSEIL DES MINISTRES, MEMBRE DES CABINETS MINISTÉRIELS AU QUÉBEC ET DIRIGEANT D'ORGANISME, SELON LE CAS, LES COÛTS, LES DATES ET L'ITINÉRAIRE.

Aucun voyage en avion ou en hélicoptère n'a été effectué au Québec par le dirigeant de notre organisme.

G.3 LISTE DES DÉPENSES EN PUBLICITÉ (INCLUANT DANS INTERNET), EN ARTICLES PROMOTIONNELS ET EN COMMANDITES :

- LES SOMMES DÉPENSÉES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2010-2011 ET LES PRÉVISIONS POUR 2011-2012;
- LES FIRMES DE PUBLICITÉ;
- LE MODE D'OCTROI DU CONTRAT (SOUMISSION PUBLIQUE, SUR INVITATION OU CONTRAT NÉGOCIÉ);
- LE NOM DES FOURNISSEURS, INCLUANT LES CONTRATS DE PHOTOGRAPHES;
- LE BUT VISÉ PAR CHAQUE DÉPENSE;
- DANS LE CAS D'UNE COMMANDITE, L'ORGANISME BÉNÉFICIAIRE.

| ARTICLES PROMOTIONNELS | Coût |
|--|-----------|
| Linéaire Infographie inc. | 4 725 \$ |
| COMMANDITES | Coût |
| Association coopérative d'économie familiale Lévis-Lauzon (ACEF) | 10 000 \$ |
| Coalition des Associations de consommateurs du Québec (CACQ) | 15 000 \$ |
| Option Consommateurs | 2 500 \$ |
| Université du Québec à Montréal (UQAM) | 5 000 \$ |
| PUBLICITÉ | Coût |
| De Marque inc. | 4 000 \$ |
| Éditions Protégez-Vous, Les | 4 000 \$ |
| LXB Communication-Marketing inc. | 840 \$ |
| Publications du Québec, Les – CSPQ | 12 504 \$ |
| Publications du Québec, Les - CSPQ | 253 \$ |
| Publications du Québec, Les - CSPQ | 6 637 \$ |

Données au 28 mars 2011

G.4 LISTE VENTILÉE PAR BÉNÉFICIAIRE ET PAR MODE D'OCTROI (SOUMISSION PUBLIQUE, SUR INVITATION OU CONTRAT NÉGOCIÉ) DE TOUS LES CONTRATS OCTROYÉS PAR UN MINISTÈRE, OU UN ORGANISME EN 2010-2011 EN INDIQUANT :

- LE NOM DU PROFESSIONNEL OU DE LA FIRME;
- LES NOMS DE TOUS LES SOUS-TRAITANTS ASSOCIÉS AU CONTRAT;
- LE MANDAT ET LE RÉSULTAT (RAPPORT OU DOCUMENT FINAL);
- LE COÛT;
- L'ÉCHÉANCIER;
- DANS LE CAS D'OCTROI PAR SOUMISSION, FOURNIR LE NOM DES SOUMISSIONNAIRES ET LE MONTANT DES SOUMISSIONS.

| Fournisseur | Objet | Montant |
|--|---|--------------|
| Angelo Tremblay inc. | Rédiger un rapport d'expert relatif aux représentations faites par un commerçant à l'égard de produits amaigrissants. | 3 500,00 \$ |
| Association coopérative d'économie familiale du Nord de Montréal | Faire la mise à jour de la banque de données sur les recours collectifs (trois fois par année). | 1 365,00 \$ |
| Autocars Orléans Express inc. | Fournir un service de transport de passagers par autobus. | 2 382,33 \$ |
| Cabinet de traduction Dialangue inc. | Effectuer des travaux de traduction de différents documents de l'Office. | 2 000,00 \$ |
| CNW Telbec | Diffuser des communiqués de presse. | 2 350,00 \$ |
| Communication Démo | Produire la revue de presse électronique de l'Office. | 7 524,34 \$ |
| Communication Démo | Produire la revue de presse écrite de l'Office. | 7 220,21 \$ |
| Consultants Longpré, Les | Fournir des services professionnels dans le cadre du programme d'aide à la personne (PAP). | 2 797,00 \$ |
| Consultants Longpré, Les | Fournir les services d'une ressource spécialisée en réintégration au travail. | 5 000,00 \$ |
| Consultants Verret inc., Les | Concevoir et animer deux journées de formation sur la communication lors de situations difficiles. | 4 534,45 \$ |
| Consultants Verret inc., Les | Concevoir un protocole d'intervention lors de situations difficiles ou de détresse à l'intention des agents de protection du consommateur (APC). | 4 165,00 \$ |
| Coopérative de solidarité pour l'accessibilité numérique | Fournir de l'accompagnement technique pour adapter les contenus Web aux personnes handicapées et assurer la conformité aux standards (SGQRI 008). | 6 675,00 \$ |
| Côté, Paul Raymond | Fournir des travaux de traduction de divers documents de l'Office. | 8 000,00 \$ |
| Courrier Purolator ltée | Fournir des services de messagerie. | 4 626,55 \$ |
| Desjardins marketing stratégique | Réaliser une étude qualitative sur le climat organisationnel à l'Office. | 13 700,00 \$ |
| École nationale d'administration publique (ÉNAP) | Réaliser un diagnostic organisationnel dans le contexte de la mise en place des nouvelles dispositions législatives et réglementaires découlant de l'entrée en vigueur du projet de Loi 60. | 4 815,00 \$ |
| Édifice Les Façades inc. | Installer les fils électriques et informatiques dans le plancher des salles de réunions du bureau de Québec. | 3 800,10 \$ |

G.4 LISTE VENTILÉE PAR BÉNÉFICIAIRE ET PAR MODE D'OCTROI (SOUMISSION PUBLIQUE, SUR INVITATION OU CONTRAT NÉGOCIÉ) DE TOUS LES CONTRATS OCTROYÉS PAR UN MINISTÈRE, OU UN ORGANISME EN 2010-2011 EN INDIQUANT :

- LE NOM DU PROFESSIONNEL OU DE LA FIRME;
- LES NOMS DE TOUS LES SOUS-TRAITANTS ASSOCIÉS AU CONTRAT;
- LE MANDAT ET LE RÉSULTAT (RAPPORT OU DOCUMENT FINAL);
- LE COÛT;
- L'ÉCHÉANCIER;
- DANS LE CAS D'OCTROI PAR SOUMISSION, FOURNIR LE NOM DES SOUMISSIONNAIRES ET LE MONTANT DES SOUMISSIONS.

| Fournisseur | Objet | Montant |
|--|--|--------------|
| Furaxe infographie | Fournir des services d'ergonomie d'interface relativement à la refonte du site Internet de l'Office. | 4 800,00 \$ |
| Gagnon, Sénéchal, Coulombe inc. | Fournir des services d'huissiers. | 19 205,00 \$ |
| Groupe C.D.P. inc. | Fournir des services de transport (mobilier de bureau et autres). | 2 585,18 \$ |
| Henri A. Lafortune inc. | Produire des mémoires d'appels (recours collectifs). | 3 192,64 \$ |
| Impressions Stampa inc., Les | Réaliser des travaux d'impression de différents documents, formulaires et permis. | 20 000,00 \$ |
| Imprimerie de la Rive-Sud Ltée | Réaliser des travaux d'impression de divers documents. | 1 610,63 \$ |
| Iuliano, Carmine | Fournir des services de représentation devant les tribunaux. | 1 880,99 \$ |
| L. G. Chabot inc. | Fournir des services d'impression. | 2 902,00 \$ |
| Nurun inc. | Concevoir, intégrer, gérer et suivre la modification de la page d'accueil du site web de l'OPC. | 1 940,00 \$ |
| Parution | Effectuer des travaux de conception, d'édition et de mise en page dans les différents projets corporatifs de l'Office. | 19 400,00 \$ |
| Pépinière du Saint-Laurent inc., La | Effectuer l'entretien des plantes d'intérieur dans les bureaux de l'Office à Québec. | 1 260,00 \$ |
| Proteau-Beaulieu, Guillaume | Effectuer des travaux de graphisme dans le cadre du développement de projets éducatifs. | 5 500,00 \$ |
| Reprografic | Fournir des services d'impression. | 1 448,00 \$ |
| Riocan services immobiliers | Fournir et faire l'installation des conduits pour la fibre optique. | 4 504,27 \$ |
| Sauvé, Marielle | Contribuer à la mise à jour du cahier législatif et à l'élaboration du cadre d'intervention des bureaux régionaux dans les domaines de la surveillance et de l'information collective. | 10 000,00 \$ |
| Solutions Victrix inc., Les | Fournir des services professionnels de nature technologique. | 4 750,00 \$ |
| Solutions Victrix inc., Les | Fournir des services professionnels de nature technologique pour les travaux relatifs à Exchange et Windows Server 2008. | 5 000,00 \$ |
| Stratégie Organisation et Méthode SOM inc. | Effectuer une étude sur la compétence des jeunes de 12 à 16 ans en matière de consommation. | 7 900,00 \$ |
| Stratégie Organisation et Méthode SOM inc. | Réaliser un plan d'échantillonnage. | 1 400,00 \$ |

G.4 LISTE VENTILÉE PAR BÉNÉFICIAIRE ET PAR MODE D'OCTROI (SOUMISSION PUBLIQUE, SUR INVITATION OU CONTRAT NÉGOCIÉ) DE TOUS LES CONTRATS OCTROYÉS PAR UN MINISTÈRE, OU UN ORGANISME EN 2010-2011 EN INDIQUANT :

- LE NOM DU PROFESSIONNEL OU DE LA FIRME;
- LES NOMS DE TOUS LES SOUS-TRAITANTS ASSOCIÉS AU CONTRAT;
- LE MANDAT ET LE RÉSULTAT (RAPPORT OU DOCUMENT FINAL);
- LE COÛT;
- L'ÉCHÉANCIER;
- DANS LE CAS D'OCTROI PAR SOUMISSION, FOURNIR LE NOM DES SOUMISSIONNAIRES ET LE MONTANT DES SOUMISSIONS.

| Fournisseur | Objet | Montant |
|------------------------------|---|-------------|
| Textes impeccables inc., Les | Effectuer des travaux de révision linguistique des documents réalisés par l'Office. | 2 000,00 \$ |
| Utilitest inc. | Fournir des services de conception graphique relativement à la refonte du site Internet de l'OPC. | 5 250,00 \$ |

Données en date du 22 mars 2011

- G.7 POUR LE CABINET MINISTÉRIEL, POUR LA DIRECTION GÉNÉRALE DU MINISTÈRE ET POUR LES ORGANISMES SOUS L'AUTORITÉ DU MINISTRE, LE MONTANT, POUR L'ANNÉE 2010-2011, DE CHACUNE DES DÉPENSES SUIVANTES :**
- LA PHOTOCOPIE;
 - LES ORDINATEURS PORTABLES;
 - LES IPAD OU AUTRE TYPE DE TABLETTE ÉLECTRONIQUE;
 - LES TÉLÉAVERTISSEURS;
 - LE MOBILIER DE BUREAU;
 - LES DISTRIBUTEURS D'EAU DE SOURCE;
 - 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 TOUTE SESSION DE TYPE PERFECTIONNEMENT OU RESSOURCEMENT :
- A) AU QUÉBEC
B) À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

| DÉPENSE <small>NOTE1</small> | COÛT |
|--|----------------------|
| Photocopie | 6 465,41 \$ |
| Ordinateurs portables | 7 225,80 \$ |
| Téléavertisseurs | 194,16 \$ |
| Mobilier de bureau | 2 785,02 \$ |
| Distributeurs d'eau de source | 1 039,65 \$ |
| Frais de transport, d'hébergement et de repas au Québec et à l'extérieur du Québec | 115 933,95 \$ |
| Congrès, colloques et perfectionnement au Québec et à l'extérieur du Québec | 59 319,19 \$ |
| TOTAL | 192 963,18 \$ |

Note 1: Données au 22 mars 2011.

G.8 POUR LE CABINET MINISTÉRIEL, POUR LA DIRECTION GÉNÉRALE DU MINISTÈRE ET POUR LES ORGANISMES SOUS L'AUTORITÉ DU MINISTRE, LE MONTANT, POUR L'ANNÉE 2010-2011, DE CHACUNE DES DÉPENSES RELIÉES À LA TÉLÉPHONIE :

- LE NOMBRE DE TÉLÉPHONES CELLULAIRES, « BLACKBERRY », IPHONE OU AUTRE TYPE DE TÉLÉPHONE INTELLIGENT;
- LES COÛTS D'ACQUISITION DES APPAREILS;
- LE COÛT D'UTILISATION DES APPAREILS;
- LE NOM DES FOURNISSEURS;
- LE COÛT DES CONTRATS TÉLÉPHONIQUES;
- LE NOMBRE DE MINUTES UTILISÉES.

| LE NOMBRE DE TÉLÉPHONES CELLULAIRES, « BLACKBERRY », IPHONE OU AUTRE TYPE DE TÉLÉPHONES INTELLIGENTS |
|--|
| 18 |
| LE NOM DES FOURNISSEURS |
| ROGERS (17) |
| BELL (1) |

| DÉPENSES RELIÉES À LA TÉLÉPHONIE | COÛT |
|--|--------------------|
| Le coût d'acquisition des appareils (5 appareils) ^{Note1} | 489,95 \$ |
| Le coût d'utilisation des appareils ^{Note2} | 2 053,08 \$ |
| Le coût des contrats téléphoniques ^{Note1} | 6 684,60 \$ |
| TOTAL | 9 227,63 \$ |

Note 1 : Données au 31 mars 2011

Note 2 : Données au 31 janvier 2011

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2008-2009, 2009-2010 ET 2010-2011 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2011-2012 :

A) LE NOMBRE ET LA RÉPARTITION, PAR TRANCHES D'ÂGE, DU PERSONNEL MASCULIN ET FÉMININ, DES PERSONNES HANDICAPÉES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES POUR CHAQUE CATÉGORIE D'EMPLOI (CADRES, PROFESSIONNELS ET FONCTIONNAIRES, ETC.) ;

| CATÉGORIE D'EMPLOI | effectif | | | | femmes | | hommes | | communautés culturelles | | personnes handicapées | | autochtones | | anglophones | |
|--|----------|---------------------|-------|-----|--------|----|--------|----|-------------------------|---|-----------------------|---|-------------|---|-------------|---|
| | régulier | occa ⁽¹⁾ | total | % | nb | % | nb | % | nb | % | nb | % | nb | % | nb | % |
| Encadrement supérieur et juridique : | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Moins de 35 ans | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 35 ans et plus | 9 | 0 | 9 | 8 | 1 | 1 | 8 | 7 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 9 | 0 | 9 | 8 | 1 | 1 | 8 | 7 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Personnel professionnel (incluant les juristes): | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Moins de 35 ans | 8 | 9 | 17 | 15 | 8 | 7 | 9 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 35 ans et plus | 26 | 1 | 27 | 24 | 15 | 13 | 12 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 34 | 10 | 44 | 39 | 23 | 20 | 21 | 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Personnel de bureau, techniciens et assimilés : | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Moins de 35 ans | 5 | 4 | 9 | 8 | 6 | 5 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 35 ans et plus | 43 | 7 | 50 | 45 | 41 | 37 | 9 | 8 | 5 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Total | 48 | 11 | 59 | 53 | 47 | 42 | 12 | 11 | 5 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Personnel ouvrier : | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Moins de 35 ans | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 35 ans et plus | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total par GROUPE D'ÂGE: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Moins de 35 ans | 13 | 13 | 26 | 23 | 14 | 12 | 12 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 35 ans et plus | 78 | 8 | 86 | 77 | 57 | 51 | 29 | 26 | 7 | 6 | 3 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Total | 91 | 21 | 112 | 100 | 71 | 63 | 41 | 37 | 7 | 6 | 3 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 |

Données au 31 mars 2011
⁽¹⁾ Incluant les étudiants et les stagiaires.

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2008-2009, 2009-2010 ET 2010-2011 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2011-2012 :

B) LE NOMBRE TOTAL DE JOURS DE MALADIE PRIS PAR LE PERSONNEL ;

| CATÉGORIE D'EMPLOI | AVRIL | MAI | JUIN | JUILLET | AOÛT | SEPTEMBRE |
|---|-------|------|------|---------|------|-----------|
| Encadrement supérieur et juridique | 1,0 | 1,5 | 4,5 | - | 0,5 | 1,0 |
| Personnel professionnel | 14,0 | 11,5 | 9,0 | 6,5 | 15,0 | 15,5 |
| Personnel de bureau, techniciens et assimilés | 46,5 | 54,0 | 49,0 | 55,5 | 52,5 | 56,5 |
| Personnel ouvrier | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O |
| TOTAL | 61,5 | 67,0 | 62,5 | 62,0 | 68,0 | 73,0 |

Données au 11 mars 2011

| CATÉGORIE D'EMPLOI | OCTOBRE | NOVEMBRE | DÉCEMBRE | JANVIER | FÉVRIER | MARS | TOTAL |
|---|---------|----------|----------|---------|---------|------|-------|
| Encadrement supérieur et juridique | 2,0 | 2,0 | 2,0 | 4,0 | 0,5 | - | 19,0 |
| Personnel professionnel | 13,5 | 18,0 | 6,0 | 9,0 | 7,0 | 1,5 | 126,5 |
| Personnel de bureau, techniciens et assimilés | 63,5 | 69,5 | 36,5 | 56,5 | 42,5 | 2,5 | 585,0 |
| Personnel ouvrier | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O |
| TOTAL | 79,0 | 89,5 | 44,5 | 69,5 | 50,0 | 4,0 | 730,5 |

Données au 11 mars 2011

C) LE NOMBRE DE PERSONNES AYANT DANS LEUR RÉSERVE DE CONGÉS MALADIE MOINS DE 10 JOURS, DE 10 À 50 JOURS, DE 50 À 100 JOURS ET 100 JOURS ET PLUS;

Non pertinent à l'Étude des crédits.

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2008-2009, 2009-2010 ET 2010-2011 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2011-2012 :

D) LE NOMBRE TOTAL D'HEURES SUPPLÉMENTAIRES TRAVAILLÉES PAR LE PERSONNEL ET RÉPARTITION DE LA RÉMUNÉRATION DE CES HEURES SUPPLÉMENTAIRES (ARGENT, VACANCES, ETC.) ;

| CATÉGORIE D'EMPLOI | AVRIL | | | MAI | | | JUIN | | | JUILLET | | | AOÛT | | | SEPTEMBRE | | |
|---|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|---------|---------|-------|--------|---------|-------|-----------|---------|-------|
| | PAYÉES | COMP. | TOTAL | PAYÉES | COMPEN. | TOTAL | PAYÉES | COMPEN. | TOTAL | PAYÉES | COMPEN. | TOTAL | PAYÉES | COMPEN. | TOTAL | PAYÉES | COMPEN. | TOTAL |
| Encadrement supérieur et juridique | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Personnel professionnel | 125.75 | 63.75 | 189.50 | 102.41 | 42.25 | 144.66 | 124.50 | 51.00 | 175.50 | 18.75 | 13.00 | 31.75 | 16.33 | 6.00 | 22.33 | 22.50 | 30.00 | 52.50 |
| Personnel de bureau, techniciens et assimilés | 45.25 | 42.50 | 87.75 | 48.66 | 101.90 | 150.56 | 16.57 | 67.97 | 84.54 | 1.50 | 6.50 | 8.00 | 0.00 | 3.58 | 3.58 | 0.00 | 22.25 | 22.25 |
| Personnel ouvrier | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O |
| TOTAL | 171.00 | 106.25 | 277.25 | 151.07 | 144.15 | 295.22 | 141.07 | 118.97 | 260.04 | 20.25 | 19.50 | 39.75 | 16.33 | 9.58 | 25.91 | 22.50 | 52.25 | 74.75 |

Données au 11 mars 2011

| CATÉGORIE D'EMPLOI | OCTOBRE | | | NOVEMBRE | | | DÉCEMBRE | | | JANVIER | | | FÉVRIER | | | MARS | | |
|---|---------|-------|--------|----------|---------|--------|----------|---------|-------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|--------|---------|-------|
| | PAYÉES | COMP. | TOTAL | PAYÉES | COMPEN. | TOTAL | PAYÉES | COMPEN. | TOTAL | PAYÉES | COMPEN. | TOTAL | PAYÉES | COMPEN. | TOTAL | PAYÉES | COMPEN. | TOTAL |
| Encadrement supérieur et juridique | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Personnel professionnel | 88.66 | 17.25 | 105.91 | 43.91 | 10.57 | 54.48 | 17.50 | 7.00 | 24.50 | 35.73 | 0.00 | 35.73 | 16.57 | 0.00 | 16.57 | N/A | N/A | N/A |
| Personnel de bureau, techniciens et assimilés | 27.25 | 71.41 | 98.66 | 52.50 | 83.97 | 136.47 | 18.00 | 16.41 | 34.41 | 23.75 | 1.50 | 25.25 | 22.50 | 6.25 | 28.75 | N/A | N/A | N/A |
| Personnel ouvrier | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O |
| TOTAL | 115.91 | 88.66 | 204.57 | 96.41 | 94.54 | 190.95 | 35.50 | 23.41 | 58.91 | 59.48 | 1.50 | 60.98 | 39.07 | 6.25 | 45.32 | N/A | N/A | N/A |

Données au 11 mars 2011

| CATÉGORIE | PAYÉES | COMPENSÉES | TOTAL |
|---|--------|------------|---------|
| Cadres | - | - | - |
| Professionnels | 612.61 | 240.82 | 853.43 |
| Personnel de bureau, techniciens et assimilés | 255.98 | 424.24 | 680.22 |
| Ouvriers | S/O | S/O | S/O |
| TOTAL | 868.59 | 665.06 | 1533.65 |

Données au 11 mars 2011

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2008-2009, 2009-2010 ET 2010-2011 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2011-2012 :

E) LE NOMBRE TOTAL DE JOURS DE VACANCES PRIS PAR LE PERSONNEL ;

| CATÉGORIE D'EMPLOI | AVRIL | MAI | JUIN | JUILLET | AOÛT | SEPTEMBRE |
|---|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Encadrement supérieur et juridique | 3.0 | 4.0 | 12.0 | 42.0 | 58.0 | 27.0 |
| Personnel professionnel | 31.0 | 22.5 | 53.0 | 152.5 | 180.5 | 76.0 |
| Personnel de bureau, techniciens et assimilés | 70.5 | 59.0 | 90.5 | 196.5 | 278.0 | 79.5 |
| Personnel ouvrier | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O |
| TOTAL | 104.5 | 85.5 | 155.5 | 391.0 | 516.5 | 182.5 |

Données au 11 mars 2011

| CATÉGORIE D'EMPLOI | OCTOBRE | NOVEMBRE | DÉCEMBRE | JANVIER | FÉVRIER | MARS | TOTAL |
|---|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|---------------|
| Encadrement supérieur et juridique | 14.0 | 2.0 | 15.0 | 7.5 | 3.0 | 11.0 | 198.5 |
| Personnel professionnel | 31.0 | 25.5 | 70.5 | 37.0 | 4.5 | 5.0 | 689.0 |
| Personnel de bureau, techniciens et assimilés | 46.5 | 9.0 | 77.0 | 64.0 | 33.5 | 39.0 | 1043.0 |
| Personnel ouvrier | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O | S/O |
| TOTAL | 91.5 | 36.5 | 162.5 | 108.5 | 41.0 | 55.0 | 1930.5 |

Données au 11 mars 2011

F) LE NOMBRE DE PERSONNES AYANT DANS LEUR RÉSERVE DE JOURS DE VACANCES MOINS DE 10 JOURS, DE 10 À 50 JOURS, DE 50 À 100 JOURS ET 100 JOURS ET PLUS ;

Non pertinent à l'exercice de l'étude des crédits.

G) LE NOMBRE DE PLAINTES POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ;

Non pertinent à l'exercice de l'étude des crédits.

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2008-2009, 2009-2010 ET 2010-2011 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2011-2012 :

H) LE NOMBRE ET LA RÉPARTITION PAR CATÉGORIES D'EMPLOI (CADRES, PROFESSIONNELS, FONCTIONNAIRES, CONTRACTUELS) QUI REÇOIT UNE RÉMUNÉRATION DU MINISTÈRE OU D'UN ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE ET QUI REÇOIT ÉGALEMENT UNE PRESTATION DE RETRAITE D'UN RÉGIME DE RETRAITE DU SECTEUR PUBLIC, PARAPUBLIC OU DES RÉSEAUX DE LA SANTÉ ET DE L'ÉDUCATION, SOIT LES COMMISSIONS SCOLAIRES, LES CÉGEPs, LES ÉTABLISSEMENTS UNIVERSITAIRES, LES AGENCES RÉGIONALES ET LES ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS.

En ce qui a trait à l'information recherchée concernant la liste du personnel, par catégorie d'emploi, qui reçoit une rémunération et une prestation de retraite d'un régime de retraite, nous vous informons que ces renseignements renferment des renseignements personnels confidentiels au sens de l'article 54 de la Loi sur l'accès. Le paragraphe 1° de l'article 53 ainsi que le premier alinéa de l'article 59 de cette loi nous obligent à refuser de donner accès à ces renseignements. Par ailleurs, l'amalgame des renseignements recherchés n'a pas un caractère public conformément à l'article 57 de la Loi sur l'accès.

I) L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI (CADRES SUPÉRIEURS ET INTERMÉDIAIRES, PROFESSIONNELS, TECHNICIENS, PERSONNEL DE BUREAU, OUVRIERS ET AGENTS DE LA PAIX) ET PAR LEUR TERRITOIRE HABITUEL DE TRAVAIL (CENTRE PRINCIPAL DE DIRECTION ET CHACUNE DES RÉGIONS) :

| EFFECTIFS RÉGULIERS EN PLACE AU 31 MARS 2011 | | | | | | | |
|--|--------------------|-----------------|-------|--------------------|-------|---------------------|-------|
| REGION | CATEGORIE D'EMPLOI | | | | | | |
| | HORS CADRE | CADRE JURIDIQUE | CADRE | PROF. ¹ | TECH. | FONCT. ² | TOTAL |
| BUREAUX ADMINISTRATIFS | | | | | | | |
| Trois-Rivières | | | | 2 | 1 | 1 | 4 |
| Québec | 1 | | 5 | 18 | 6 | 5 | 35 |
| Montréal | | 1 | 1 | 11 | 4 | 1 | 18 |
| SOUS-TOTAL | 1 | 1 | 6 | 31 | 11 | 7 | 57 |
| BUREAUX REGIONAUX | | | | | | | |
| Québec | | | | 1 | | 4 | 5 |
| Montréal | | | 1 | | | 10 | 11 |
| Gaspé | | | | | | 1 | 1 |
| Gatineau | | | | 1 | | 2 | 3 |
| Saguenay | | | | 1 | | 2 | 3 |
| Rimouski | | | | | | 1 | 1 |
| Rouyn-Noranda | | | | | | 1 | 1 |
| Sept-Îles | | | | | | 1 | 1 |
| Sherbrooke | | | | | | 2 | 2 |
| Saint-Jérôme | | | | | | 3 | 3 |
| Trois-Rivières | | | | | | 3 | 3 |
| SOUS-TOTAL | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 30 | 34 |
| TOTAL | 1 | 1 | 7 | 34 | 11 | 37 | 91 |

1) Inclut les juristes

2) Inclut les agents de protection du consommateur

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2008-2009, 2009-2010 ET 2010-2011 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2011-2012 :

| EFFECTIFS RÉGULIERS EN PLACE AU 31 MARS 2010 | | | | | | | |
|--|--------------------|-----------------|-------|--------------------|-------|---------------------|-------|
| REGION | CATEGORIE D'EMPLOI | | | | | | |
| | HORS CADRE | CADRE JURIDIQUE | CADRE | PROF. ¹ | TECH. | FONCT. ² | TOTAL |
| BUREAUX ADMINISTRATIFS | | | | | | | |
| Trois-Rivières | | | | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Québec | 1 | | 6 | 12 | 8 | 6 | 33 |
| Montréal | | 1 | 1 | 11 | 4 | 1 | 18 |
| SOUS-TOTAL | 1 | 1 | 7 | 24 | 13 | 8 | 54 |
| BUREAUX REGIONAUX | | | | | | | |
| Québec | | | | 1 | | 5 | 6 |
| Montréal | | | 1 | | | 10 | 11 |
| Gaspé | | | | | | 1 | 1 |
| Gatineau | | | | 1 | | 3 | 4 |
| Saguenay | | | | 1 | | 2 | 3 |
| Rimouski | | | | | | 1 | 1 |
| Rouyn-Noranda | | | | | | 1 | 1 |
| Sept-Îles | | | | | | 1 | 1 |
| Sherbrooke | | | | | | 1 | 1 |
| Saint-Jérôme | | | | | | 3 | 3 |
| Trois-Rivières | | | | | | 3 | 3 |
| SOUS-TOTAL | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 31 | 35 |
| TOTAL | 1 | 1 | 8 | 27 | 13 | 39 | 89 |

1) Inclut les juristes

2) Inclut les agents de protection du consommateur

| EFFECTIFS RÉGULIERS EN PLACE AU 31 MARS 2009 | | | | | | | |
|--|--------------------|-----------------|-------|--------------------|-------|---------------------|-------|
| REGION | CATEGORIE D'EMPLOI | | | | | | |
| | HORS CADRE | CADRE JURIDIQUE | CADRE | PROF. ¹ | TECH. | FONCT. ² | TOTAL |
| BUREAUX ADMINISTRATIFS | | | | | | | |
| Trois-Rivières | | | | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Québec | 1 | | 5 | 15 | 7 | 6 | 34 |
| Montréal | | 1 | 1 | 11 | 4 | 2 | 19 |
| SOUS-TOTAL | 1 | 1 | 6 | 27 | 12 | 9 | 56 |
| BUREAUX REGIONAUX | | | | | | | |
| Québec | | | | 1 | | 4 | 5 |
| Montréal | | | 1 | | | 10 | 11 |
| Gaspé | | | | | | 1 | 1 |
| Gatineau | | | | 1 | | 3 | 4 |
| Saguenay | | | | 1 | | 3 | 4 |
| Rimouski | | | | | | 1 | 1 |
| Rouyn-Noranda | | | | | | 2 | 2 |
| Sept-Îles | | | | | | 1 | 1 |
| Sherbrooke | | | | | | 1 | 1 |
| Saint-Jérôme | | | | | | 3 | 3 |
| Trois-Rivières | | | | | | 2 | 2 |
| SOUS-TOTAL | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 31 | 35 |
| TOTAL | 1 | 1 | 7 | 30 | 12 | 40 | 91 |

1) Inclut les juristes

2) Inclut les agents de protection du consommateur

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2008-2009, 2009-2010 ET 2010-2011 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2011-2012 :

J) ÉVOLUTION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIANT D'UN TRAITEMENT ADDITIONNEL EN RAISON DE LA COMPLEXITÉ DE LA TÂCHE À ACCOMPLIR ;

| EXERCICE FINANCIER | DATES | | NOMBRE D'EMPLOYÉ |
|--------------------|------------|------------|------------------|
| | Du | Au | |
| 2010-2011 | 2010-04-01 | 2010-04-30 | 4 |
| | 2010-05-01 | 2010-06-27 | 3 |
| | 2010-06-28 | 2011-01-03 | 4 |
| | 2011-01-04 | 2011-02-20 | 3 |
| | 2011-02-21 | 2011-03-31 | 4 |
| 2009-2010 | 2009-04-01 | 2009-04-22 | 4 |
| | 2009-04-23 | 2009-11-01 | 5 |
| | 2009-11-02 | 2010-03-31 | 4 |
| 2008-2009 | 2008-04-01 | 2008-05-18 | 2 |
| | 2008-05-19 | 2008-06-18 | 3 |
| | 2008-06-19 | 2008-08-24 | 2 |
| | 2008-08-25 | 2008-11-02 | 3 |
| | 2008-11-03 | 2009-03-31 | 4 |

K) LE NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIANT D'UN TRAITEMENT SUPÉRIEUR À CELUI NORMALEMENT PRÉVU POUR LA TÂCHE QU'ILS ONT ACCOMPLIE ;

| EXERCICE FINANCIER | DATES | | NOMBRE D'EMPLOYÉ |
|--------------------|------------|------------|------------------|
| | Du | Au | |
| 2010-2011 | 2010-04-01 | 2011-03-31 | 1 |
| 2009-2010 | 2009-04-01 | 2010-03-31 | 1 |
| 2008-2009 | 2008-04-01 | 2009-03-31 | 1 |

L) LE NOMBRE DE POSTES PAR CATÉGORIES D'EMPLOI ET PAR LEUR TERRITOIRE HABITUEL DE TRAVAIL (CENTRE PRINCIPAL DE DIRECTION ET CHACUNE DES RÉGIONS) ;

| EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ – VENTILATION AU 1 ^{ER} AVRIL 2011 | | | | | | | |
|--|--------------------|-----------------|-------|--------------------|-------|---------------------|-------|
| REGION | CATEGORIE D'EMPLOI | | | | | | |
| | HORS CADRE | CADRE JURIDIQUE | CADRE | PROF. ¹ | TECH. | FONCT. ² | TOTAL |
| BUREAUX ADMINISTRATIFS | | | | | | | |
| Trois-Rivières | | | | 2 | 1 | 1 | 4 |
| Québec | 2 | | 4 | 19 | 7 | 5 | 37 |
| Montréal | | 1 | 1 | 12 | 6 | 1 | 21 |
| SOUS-TOTAL | 2 | 1 | 5 | 33 | 14 | 7 | 62 |
| Québec | | | 1 | | | 6 | 7 |
| Montréal | | | 1 | | | 13 | 14 |
| Gaspé | | | | | | 1 | 1 |
| Gatineau | | | 1 | | | 3 | 4 |
| Saguenay | | | 1 | | | 3 | 4 |
| Rimouski | | | | | | 1 | 1 |
| Rouyn-Noranda | | | | | | 1 | 1 |
| Sept-Îles | | | | | | 1 | 1 |
| Sherbrooke | | | | | | 3 | 3 |
| Saint-Jérôme | | | | | | 3 | 3 |
| Trois-Rivières | | | | | | 3 | 3 |
| SOUS-TOTAL | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 38 | 42 |
| TOTAL | 2 | 1 | 9 | 33 | 14 | 45 | 104 |

1) Inclut les juristes
2) Inclut les agents de protection du consommateur

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2008-2009, 2009-2010 ET 2010-2011 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2011-2012 :

| EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ - VENTILATION AU 1 ^{ER} AVRIL 2010 | | | | | | | |
|--|--------------------|-----------------|-------|--------------------|-------|---------------------|-------|
| REGION | CATEGORIE D'EMPLOI | | | | | | |
| | HORS CADRE | CADRE JURIDIQUE | CADRE | PROF. ¹ | TECH. | FONCT. ² | TOTAL |
| BUREAUX ADMINISTRATIFS | | | | | | | |
| Trois-Rivières | | | | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Québec | 2 | | 4 | 16 | 7 | 6 | 35 |
| Montréal | | 1 | 1 | 13 | 6 | 1 | 22 |
| SOUS-TOTAL | 2 | 1 | 5 | 30 | 14 | 8 | 60 |
| | | | | | | | |
| Québec | | | 1 | | | 6 | 7 |
| Montréal | | | 1 | | | 13 | 14 |
| Gaspé | | | | | | 1 | 1 |
| Gatineau | | | 1 | | | 3 | 4 |
| Saguenay | | | 1 | | | 3 | 4 |
| Rimouski | | | | | | 1 | 1 |
| Rouyn-Noranda | | | | | | 2 | 2 |
| Sept-Îles | | | | | | 1 | 1 |
| Sherbrooke | | | | | | 2 | 2 |
| Saint-Jérôme | | | | | | 4 | 4 |
| Trois-Rivières | | | 1 | | | 3 | 4 |
| SOUS-TOTAL | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 39 | 44 |
| TOTAL | 2 | 1 | 10 | 30 | 14 | 47 | 104 |

1) Inclut les juristes

2) Inclut les agents de protection du consommateur

| EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ - VENTILATION AU 1 ^{ER} AVRIL 2009 | | | | | | | |
|--|--------------------|-----------------|-------|--------------------|-------|---------------------|-------|
| REGION | CATEGORIE D'EMPLOI | | | | | | |
| | HORS CADRE | CADRE JURIDIQUE | CADRE | PROF. ¹ | TECH. | FONCT. ² | TOTAL |
| BUREAUX ADMINISTRATIFS | | | | | | | |
| Trois-Rivières | | | | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Québec | 2 | | 4 | 16 | 8 | 6 | 36 |
| Montréal | | 1 | 1 | 13 | 6 | 2 | 23 |
| SOUS-TOTAL | 2 | 1 | 5 | 30 | 15 | 9 | 62 |
| | | | | | | | |
| Québec | | | 1 | | | 6 | 7 |
| Montréal | | | 1 | | | 13 | 14 |
| Gaspé | | | | | | 1 | 1 |
| Gatineau | | | 1 | | | 3 | 4 |
| Saguenay | | | 1 | | | 3 | 4 |
| Rimouski | | | | | | 1 | 1 |
| Rouyn-Noranda | | | | | | 2 | 2 |
| Sept-Îles | | | | | | 1 | 1 |
| Sherbrooke | | | | | | 2 | 2 |
| Saint-Jérôme | | | | | | 4 | 4 |
| Trois-Rivières | | | 1 | | | 3 | 4 |
| SOUS-TOTAL | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 39 | 44 |
| TOTAL | 2 | 1 | 10 | 30 | 15 | 48 | 106 |

1) Inclut les juristes

2) Inclut les agents de protection du consommateur

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2008-2009, 2009-2010 ET 2010-2011 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2011-2012 :

M) LE NIVEAU DES EFFECTIFS POUR CHACUNE DES CATÉGORIES D'EMPLOI POUR CHACUN DES CINQ PROCHAINS EXERCICES BUDGÉTAIRES ;

Cette question est non pertinente à l'exercice de l'étude des crédits puisque le niveau des effectifs ne tient pas compte des catégories d'emploi et plusieurs facteurs non connus peuvent influencer les prévisions.

G.10 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME, ET CE, PAR DIRECTION :

- **NOMBRE DE DÉPARTS À LA RETRAITE EN 2010-2011;**
 - **NOMBRE DE REMPLACEMENTS EFFECTUÉS EN APPLICATION DU PLUS RÉCENT PLAN DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES;**
 - **NOMBRE DE DÉPARTS À LA RETRAITE PRÉVUS POUR 2011-2012;**
 - **NOMBRE DE RETRAITÉS DE LA FONCTION PUBLIQUE OU PARAPUBLIQUE ENGAGÉS POUR UN OU DES CONTRATS.**
-

A) NOMBRE DE DÉPARTS À LA RETRAITE EN 2010-2011 : 8

Il y a eu huit (8) départs à la retraite à l'Office de la protection du consommateur 2010-2011.

B) NOMBRE DE REMPLACEMENTS EFFECTUÉS EN APPLICATION DU PLUS RÉCENT PLAN DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES : 3

Selon le Plan de réduction et de contrôle des dépenses 2010-2014, l'Office de la protection du consommateur peut remplacer 60 % des départs à la retraite, en conséquence, en 2010-2011, cinq (5) recrutements étaient permis. Trois (3) personnes ont été recrutées.

C) NOMBRE DE DÉPARTS À LA RETRAITE PRÉVUS EN 2011-2012 : 8 personnes admissibles.

D) NOMBRE DE RETRAITÉS DE LA FONCTION PUBLIQUE OU PARAPUBLIQUE ENGAGÉS POUR UN OU DES CONTRATS : 2

G.11 LISTE DES BAUX POUR LES ESPACES OCCUPÉS PAR LES MINISTÈRES ET ORGANISMES EN INDIQUANT POUR CHACUN D'EUX :

- L'EMPLACEMENT DE LA LOCATION;
- LE COÛT TOTAL DE LADITE LOCATION;
- LA SUPERFICIE DU LOCAL LOUÉ;
- LA DURÉE DU BAIL;
- LE PROPRIÉTAIRE DE L'ESPACE LOUÉ;
- LES COÛTS D'AMÉNAGEMENT RÉALISÉ DEPUIS LE 1^{ER} AVRIL 2010, LA NATURE DES TRAVAUX ET LE OU LES BUREAUX VISÉS.

| L'EMPLACEMENT DE LA LOCATION | COÛT TOTAL | SUPERFICIE (M.C.) | DURÉE DU BAIL | | PROPRIÉTAIRE DE L'ESPACE LOUÉ |
|--|---------------|----------------------|------------------|----------------|-------------------------------|
| | | | DATE DE DEBUT | DATE DE FIN | |
| 100, rue Laviolette, RC 11, Trois-Rivières | 24 493,20 \$ | 172.16 | - | - | Société immobilière du Québec |
| 337, rue Moreault, Rimouski | 7 542,96 \$ | 48.28 | - | - | Société immobilière du Québec |
| 5199, rue Sherbrooke Est, bureau 3671, Montréal | 251 647,68 \$ | -1 262.13 | 2007-07-01 | 2017-06-30 | Fiducie La Tour - |
| 456, avenue Arnaud, bureau 1.05, Sept-Îles | 7 315,08 \$ | 48.30 | 1992-02-01 | 2016-12-31 | Frank Bardo Ltée |
| 170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau 8.300, Gatineau | 32 431,08 \$ | 131.94 | - | - | Société immobilière du Québec |
| 400, boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec | 227 423,16 \$ | 1 226.06 | 2007-02-01 | 2012-01-31 | Édifice Les Façades inc. |
| 200, rue Belvédère Nord, bureau 3.02, Sherbrooke | 29 770,56 \$ | 132.65 | 1989-07-15 | 2019-07-14 | 2423-5632 Québec inc. |
| 3950, boul. Harvey, bureau 2.12, Saguenay | 31 709,88 \$ | 190.23 | - | - | Société immobilière du Québec |
| 96, Montée Sandy Beach, bureau 1.02, Gaspé | 12 754,56 \$ | 65.31 | - | - | Société immobilière du Québec |
| 255, rue Principale, RC 03, Rouyn-Noranda | 10 631,31 \$ | 56.24 | 1998-11-01 | 2014-10-31 | Développement Tetra inc. |
| 500, boul. des Laurentides, bureau 1503B, Saint-Jérôme | 20 070,84 \$ | 96.84 | 1999-03-26 | 2011-04-25 | Riocan Holdings (Québec) inc. |

➤ **LES COÛTS D'AMÉNAGEMENT RÉALISÉ DEPUIS LE 1^{ER} AVRIL 2010, LA NATURE DES TRAVAUX ET LE OU LES BUREAUX VISÉS**

Il n'y a eu aucun aménagement en 2010-2011.

Données en date du 22 mars 2011

G.14 LISTE DES SOMMES D'ARGENT VERSÉES EN 2010-2011 À MÊME LE BUDGET DISCRÉTIONNAIRE DU MINISTÈRE OU DE L'ORGANISME, EN INDIQUANT :

- LE NOM DE L'ORGANISME CONCERNÉ OU DE LA PERSONNE;
- LA CIRCONSCRIPTION ÉLECTORALE;
- LE MONTANT DISTRIBUÉ;
- LE PROJET VISÉ ET LE RÉSULTAT.

| LE NOM DE L'ORGANISME CONCERNÉ OU DE LA PERSONNE | LE MONTANT ATTRIBUÉ |
|--|---------------------|
| Université Laval Programme de bourse qui vise à souligner l'effort des étudiantes et étudiants du département des sciences de la consommation (Faculté des sciences de l'agriculture et de l'alimentation) qui se sont particulièrement distingués par leur dossier scolaire. | 1 000,00 \$ |
| TOTAL | 1 000,00 \$ |

G.15 LISTE DU PERSONNEL EN DISPONIBILITÉ PAR CATÉGORIES D'EMPLOI (CADRES, PROFESSIONNELS, FONCTIONNAIRES, ETC...) EN INDIQUANT :

- LE POSTE INITIAL;
 - LE SALAIRE;
 - LE POSTE ACTUEL, S'IL Y A LIEU;
 - LA DATE DE LA MISE EN DISPONIBILITÉ;
 - LES PRÉVISIONS 2011-2012.
-

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce, pour tous les ministères et organismes.

G.16 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME, LE NOMBRE D'OCCASIONNELS MIS À PIED PAR CATÉGORIES D'ÂGE EN 2010-2011 :

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

G.17 LISTE DU PERSONNEL HORS STRUCTURE, PAR CATÉGORIES D'EMPLOI, (CADRES, PROFESSIONNELS, FONCTIONNAIRES, ETC.) RÉMUNÉRÉ PAR LE MINISTÈRE, MAIS QUI N'OCCUPE AUCUN POSTE DANS CE MINISTÈRE :

- LE NOM DE LA PERSONNE;
 - LE POSTE OCCUPÉ;
 - LE SALAIRE DE BASE ET LES BONIS, LE CAS ÉCHÉANT;
 - L'ASSIGNATION INITIALE;
 - LA DATE DE L'ASSIGNATION HORS STRUCTURE;
 - LA DATE DE LA FIN DE L'ASSIGNATION, S'IL Y A LIEU.
-

L'Office n'a pas de personnel hors structure.

G.18 LISTE DU PERSONNEL RÉMUNÉRÉ PAR LE MINISTÈRE ET AFFECTÉ À DES ORGANISMES PARAPUBLICS NON GOUVERNEMENTAUX ET AUTRES :

- L'ASSIGNATION INITIALE;
 - L'ASSIGNATION ACTUELLE;
 - LE SALAIRE DE BASE ET LES BONIS, LE CAS ÉCHÉANT;
 - LA DATE DE LA FIN DE L'ASSIGNATION, S'IL Y A LIEU.
-

Aucun membre du personnel de l'Office de la protection du consommateur n'est affecté à des organismes parapublics non gouvernementaux et autres.

G.19 LISTE DE TOUS LES ABONNEMENTS DU MINISTÈRE OU DES ORGANISMES PUBLICS AINSI QUE LE COÛT DE CHACUN :

- LES CLUBS PRIVÉS OU AUTRES;
- LES BILLETS DE SAISON, LES LOGES;
- ETC.

| FOURNISSEUR | DESCRIPTION | COÛT |
|---|---|---------------------|
| Actualité, L' | Publication périodique | 34,95 \$ |
| AGIR inc. | Internet | 264,80 \$ |
| Club de Presse Blitz | Internet | 450,00 \$ |
| Consumers report | Publication périodique | 29,00 \$ |
| Devoir, Le – Québec | Publication périodique | 451,78 \$ |
| Devoir, Le – Montréal | Publication périodique | 252,45 \$ |
| Droit, Le | Publication périodique | 215,05 \$ |
| Écho Abitibien, L' | Publication périodique | 57,06 \$ |
| Édition Yvon Blais | Mise à jour (Guide pratique accès protection information) | 182,80 \$ |
| Éditions juridiques, Les | Mise à jour (Proc. Pénale ann. Jurisprudence) | 238,00 \$ |
| Éditions Wilson & Lafleur | Mise à jour (Code civil Qc, C. Proc. civile, Code Criminel) | 960,50 \$ |
| Étoile du Lac, L' | Publication périodique | 38,00 \$ |
| Express Mag - Infopresse | Publication périodique | 89,00 \$ |
| Frontière, La | Publication périodique | 57,06 \$ |
| Gazette officielle du Québec | Mise à jour - Part 2 - Laws and regulations | 223,00 \$ |
| | Mise à jour - Partie 1 - Avis juridiques | 166,00 \$ |
| | Mise à jour - Partie 2 - Lois et règlements | 223,00 \$ |
| Journal de Montréal | Publication périodique | 228,80 \$ |
| Journal de Québec | Internet (Électronique) | 45,56 \$ |
| | Publication périodique | 284,63 \$ |
| Jurismédia inc | Internet (Margill Édition Droit) | 138,00 \$ |
| Lac-St-Jean, Le | Publication périodique | 38,00 \$ |
| Monde Diplomatique, Le | Publication mensuelle | 75,09 \$ |
| Nouvel Observateur, Le | Publication périodique | 169,36 \$ |
| Novaxis-Droit du travail en ligne (Vixit) | Internet | 1 855,71 \$ |
| Presse, La – Québec | Publication périodique | 305,81 \$ |
| Presse, La – Montréal | Publication périodique | 215,28 \$ |
| Progrès Écho | Publication périodique | 57,59 \$ |
| Publications CCH | Mise à jour (Accès à l'information et protection des renseignements personnels) | 554,00 \$ |
| Publications du Québec, Les | Mise à jour (Projets de loi publics) | 585,00 \$ |
| | Mise à jour (Recueil des politiques de gestion) | 225,80 \$ |
| Quotidien, Le | Publication périodique | 196,94 \$ |
| Répertoire jurisprudence pénale | Base de données | 210,00 \$ |
| Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) | Internet (Juris.doc) | 2 880,00 \$ |
| | Internet (exp civil) | 425,00 \$ |
| | Recueil communication et accès à information 2010 (RCAI 2010) | 126,00 \$ |
| Soleil, Le | Publication périodique | 285,75 \$ |
| The Economist | Publication périodique | 189,39 \$ |
| Tribune, La | Publication périodique | 184,50 \$ |
| Voix Gaspésienne, La | Publication périodique | 44,30 \$ |
| TOTAL | | 13 252,96 \$ |

Données en date du 24 mars 2011.

G.20 POUR CHAQUE SITE INTERNET (INCLUANT CEUX DES ÉVÉNEMENTS PONCTUELS), ET CE, DEPUIS L'EXISTENCE DU SITE :

- LE NOM DE LA FIRME OU DES PERSONNES QUI ONT CONÇU LE SITE;
- LES COÛTS DE CONSTRUCTION DU SITE;
- LE COÛT DE L'ENTRETIEN ET DE LA MISE À JOUR;
- LE RESPONSABLE DE CONTENU SUR LE SITE;
- LA FRÉQUENCE MOYENNE DES MISES À JOUR;
- LE NOMBRE DE VISITEURS (HITS) PAR MOIS;
- COMBIEN DE FOIS LE SITE A-T-IL ÉTÉ REFAIT ? QUEL A ÉTÉ LE COÛT ? QUELS SONT LES CRITÈRES QUI ONT JUSTIFIÉ LES CHANGEMENTS ?

| ADRESSE DU SITE INTERNET : www.opc.gouv.qc.ca | |
|---|---|
| SUJETS | DÉTAILS |
| LE NOM DE LA FIRME OU DES PERSONNES QUI ONT CONÇU LE SITE : | Nurun (dernière version mise en ligne le 31 mars 2008) |
| LES COÛTS DE CONSTRUCTION DU SITE : | Au total : 47 273 \$ pour l'ensemble des versions |
| LES COÛTS DE L'ENTRETIEN ET DE LA MISE À JOUR : | 1 ETC (professionnel) et 0,35 ETC (technicien) Services professionnels : 79 945 \$ |
| LE RESPONSABLE DE CONTENU SUR LE SITE : | Denise Deschênes, édimestre, du Service des communications et de l'éducation |
| LA FRÉQUENCE MOYENNE DE MISE À JOUR : | Plusieurs fois par semaine |
| LE NOMBRE DE VISITEURS (HITS) PAR MOIS : | Ne semble pas pertinent à l'exercice de l'étude des crédits |
| COMBIEN DE FOIS LE SITE A-T-IL ÉTÉ REFAIT ? QUEL A ÉTÉ LE COÛT ? QUELS SONT LES CRITÈRES QUI ONT JUSTIFIÉ LE CHANGEMENT ? | <p>Le site a été refondu trois fois (en 2000, 2003 et 2008). La feuille de style (CSS) a été adaptée afin de respecter les normes du W3C (ensemble de moyens pour favoriser l'accessibilité du site aux personnes ayant des limitations fonctionnelles) ainsi que pour améliorer l'ergonomie afin de faciliter la navigation.</p> <p>Les derniers changements majeurs ont été la modification de la page d'accueil, en juin 2010, afin de refléter les modifications occasionnées par le projet de loi 60 et la rendre plus accessible.</p> |

G.21 NOMINATIONS, DEPUIS LE 1ER AVRIL 2010, DE MANDATAIRES, ÉMISSAIRES, NÉGOCIATEURS, MÉDIATEURS, COMMISSAIRES, EXPERTS, ENQUÊTEURS ET SANS EN RESTREINDRE LA PORTÉE :

- LA LISTE;
- LES MANDATS;
- LES CONTRATS;
- LE RÉSULTAT DU TRAVAIL EFFECTUÉ;
- LES ÉCHÉANCES PRÉVUES;
- LES SOMMES IMPLIQUÉES.

| NOM DU PROFESSIONNEL OU DE LA FIRME | OBJET DU CONTRAT | COÛT |
|---|---|-------------|
| Angelo Tremblay inc. | Rédiger un rapport d'expert relatif aux représentations faites par un commerçant à l'égard de produits amaigrissants. | 3 500,00 \$ |

G.23 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME, LES MONTANTS DÉBOURSÉS EN 2010-2011 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2011-2012 POUR LES ÉTUDES, AVIS OU ACHAT DE MATÉRIEL (LOGICIELS OU ÉQUIPEMENTS), POUR LA MISE EN PLACE DU GOUVERNEMENT EN LIGNE, LES CONTRATS OCTROYÉS, LES ÉCHÉANCES PRÉVUES:

| Montants déboursés en 2010-2011 | Coût |
|---|-------------|
| Analyse préliminaire préalable à la réalisation de l'environnement sécurisé au CSPQ | 16 691 \$ |
| Réalisation de l'environnement sécurisé au CSPQ | 27 175 \$ |
| Programmation de l'application CCV (Gestion du dossier conseiller en voyages) | 43 045 \$ |
| Frais d'hébergement de l'environnement sécurisé au CSPQ | 22 224 \$ |
| ClicSEQR citoyen | 26 600 \$ |

| Prévisions des montants déboursés en 2011-2012 | Coût | Échéance |
|---|-------------|-----------------|
| Frais d'hébergement de l'environnement sécurisé au CSPQ | 36 336 \$ | Récurrent |
| ClicSEQR citoyen | 40 000 \$ | Récurrent |
| Programmation des nouvelles prestations électroniques de services | 150 000 \$ | 31 mars 2012 |
| ClicSEQR Entreprise | 40 000 \$ | Récurrent |

G.24 NOMBRE DE DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION PAR MINISTÈRE ET ORGANISME POUR 2010-2011 :

- LE NOMBRE DE REFUS (ET MENTION EN VERTU DE QUELLE RAISON OU ARTICLE);
 - LE NOMBRE DE DEMANDES AYANT ÉTÉ TRAITÉES DANS UN DÉLAI DE 20 JOURS;
 - LE NOMBRE DE DEMANDES AYANT ÉTÉ TRAITÉES DANS UN DÉLAI DE 30 JOURS.
-

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

G.27 DÉTAIL DES CRÉDITS PÉRIMÉS ET DES GELS DE CRÉDITS POUR LE MINISTÈRE ET LES ORGANISMES DEPUIS 2003-2004 :

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor pour tous les ministères et organismes.

G.28 TEL QUE PRÉVU DANS LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS, L'INVENTAIRE COMPLET DES SERVICES QUE LE MINISTÈRE ET DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX QUI RELÈVENT DU MINISTÈRE OFFRENT AUX CITOYENS ET LES TARIFS QU'ILS EXIGENT. LE COÛT UNITAIRE DE CHACUN DE CEUX-CI. LA LISTE DE TOUS LES REVENUS AUTONOMES (TARIFS, PERMIS, DROITS, REDEVANCES, ETC.) DU MINISTÈRE ET DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX QUI RELÈVENT DU MINISTÈRE POUR 2010-2011.

L'information concernant la Politique de financement des services publics sera présentée au rapport annuel 2010-2011 des ministères et organismes gouvernementaux.

G.29 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME, UNE COPIE DU PLAN DE RÉDUCTION DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT POUR 2010-2011 ET 2011-2012 :

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor pour tous les ministères et organismes.

G.30 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME, LES SOMMES REÇUES EN 2010-2011 EN PROVENANCE DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL OU D'UN AUTRE GOUVERNEMENT. INDiquer DE FAÇON VENTILÉE POUR CHACUN DES PROGRAMMES, ENTENTES, OU AUTRES LES SOMMES REÇUES, LA OU LES DATES DES VERSEMENTS ET À QUELLES FINS ELLES ONT ÉTÉ CONSACRÉES PAR LE MINISTÈRE OU L'ORGANISME :

L'Office de la protection du consommateur n'a reçu aucune somme en provenance du gouvernement fédéral ou d'un autre gouvernement en 2010-2011.

G.31 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME, LES SOMMES REÇUES EN 2010-2011 EN PROVENANCE DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL OU D'UN AUTRE GOUVERNEMENT. INDiquer DE FAÇON VENTILÉE POUR CHACUN DES PROGRAMMES, ENTENTES, OU AUTRES LES SOMMES REÇUES, LA OU LES DATES DES VERSEMENTS ET À QUELLES FINS ELLES ONT ÉTÉ CONSACRÉES PAR LE MINISTÈRE OU L'ORGANISME :

L'Office de la protection du consommateur n'a signé aucune entente avec une ou des conférences régionales des élus en 2010-2011.

G.32 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME (DIRECTIONS MINISTÉRIELLES, AGENCES, ENTREPRISES D'ÉTAT, COMMISSIONS, RÉGIES, SOCIÉTÉS, ÉTABLISSEMENTS, BUREAUX, ORGANISMES DE L'ÉTAT, COMITÉS, COMITÉS EXPERT, CONSEILS, INSTITUTS, SECRÉTARIATS RELEVANT D'UN MINISTÈRE), FOURNIR POUR LES ANNÉES FINANCIÈRES 2009-2010 ET 2010-2011 :

- LA MASSE SALARIALE VENTILÉE PAR CATÉGORIE D'EMPLOI;
- LE BUDGET DE FONCTIONNEMENT DÉTAILLÉ;
- LE TAUX D'ABSENTÉISME, VENTILÉ PAR CATÉGORIE D'EMPLOI;
- LE MONTANT TOTAL ET LA VENTILATION DES PRIMES AU RENDEMENT ET DES BONUS;
- LE MONTANT TOTAL ET LA VENTILATION DES PRIMES DE DÉPART;
- LA LISTE DES COMITÉS CONSULTATIFS;
- PRÉVISION DE CROISSANCE DES DÉPENSES ET D'EFFECTIFS EFFECTUÉE PAR LE MINISTÈRE OU L'ORGANISME VISÉ POUR 2011-2012;
- LISTE DE TOUS LES PROGRAMMES, POLITIQUE ET PLANS D'ACTIONS RELEVANT DU MINISTÈRE OU DE L'ORGANISME. INDiquer LES SOMMES D'ARGENT PRÉVUES ET LES ÉCHÉANCIERS POUR CES PROGRAMMES, POLITIQUES ET PLANS D'ACTIONS.

A) La masse salariale ventilée par catégorie d'emploi;

La réponse à cette question sera transmise par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).

B) Le budget de fonctionnement détaillé;

L'information est disponible aux volumes II, III et IV du Budget de dépenses publié annuellement.

C) Le taux d'absentéisme, ventilé par catégorie d'emploi;

La réponse à cette question est présentée à la question 9B) et 9E).

D) Le montant total et la ventilation des primes au rendement et des bonus;

| 2010-2011 | | |
|---|--|-------|
| CATÉGORIE D'EMPLOI | MONTANT TOTAL DES PRIMES AU RENDEMENT | BONUS |
| Encadrement supérieur et juridique | 20 935,00 \$ | |
| Personnel professionnel ⁽¹⁾ | 8 763,00 \$ | |
| Personnel de bureau, techniciens et assimilés | | |
| Personnel ouvrier | | |
| TOTAL | 29 698,00 \$ | |

⁽¹⁾ Incluant les classes d'emploi « conseiller en gestion des ressources humaines » et « juriste ».

E) Le montant total et la ventilation des primes de départ;

Aucune prime de départ n'a été versée par l'Office de la protection du consommateur en 2010-2011.

G.32 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME (DIRECTIONS MINISTÉRIELLES, AGENCES, ENTREPRISES D'ÉTAT, COMMISSIONS, RÉGIES, SOCIÉTÉS, ÉTABLISSEMENTS, BUREAUX, ORGANISMES DE L'ÉTAT, COMITÉS, COMITÉS EXPERT, CONSEILS, INSTITUTS, SECRÉTARIATS RELEVANT D'UN MINISTÈRE), FOURNIR POUR LES ANNÉES FINANCIÈRES 2009-2010 ET 2010-2011 :

- LA MASSE SALARIALE VENTILÉE PAR CATÉGORIE D'EMPLOI;
- LE BUDGET DE FONCTIONNEMENT DÉTAILLÉ;
- LE TAUX D'ABSENTÉISME, VENTILÉ PAR CATÉGORIE D'EMPLOI;
- LE MONTANT TOTAL ET LA VENTILATION DES PRIMES AU RENDEMENT ET DES BONUS;
- LE MONTANT TOTAL ET LA VENTILATION DES PRIMES DE DÉPART;
- LA LISTE DES COMITÉS CONSULTATIFS;
- PRÉVISION DE CROISSANCE DES DÉPENSES ET D'EFFECTIFS EFFECTUÉE PAR LE MINISTÈRE OU L'ORGANISME VISÉ POUR 2011-2012;
- LISTE DE TOUS LES PROGRAMMES, POLITIQUE ET PLANS D'ACTIONS RELEVANT DU MINISTÈRE OU DE L'ORGANISME. INDIQUER LES SOMMES D'ARGENT PRÉVUES ET LES ÉCHÉANCIERS POUR CES PROGRAMMES, POLITIQUES ET PLANS D'ACTIONS.

F) La liste des comités consultatifs;

- Comité consultatif des agents de voyages (institué en 2009, art. 48, Loi sur les agents de voyages)

G) Prévision de croissance des dépenses et d'effectifs effectuée par le ministère ou l'organisme visé pour 2011-2012;

L'information est disponible aux volumes II, III et IV du Budget de dépenses publié annuellement.

H) Liste de tous les programmes, politique et plans d'actions relevant du ministère ou de l'organisme. Indiquer les sommes d'argent prévues et les échéanciers pour ces programmes, politiques et plans d'action.

2010-2011

| LISTE DE TOUS LES PROGRAMMES, POLITIQUE ET PLANS D'ACTIONS | ÉCHÉANCIERS | SOMMES D'ARGENT |
|--|--------------------|------------------------|
| Fonds des partenariats et des projets stratégiques et Fonds d'éducation et d'information des consommateurs | 31 mars 2011 | 100 000 \$ |

2009-2010

| LISTE DE TOUS LES PROGRAMMES, POLITIQUE ET PLANS D'ACTIONS | ÉCHÉANCIERS | SOMMES D'ARGENT |
|--|--------------------|------------------------|
| Fonds des partenariats et des projets stratégiques et Fonds d'éducation et d'information des consommateurs | 31 mars 2010 | 100 000 \$ |

G.34 POUR CHAQUE CABINET MINISTÉRIEL, CHAQUE MINISTÈRE ET CHAQUE ORGANISME, LE NOMBRE DE DÉPARTS AU SEIN DE L'EFFECTIF (RÉGULIER, OCCASIONNEL ET ÉTUDIANT) POUR LES ANNÉES FINANCIÈRES 2009-2010 ET 2010-2011. FOURNIR LES DONNÉES VENTILÉES SELON LA RAISON DU DÉPART :

- LA RETRAITE;
 - LA DÉMISSION;
 - LA RÉVOCATION POUR INCOMPÉTENCE;
 - LA RÉVOCATION POUR INCAPACITÉ;
 - LA FIN D'EMPLOI;
 - LE DÉCÈS;
 - LA MISE À PIED;
 - LA DESTITUTION;
 - TOUTE AUTRE RAISON.
-

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

G.36 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME, LE NOMBRE D'OCCASIONNELS QUI ONT INTÉGRÉ L'EFFECTIF RÉGULIER PAR CATÉGORIES D'ÂGE EN 2007-2008, 2008-2009, 2009-2010 ET 2010-2011 :

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor pour tous les ministères et organismes.

G.37 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME, FOURNIR LA LISTE, LE DÉTAIL ET LES SOMMES ÉCONOMISÉES DE TOUTE ACTION VISANT À :

- RÉDUIRE DE **10 %** LES DÉPENSES ADMINISTRATIVES;
 - RÉDUIRE DE **25 %** LES DÉPENSES DE PUBLICITÉ, DE FORMATION ET DE DÉPLACEMENTS.
-

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce, pour tous les ministères et organismes.

P.1 POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2010-2011, INDIQUER :

- a) LA LISTE DES EMPLOYÉS ET/OU MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION;
- b) LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT VU LEUR MANDAT ÊTRE RENOUELÉ EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LES DATES DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT INCLUANT LEUR RÉMUNÉRATION;
- c) LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT INCLUANT LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV;
- d) LEURS FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION.

A) LA LISTE DES EMPLOYÉS ET/OU MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Louis Borgeat, président
- Renée Condé-Icart jusqu'au 27 janvier 2011
- Pierre Couture
- Christian Fortin
- Jocelyne Lévesque
- René Rheault
- Thérèse Richer
- Hind Sergieh

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

Aucune personne n'a vu son mandat renouvelé lors de l'exercice financier 2010-2011.

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

Aucun membre n'a été nommé en 2010-2011.

Les membres du conseil d'administration demeurent en poste tant qu'ils n'ont pas été renouvelés.

Les membres du conseil d'administration ne sont pas rémunérés.

Les curriculum vitae sont protégés par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

D) LEURS FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION

| PRÉNOM ET NOM | TITRE | FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION NOTE 1 |
|-------------------|---|--|
| Louis Borgeat | Président | 625,85 \$ |
| Renée Condé-Icart | Retraitée | 327,02 \$ |
| Pierre Couture | Président, PCDV | 1 124,85 \$ |
| Christian Fortin | Conseiller, Desjardins Sécurité financière | 1 699,95 \$ |
| Jocelyne Lévesque | Responsable de formation pratique, Université Laval | 620,24 \$ |
| René Rheault | Consultant bénévole | 151,20 \$ |
| Thérèse Richer | Directrice, MIELS Québec | 900,45 \$ |
| Hind Sergieh | Présidente, Groupe Sergieh | 260,42 \$ |

Note 1 – Données au 22 mars 2011

P.2 POUR L'ANNÉE 2010-2011, LE NOMBRE D'EMPLOYÉS À STATUT OCCASIONNEL DONT LE CONTRAT EST ARRIVÉ À ÉCHÉANCE ET N'A PAS ÉTÉ RENOUVELÉ, PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ :

Les contrats des cinq (5) employés à statut occasionnel qui sont arrivés à échéance en 2010-2011 ont tous été renouvelés.

P.3 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS, PAR SECTEUR, AU MINISTÈRE EN 2010-2011 ET COMPARAISON AVEC LES QUATRE ANNÉES PRÉCÉDENTES :

| SECTEUR D'ACTIVITÉ | 2010-2011 | | 2009-2010 | | 2008-2009 | | 2007-2008 | | 2006-2007 | |
|--|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| | NOMBRE | POURCENTAGE | NOMBRE | POURCENTAGE | NOMBRE | POURCENTAGE | NOMBRE | POURCENTAGE | NOMBRE | POURCENTAGE |
| Présidence | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Secrétariat général | 4 | 3,8 | 6 | 5,7 | 7 | 6,6 | 5 | 4,5 | 3 | 2,7 |
| Direction des affaires juridiques | 1 | 1,0 | 1 | 0,9 | 1 | 0,9 | 4 | 3,6 | 4 | 3,5 |
| Direction des services aux consommateurs | 8 | 7,7 | 5 | 4,7 | 11 | 10,3 | 13 | 11,7 | 11 | 9,7 |
| TOTAUX | 13 | 12,5 | 12 | 11,3 | 19 | 17,8 | 22 | 19,8 | 18 | 15,9 |
| EFFECTIF AUTORISÉ AU 1^{ER} AVRIL | 104 | | 106 | | 107 | | 111 | | 113 | |

P.4 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS, PAR SECTEUR, DEVENUS PERMANENTS POUR 2009-2010 ET POUR 2010-2011:

La réponse à cette question est apportée à la question 36 des demandes de renseignements généraux.

P.5 PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES POUR L'ANNÉE EN COURS ET VENTILATION DÉTAILLÉE DES COMPRESSIONS DEMANDÉES PAR LE CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE MINISTÈRE ET POUR TOUS LES ORGANISMES SOUS SA JURIDICTION POUR L'ANNÉE 2010-2011 :

L'Office de la protection du consommateur prévoit dépenser la totalité de son budget de dépenses pour 2011-2012 qui est de 8 177,5 k\$.

Par ailleurs, le Conseil du trésor a imposé à l'Office de la protection du consommateur une suspension du droit d'engager des crédits totalisant 35,9 k\$ pour 2010-2011.

P.6 CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENTE DE TOUT ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE :

- a) NOMBRE DE RENCONTRES, REPAS OU DE RÉUNIONS ET LES FRAIS AFFÉRENTS;
- b) LISTE DES PERSONNES À RENCONTRER EN PRÉCISANT LE BUT DE LA RENCONTRE;
- c) FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION;
- d) LISTE DES PARTICIPATIONS À DES COLLOQUES, DES CONGRÈS ET LA LISTE DES PARTICIPANTS, INCLUANT LES COÛTS AFFÉRENTS.

A) NOMBRE DE RENCONTRES, REPAS OU DE RÉUNIONS ET LES FRAIS AFFÉRENTS

| RENCONTRES | REPAS | RÉUNION | FRAIS AFFÉRENTS |
|------------|-------|---------|-----------------|
| 10 | - | - | 13 746,56 \$ |

B) LISTE DES PERSONNES À RENCONTRER EN PRÉCISANT LE BUT DE LA RENCONTRE

| PERSONNES À RENCONTRER | BUT DE LA RENCONTRE |
|---|--|
| Michel Beaudoin, Jean-Paul Dutrisac, Stéphane Boivin, Luc Harvey, Gary Frost et Francis Rémillard | Deuxième rencontre de la table des organismes de protection du consommateur (RBQ, OPC, RLQ et OPQ) Date : 7 mai 2010 – Québec |
| 45 personnes de l'OPC | Rencontre des employés de l'Office des régions de l'ouest (Montréal, Gatineau, Rouyn-Noranda, Trois-Rivières et St-Jérôme) pour une journée d'échanges Date : 13 mai 2010 – Montréal |
| 50 personnes de l'OPC | Rencontre des employés de l'Office des régions de l'est (Québec, Sherbrooke, Rimouski, Saguenay, Sept-Îles et Gaspé) pour une journée d'échanges Date : 20 mai 2010 – Québec |
| 5 personnes de l'OPC | Rencontre pour le financement des projets des associations de consommateurs 2010-2011 Date : 29 juin 2010 – Québec |
| 43 représentants des associations de consommateurs | Formation sur le projet de loi 60 donnée aux associations de consommateurs Date : 14 septembre 2010 – Montréal |
| 25 représentants des associations de consommateurs | Formation sur le projet de loi 60 donnée aux associations de consommateurs Date : 16 septembre 2010 – Québec |
| 15 personnes de l'OPC | Réunion des gestionnaires de l'OPC Date : 20 octobre 2010 – Trois-Rivières |
| 60 personnes de l'OPC | Rencontre des employés de l'Office des régions de l'est (Québec, Sherbrooke, Rimouski, Saguenay, Sept-Îles et Gaspé) pour une journée d'échanges Date : 18 novembre 2010 – Québec |
| 45 personnes de l'OPC | Rencontre des employés de l'Office des régions de l'ouest (Montréal, Gatineau, Rouyn-Noranda, Trois-Rivières et St-Jérôme) pour une journée d'échanges Date : 25 novembre 2010 – Montréal |
| 6 personnes de l'OPC 40 représentants des associations de consommateurs | Rencontre de l'Office et des associations de consommateurs Date : 10 février 2011 – Montréal |

P.6 CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENTE DE TOUT ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE :

- a) NOMBRE DE RENCONTRES, REPAS OU DE RÉUNIONS ET LES FRAIS AFFÉRENTS;
- b) LISTE DES PERSONNES À RENCONTRER EN PRÉCISANT LE BUT DE LA RENCONTRE;
- c) FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION;
- d) LISTE DES PARTICIPATIONS À DES COLLOQUES, DES CONGRÈS ET LA LISTE DES PARTICIPANTS, INCLUANT LES COÛTS AFFÉRENTS.

C) FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION ^{NOTE 1}

| FRAIS DE DÉPLACEMENT | FRAIS DE VOYAGE | FRAIS DE REPAS | FRAIS DE REPRÉSENTATION |
|----------------------|-----------------|----------------|-------------------------|
| 10 129,73 \$ | - | - | 2 624,71 \$ |

NOTE 1 Données en date du 22 mars 2011

D) LISTE DES PARTICIPATIONS À DES COLLOQUES OU À DES CONGRÈS ET LA LISTE DES PARTICIPANTS, INCLUANT LES COÛTS AFFÉRENTS

| COLLOQUES OU CONGRÈS | LISTE DES PARTICIPANTS | COÛTS AFFÉRENTS |
|---|------------------------|------------------|
| 5 ^e colloque sur le recours collectif (Association du Barreau canadien, division Québec) - 2010-04-29 - Montréal | Louis Borgeat | 675,35 \$ |
| Colloque Éducaloi – 2010-10-21 – Québec | Louis Borgeat | 197,50 \$ |
| TOTAL | | 872,85 \$ |

P.7 LISTE ET COPIE DE TOUS LES SONDAGES COMMANDÉS EN 2010-2011, EN INCLUANT LES COÛTS :

| SONDAGES | COÛTS |
|--|-----------|
| Étude qualitative sur le climat organisationnel à l'Office | 13 700 \$ |
| Étude sur la compétence des jeunes de 12 à 16 ans en matière de consommation | 7 900 \$ |
| TOTAL | 21 600 \$ |

P.8 FRAIS DE TRADUCTION ET LISTE DES DOCUMENTS TRADUITS INCLUANT LA LISTE DES CONTRATS ET LE NOM DES FIRMES SÉLECTIONNÉES, DE MÊME QUE LES COÛTS.

| FIRME | CONTRAT | MONTANT |
|-------------------|--|---------------------|
| Paul Raymond Côté | Formulaire de mise en demeure | 51,00 \$ |
| Paul Raymond Côté | Lettre JMF Mackintosh | 55,00 \$ |
| Paul Raymond Côté | Sommaire loi 60 – Téléphonie | 191, 25 \$ |
| Paul Raymond Côté | Faites valoir vos droits | 93,50 \$ |
| Paul Raymond Côté | Formulaire de mise en demeure – Série de 8 textes | 360,00 \$ |
| Paul Raymond Côté | Conseillers en voyages – Page d'accueil site Web | 47,50 \$ |
| Paul Raymond Côté | Certificat de conseiller en voyages – clicSÉCUR | 24,50 \$ |
| Paul Raymond Côté | Projet de loi 60 – Télécommunications | 357,25 \$ |
| Paul Raymond Côté | FICAV – Projet de loi 60 - Modifications | 62,50 \$ |
| Paul Raymond Côté | Conseiller en voyages – Affiliation – Courriel | 39,00 |
| Paul Raymond Côté | Certificats de conseillers en voyages – Textes | 68,75 \$ |
| Paul Raymond Côté | Lettre d'affaires – Prix tout inclus | 226,50 \$ |
| Paul Raymond Côté | Conseillers en voyages – Lettre | 42,00 \$ |
| Paul Raymond Côté | Entrée en vigueur du projet de loi 60 – Différents textes pour le Web et documents de base | 3 379,50 \$ |
| Paul Raymond Côté | Déclaration de services aux citoyens – Page Web | 322,50 \$ |
| Paul Raymond Côté | Principales modifications à la LAV – Communiqué | 292, 50 \$ |
| Paul Raymond Côté | Air Canada (Dépôt 224 LPC) – Communiqué | 118,80 \$ |
| Paul Raymond Côté | Trousse texte modifié | 12,50 \$ |
| TOTAL | | 5 744, 55 \$ |

P.13 MANDATS DONNÉS À LA SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU QUÉBEC POUR LA LOCATION, L'ACHAT, L'AMÉNAGEMENT, LA DÉCORATION ET LES TRAVAUX DIVERS EN RÉGIE ET/OU PAR SOUS-CONTRAT, EN 2010-2011 :

Il n'y a eu aucun aménagement en 2010-2011.

Cependant, les travaux ci-dessous ont été effectués par la SIQ :

| DESCRIPTION DES TRAVAUX | BUREAU RÉGIONAL | DATE DE LA FACTURE | MONTANT |
|--|-----------------|--------------------|-------------|
| Installation d'un conduit de 30 mètres entre la chambre de téléphone au 8 ^e étage et le cabinet de télécommunications | Gatineau | 2010-09-29 | 1 123,58 \$ |
| Coût d'honoraires et de frais administratifs pour des travaux de câblage de catégorie 6 | Rouyn-Noranda | 2010-11-04 | 94,83 \$ |
| Déménagement de classeurs ainsi que changement de la serrure de la porte d'entrée | Rouyn-Noranda | 2011-01-28 | 133,80 \$ |

Données en date du 22 mars 2011

P.15 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS FORMÉS OU DÉJÀ FORMÉS EN 2010-2011, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE ET/OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, PRÉCISER LE MANDAT, LES MEMBRES, LE BUDGET, LES RÉSULTATS ET LE CAS ÉCHÉANT, LE MOMENT PRÉVU POUR LE DÉPÔT DU RAPPORT.

| COMITÉ | MANDAT | MEMBRES | BUDGET 2010-2011 | RÉSULTATS ATTEINTS |
|---|--|---|------------------|--|
| Comité interministériel de développement durable (CIDD) | Concertation en matière de développement durable au gouvernement du Québec | Représentants de tous les ministères et de certains organismes du gouvernement du Québec | 0 \$ | Politique de développement durable Stratégie de développement durable |
| Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie (PAG) | Élaboration et mise en œuvre des actions du PAG | Ministères et organismes gouvernementaux participants (MAPAQ, MTQ, MFA, SAJ, SCF, MELS, MESS, MSSS, MAMROT, INSPQ et OPC) | 0 \$ | Sensibilisation des clientèles des services de garde en milieu familial aux effets néfastes de la publicité commerciale destinée aux enfants |
| Comité consultatif du Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques et à l'accès à l'information (SRIDAI) | Conseiller la Direction de l'accès à l'information du Secrétariat quant aux projets et activités du réseau et sur les orientations législatives en matière d'accès à l'information | Ministères et organismes gouvernementaux participants (MAPAQ, MELS, MRQ, MSP, MSSS, MTQ, SAAQ, SCT et OPC) | 0 \$ | Formulation de recommandations en matière d'accès à l'information, en tenant compte de la réalité des divers ministères et organismes |
| Comité d'orientations stratégiques de la sécurité de l'information gouvernementale (COSSIG) | Conseiller le Ministère des services gouvernementaux (MSG) et réagir aux travaux effectués concernant la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale | Représentants d'une vingtaine de ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Québec, de même que de quelques organismes sectoriels | 0 \$ | Révision de la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale de 2006 |

P.15 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS FORMÉS OU DÉJÀ FORMÉS EN 2010-2011, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE ET/OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, PRÉCISER LE MANDAT, LES MEMBRES, LE BUDGET, LES RÉSULTATS ET LE CAS ÉCHÉANT, LE MOMENT PRÉVU POUR LE DÉPÔT DU RAPPORT.

| COMITÉ | MANDAT | MEMBRES | BUDGET 2010-2011 | RÉSULTATS ATTEINTS |
|--|---|--|------------------|--|
| Table de concertation des organismes œuvrant en consommation | Concertation en matière d'interventions publiques relatives au domaine de la consommation | Autorité des marchés financiers Office des professions du Québec Office de la protection du consommateur Régie du bâtiment du Québec Régie du logement du Québec | 0 \$ | Partage de bonnes pratiques en matière de gouvernance |
| Réseau des répondants ministériels Politique d'allégement réglementaire et administratif | Mise en œuvre de la politique d'allégement réglementaire et administratif | Représentants d'une majorité des ministères et de certains organismes du gouvernement du Québec | 0 \$ | Mesures d'allégement réglementaire et administratives introduites |
| Réseau de veille intégrée sur les politiques publiques (RVIPP) | Partage d'informations et de veille stratégique sur les tendances et les faits porteurs qui peuvent influencer sur les politiques publiques du Québec | Représentants d'une trentaine de ministères et organismes du gouvernement du Québec | 247,00 \$ | Plus de 170 documents de veille stratégique diffusés par l'ensemble des ministères et organismes |

P.16 NOMBRE DE RENCONTRES FÉDÉRALES-PROVINCIALES-TERRITORIALES DES SOUS-MINISTRES DE LA JUSTICE EN 2010-2011. INDiquer LES DATES ET LIEUX. IDENTIFIER LES PERSONNES PRÉSENTES ET FOURNIR UNE COPIE DES ORDRES DU JOUR ET PROCÈS-VERBAUX. INDiquer LES RENCONTRES INSCRITES À L'AGENDA POUR 2011-2012 :

| RENCONTRES 2010-2011 | DATES | LIEUX | PERSONNES PRÉSENTES |
|--|--------------|----------------------------|--|
| Sous-ministres FPT responsables de la consommation | 28 juin 2010 | Conférence téléphonique | Louis Borgeat, André Allard, Geneviève Duchesne |

RENCONTRES INSCRITES À L'AGENDA POUR 2011-2012 :

- AUCUNE

FOURNIR UNE COPIE DES ORDRES DU JOUR ET PROCÈS-VERBAUX

- ORDRE DU JOUR CI-JOINT

Deputy Ministers Responsible for Consumer Affairs
Sous-ministres responsables de la consommation

Conference Call
June 28, 2010

13:00 - 14:30 EDT

Call-in: Dial 1-877-413-4791 code 5152425#.

AGENDA

Objective

- Review of CONTENT, TIMING and FORMAT FOR A POTENTIAL MINISTERIAL MEETING (existing CMC working groups, and new items)
 - Final briefing materials would be the subject of a further DM call, in advance of a Ministerial.
-

INTRODUCTION

1. Opening remarks, approval of agenda

Co-chairs: Paul Boothe (Canada) and Louis Borgeat (Québec)

Documents: 01. Agenda
01.a. Background on CMC

CMC WORKING GROUP REPORTS

2. Consumer Reporting Harmonization

Working Group Co-Chairs: Dave Dupuis (Canada) and Darren Thomas (Alberta)

Documents: 02. Briefing note to Deputy Ministers
02.a. Consumer Reporting Harmonized List (proposed)

Deputy Ministers are asked to:

- APPROVE proposed harmonized list, for recommendation to Ministers.

Document: 06. Briefing note for Deputy Ministers

Deputy Ministers are asked to:

- APPROVE the recommended forward plan.

7. Gift Cards

Research Group Spokesperson: Peter Murphy (Canada)

Documents: 07. Briefing note to Deputy Ministers
07.a. Gift Card Legislation Report (final)

Deputy Ministers are asked to:

- APPROVE the final report, to be forwarded to Ministers for their information.
- No further work is recommended.

8. Moving Sector

Research Group Spokesperson: Michael Barnes (Canada)

Document: 08. Briefing note for Deputy Ministers

- No recommendation. Information only.

9. CMC – Future Collaboration

CMC Spokespersons: Nancy Anderson/Michael Jenkin (Co-chairs)

Document: 09. DRAFT areas for future collaboration

Deputy Ministers are asked to:

- DIRECT CMC to review and refine the provisional list of potential new areas for Ministerial collaboration.

P.17 POUR CHAQUE ANNÉE DEPUIS 2004-2005, LE NOMBRE TOTAL D'ACCOMMODEMENTS QUI ONT ÉTÉ ACCORDÉS OU REFUSÉS POUR LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE OU DES ORGANISMES DÉPENDANT DU MINISTÈRE ET LA VENTILATION PAR TYPE D'ACCOMMODEMENT (HANDICAP, GROSSESSE, MOTIF RELIGIEUX, ETC.) :

Aucun accommodement n'a été accordé ou refusé pour les employés de l'Office de la protection du consommateur depuis le 1^{er} avril 2004.

P.37 LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2010-2011 À DES AVOCATS ET NOTAIRES DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT EN PRÉCISANT :

- LE NOM ET L'ADRESSE DU PROFESSIONNEL;
 - DESCRIPTION DE L'OBJET DU MANDAT, LE CAS ÉCHÉANT, INDiquer LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE PROLONGATION;
 - LE COÛT HORAIRE ET LE COÛT TOTAL DU MANDAT, LE CAS ÉCHÉANT, INDiquer LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE DÉROGATION QUANT AU TAUX HORAIRE APPLICABLE;
 - LE NOM DE L'ÉTUDE DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL.
-

L'Office de la protection du consommateur n'a pas accordé de mandat à des avocats et notaires de pratique privée en 2010-2011.

P.88 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2010-2011, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT.

1) NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES PAR BUREAU RÉGIONAL

| BUREAU RÉGIONAL | DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN | | TOTAL | FORMULAIRES DE PLAINTÉ ENVOYÉS |
|-------------------|---|---------------|---------------|-----------------------------------|
| | AVANT ACHAT | APRÈS ACHAT | | |
| | 2010-2011 | 2010-2011 | 2010-2011 | 2010-2011 |
| BR Rimouski | 372 | 4793 | 5165 | 108 |
| BR Jonquière | 3026 | 21508 | 24534 | 1376 |
| BR Québec | 4892 | 20538 | 25430 | 1116 |
| BR Trois-Rivières | 1782 | 13387 | 15169 | 1216 |
| BR Sherbrooke | 1917 | 11399 | 13316 | 700 |
| BR Montréal | 7372 | 41007 | 48379 | 2421 |
| BR Gatineau | 1497 | 8240 | 9737 | 488 |
| BR Rouyn-Noranda | 511 | 4392 | 4903 | 389 |
| BR Sept-Îles | 1389 | 3923 | 5312 | 131 |
| BR Saint-Jérôme | 821 | 12970 | 13791 | 866 |
| BR Gaspé | 1024 | 4581 | 5605 | 249 |
| Direction | 3 | 9 | 12 | |
| TOTAL | 24606 | 146747 | 171353 | 9060 |

P.88 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHEMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2010-2011, PAR CATÉGORIES, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT. DE FAÇON PARTICULIÈRE :

- A) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIER EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS, SUIVI ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- B) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGE », SUIVI DONNÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- C) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L'AUTOMOBILE, SUIVI DONNÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEURS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LES TAUX DE RÉUSSITE;
- D) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE, SUIVI DONNÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- E) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES, SUIVI ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- F) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX, SUIVI ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE.

A) Plaintes relatives aux « redresseurs » financiers, aux courtiers en prêts et autres « spécialistes » financiers

Le système de codification de l'Office ne fait pas la distinction entre ces différents types de services. Le tableau ci-dessous présente donc des résultats pour la catégorie « Argent », qui regroupe ce type de services.

| Catégorie | Nbre de plaintes réglées | Nbre total de plaintes | % plaintes réglées |
|-----------|--------------------------|------------------------|--------------------|
| Argent | 203 | 335 | 61 % |

B) Plaintes relatives aux « prêteurs sur gage »

Les plaintes relatives aux prêteurs sur gage se retrouvent dans le tableau en A.

C) Plaintes relatives au secteur de la vente de l'automobile

| Catégorie | Nbre de plaintes réglées | Nbre total de plaintes | % plaintes réglées |
|-----------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|
| Vente/réparation automobile | 187 | 473 | 40 % |

D) Plaintes relatives au secteur de la location automobile

| Catégorie | Nbre de plaintes réglées | Nbre total de plaintes | % plaintes réglées |
|---------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|
| Location automobile | 25 | 61 | 41 % |

E) Plaintes relatives aux agents de voyages et grossistes

| Catégorie | Nbre de plaintes réglées | Nbre total de plaintes | % plaintes réglées |
|------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|
| Agents de voyages/grossistes | 22 | 136 | 16 % |

F) Plaintes relatives au marquage unitaire des prix

| Catégorie | Nbre de plaintes réglées | Nbre total de plaintes | % plaintes réglées |
|---|--------------------------|------------------------|--------------------|
| Marquage unitaire des prix ¹ | 10 | 25 | 40 % |

¹ Depuis le 25 octobre 2010, une nouvelle pratique concernant les dispositions sur le marquage des prix a été instaurée. Ce processus allégé, axé sur la cueillette de dénonciations verbales, a remplacé la pratique générale fondée sur les plaintes formelles par déposition écrite. En ce qui concerne le marquage des prix, un total de 210 dénonciations a été recueilli pour la période du 25 octobre 2010 au 30 mars 2011.

P.88 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2010-2011, PAR CATÉGORIES, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT. DE FAÇON PARTICULIÈRE :

- A) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIER EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS, SUIVI ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- B) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGE », SUIVI DONNÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- C) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L'AUTOMOBILE, SUIVI DONNÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEURS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LES TAUX DE RÉUSSITE;
- D) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE, SUIVI DONNÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- E) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES, SUIVI ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- F) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX, SUIVI ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE.

G) Plaintes relatives à l'application des nouvelles dispositions de la Loi sur la protection du consommateur qui découlent de l'adoption du projet de loi 60 en décembre 2009

| Catégorie | Nbre de plaintes réglées | Nbre total de plaintes | % plaintes réglées |
|---|--------------------------|------------------------|--------------------|
| Contrats de services à exécution successive fournis à distance (214.1 à 214.11) | 15 | 20 | 75 % |
| Garantie légale – Divuligation obligatoire (228.1 LPC) | 4 | 12 (6) ² | 67 % |
| Cartes prépayées (187.1 à 187.5 LPC) | 5 | 10 (6) ² | 83 % |

N.B. : Les consommateurs dont la plainte n'a pu être réglée suite à l'intervention de l'Office sont référés à un avocat ou à la Cour.

² Le chiffre entre parenthèses indique le nombre de plainte visant à la fois à obtenir le règlement du litige civil et dénoncer la pratique. Les autres plaintes étaient des dénonciations sans demande de règlement. Le pourcentage de plaintes réglées représente la proportion des plaintes réglées parmi les plaintes comportant une demande de règlement du litige.

P-88 3) Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes par catégorie

| Catégorie | Domaine de renseignements | Renseignements | | Form. de plaintes | Total renseignements | % du grand total |
|------------------------------------|--|----------------|----------------|-------------------|----------------------|------------------|
| | | Avant achat | Après achat | | | |
| Véhicules automobiles | Achat neuf | 723 | 4 914 | 257 | 5 637 | 3,29% |
| | Achat usagé | 1 092 | 10 426 | 811 | 11 518 | 6,72% |
| | Réparation | 705 | 3 888 | 418 | 4 593 | 2,68% |
| | Biens et services relatifs à l'automobile | 251 | 2 982 | 123 | 3 233 | 1,89% |
| | Total catégorie 2010-2011¹ | 2 771 | 22 210 | 1 609 | 24 981 | 14,58% |
| | Total catégorie 2009-2010 ² | 3 350 | 23 855 | 1 536 | 27 205 | 15,27% |
| Habitation | Achat d'immeuble neuf | 154 | 844 | 5 | 998 | 0,58% |
| | Achat immeuble usagé | 123 | 775 | 2 | 898 | 0,52% |
| | Rénovation | 531 | 3 885 | 322 | 4 416 | 2,58% |
| | Location | 81 | 528 | 6 | 609 | 0,36% |
| | Énergie | 231 | 2 806 | 315 | 3 037 | 1,77% |
| | Biens & services à l'habitation | 664 | 9 608 | 803 | 10 272 | 5,99% |
| | Total catégorie 2010-2011 | 1 784 | 18 446 | 1 453 | 20 230 | 11,81% |
| | Total catégorie 2009-2010 | 2 190 | 20 391 | 1 799 | 22 581 | 12,68% |
| Mobilier | Meubles | 203 | 7 252 | 514 | 7 455 | 4,35% |
| | Électroménagers achat | 225 | 5 061 | 317 | 5 286 | 3,08% |
| | Électroménagers réparation | 494 | 1 462 | 116 | 1 956 | 1,14% |
| | Audio-visuel | 126 | 3 479 | 205 | 3 605 | 2,10% |
| | Ordinateurs | 102 | 2 566 | 218 | 2 668 | 1,56% |
| | Autres | 223 | 2 114 | 73 | 2 337 | 1,36% |
| | Total catégorie 2010-2011 | 1 373 | 21 934 | 1 443 | 23 307 | 13,60% |
| | Total catégorie 2009-2010 | 1 543 | 21 720 | 1 784 | 23 263 | 13,06% |
| Services financiers | Assurances générales et personnelles | 77 | 747 | 15 | 824 | 0,48% |
| | Garanties supplémentaires sur autom. | 34 | 261 | 12 | 295 | 0,17% |
| | Location à long terme | 78 | 1 903 | 125 | 1 981 | 1,16% |
| | Recouvrement | 217 | 4 795 | 684 | 5 012 | 2,92% |
| | Crédit | 474 | 4 869 | 307 | 5 343 | 3,12% |
| | Autres | 249 | 1 970 | 47 | 2 219 | 1,29% |
| | Total catégorie 2010-2011 | 1 129 | 14 545 | 1 190 | 15 674 | 9,15% |
| | Total catégorie 2009-2010 | 1 409 | 16 160 | 1 283 | 17 569 | 9,86% |
| Services personnels | Agences (rencontre, placement) | 11 | 75 | 17 | 86 | 0,05% |
| | Enseignement général | 400 | 3 450 | 456 | 3 850 | 2,25% |
| | Services funéraires préarrangements | 84 | 192 | 16 | 276 | 0,16% |
| | Services funéraires autres | 22 | 175 | 6 | 197 | 0,11% |
| | Services professionnels | 154 | 1 299 | 33 | 1 453 | 0,85% |
| | Tourisme - voyage | 777 | 4 372 | 194 | 5 149 | 3,00% |
| | Enseignement studios de santé | 158 | 2 228 | 193 | 2 386 | 1,39% |
| | Total catégorie 2010-2011 | 1 606 | 11 791 | 915 | 13 397 | 7,82% |
| | Total catégorie 2009-2010 | 1 603 | 10 763 | 865 | 12 366 | 6,94% |
| Organismes et entreprises | OPC | 2 046 | 441 | 0 | 2 487 | 1,45% |
| | Autres organismes et ministères | 1 356 | 960 | 2 | 2 316 | 1,35% |
| | Profil du commerçant | 4 187 | 772 | 0 | 4 959 | 2,89% |
| | Occasion d'affaires et VPM | 138 | 213 | 2 | 351 | 0,20% |
| | Autres | 313 | 968 | 8 | 1 281 | 0,75% |
| | Total catégorie 2010-2011 | 8 040 | 3 354 | 12 | 11 394 | 6,65% |
| | Total catégorie 2009-2010 | 10 376 | 4 168 | 23 | 14 544 | 8,16% |
| Autre sujets | Animaux | 31 | 672 | 12 | 703 | 0,41% |
| | Autres | 1 806 | 7 556 | 135 | 9 362 | 5,46% |
| | Total catégorie 2010-2011 | 1 837 | 8 228 | 147 | 10 065 | 5,87% |
| | Total catégorie 2009-2010 | 1 460 | 6 691 | 150 | 8 151 | 4,58% |
| Commerce électronique | | 161 | 948 | 64 | 1 109 | 0,65% |
| | Total catégorie 2010-2011 | 161 | 948 | 64 | 1 109 | 0,65% |
| | Total catégorie 2009-2010 | 153 | 1 943 | 99 | 2 096 | 1,18% |
| Indication des prix | | 311 | 2 540 | 253 | 2 851 | 1,66% |
| | Total catégorie 2010-2011 | 311 | 2 540 | 253 | 2 851 | 1,66% |
| | Total catégorie 2009-2010 | 345 | 2 877 | 299 | 3 222 | 1,81% |
| Biens personnels | Alimentation | 119 | 1 154 | 134 | 1 273 | 0,74% |
| | Médicaments et prothèses | 20 | 235 | 15 | 255 | 0,15% |
| | Publications | 64 | 813 | 92 | 877 | 0,51% |
| | Sports - Loisirs | 217 | 3 985 | 226 | 4 202 | 2,45% |
| | Télécommunication | 493 | 17 994 | 979 | 18 487 | 10,79% |
| | Vêtements | 94 | 2 378 | 109 | 2 472 | 1,44% |
| | Autres | 710 | 7 742 | 419 | 8 452 | 4,93% |
| | Total catégorie 2010-2011 | 1 717 | 34 301 | 1 974 | 36 018 | 21,02% |
| | Total catégorie 2009-2010 | 1 725 | 30 901 | 1 908 | 32 626 | 18,32% |
| Administration | Appel ou suivi | 1 733 | 3 061 | 0 | 4 794 | 2,80% |
| | Total catégorie 2010-2011 | 1 733 | 3 061 | 0 | 4 794 | 2,80% |
| | Total catégorie 2009-2010 | 1 946 | 3 614 | 0 | 5 560 | 3,12% |
| Références | Gouvernementales | 1 319 | 3 266 | 0 | 4 585 | 2,68% |
| | Non gouvernementales | 825 | 2 123 | 0 | 2 948 | 1,72% |
| | Total catégorie 2010-2011 | 2 144 | 5 389 | 0 | 7 533 | 4,40% |
| | Total catégorie 2009-2010 | 3 411 | 5 535 | 0 | 8 946 | 5,02% |
| GRAND TOTAL 2010-2011 | | 24 606 | 146 747 | 9 060 | 171 353 | 100,00% |
| GRAND TOTAL 2009-2010 | | 29 511 | 148 618 | 9 746 | 178 129 | 100,00% |
| Variation de 2009-2010 à 2010-2011 | | -4 905 | -1 871 | -686 | -6 776 | |

1) Total catégorie 2010-2011 : données réelles au 31 mars 2011

2) Total catégorie 2009-2010 : données réelles au 31 mars 2010

P.89 EN 2009-2010 ET 2010-2011, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT MENÉ À DES INTERVENTIONS JURIDIQUES, EN DISTINGUANT CELLES QUI ONT ÉTÉ RÉFÉRÉES À LA COUR DES PETITES CRÉANCES, À UN AVOCAT ET CELLES DÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.

2010-2011 – Les références et le résultat des plaintes, ventilés par nature

| Nature des plaintes 2010-2011 | Référence | | | Aucune référence | Nombre total de plaintes traitées | % de plaintes référéées | Résultat | | | Nombre total de plaintes traitées | % de plaintes régliées |
|---------------------------------------|---------------------------------|-----------|------------|---------------------|---|-------------------------------|--------------------|------------------------|---------------------|---|------------------------------|
| | Cour des petites créances | Avocat | Autre | | | | Plainte régliée | Plainte non régliée | Résultat inconnu | | |
| Qualité du bien ou service | 272 | 8 | 12 | 261 | 553 | 53 % | 331 | 217 | 5 | 553 | 60 % |
| Problème relié à la garantie | 124 | 3 | 4 | 130 | 261 | 50 % | 168 | 88 | 5 | 261 | 64 % |
| Travaux incomplets | 36 | 1 | 4 | 21 | 62 | 66 % | 13 | 49 | 0 | 62 | 21 % |
| Pratique commerciale | 315 | 18 | 32 | 630 | 995 | 37 % | 550 | 440 | 5 | 995 | 55 % |
| Annulation / Résiliation | 200 | 12 | 25 | 390 | 627 | 38 % | 346 | 274 | 7 | 627 | 55 % |
| Délais de livraison / Bien ou service | 62 | 0 | 2 | 62 | 126 | 51 % | 76 | 48 | 2 | 126 | 60 % |
| Menaces / Harcèlement | 26 | 4 | 5 | 156 | 191 | 18 % | 129 | 61 | 1 | 191 | 68 % |
| Tout autre domaine | 235 | 13 | 21 | 487 | 756 | 36 % | 341 | 411 | 4 | 756 | 45 % |
| Nature non codifiée | 5 | 0 | 1 | 61 | 68 | 9 % | 13 | 53 | 2 | 68 | 19 % |
| TOTAL | 1 275 | 59 | 106 | 2 198 | 3 639 | 40 % | 1 967 | 1 641 | 31 | 3 639 | 51 % |

P.89 EN 2009-2010 ET 2010-2011, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT MENÉ À DES INTERVENTIONS JURIDIQUES, EN DISTINGUANT CELLES QUI ONT ÉTÉ RÉFÉRÉES À LA COUR DES PETITES CRÉANCES, À UN AVOCAT ET CELLES DÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.

2009-2010 – Les références et le résultat des plaintes, ventilés par nature

| Nature des plaintes 2009-2010 | Référence | | | Aucune référence | Nombre total de plaintes traitées | % de plaintes référéées | Résultat | | | Nombre total de plaintes traitées | % de plaintes régliées |
|---------------------------------------|---------------------------------|------------|------------|---------------------|---|-------------------------------|--------------------|------------------------|---------------------|---|------------------------------|
| | Cour des petites créances | Avocat | Autre | | | | Plainte régliée | Plainte non régliée | Résultat inconnu | | |
| Qualité du bien ou service | 354 | 20 | 12 | 381 | 767 | 50% | 382 | 378 | 7 | 767 | 50 % |
| Problème relié à la garantie | 189 | 5 | 8 | 199 | 401 | 58% | 190 | 209 | 2 | 401 | 47 % |
| Travaux incomplets | 26 | 2 | 1 | 21 | 50 | 51% | 21 | 29 | 0 | 50 | 42 % |
| Pratique commerciale | 379 | 35 | 339 | 733 | 1 486 | 40% | 642 | 526 | 318 | 1 486 | 43 % |
| Annulation / Résiliation | 231 | 26 | 15 | 410 | 682 | 51% | 396 | 274 | 12 | 682 | 58 % |
| Délais de livraison / Bien ou service | 100 | 2 | 2 | 98 | 202 | 20% | 79 | 116 | 7 | 202 | 39 % |
| Menaces / Harcèlement | 23 | 3 | 8 | 137 | 171 | 37% | 149 | 17 | 5 | 171 | 87 % |
| Tout autre domaine | 250 | 28 | 10 | 495 | 783 | 29% | 388 | 304 | 91 | 783 | 50 % |
| Nature non codifiée | 34 | 0 | 1 | 85 | 120 | 50% | 61 | 0 | 59 | 120 | 51 % |
| TOTAL | 1 586 | 121 | 396 | 2 559 | 4 662 | 45% | 2 308 | 1 853 | 501 | 4 662 | 50 % |

P.90 EN 2009-2010 ET 2010-2011, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT ÉTÉ MENÉES PAR LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES DE L'OFFICE, LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE OU LE PROCUREUR GÉNÉRAL, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DU DOSSIER, LES RÉSULTATS OBTENUS ET LES RÉSULTATS DES POURSUITES.

A) INTERVENTIONS JURIDIQUES, JUGEMENTS ET AMENDES POUR 2009-2010 ET 2010-2011

| SECTEUR | INTERVENTIONS JURIDIQUES | | JUGEMENTS | | AMENDES | |
|--|--------------------------|------------|------------|------------|-------------------|-------------------|
| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2009-2010 | 2010-2011 | 2009-2010 | 2010-2011 |
| Agents de voyages | 48 | 97 | 33 | 53 | 123 460 \$ | 225 860 \$ |
| Arrangements funéraires préalables | 63 | 67 | 8 | 42 | 27 120 \$ | 152 140 \$ |
| Automobile | 6 | 29 | 13 | 16 | 79 140 \$ | 55 685 \$ |
| Commerce itinérant | 27 | 40 | 12 | 23 | 20 770 \$ | 199 950 \$ |
| Crédit | 1 | 15 | 6 | 1 | 26 160 \$ | 0 \$ |
| Exécution successive et studios de santé | 9 | 25 | 14 | 15 | 44 450 \$ | 51 775 \$ |
| Fiducie | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 \$ | 3 320 \$ |
| Garanties | 5 | 3 | 3 | 2 | 15 840 \$ | 1 270 \$ |
| Pratiques de commerce | 30 | 111 | 23 | 24 | 91 960 \$ | 86 690 \$ |
| Recouvrement de créances | 22 | 43 | 3 | 2 | 610 \$ | 2 870 \$ |
| Contrats à distance | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 \$ | 0 \$ |
| Autres | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 \$ | 0 \$ |
| TOTAL | 211 | 437 | 115 | 181 | 429 510 \$ | 779 560 \$ |

P.90 EN 2009-2010 ET 2010-2011, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT ÉTÉ MENÉES PAR LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES DE L'OFFICE, LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE OU LE PROCUREUR GÉNÉRAL, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DU DOSSIER, LES RÉSULTATS OBTENUS ET LES RÉSULTATS DES POURSUITES.

B) RÉPARTITION DES INTERVENTIONS JURIDIQUES ENTRE LES POURSUITES PÉNALES ET LES AVIS PÉNAUX

| SECTEUR | POURSUITES PÉNALES | | AVIS PÉNAUX | | TOTAL DES INTERVENTIONS JURIDIQUES | |
|--|--------------------|------------|-------------|------------|------------------------------------|------------|
| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2009-2010 | 2010-2011 | 2009-2010 | 2010-2011 |
| Agents de voyages | 45 | 96 | 3 | 1 | 48 | 97 |
| Arrangements funéraires préalables | 35 | 54 | 28 | 13 | 63 | 67 |
| Automobile | 5 | 26 | 1 | 3 | 6 | 29 |
| Commerce itinérant | 25 | 37 | 2 | 3 | 27 | 40 |
| Crédit | 0 | 10 | 1 | 5 | 1 | 15 |
| Exécution successive et studios de santé | 7 | 20 | 2 | 5 | 9 | 25 |
| Fiducie | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Garanties | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 3 |
| Pratiques de commerce | 15 | 62 | 15 | 49 | 30 | 111 |
| Recouvrement de créances | 22 | 19 | 0 | 24 | 22 | 43 |
| Contrats à distance | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 5 |
| Autres | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 155 | 330 | 56 | 107 | 211 | 437 |

P.91 NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES PAR SECTEUR ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS PAR MÉDIATION, EN 2010-2011, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.¹

| NATURE DES DOSSIERS | 2009-2010 | | | | 2010-2011 | | | |
|--------------------------------------|--------------|------------|--------------|-------------------------------------|-------------|------------|-----------|-------------------------------------|
| | MÉDIATIONS | | % | Délai moy. traitement (jours) | MÉDIATIONS | | % | Délai moy. traitement (jours) |
| | Entreprises | Réussies | | | Entreprises | Réussies | | |
| 1000 - Aliments | 9 | 5 | 55,6% | 18 | 10 | 8 | 80 | 18 |
| 1100 - Agence / Placement / Emploi | 5 | 3 | 60,0% | 26 | 1 | 1 | 100 | 30 |
| 1200 - Animaux - Accessoires | 1 | 1 | 100,0% | 12 | 1 | 0 | 0 | 25 |
| 1300 - Appareils électroménagers | 69 | 34 | 49,3% | 27 | 35 | 13 | 37 | 23 |
| 1400 - Argent | 68 | 44 | 64,7% | 26 | 53 | 36 | 68 | 21 |
| 1500 - Assurances | 6 | 3 | 50,0% | 34 | 4 | 3 | 75 | 21 |
| 1600 - Audiovisuel | 16 | 10 | 62,5% | 18 | 10 | 6 | 60 | 20 |
| 1700 - Bijoux | 4 | 3 | 75,0% | 24 | 4 | 0 | 0 | 27 |
| 1800 - Camping | 0 | 0 | 0,0% | 40 | 2 | 0 | 0 | 18 |
| 1900 - Télécommunications | 73 | 43 | 58,9% | 25 | 82 | 53 | 64 | 22 |
| 2000 - Déménagements | 0 | 0 | 0 | 27 | 6 | 2 | 33 | 24 |
| 2100 - Enseignement | 74 | 35 | 47,3% | 36 | 112 | 48 | 43 | 30 |
| 2200 - Appareils chauffage-énergie | 101 | 37 | 36,6% | 33 | 57 | 17 | 30 | 30 |
| 2300 - Feu / Vol | 13 | 8 | 61,5% | 19 | 5 | 3 | 60 | 15 |
| 2400 - Services funéraires/Sépulture | 3 | 2 | 66,7% | 22 | 2 | 2 | 100 | 15 |
| 2500 - Immobilier - Habitation | 10 | 5 | 50,0% | 16 | 5 | 5 | 100 | 20 |
| 2600 - Habitation - Rénovation | 100 | 39 | 39,0% | 28 | 100 | 49 | 49 | 25 |
| 2700 - Instruments de musique | 0 | 0 | 0,0% | 65 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2800 - Instruments de précision | 0 | 0 | 0,0% | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2900 - Jouets | 2 | 0 | 0,0% | 14 | 1 | 1 | 100 | 14 |
| 3000 - Machinerie/outils | 9 | 6 | 66,7% | 22 | 6 | 2 | 33 | 23 |
| 3100 - Médicaments/prothèses | 0 | 0 | 0,0% | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3200 - Menus articles | 14 | 11 | 78,6% | 22 | 11 | 9 | 82 | 24 |
| 3300 - Meubles/mobilier | 41 | 17 | 41,5% | 21 | 41 | 16 | 39 | 20 |
| 3400 - Ministères/Organismes gouver. | 0 | 0 | 0,0% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3500 - Ordinateurs domestiques | 24 | 9 | 37,5% | 24 | 25 | 12 | 48 | 29 |
| 3600 - Produits de beauté | 1 | 1 | 100,0% | 20 | 8 | 7 | 88 | 30 |
| 3700 - Produits entretien ménager | 1 | 1 | 100,0% | 2 | 3 | 2 | 67 | 19 |
| 3800 - Publications | 16 | 8 | 50,0% | 19 | 9 | 7 | 78 | 16 |
| 3900 - Garanties supplémentaires | 12 | 6 | 50,0% | 28 | 5 | 2 | 40 | 20 |
| 4000 - Services professionnels | 10 | 5 | 50,0% | 24 | 4 | 1 | 25 | 28 |
| 4100 - Sports/loisirs | 24 | 13 | 54,2% | 20 | 18 | 5 | 28 | 16 |
| 4200 - Voyages | 28 | 13 | 46,4% | 21 | 22 | 4 | 18 | 20 |
| 4300 - Vaissellerie | 3 | 2 | 66,7% | 29 | 3 | 1 | 33 | 30 |
| 4400 - Vêtements | 7 | 4 | 57,1% | 14 | 11 | 6 | 55 | 20 |
| 4500 - Location à long terme | 28 | 12 | 42,9% | 23 | 23 | 10 | 43 | 21 |
| 5000 - Automobile | 171 | 68 | 39,8% | 22 | 173 | 70 | 40 | 22 |
| 5100 - Moto | 4 | 0 | 0,0% | 46 | 3 | 2 | 67 | 7 |
| 5200 - Autres véhicules | 18 | 8 | 44,4% | 27 | 16 | 5 | 31 | 26 |
| 5700 - Commerce électronique | 11 | 4 | 36,4% | 23 | 9 | 4 | 44 | 19 |
| 5800 - Entreprises (Généralités) | 14 | 7 | 50,0% | 18 | 12 | 8 | 67 | 18 |
| 5900 - Divers | 13 | 4 | 30,8% | 26 | 15 | 7 | 47 | 23 |
| TOTAL | 1 003 | 471 | 47,0% | 25 | 907 | 427 | 47 | 23 |

¹ Nous ne possédons pas de données sur la durée des médiations. L'information disponible concerne le délai moyen de traitement des dossiers de plainte (signalement) qu'ils aient ou non fait l'objet d'une médiation.

P.92 VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, AU 31 MARS 2009, AU 31 MARS 2010 ET AU 31 MARS 2011, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOIS AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS, EN DISTINGUANT LES POSTES RÉGULIERS DES POSTES OCCASIONNELS.

EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIE ET PAR RÉGION

**EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ
VENTILATION AU 31 MARS 2009**

| REGION | CATEGORIE D'EMPLOIS | | | | | | |
|-------------------|---------------------|-----------------|-------|-----------|-------|------------|-------|
| | HORS CADRE | CADRE JURIDIQUE | CADRE | PROF. (1) | TECH. | FONCT. (2) | TOTAL |
| BUREAUX CENTRAUX | | | | | | | |
| TROIS-RIVIERES | | | | 1 | 1 | 1 | 3 |
| QUEBEC | 2 | | 4 | 16 | 9 | 6 | 37 |
| MONTREAL | | 1 | 1 | 13 | 6 | 2 | 23 |
| SOUS-TOTAL | 2 | 1 | 5 | 30 | 16 | 9 | 63 |
| BUREAUX RÉGIONAUX | | | | | | | |
| QUEBEC | | | 1 | | | 6 | 7 |
| MONTREAL | | | 1 | | | 13 | 14 |
| GASPE | | | | | | 1 | 1 |
| GATINEAU | | | 1 | | | 3 | 4 |
| SAGUENAY | | | 1 | | | 3 | 4 |
| RIMOUSKI | | | | | | 1 | 1 |
| ROUYN-NORANDA | | | | | | 2 | 2 |
| SEPT-ÎLES | | | | | | 1 | 1 |
| SHERBROOKE | | | | | | 2 | 2 |
| SAINT-JEROME | | | | | | 4 | 4 |
| TROIS-RIVIERES | | | 1 | | | 3 | 4 |
| SOUS-TOTAL | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 39 | 44 |
| OFFICE | 2 | 1 | 10 | 30 | 16 | 48 | 107 |

N.B. : Aucun ETC occasionnel autorisé

⁽¹⁾ Incluant les juristes

⁽²⁾ Incluant les agents de protection du consommateur

P.92 VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, AU 31 MARS 2009, AU 31 MARS 2010 ET AU 31 MARS 2011, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOIS AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS, EN DISTINGUANT LES POSTES RÉGULIERS DES POSTES OCCASIONNELS.

EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIE ET PAR RÉGION

**EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ
VENTILATION AU 31 MARS 2010**

| REGION | CATEGORIE D'EMPLOIS | | | | | | |
|--------------------------|---------------------|-----------------|-----------|----------------------|-----------|-----------------------|------------|
| | HORS CADRE | CADRE JURIDIQUE | CADRE | PROF. ⁽¹⁾ | TECH. | FONCT. ⁽²⁾ | TOTAL |
| BUREAUX CENTRAUX | | | | | | | |
| TROIS-RIVIERES | | | | 1 | 1 | 1 | 3 |
| QUEBEC | 2 | | 4 | 16 | 8 | 6 | 36 |
| MONTREAL | | 1 | 1 | 13 | 6 | 2 | 23 |
| SOUS-TOTAL | 2 | 1 | 5 | 30 | 15 | 9 | 62 |
| BUREAUX RÉGIONAUX | | | | | | | |
| QUEBEC | | | 1 | | | 6 | 7 |
| MONTREAL | | | 1 | | | 13 | 14 |
| GASPE | | | | | | 1 | 1 |
| GATINEAU | | | 1 | | | 3 | 4 |
| SAGUENAY | | | 1 | | | 3 | 4 |
| RIMOUSKI | | | | | | 1 | 1 |
| ROUYN-NORANDA | | | | | | 2 | 2 |
| SEPT-ÎLES | | | | | | 1 | 1 |
| SHERBROOKE | | | | | | 2 | 2 |
| SAINT-JEROME | | | | | | 4 | 4 |
| TROIS-RIVIERES | | | 1 | | | 3 | 4 |
| SOUS-TOTAL | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 39 | 44 |
| OFFICE | 2 | 1 | 10 | 30 | 15 | 48 | 106 |

N.B. : Aucun ETC occasionnel autorisé

⁽¹⁾ Incluant les juristes
⁽²⁾ Incluant les agents de protection du consommateur

P.92 VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, AU 31 MARS 2009, AU 31 MARS 2010 ET AU 31 MARS 2011, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOIS AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS, EN DISTINGUANT LES POSTES RÉGULIERS DES POSTES OCCASIONNELS.

EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIE ET PAR RÉGION

**EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ
VENTILATION AU 31 MARS 2011**

| REGION | CATEGORIE D'EMPLOIS | | | | | | |
|-------------------|---------------------|-----------------|-------|----------------------|-------|-----------------------|-------|
| | HORS CADRE | CADRE JURIDIQUE | CADRE | PROF. ⁽¹⁾ | TECH. | FONCT. ⁽²⁾ | TOTAL |
| BUREAUX CENTRAUX | | | | | | | |
| TROIS-RIVIERES | | | | 2 | 1 | 1 | 4 |
| QUEBEC | 2 | | 4 | 18 | 8 | 5 | 37 |
| MONTREAL | | 1 | 1 | 13 | 7 | 1 | 23 |
| SOUS-TOTAL | 2 | 1 | 5 | 33 | 16 | 7 | 64 |
| BUREAUX RÉGIONAUX | | | | | | | |
| QUEBEC | | | 1 | | | 6 | 7 |
| MONTREAL | | | 1 | | | 13 | 14 |
| GASPE | | | | | | 1 | 1 |
| GATINEAU | | | 1 | | | 3 | 4 |
| SAGUENAY | | | 1 | | | 3 | 4 |
| RIMOUSKI | | | | | | 1 | 1 |
| ROUYN-NORANDA | | | | | | 1 | 1 |
| SEPT-ÎLES | | | | | | 1 | 1 |
| SHERBROOKE | | | | | | 3 | 3 |
| SAINT-JEROME | | | | | | 3 | 3 |
| TROIS-RIVIERES | | | | | | 3 | 3 |
| SOUS-TOTAL | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 38 | 42 |
| OFFICE | 2 | 1 | 9 | 33 | 16 | 45 | 106 |

N.B. : Aucun ETC occasionnel autorisé

⁽¹⁾ Incluant les juristes

⁽²⁾ Incluant les agents de protection du consommateur

P.93 POUR L'OFFICE ET POUR CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, SPÉCIFIER ET DISTINGUER LE TOTAL DES EFFECTIFS AFFECTÉS :

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

**EFFECTIF AUTORISÉ AFFECTÉ AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE, AU TRAITEMENT DES PLAINTES, À LA CONCILIATION ET AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN
AU 1^{ER} AVRIL 2011**

| BUREAUX | ENQUETES ET SURVEILLANCE* | TRAITEMENT DES PLAINTES | CONCILIATION | DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN |
|-------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|---------------------|---|
| BUREAUX ADMINISTRATIFS | 19 | | | |
| BUREAUX RÉGIONAUX | 1 | | | |
| Québec | NOTE 1 | 6 | 6 | 6 |
| Montréal | NOTE 1 | 13 | 13 | 13 |
| Gaspé | NOTE 1 | 1 | 1 | 1 |
| Gatineau | NOTE 1 | 3 | 3 | 3 |
| Jonquière | NOTE 1 | 3 | 3 | 3 |
| Rimouski | NOTE 1 | 1 | 1 | 1 |
| Rouyn-Noranda | NOTE 1 | 1 | 1 | 1 |
| Sept-Îles | NOTE 1 | 1 | 1 | 1 |
| Sherbrooke | NOTE 1 | 3 | 3 | 3 |
| Saint-Jérôme | NOTE 1 | 3 | 3 | 3 |
| Trois-Rivières | NOTE 1 | 3 | 3 | 3 |
| TOTAL | 20 | 38 | 38 | 38 |

NOTE 1

Les 38 agents de protection du consommateur (APC) réalisent également des activités de surveillance à l'Office. Ils ont notamment contribué en 2010-2011 aux programmes de surveillance suivants :

- Garanties supplémentaires
- Indication des prix (commerce au détail)
- Publicité automobile (commerçants d'automobiles neuves)
- Étiquetage automobile (commerçants d'automobiles d'occasion)

***Note concernant le volet Enquêtes et surveillance :**

- 8 postes d'enquêteurs au Service des enquêtes;
- 8 postes au Service des permis (contrôle *a priori* de la loi);
- 3 postes de juristes (les tâches ne sont pas exclusivement liées à la surveillance);
- 1 professionnel à la Direction des services aux consommateurs.

Note concernant les bureaux régionaux (traitement des plaintes, conciliation et demandes de renseignements et de soutien) :

Les tâches régulières des 38 agents de protection du consommateur (APC) dans les bureaux régionaux sont reliées au traitement des plaintes et aux demandes de renseignements et de soutien, mais non spécifiquement et exclusivement à l'une de ces activités.

P.94 VENTILATION DÉTAILLÉE DU MONTANT DÉPENSÉ PAR L'OFFICE POUR LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET SA MISSION ÉDUCATIVE AINSI QUE LA COPIE DES DOCUMENTS PUBLIÉS À CES FINS.

Activités de communication réalisées en 2010-2011

| ACTIVITÉ DE COMMUNICATION | Coût |
|--|---------------------|
| Vidéo et articles promotionnels - 40 ^e anniversaire de l'Office | 14 699,04 \$ |
| Éducation - Participation congrès AQEP et guide pédagogique | 2 795,50 \$ |
| Production de dépliants et autres publications | 16 725,00 \$ |
| 139 communiqués de presse émis | 2 178,00 \$ |
| Remise annuelle du prix de l'Office | 10 306,00 \$ |
| Guide pratique du consommateur | 17 000,00 \$ |
| TOTAL | 63 703,54 \$ |

Au cours de l'année financière 2010-2011, les activités de communication de l'Office de la protection du consommateur ont été destinées en majorité au grand public. Parmi les actions courantes réalisées pour informer et sensibiliser les consommateurs, on retrouve la rédaction de chroniques de consommation, l'émission de communiqués, la participation à des entrevues dans différents médias, tant électroniques qu'écrits, le soutien aux journalistes et aux chercheurs, la participation à des salons ainsi que la distribution de documentation. Aussi, diverses actions de communication ont été menées pour souligner le 40^e anniversaire de l'Office ainsi que l'adoption du projet de loi 60 qui actualise les lois sous la responsabilité de l'Office.

La copie des documents produits peut être fournie sur demande.

MONTANTS DES AMENDES IMPOSÉES

| | AMENDES | | |
|-------|------------|------------|------------|
| | 2008-2009 | 2009-2010 | 2010-2011 |
| TOTAL | 581 357 \$ | 429 510 \$ | 779 560 \$ |

- Le montant annuel moyen des amendes imposées au cours des dix dernières années a été de 649 659 \$. Le montant pour 2010-2011 est donc de 17 % plus élevé que la moyenne.
- Par ailleurs, dans les dossiers de poursuites pénales qui ont été fermés au cours de l'année 2010-2011, 70 % des chefs d'accusation portés dans ces dossiers ont donné lieu à une déclaration de culpabilité, soit par le tribunal, soit par une reconnaissance de culpabilité de la part du commerçant. Ce taux était de 71 % pour l'année 2009-2010.
- Les autres chefs ont donné lieu à :
 - un retrait de chefs à la suite d'une entente (20%);
 - un acquittement (7 %);
 - un abandon des procédures (3 %).

**P.96 LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2010-2011
À LA DEMANDE DU MINISTRE OU DE L'ORGANISME :**

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

Deux contrats de gré à gré ont été donnés par l'Office de la protection du consommateur en 2010-2011 relativement à des études commandées, soit :

- Étude qualitative sur le climat organisationnel à l'Office produite par Desjardins Marketing stratégique au coût de 13 700,00 \$;
- Étude sur la compétence des jeunes de 12 à 16 ans en matière de consommation produite par Stratégie Organisation et Méthode SOM inc. au coût de 7 900,00 \$.

P.97 NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2008-2009, 2009-2010 ET 2010-2011 EN INDIQUANT LA NATURE ET LE RÉSULTAT DES ENQUÊTES.

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, l'Office a réalisé 1 037 enquêtes, dont 704 inspections, 298 enquêtes judiciaires et 35 autres enquêtes administratives. Les enquêtes administratives comprennent principalement des vacations à la cour, des significations de procédures et des demandes de renseignements.

**TABLEAU COMPARATIF DES ENQUÊTES
MENÉES EN 2008-2009, EN 2009-2010 ET EN 2010-2011
PAR DOMAINE D'INTERVENTION**

| DOMAINE D'INTERVENTION | 2008-2009 | 2009-2010 | 2010-2011 |
|---|------------|------------|-------------|
| 6000 – Contrat de consommation | 1 | 1 | 1 |
| 6100 – Contrat à distance | 1 | - | 2 |
| 6400 – Commerce itinérant | 73 | 48 | 63 |
| 6500 – Contrat de crédit | 9 | 16 | 7 |
| 6600 – Automobile | 181 | 64 | 89 |
| 6900 – Exécution successive | 5 | 6 | 10 |
| 7000 – Studios de santé | 54 | 53 | 68 |
| 7100 – Louage à long terme | 1 | - | - |
| 7500 – Pratiques de commerce | 102 | 110 | 350 |
| 7600 – Indication et exactitude des prix | 65 | 62 | 109 |
| 7800 – Garanties supplémentaires | 2 | 2 | - |
| 8500 – Recouvrement de créances | 25 | 15 | 56 |
| 8600 – Agents de voyages | 107 | 137 | 236 |
| 8700 – Arrangements funéraires préalables | 16 | 461 | 37 |
| 9900 – Divers | 4 | 2 | 9 |
| TOTAL | 646 | 977 | 1037 |

P.97 NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2008-2009, 2009-2010 ET 2010-2011 EN INDIQUANT LA NATURE ET LE RÉSULTAT DES ENQUÊTES.

**RÉSULTAT DES ENQUÊTES EFFECTUÉES
EN 2008-2009, EN 2009-2010 ET EN 2010-2011**

| TYPE | | 2008-2009 | | 2009-2010 | | 2010-2011 | |
|-----------------------------|--|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|
| INSPECTIONS | | | | | | | |
| Nombre de dossiers | | 229 | | 486 | | 704 | |
| Résultats / Recommandations | Aucune infraction | | 70 | | 348 | | 231 |
| | Autres actions ⁽¹⁾ | | 18 | | 127 | | 43 |
| | Recommandation d'enquête | | 58 | | 128 | | 109 |
| | Action appropriée | | 4 | | 3 | | 33 |
| | Mise en demeure pénale | | 79 | | 37 | | 127 |
| | Opinion juridique | | - | | 2 | | - |
| | Poursuite pénale | | - | | 1 | | 77 |
| | TOTAL DES RECOMMANDATIONS ⁽²⁾ - INSPECTIONS | | 229 | | 646 | | 729 |

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| ENQUÊTES JUDICIAIRES | | | | | | | |
| Nombre de dossiers | | 352 | | 447 | | 298 | |
| Résultats / Recommandations | Aucune infraction | | 81 | | 115 | | 79 |
| | Commerce inopérant | | 18 | | 9 | | 4 |
| | Commerce non localisé | | - | | 1 | | - |
| | Autres actions ⁽²⁾ | | 89 | | 85 | | 54 |
| | Nomination d'un fiduciaire | | 2 | | - | | 1 |
| | Avis pénal | | 22 | | 45 | | 17 |
| | Opinion juridique | | - | | - | | - |
| | Poursuite pénale | | 163 | | 217 | | 138 |
| | Action appropriée | | 31 | | 47 | | 44 |
| | TOTAL DES RECOMMANDATIONS⁽²⁾ - ENQUÊTES JUDICIAIRES | | 406 | | 519 | | 337 |

| | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|------|------|------|
| Total du nombre des inspections et des enquêtes | 581 | | 933 | | 1002 | |
| Total des recommandations | | 635 | | 1165 | | 1066 |

| | | | | | | |
|--|--|----|--|----|--|----|
| AUTRES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES⁽³⁾ | | | | | | |
| Nombre de dossiers | | 65 | | 44 | | 35 |

- (1) Les inspections et enquêtes complétées avec la recommandation « autres actions » signifient que les commerçants ont régularisé volontairement leur situation à la suite de l'enquête en corrigeant les irrégularités constatées, lesquelles étaient souvent de nature mineure. L'intervention de l'enquêteur ou de l'agent a suffi pour assurer le respect de la loi sans qu'il n'ait été nécessaire pour l'Office de mener une autre intervention.
- (2) Il s'agit de l'ensemble des recommandations faites dans les 1002 dossiers d'inspection et d'enquête réalisés au cours de la période; un dossier pouvant contenir une ou plusieurs recommandations.
- (3) Les autres enquêtes administratives comprennent principalement des vacations à la cour, des significations de procédures et des demandes de renseignements, activités dévolues au Service des enquêtes.

P.98 DÉTAIL SUR LES TRAVAUX DE MODERNISATION ET D'ACTUALISATION DE LA LÉGISLATION EN MATIÈRE DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR.

1. CONTEXTE

Le dispositif législatif actuel en matière de protection du consommateur a été mis en place à la fin des années 1970 et au cours des années 1980. Ce dispositif est essentiellement constitué des quatre lois dont l'Office de la protection du consommateur doit surveiller l'application, soit la Loi sur la protection du consommateur, la Loi sur les agents de voyages, la Loi sur le recouvrement de certaines créances et la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. Or, le marché de la consommation et les pratiques commerciales des entreprises régies par ces quatre lois ont, depuis, connu des transformations importantes. L'émergence des nouvelles technologies, la complexité accrue des contrats de consommation, l'utilisation de nouvelles pratiques commerciales parfois abusives et la profonde transformation de certains secteurs d'activités ne sont que des exemples des changements survenus au cours des 25 dernières années au Québec.

L'ouverture des marchés a également contraint les États à devoir harmoniser leurs lois respectives notamment en matière de protection du consommateur. Au Canada, en vertu de l'Accord sur le commerce intérieur, des travaux ont mené à des ententes d'harmonisation législative sur un certain nombre de questions.

Au cours des années, plusieurs modifications ponctuelles ont été apportées à ces quatre lois afin de régler des situations particulières, ou encore pour les rendre conformes aux ententes d'harmonisation intervenues au Canada.

2. TRAVAUX DE MODIFICATIONS LÉGISLATIVES

2.1 PHASE 1 DES MODIFICATIONS À LA LPC

Au cours des dernières années, l'Office a amorcé un réexamen plus complet de sa législation. Une première phase des travaux, amorcée à l'automne 2005, a mené à l'adoption, en décembre 2006, de la Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.Q. 2006 c.56). Cette première phase des travaux a introduit dans la Loi sur la protection du consommateur (LPC) un ensemble de dispositions portant sur les contrats de consommation conclus à distance, dont ceux conclus par l'entremise d'Internet, de même qu'une interdiction des clauses d'arbitrage obligatoire dans les contrats de consommation. Cette première phase visait également à apporter à la LPC certaines modifications de concordance avec le Code civil du Québec et d'autres lois, et à mieux encadrer les pratiques utilisées pour le recouvrement de créances auprès des consommateurs québécois. Le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur a également été modifié afin d'en assurer la concordance avec les nouvelles dispositions de la loi.

2.2 PHASE 2 DES MODIFICATIONS À LA LPC

À la suite de l'adoption de cette loi en 2006 et de la modification du règlement d'application en 2007, l'Office a amorcé la deuxième phase des travaux de modifications législatives qui a mené à l'adoption, en décembre 2009, de la Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur les agents de voyage (L.Q. 2009 c.51 – projet de loi 60).

Cette loi introduit dans la LPC un nouvel encadrement des contrats à exécution successive de services fournis à distance dont principalement des services de télécommunication (téléphonie mobile et résidentielle, services d'accès à Internet, câblodistribution, télésurveillance) ainsi que des contrats de vente de cartes prépayées. Elle introduit également de nouvelles règles portant sur les modifications et résiliation unilatérales des contrats par les commerçants, la divulgation du prix tout inclus et les renseignements à divulguer lors de la vente d'une garantie supplémentaire.

De plus, cette loi modifie la LPC de manière à permettre à un organisme destiné à protéger les consommateurs d'exercer un recours en injonction contre une entreprise utilisant des pratiques ou des clauses contractuelles interdites.

Elle modifie également la Loi sur les agents de voyage (LAV) notamment pour revoir les catégories de permis d'agents de voyage, pour mieux encadrer les conseillers en voyage et pour revoir les règles relatives à la délivrance des permis et celles qui régissent le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

P.98 DÉTAIL SUR LES TRAVAUX DE MODERNISATION ET D'ACTUALISATION DE LA LÉGISLATION EN MATIÈRE DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR.

Le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (RPC) et le Règlement sur les agents de voyage (RAV) ont été modifiés au printemps 2010 afin notamment de préciser certaines modalités d'application et de prévoir, à certaines conditions, des exemptions à l'application de certaines dispositions législatives. Ces nouvelles dispositions sont entrées en vigueur le 30 juin 2010.

2.3 PHASE 3 DES MODIFICATIONS À LA LPC : LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

De nouvelles pratiques se sont développées au cours des dernières années dans le marché du crédit à la consommation, dont notamment les phénomènes « achetez maintenant et payez plus tard » et « louer pour acheter ». En même temps, la sollicitation sur le crédit a pris de nouvelles formes, la publicité s'est considérablement intensifiée et le niveau d'endettement des familles québécoises s'est dramatiquement accru au cours des dernières années.

Les travaux de la phase 3, qui visent à adapter le cadre législatif à ce nouveau contexte, ont été entrepris à l'automne 2009. Deux consultations ont été menées auprès des associations de consommateurs, des associations d'entreprises et d'institutions financières, du milieu universitaire et des partenaires gouvernementaux de l'Office pour permettre à l'Office de bien identifier les problématiques et ainsi proposer des mesures permettant de mieux répondre aux nouvelles réalités du marché du crédit à la consommation.

À la suite de ces consultations, l'Office a entrepris la préparation d'un projet de loi pour présentation à l'Assemblée nationale par le Ministre de la Justice avant la fin de la session parlementaire en juin 2011.

Les modifications envisagées visent à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation et à lutter contre le surendettement des consommateurs. Elles prévoient notamment l'obligation pour le commerçant de vérifier la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé et imposent, dans le cas d'un contrat pour l'utilisation d'une carte de crédit, un seuil pour le paiement minimum requis par période. Il est également envisagé d'interdire certaines pratiques de commerce dont celle qui consiste à offrir une prime pour inciter un consommateur à demander une carte de crédit, à conclure un contrat de crédit variable avec un mineur sans l'autorisation écrite du parent et à soutenir faussement que le crédit peut améliorer la situation financière du consommateur. Afin de favoriser une prise de décision éclairée du consommateur, il est notamment envisagé d'obliger le commerçant à fournir certaines informations dans certains documents (formulaire de demande de crédit variable, contrat, état de compte) et à présenter clairement et lisiblement les informations dans une publicité. Il est aussi proposé d'introduire un nouveau régime de responsabilité applicable en cas d'utilisation non autorisée de la carte de débit. Puisque la location à long terme de biens, généralement offerte avec une option d'achat, est devenue un véritable mode de financement des biens au même titre que la vente à tempérament, il est envisagé d'intégrer certaines protections similaires à ce qu'on retrouve dans le secteur de la vente à tempérament (contenu du contrat, recours du consommateur) et de nouvelles protections (par exemple, droit à la cession et sous-location du bail). Enfin, les modifications envisagées visent à intégrer des mesures prévues dans l'Accord relatif à l'harmonisation des lois sur la divulgation des coûts du crédit au Canada.

2.4 PHASE 4 DES MODIFICATIONS À LA LÉGISLATION : LA PROTECTION FINANCIÈRE DES CONSOMMATEURS.

Les travaux associés à la réalisation de la quatrième phase du processus d'actualisation de la législation relative à la protection du consommateur ont été entrepris au début de l'année 2011 et portent principalement sur la protection financière des consommateurs et la révision de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépultures. Une table de concertation regroupant les associations d'entreprises et de consommateurs ainsi que des représentants de l'Office a amorcé ses travaux en mars 2011.

L'Office mènera au cours de l'année des consultations auprès des acteurs socio-économiques et formulera ses recommandations au ministre de la Justice au printemps 2012.

2.5 LA LOI ET LE RÈGLEMENT SUR LES AGENTS DE VOYAGES

Le 17 décembre 2002, la Loi modifiant la Loi sur les agents de voyages est entrée en vigueur. Outre les modifications relatives à l'actualisation et la modernisation du champ d'application de cette loi, de nouvelles dispositions législatives sont venues consolider la protection des clients en

P.98 DÉTAIL SUR LES TRAVAUX DE MODERNISATION ET D'ACTUALISATION DE LA LÉGISLATION EN MATIÈRE DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR.

accordant entre autres au président les pouvoirs de refuser de délivrer, de suspendre ou d'annuler un permis lorsque les opérations d'un agent de voyages mettent en péril la protection des consommateurs ou lorsque le requérant ne peut assurer l'exercice honnête et compétent de ses opérations.

Le 11 novembre 2004, le Règlement sur les agents de voyages a fait l'objet d'un premier volet de modifications. Les mesures de protection financière des clients des agents de voyages ont été restructurées en profondeur afin de tenir compte de l'évolution du marché et du contexte économique difficile de l'industrie du voyage résultant des divers événements qui l'ont affectée depuis le 11 septembre 2001. Ainsi, un Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages a été créé. Les dispositions relatives aux informations que le requérant doit fournir lors d'une demande de délivrance ou de renouvellement du permis d'agent de voyages, celles relatives aux opérations du compte en fidéicomis de même que celles concernant la publicité ont été actualisées. Par ailleurs, un comité consultatif, ayant pour mandat de conseiller le ministre et de donner son avis sur toute question relative aux activités des agents de voyages, a été institué.

Un deuxième volet de modifications au RAV a été entrepris à l'automne 2008 : une vaste consultation a été menée à l'égard des divers intervenants du milieu. Ces travaux ont mené à des modifications qui ont été apportées à la fois à la loi et au Règlement sur les agents de voyages à l'occasion de l'adoption du projet de loi 60 (L.Q. 2009, c. 51) dans le cadre de la deuxième phase des travaux de modifications législatives entrepris par l'Office de la protection du consommateur (voir la section 2.2 du présent document). Les amendements apportés ont notamment permis d'abolir la distinction entre les agents de voyages détaillants et grossistes et de créer deux catégories de permis, soit le permis général et le permis restreint (notamment pour les associations touristiques régionales et les pourvoyeurs), d'apporter des modifications aux modalités de délivrance et de reconduction des permis et de permettre aux conseillers en voyage d'effectuer des opérations d'agents de voyages sans détenir de permis à condition d'obtenir un certificat de conseiller en voyage dont l'obtention ou la reconduction annuelle sera, à compter du 1^{er} juillet 2012, conditionnelle à la réussite d'un examen préparé et tenu, sous le contrôle de l'Office. Les modifications ont aussi permis d'apporter certains ajustements aux règles qui régissent le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et d'actualiser certaines règles au regard des nouvelles réalités de ce domaine, telles que l'utilisation d'Internet par les agents de voyages.

2.6 ADOPTION D'UN DÉCRET RÉGISSANT LE COMMERCE D'AUTOMOBILES D'OCCASION

Le 11 janvier 2007 entré en vigueur le décret 1138-2006 portant sur les règles de conduite destinées à mettre fin à certaines pratiques susceptibles de tromper les consommateurs dans le secteur de la vente d'automobiles d'occasion. Cet ensemble de règles de conduite est le résultat de travaux de concertation entrepris en 2005 par l'Office de la protection du consommateur avec les associations de consommateurs et de commerçants. Ces règles, qui ont été regroupées dans un engagement volontaire auquel ont souscrit plus de 1 100 commerçants, ont par la suite été étendues par décret à l'ensemble des commerçants d'automobiles d'occasion.

P.99 BILAN, ÉVALUATION, NOTE RELATIVEMENT À L'APPLICATION DES NOUVELLES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR QUI DÉCOULENT DE L'ADOPTION DU PROJET DE LOI 60 EN DÉCEMBRE 2009 :

CONTEXTE

La Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur les agents de voyages (L.Q. 2009 c.51) est entrée en vigueur le 30 juin 2010. Cette loi a introduit un nouvel encadrement des contrats de services de télécommunication ainsi que des contrats de vente des carte prépayées. Elle a également introduit de nouvelles règles portant sur les modifications et résiliation unilatérales des contrats par les commerçants, la divulgation du prix tout inclus et les renseignements à divulguer lors de la vente d'une garantie supplémentaire. De plus, elle a apporté des modifications à la Loi sur les agents de voyages notamment pour revoir les catégories d'agents de voyages, mieux encadrer les conseiller en voyages, revoir les règles relatives aux permis et celles qui régissent le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

BILAN DES ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR L'OFFICE

L'entrée en vigueur de ces nombreuses modifications législatives a occasionné plusieurs changements dans la réalisation des activités de l'Office. Voici un bilan des principales activités qui ont été réalisées.

A) Formation

Les agents de protection du consommateurs et relationnistes de presse de l'Office ont suivi une formation spécifique aux nouvelles dispositions législatives entrées en vigueur au 30 juin 2010, afin d'adapter l'offre de service à la clientèle.

Les associations de consommateurs, qui sont des acteurs importants du milieu de la consommation au Québec, ont également reçu une formation de la part de l'Office, afin qu'ils puissent orienter leurs interventions en fonctions des nouvelles dispositions de la Loi.

B) Information destinée aux consommateurs et aux entreprises

Avant même l'entrée en vigueur de la Loi, l'Office a diffusé des documents d'information auprès des entreprises visées par les nouvelles dispositions de la Loi, de même qu'il a mis en ligne sur le site Internet de l'Office deux nouvelles sections destinées aux entreprises et aux consommateurs. Le site Internet de l'Office a également subi de nombreuses modifications afin d'adapter son contenu à ces nouvelles dispositions. Des chroniques de consommations expliquant aux consommateurs les changements apportés à la Loi et les nouvelles dispositions que les commerçants doivent respecter ont aussi été diffusées dans les mois ayant suivi leur entrée en vigueur.

C) Programmes de surveillance

Au cours de l'année 2010-2011, l'Office a réalisé plusieurs programmes de surveillance en lien avec l'entrée en vigueur des modifications législatives. L'Office a en effet établi un ordre de priorités d'interventions selon les risques associés aux nouvelles dispositions. Les secteurs suivants ont donc été identifiés :

- L'exigence d'annoncer le prix tout inclus

Une première intervention a été effectuée auprès des transporteurs aériens pour les amener à se conformer à cette exigence.

D'autres interventions seront entreprises d'abord au printemps 2011 dans le secteur de la vente de billets de spectacles et d'événements sportifs et, par la suite, à l'été 2011 dans le secteur de la vente automobile.

- La vente de garanties supplémentaires

Un programme d'intervention auprès des détaillants de plusieurs régions du Québec a été entrepris à l'automne 2010 afin de diffuser de l'information auprès des détaillants concernant les nouvelles dispositions, et afin de vérifier si les pratiques qu'ils utilisent lors de la vente de garanties supplémentaires sont conformes aux exigences de la Loi. À la suite de cette intervention, des enquêtes pourront être entreprises et des poursuites pénales pourraient être déposées contre les commerçants qui ne se conforment pas aux exigences prescrites par la Loi.

P.99 BILAN, ÉVALUATION, NOTE RELATIVEMENT À L'APPLICATION DES NOUVELLES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR QUI DÉCOULENT DE L'ADOPTION DU PROJET DE LOI 60 EN DÉCEMBRE 2009 :

- **Contrats de services de télécommunications**

Un programme de surveillance sera entrepris au cours de l'année 2011 pour s'assurer que les entreprises se conforment aux nouvelles exigences de la Loi en matière de contrats de services de télécommunications.

- **Cartes prépayées**

Un programme de surveillance sera également entrepris au cours de l'année 2011 pour s'assurer que les entreprises se conforment aux nouvelles exigences de la Loi concernant les cartes prépayées.

D) Secteur du voyage

Les conseillers en voyages doivent, depuis l'entrée en vigueur du projet de loi 60, être titulaires d'une certification émise par l'Office. Plusieurs actions ont été réalisées à l'Office afin d'encadrer cette nouvelle activité :

- **Prestation électronique de services**

L'introduction du certificat de conseiller en voyages a permis à l'Office d'innover et d'introduire la prestation électronique de services. Ce nouveau service permet aux conseillers en voyages de faire une demande de certificat en ligne et d'y effectuer leur paiement, de déclarer leur lien contractuel avec une agence de voyages du Québec (affiliation), de même que de mettre à jour les informations de leur dossier.

- **Registre des conseillers en voyages**

L'Office a également mis sur pied un outil de recherche destiné au public, permettant de rechercher un conseiller en voyages et de s'assurer qu'il soit titulaire d'un certificat valide délivré par l'Office.

- **Examen de qualification**

La conception d'un examen de qualification et la documentation qui y est associée est actuellement en cours. Cet examen devra obligatoirement être complété et réussi par les conseillers en voyages désirant obtenir une certification. L'administration de cet examen se fera à compter du 1^{er} janvier 2012, tel que prévu dans la Loi.

P.1 POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES, CONSEILS, COMITÉS OU AUTRES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2010-2011, INDIQUER :

- a) LA LISTE DES EMPLOYÉS, EN INDIQUANT LE POSTE QU'ILS OCCUPENT ET LEUR RÉMUNÉRATION;
- b) LA LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION;
- c) LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES OU QUI ONT VU LEUR MANDAT RENOUELÉ EN INDIQUANT : LEUR NOM, LEUR TITRE, LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT, LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV;
- d) LEURS FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE REPAS, DE VOYAGE ET DE REPRÉSENTATION.

A) LA LISTE DES EMPLOYÉS, EN INDIQUANT LE POSTE QU'ILS OCCUPENT ET LEUR RÉMUNÉRATION ;
Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

B) LA LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ;

- | | |
|--|---------------------|
| ➤ Louis Borgeat, président | ➤ Jocelyne Lévesque |
| ➤ Renée Condé-Icart jusqu'au 27 janvier 2011 | ➤ René Rheault |
| ➤ Pierre Couture | ➤ Thérèse Richer |
| ➤ Christian Fortin | ➤ Hind Sergieh |

C) LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES OU QUI ONT VU LEUR MANDAT RENOUELÉ EN INDIQUANT : LEUR NOM, LEUR TITRE, LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT, LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV ;

Aucune personne n'a vu son mandat renouvelé lors de l'exercice financier 2010-2011.

Les membres du conseil d'administration demeurent en poste tant qu'ils n'ont pas été renouvelés.

Les membres du conseil d'administration ne sont pas rémunérés.

Les curriculum vitae sont protégés par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

D) LEUR FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE REPAS, DE VOYAGE ET DE REPRÉSENTATION ;

| PRÉNOM ET NOM | TITRE | FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION NOTE 1 |
|-------------------|---|---|
| Louis Borgeat | Président | 625,85 \$ |
| Renée Condé-Icart | Retraitée | 327,02 \$ |
| Pierre Couture | Président, PCDV | 1 124,85 \$ |
| Christian Fortin | Conseiller, Desjardins Sécurité financière | 1 699,95 \$ |
| Jocelyne Lévesque | Responsable de formation pratique, Université Laval | 620,24 \$ |
| René Rheault | Consultant bénévole | 151,20 \$ |
| Thérèse Richer | Directrice, MIELS Québec | 900,45 \$ |
| Hind Sergieh | Présidente, Groupe Sergieh | 260,42 \$ |

Note 1 – Données au 22 mars 2011

P.2 LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS, CONFÉRENCES, ATELIERS, JOURNÉES D'ACTIVITÉS, SOMMETS, CONGRÈS OU AUTRES ACTIVITÉS AUXQUELLES ONT PARTICIPÉ LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE AU COURS DE L'ANNÉE 2010-2011 :

- LE LIEU;
- LE COÛT;
- LA OU LES DATES DE PARTICIPATION;
- LE NOMBRE DE PARTICIPANTS;
- LE NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ;
- LE NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ

| NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ | LIEU | DATES | NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ | NB PARTICIPANTS | Coût |
|--|----------|------------|--|-----------------|-------------|
| 18e Congrès de l'association sur l'accès et la protection de l'Information - 2010 | Montréal | 2010-04-20 | Association sur l'accès et la protection de l'information (AAPI) | 2 | 1 240,00 \$ |
| 5e Colloque sur le recours collectif | Montréal | 2010-04-28 | Association du Barreau Canadien - Division Québec | 1 | 675,35 \$ |
| Activité - Gestion de projet | Québec | 2011-01-20 | Association des archivistes du Québec | 1 | 32,50 \$ |
| Activité - Métadonnées | Québec | 2010-12-10 | Association des archivistes du Québec | 1 | 65,00 \$ |
| Activité - Normes OASIS | Québec | 2011-03-22 | Association des archivistes du Québec | 1 | 64,40 \$ |
| Conférence sur l'utilisation des « méthodes agiles » dans le domaine des technologies de l'information | Québec | 2010-10-25 | La communauté Agile de Québec | 1 | 20,00 \$ |
| Atelier de formation « Planification stratégique » | Québec | 2010-05-07 | École nationale d'administration publique | 1 | 414,30 \$ |
| Atelier de formation « Un panier de gestion » | Québec | 2010-04-30 | École nationale d'administration publique | 2 | 742,28 \$ |
| Atelier de formation « Une entrevue structurée » | Québec | 2010-04-26 | École nationale d'administration publique | 1 | 613,83 \$ |
| Atelier de formation « Une appréciation par stimulation » | Québec | 2010-05-06 | École nationale d'administration publique | 1 | 663,83 \$ |

P.2 LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS, CONFÉRENCES, ATELIERS, JOURNÉES D'ACTIVITÉS, SOMMETS, CONGRÈS OU AUTRES ACTIVITÉS AUXQUELLES ONT PARTICIPÉ LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE AU COURS DE L'ANNÉE 2010-2011 :

- LE LIEU;
- LE COÛT;
- LA OU LES DATES DE PARTICIPATION;
- LE NOMBRE DE PARTICIPANTS;
- LE NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ;
- LE NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ

| NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ | LIEU | DATES | NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ | NB PARTICIPANTS | COÛT |
|---|-------------------|--------------------------|--|-----------------|-------------|
| Cadre comptable gouvernemental | Québec | 2010-10-28 | Contrôleur des Finances | 1 | 7,58 \$ |
| Cercle de gestion interministériel | Québec | 2010-01-07 et 2010-04-27 | Centre de services partagés du Québec | 1 | 173,09 \$ |
| Cercle des jeunes leaders | Québec | 2010-04-01 et 2010-10-24 | École nationale d'administration publique | 1 | 319,62 \$ |
| Chaire La Capitale | Québec | 2010-09-27 | École nationale d'administration publique | 1 | 46,25 \$ |
| Champ d'application de la loi sur la protection du consommateur | Montréal | 2011-03-11 | Barreau du Québec - Service de la formation continue | 3 | 392,46 \$ |
| Colloque « Évaluer et agir sur la charge de travail » | Québec | 2010-07-26 | Chaire en gestion de la santé et sécurité du travail | 1 | 267,90 \$ |
| Colloque Éducaloi | Québec / Montréal | 2010-10-21 | Éducaloi - Groupe Association + | 8 | 2 172,50 \$ |
| Colloque sur la cybercriminalité 2010 « Cybercriminels sur la Toile francophone » | Montréal | 2010-04-28 | École Polytechnique de Montréal | 1 | 589,05 \$ |
| Colloque de l'Union des consommateurs | Québec | 2011-03-14 | Union des consommateurs | 7 | 252,55 \$ |
| Comptabilité par activités | Québec | 2010-09-29 et 2010-09-30 | Contrôleur des Finances | 1 | 28,00 \$ |
| Conférence « La place de l'innovation technologique dans la | Québec | 2011-03-16 | Forum des jeunes de la fonction publique | 1 | 100,00 \$ |

P.2 LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS, CONFÉRENCES, ATELIERS, JOURNÉES D'ACTIVITÉS, SOMMETS, CONGRÈS OU AUTRES ACTIVITÉS AUXQUELLES ONT PARTICIPÉ LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE AU COURS DE L'ANNÉE 2010-2011 :

- LE LIEU;
- LE COÛT;
- LA OU LES DATES DE PARTICIPATION;
- LE NOMBRE DE PARTICIPANTS;
- LE NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ;
- LE NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ

| NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ | LIEU | DATES | NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ | NB PARTICIPANTS | Coût |
|--|----------------|------------|--|-----------------|-------------|
| fonction publique québécoise » | | | | | |
| Conférence Cour fédérale | Montréal | 2010-05-04 | Groupe de recherche en droit international et comparé de la consommation (GREDICC) | 1 | 6,00 \$ |
| Conférence du Groupe de recherche en droit international et comparé de la consommation (GREDICC) | Montréal | 2010-04-30 | Groupe de recherche en droit international et comparé de la consommation (GREDICC) | 1 | 12,50 \$ |
| Conférence « Babyboomers, X et Y en milieu de travail : bâtir des ponts entre les générations » | Québec | 2010-02-26 | Les conférences grandes tendances – Conférenciers : Marc-Olivier et Marc Vachon | 1 | 109,00 \$ |
| Conférence « L'art de surfer sur le changement » | Québec | 2011-03-18 | Les conférences grandes tendances - Conférencière : Isabelle Fontaine | 3 | 357,00 \$ |
| Conférence National Association of Consumer Agency Administrators | Tennessee (US) | 2010-05-07 | National Association of Consumer Agency Administrators | 1 | 2 679,08 \$ |
| Conférence sur la rédaction législative redéfinie (ICAJ) | Ottawa | 2010-09-13 | Institut Canadien pour l'administration de la justice | 1 | 1 012,42 \$ |
| Congrès « Prévention de la fraude à l'ère numérique » | Ottawa | 2011-03-07 | Forum sur la prévention de la fraude au Canada | 2 | 1 296,42 \$ |
| Congrès de l'Association francophone pour le savoir | Montréal | 2010-05-12 | L'Association francophone pour le savoir | 1 | 164,15 \$ |
| Congrès de l'Association du Barreau Canadien | Montréal | 2010-04-20 | Association du Barreau Canadien - Division Québec | 2 | 535,25 \$ |
| Consultation du Commissariat à la vie privée au Canada | Ottawa | 2010-05-18 | Commissariat à la vie privée du Canada | 1 | 314,45 \$ |

P.2 LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS, CONFÉRENCES, ATELIERS, JOURNÉES D'ACTIVITÉS, SOMMETS, CONGRÈS OU AUTRES ACTIVITÉS AUXQUELLES ONT PARTICIPÉ LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE AU COURS DE L'ANNÉE 2010-2011 :

- LE LIEU;
- LE COÛT;
- LA OU LES DATES DE PARTICIPATION;
- LE NOMBRE DE PARTICIPANTS;
- LE NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ;
- LE NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ

| NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ | LIEU | DATES | NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ | NB PARTICIPANTS | Coût |
|--|------------------|--------------------------|--|-----------------|-------------|
| Cours - Gestion des ressources humaines | Cours à distance | Hiver 2010 | Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue | 1 | 413,24 \$ |
| Cours- Management des organisations publiques | Québec | 2010-05-17 | École nationale d'administration publique | 1 | 256,96 \$ |
| Formation « Ménage entre normes fédérales et provinciales en matière de crédit » | Montréal | 2010-10-06 | Barreau de l'ABC - Québec | 1 | 148,81 \$ |
| Formation - Langage clair | Montréal | 2011-03-18 | Barreau du Québec - Service de la formation continue | 1 | 113,00 \$ |
| Formation - Logiciel plan de relève - Sécurité et maintien des services | Québec | 2010-05-03 | Services Conseils RDI inc. | 1 | 1 000,00 \$ |
| Formation - Techniques et applications de l'accessibilité du Web | Québec | 2010-05-03 | Université Laval | 5 | 42,90 \$ |
| Formation « Comment se préparer à un examen écrit » | Québec | 2010-08-09 | Centre de services partagés du Québec | 1 | 375,34 \$ |
| Formation de perfectionnement en rédaction de rapports et de notes stratégiques | Québec | 2010-05-26 | Accent 2000 inc. | 1 | 395,00 \$ |
| Formation des étudiants/stagiaires Été 2010 | Québec | 2010-05-03 et 2010-05-05 | Formation interne | 1 | 302,95 \$ |
| Formation Ergonomie / Expérience usager | Québec | 2011-04-07 | Éditions Infopresse | 2 | 895,00 \$ |
| Formation sur la gestion électronique des documents | Québec | 2010-06-14 | Formation interne | 1 | 53,49 \$ |

P.2 LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS, CONFÉRENCES, ATELIERS, JOURNÉES D'ACTIVITÉS, SOMMETS, CONGRÈS OU AUTRES ACTIVITÉS AUXQUELLES ONT PARTICIPÉ LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE AU COURS DE L'ANNÉE 2010-2011 :

- LE LIEU;
- LE COÛT;
- LA OU LES DATES DE PARTICIPATION;
- LE NOMBRE DE PARTICIPANTS;
- LE NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ;
- LE NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ

| NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ | LIEU | DATES | NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ | NB PARTICIPANTS | Coût |
|--|-------------------|--------------------------|--|-----------------|-------------|
| Formation logiciel PC Voyages | Québec | 2010-10-05 | PC Voyages - Logiciel comptable pour agence de voyage | 7 | 1 022,57 \$ |
| Formation projet de loi 60 | Québec / Montréal | 2010-05-12 et 2010-05-19 | Formation interne | 75 | 9 628,16 \$ |
| Formation SAGIR2 | Québec | Octobre 2010 | Centre de services partagés du Québec | 5 | 342,99 \$ |
| Formation sur les clientèles difficiles | Québec / Montréal | 2010-11-17 et 2010-11-24 | Les consultants Verret | 38 | 8 898,50 \$ |
| Formation Sygbec Revenu | Québec | 2010-06-08 | Contrôleur des Finances | 1 | 11,23 \$ |
| Journée d'accueil gouvernemental | Nicolet | 2010-05-07 | École nationale d'administration publique | 1 | 144,48 \$ |
| La compétence des tribunaux québécois | Montréal | 2011-04-08 | Barreau du Québec - Service de la formation continue | 1 | 217,69 \$ |
| Les nouvelles dispositions de la loi sur la protection du consommateur | Québec / Montréal | 2010-09-14 et 2010-10-17 | Barreau du Québec - Service de la formation continue | 3 | 201,36 \$ |
| Livre numérique « Le droit pénal économique du Québec » | Québec | 2011-03-04 | Wilson & Lafleur Ltée | 1 | 113,93 \$ |
| Maîtriser la Loi sur la protection du consommateur | Montréal | 2010-09-24 | Barreau du Québec - Service de la formation continue | 1 | 135,55 \$ |
| Management par observation : Pilotage de l'approche client | Québec | 2010-09-13 | Centre de services partagés du Québec | 2 | 70,00 \$ |

P.2 LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS, CONFÉRENCES, ATELIERS, JOURNÉES D'ACTIVITÉS, SOMMETS, CONGRÈS OU AUTRES ACTIVITÉS AUXQUELLES ONT PARTICIPÉ LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE AU COURS DE L'ANNÉE 2010-2011 :

- LE LIEU;
- LE COÛT;
- LA OU LES DATES DE PARTICIPATION;
- LE NOMBRE DE PARTICIPANTS;
- LE NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ;
- LE NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ

| NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ | LIEU | DATES | NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ | NB PARTICIPANTS | COÛT |
|---|--------------------|--|--|-----------------|-------------|
| Microprogramme en légistique - Université Laval | Québec | Automne 2010 | Université Laval | 1 | 2 821,46 \$ |
| Programme de formation - Chargé de projet avec expérience GP 200 | Québec | 2010-04-20 | Centre de services partagés du Québec | 1 | 5 175,00 \$ |
| Programme de formation - Chargés de projet nouveaux et potentiels GP 100 | Montréal | 2010-05-12 | Centre de services partagés du Québec | 1 | 1 300,00 \$ |
| Programme de formation à la gestion publique | Québec | 2011-01-28 | Centre de services partagés du Québec | 1 | 3 985,00 \$ |
| Remboursement de frais de scolarité dans le cadre du Plan de développement des ressources humaines (PDRH) de l'Office | Québec / Montréal | Sessions : Été 2010 Automne 2010 Hiver 2011 | Université Laval et Université de Montréal | 4 | 1 614,82 \$ |
| Renouvellement du contrat de service / Sécurité de l'information | Québec | 2010-08-31 | Formation TerraNova (training) inc. | 1 | 890,00 \$ |
| Secouriste en milieu de travail | Saguenay | 2011-02-07 | Ambulance St-Jean | 1 | 17,99 \$ |
| Secouriste en milieu de travail | Québec | 2011-01-20 | Ambulance St-Jean | 1 | 48,10 \$ |
| Techniques d'estimation en technologie de l'information | Montréal | 2010-11-17 | Centre de services partagés du Québec | 1 | 275,00 \$ |
| Transition Office 2007 (Word, Excel et Outlook) | Québec, Outaouais, | 2010-04-03 au 2010-11-08 | Multihexa, Cégep de l'Outaouais, Cégep de l'Abitibi-Témiscaminque, Cégep de Sherbrooke | 14 | 2 897,00 \$ |

P.2 LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS, CONFÉRENCES, ATELIERS, JOURNÉES D'ACTIVITÉS, SOMMETS, CONGRÈS OU AUTRES ACTIVITÉS AUXQUELLES ONT PARTICIPÉ LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE AU COURS DE L'ANNÉE 2010-2011 :

- LE LIEU;
- LE COÛT;
- LA OU LES DATES DE PARTICIPATION;
- LE NOMBRE DE PARTICIPANTS;
- LE NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ;
- LE NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ

| NOM DE LA FORMATION OU DE L'ACTIVITÉ | LIEU | DATES | NOM DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME AYANT OFFERT L'ACTIVITÉ | NB PARTICIPANTS | Coût |
|--------------------------------------|---------------------------|------------|--|-----------------|--------------|
| | Rouyn-Noranda, Sherbrooke | | | | |
| La fraude d'identité: connaissance | Montréal | 2011-03-18 | Barreau du Québec - Service de la formation continue | 1 | 71,66 \$ |
| WEB CAMP Ali | Montréal | 2010-08-26 | Web Accessibilité | 1 | 73,65 \$ |
| | TOTAL | | | | 59 319,19 \$ |

P.3 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS DONT FAIT PARTIE LE MINISTÈRE EN 2010-2011, EN INDIQUANT POUR CHACUN SON MANDAT, LA LISTE DE SES MEMBRES, LE BUDGET DÉPENSÉ EN 2010-2011, LE MONTANT VENTILÉ POUR LES FRAIS DE DÉPLACEMENTS, REPAS ET AUTRES ET LES RÉSULTATS ATTEINTS.

| COMITÉ | MANDAT | MEMBRES | BUDGET 2010-2011 | FRAIS DE DÉPLACEMENTS, REPAS ET AUTRES | RÉSULTATS ATTEINTS |
|---|--|---|---------------------|--|--|
| Comité interministériel de développement durable (CIDD) | Concertation en matière de développement durable au gouvernement du Québec | Représentants de tous les ministères et de certains organismes du gouvernement du Québec | 0 \$ | N/A | Politique de développement durable Stratégie de développement durable |
| Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie (PAG) | Élaboration et mise en œuvre des actions du PAG | Ministères et organismes gouvernementaux participants (MAPAQ, MTQ, MFA, SAJ, SCF, MELS, MESS, MSSS, MAMROT, INSPQ et OPC) | 0 \$ | N/A | Sensibilisation des clientèles des services de garde en milieu familial aux effets néfastes de la publicité commerciale destinée aux enfants |
| Comité consultatif du Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques et à l'accès à l'information (SRIDAI) | Conseiller la Direction de l'accès à l'information du Secrétariat quant aux projets et activités du réseau et sur les orientations législatives en matière d'accès à l'information | Ministères et organismes gouvernementaux participants (MAPAQ, MELS, MRQ, MSP, MSSS, MTQ, SAAQ, SCT et OPC) | 0 \$ | N/A | Formulation de recommandations en matière d'accès à l'information, en tenant compte de la réalité des divers ministères et organismes |
| Comité d'orientations stratégiques de la sécurité de l'information gouvernementale (COSSIG) | Conseiller le Ministère des services gouvernementaux (MSG) et réagir aux travaux effectués concernant la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale | Représentants d'une vingtaine de ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Québec, de même que de quelques organismes sectoriels | 0 \$ | N/A | Révision de la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale de 2006 |
| Table de concertation des organismes œuvrant en consommation | Concertation en matière d'interventions publiques relatives au domaine de la consommation | AMF, OPQ, OPC, RBQ, RDL | 0 \$ | N/A | Partage de bonnes pratiques en matière de gouvernance |

P.3 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS DONT FAIT PARTIE LE MINISTÈRE EN 2010-2011, EN INDIQUANT POUR CHACUN SON MANDAT, LA LISTE DE SES MEMBRES, LE BUDGET DÉPENSÉ EN 2010-2011, LE MONTANT VENTILÉ POUR LES FRAIS DE DÉPLACEMENTS, REPAS ET AUTRES ET LES RÉSULTATS ATTEINTS.

| COMITÉ | MANDAT | MEMBRES | BUDGET 2010-2011 | FRAIS DE DÉPLACEMENTS, REPAS ET AUTRES | RÉSULTATS ATTEINTS |
|--|---|---|---------------------|--|--|
| Réseau des répondants ministériels Politique d'allégement réglementaire et administratif | Mise en œuvre de la politique d'allégement réglementaire et administratif | Représentants d'une majorité des ministères et de certains organismes du gouvernement du Québec | 0 \$ | N/A | Mesures d'allégement réglementaire et administratives introduites |
| Réseau de veille intégrée sur les politiques publiques (RVIPP) | Partage d'informations et de veille stratégique sur les tendances et les faits porteurs qui peuvent influencer sur les politiques publiques du Québec | Représentants d'une trentaine de ministères et organismes du gouvernement du Québec | 247,00 \$ | N/A | Plus de 170 documents de veille stratégique diffusés par l'ensemble des ministères et organismes |

P.5 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS, PAR SECTEUR, AU MINISTÈRE EN 2010-2011 ET COMPARAISON AVEC LES SIX ANNÉES FINANCIÈRES PRÉCÉDENTES. PRÉCISER POUR CHAQUE SECTEUR ET CHAQUE ANNÉE LE NOMBRE ET LE POURCENTAGE D'EMPLOYÉS DEVENUS PERMANENTS :

1. NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS PAR SECTEURS EN 2010-2011 ET COMPARAISON AVEC LES SIX ANNÉES FINANCIÈRES PRÉCÉDENTES.

| SECTEUR D'ACTIVITÉ | 2010-2011 | | 2009-2010 | | 2008-2009 | | 2007-2008 | | 2006-2007 | | 2005-2006 | | 2004-2005 | |
|--|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|
| | NB | % ⁽¹⁾ | NB | % ⁽¹⁾ | NB | % ⁽¹⁾ | NB | % ⁽¹⁾ | NB | % ⁽¹⁾ | NB | % ⁽¹⁾ | NB | % ⁽¹⁾ |
| Présidence | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Secrétariat général | 4 | 3,8 | 6 | 5,7 | 7 | 6,6 | 5 | 4,5 | 3 | 2,7 | 3 | 2,6 | 4 | 3,4 |
| Affaires juridiques | 1 | 1,0 | 1 | 0,9 | 1 | 0,9 | 4 | 3,6 | 4 | 3,5 | 3 | 2,6 | 3 | 2,6 |
| Services aux consommateurs | 8 | 7,7 | 5 | 4,7 | 11 | 10,3 | 13 | 11,7 | 11 | 9,7 | 6 | 5,2 | 7 | 6,0 |
| TOTAUX | 13 | 12,5 | 12 | 11,3 | 19 | 17,8 | 22 | 19,8 | 18 | 15,9 | 12 | 10,4 | 14 | 12,0 |
| EFFECTIF AUTORISÉ AU 1 ^{ER} AVRIL | 104 | | 106 | | 107 | | 111 | | 113 | | 115 | | 117 | |

⁽¹⁾ Par rapport à l'effectif autorisé au 1^{er} avril

2. NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS DEVENUS PERMANENTS.

| SECTEUR D'ACTIVITÉ | 2010-2011 | | 2009-2010 | | 2008-2009 | | 2007-2008 | | 2006-2007 | | 2005-2006 | | 2004-2005 | |
|----------------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|
| | NB | % ⁽¹⁾ | NB | % ⁽¹⁾ | NB | % ⁽¹⁾ | NB | % ⁽¹⁾ | NB | % ⁽¹⁾ | NB | % ⁽¹⁾ | NB | % ⁽¹⁾ |
| Présidence | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Secrétariat général | 1 | 7,7 | 1 | 8,3 | 2 | 10,5 | 2 | 9,0 | - | - | - | - | 1 | 7,1 |
| Affaires juridiques | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Services aux consommateurs | 1 | 7,7 | 2 | 16,7 | 3 | 15,8 | 4 | 18,2 | - | - | 1 | 8,3 | 1 | 7,1 |
| TOTAUX | 2 | 15,4 | 3 | 25,0 | 5 | 26,3 | 6 | 27,2 | - | - | 1 | 8,3 | 2 | 14,2 |
| EMPLOYÉS OCCASIONNELS | 13 | | 12 | | 19 | | 22 | | 18 | | 12 | | 14 | |

⁽¹⁾ Par rapport au nombre d'employés occasionnels

P.6 VENTILATION DÉTAILLÉE DE TOUTES LES COMPRESSIONS FINANCIÈRES RÉALISÉES PAR LE MINISTÈRE ET SES ORGANISMES DANS LE CADRE DU PLAN DE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE POUR L'ANNÉE 2010-2011. FOURNIR ÉGALEMENT LE DÉTAIL DE TOUTE AUTRE DEMANDE DE COMPRESSIONS DU CONSEIL DU TRÉSOR AUPRÈS DU MINISTÈRE OU UN DE SES ORGANISMES:

La réponse à cette question se trouve à la question générale numéro 29.

P.7 LISTE ET COPIE DE TOUS LES SONDAGES EFFECTUÉS EN 2010-2011, EN INDIQUANT LES COÛTS ET, LE CAS ÉCHÉANT, LA FIRME RETENUE POUR LE RÉALISER :

| SONDAGE | NOM DE LA FIRME | Coût |
|--|--|-----------|
| Étude qualitative sur le climat organisationnel à l'Office | Desjardins Marketing stratégique | 13 700 \$ |
| Étude sur la compétence des jeunes de 12 à 16 ans en matière de consommation | Stratégie Organisation et Méthode SOM inc | 7 900 \$ |
| TOTAL | | 21 600 \$ |

P.8 LISTE DE TOUS LES FRAIS DE TRADUCTION ET DES DOCUMENTS TRADUITS POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DE SES ORGANISMES. FOURNIR LA LISTE DES CONTRATS OCTROYÉS, LE NOM DES FIRMES RETENUES ET LES COÛTS.

| FIRME | DESCRIPTION | MONTANT |
|-------------------|--|--------------|
| Paul Raymond Côté | Formulaire de mise en demeure | 51,00 \$ |
| Paul Raymond Côté | Lettre JMF Mackintosh | 55,00 \$ |
| Paul Raymond Côté | Sommaire loi 60 – Téléphonie | 191, 25 \$ |
| Paul Raymond Côté | Faites valoir vos droits | 93,50 \$ |
| Paul Raymond Côté | Formulaire de mise en demeure - Série de 8 textes | 360,00 \$ |
| Paul Raymond Côté | Conseillers en voyages – Page d'accueil site Web | 47,50 \$ |
| Paul Raymond Côté | Certificat de conseiller en voyages - clicSÉCUR | 24,50 \$ |
| Paul Raymond Côté | Projet de loi 60 - Télécommunications | 357,25 \$ |
| Paul Raymond Côté | FICAV – Projet de loi 60 - Modifications | 62,50 \$ |
| Paul Raymond Côté | Conseiller en voyages – Affiliation - Courriel | 39,00 |
| Paul Raymond Côté | Certificats de conseillers en voyages - Textes | 68,75 \$ |
| Paul Raymond Côté | Lettre d'affaires – Prix tout inclus | 226,50 \$ |
| Paul Raymond Côté | Conseillers en voyages - Lettre | 42,00 \$ |
| Paul Raymond Côté | Entrée en vigueur du projet de loi 60 – Différents textes pour le Web et documents de base | 3 379,50 \$ |
| Paul Raymond Côté | Déclaration de services aux citoyens – Page Web | 322,50 \$ |
| Paul Raymond Côté | Principales modifications à la LAV - Communiqué | 292, 50 \$ |
| Paul Raymond Côté | Air Canada (Dépôt 224 LPC) - Communiqué | 118,80 \$ |
| Paul Raymond Côté | Trousse texte modifié | 12,50 \$ |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| TOTAL | | 5 744, 55 \$ |

P.9 FOURNIR POUR TOUT ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE, CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENTE, LES MOMENTS VENTILÉS POUR L'ANNÉE 2010-2011 CONCERNANT :

- a) FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE REPRÉSENTATION, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE VOYAGE;**
- b) LES FRAIS DE PRÉPARATION AUX CONGRÈS, COLLOQUES, SOMMETS, CONFÉRENCES, ETC.**

A) FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE REPRÉSENTATION, DE REPAS ET DE VOYAGE

| FRAIS DE DÉPLACEMENT | FRAIS DE VOYAGE | FRAIS DE REPAS | FRAIS DE REPRÉSENTATION |
|----------------------|-----------------|----------------|-------------------------|
| 10 129,73 \$ | - | - | 2 624,71 \$ |

B) LES FRAIS DE PRÉPARATION AUX CONGRÈS, COLLOQUES, SOMMETS, CONFÉRENCES, ETC.

| COLLOQUES OU CONGRÈS | LISTE DES PARTICIPANTS | COÛTS AFFÉRENTS |
|---|------------------------|-----------------|
| 5 ^e colloque sur le recours collectif (Association du Barreau canadien, division Québec) – 2010-04-29 – Montréal | Louis Borgeat | 675,35 \$ |
| Colloque Éducaloi – 2010-10-21 – Québec | Louis Borgeat | 197,50 \$ |
| TOTAL | | 872,85 \$ |

P.10 MANDATS DONNÉS À LA SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU QUÉBEC POUR LA LOCATION, L'ACHAT, L'AMÉNAGEMENT, LA DÉCORATION ET LES TRAVAUX DIVERS EN RÉGIE ET/OU PAR SOUS-CONTRAT, EN 2010-2011 :

Il n'y a eu aucun aménagement en 2010-2011.

Cependant, trois mandats ont été donnés à la SIQ qui a effectué les travaux suivants :

| DESCRIPTION DES TRAVAUX | BUREAU RÉGIONAL | DATE DE LA FACTURE | MONTANT |
|--|-----------------|--------------------|-------------|
| Installation d'un conduit de 30 mètres entre la chambre de téléphone au 8 ^e étage et le cabinet de télécommunications | Gatineau | 2010-09-29 | 1 123,58 \$ |
| Coût d'honoraires et frais administratifs pour des travaux de câblage de catégorie 6 | Rouyn-Noranda | 2010-11-04 | 94,83 \$ |
| Déménagement de classeurs ainsi que changement de la serrure de la porte d'entrée | Rouyn-Noranda | 2011-01-28 | 133,80 \$ |

Données en date du 22 mars 2011

P.12 LISTE VENTILÉE PAR BÉNÉFICIAIRE ET PAR MODE D'OCTROI (SOUMISSION PUBLIQUE, SUR INVITATION OU CONTRAT NÉGOCIÉ) DE TOUS LES CONTRATS DE COVÉRIFICATION OCTROYÉS PAR LE MINISTÈRE ET TOUT ORGANISME QUI RELÈVE DU MINISTÈRE EN 2010-2011 EN INDIQUANT : NOM DU PROFESSIONNEL OU DE LA FIRME; NOMS DE TOUS LES SOUS-TRAITANTS; MANDAT ET RÉSULTAT; COÛT; ÉCHÉANCIER; DANS LE CAS D'OCTROI PAR SOUMISSION, FOURNIR LE NOM DES SOUMISSIONNAIRES ET LE MONTANT DES SOUMISSIONS:

L'Office de la protection du consommateur n'a pas octroyé de contrat de covérification en 2010-2011.

P.13 POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES, CONSEILS, COMITÉS OU AUTRES QUI EN RELÈVENT, INDIQUER POUR L'ANNÉE 2010-2011 :

- **LA LISTE DE TOUS LES CONCOURS ET TIRAGES EFFECTUÉS;**
 - **LES PRIX REMIS AUX GAGNANTS DES CONCOURS ET DES TIRAGES, AINSI QUE LA VALEUR DE CES PRIX;**
 - **L'OBJECTIF VISÉ PAR LA TENUE DE CHACUN DES CONCOURS.**
-

L'Office de la protection du consommateur n'a pas tenu de concours ni effectué de tirage en 2011-2012.

P.14 POUR LE MINISTÈRE ET TOUS LES ORGANISMES (DIRECTIONS MINISTÉRIELLES, AGENCES, ENTREPRISES D'ÉTAT, COMMISSIONS, RÉGIES, SOCIÉTÉS, ÉTABLISSEMENTS, BUREAUX, ORGANISMES DE L'ÉTAT, COMITÉS, COMITÉS EXPERT, CONSEILS, INSTITUTS, SECRÉTARIATS RELEVANT D'UN MINISTÈRE), CONCERNANT LES CAMPAGNES DE PUBLICITÉ ET DE SENSIBILISATION, FOURNIR POUR LES ANNÉES FINANCIÈRES 2009-2010 ET 2010-2011 :

- LE NOM DE TOUTES LES CAMPAGNES;
- LES COÛTS DE CES CAMPAGNES;
- LE NOM DE LA FIRME OU DE PROFESSIONNEL RETENU POUR LA RÉALISER;
- LES DATES DE DIFFUSION DE LA CAMPAGNE;
- LES OBJECTIFS VISÉS PAR CHAQUE CAMPAGNE.

2010-2011

L'Office de la protection du consommateur n'a fait aucune campagne de publicité et de sensibilisation en 2010-2011.

2009-2010

| CAMPAGNES | NOMS DES FIRMES OU DES PROFESSIONNEL | DATES DE DIFFUSIONS | OBJECTIFS | COÛTS |
|-------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|---------------|
| Achat d'une thermopompe | LXB Communications | Mars 2010 | Prévention des fraudes par vente itinérante | 98 185, 62 \$ |
| Vos enfants et la pub | Egzakt | Octobre 2009 et mars 2010 | Sensibilisation aux effets de la publicité sur les enfants | 24 777,65 \$ |
| TOTAL | | | | 122 963,27 \$ |

P.46 LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2010-2011 À DES AVOCATS ET NOTAIRES DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT EN PRÉCISANT :

- LE NOM ET L'ADRESSE DU PROFESSIONNEL;
 - DESCRIPTION DE L'OBJET DU MANDAT, LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE PROLONGATION;
 - LE COÛT HORAIRE ET LE COÛT TOTAL DU MANDAT, LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE DÉROGATION QUANT AU TAUX HORAIRE APPLICABLE;
 - LE NOM DE L'ÉTUDE DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL.
-

L'Office de la protection du consommateur n'a pas accordé de mandat à des avocats et notaires de pratique privée en 2010-2011.

P.47 LISTE, DÉTAIL ET COÛTS DES MANDATS DONNÉS PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT À DES AVOCATS, NOTAIRES ET LÉGISTES DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À LA RETRAITE DANS LE CADRE D'AVIS, CONSULTATIONS, ASSISTANCE OU RÉDACTION CONCERNANT LA LÉGISLATION, POUR LES ANNÉES 2009-2010 ET 2010-2011:

2009-2010

| MANDANTS | DÉTAILS | COÛTS |
|-------------------------------------|--|--------------|
| Luis Curras Avocat à la retraite | Faire des travaux de recherche, préparer des documents de consultation, d'orientation, de synthèse et d'analyse dans le cadre des travaux portant sur les orientations et les propositions de modifications des dispositions de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> et de son règlement d'application, en matière de crédit à la consommation. | 25 500,00 \$ |

2010-2011

L'Office de la protection du consommateur n'a pas accordé de mandat à des avocats, notaires et légistes de la pratique privée ou à la retraite dans le cadre d'avis, consultations, assistance ou rédaction concernant la législation, en 2010-2011.

P.48 LISTE, COÛT ET DÉTAIL DES MANDATS DONNÉS PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT À DES AVOCATS, NOTAIRES OU JURISTES DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À LA RETRAITE QUI ONT DÉJÀ ÉTÉ À L'EMPLOI DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE. PRÉCISER LA DATE DE LA FIN DE LEUR EMPLOI :

L'Office de la protection du consommateur n'a pas accordé, en 2010-2011, de mandat à des avocats, notaires ou juristes de la pratique privée ou à la retraite qui ont déjà été à l'emploi du ministère de la Justice.

LE 20 AVRIL 2011

DOCUMENT PRÉPARÉ PAR :
LE SERVICE DE LA PLANIFICATION