



# ÉTUDE DES CRÉDITS 2013-2014

OFFICE DE LA PROTECTION DU  
CONSOMMATEUR

RENSEIGNEMENTS  
PARTICULIERS - PLQ

Office  
de la protection  
du consommateur

Québec 

**Office de la protection du consommateur**  
**Étude des crédits 2013-2014**  
**Table des matières**

**Fiches particulières - PLQ (OPC)**

|     |  |    |
|-----|--|----|
| P1. | Demandes de renseignements .....                               | 1  |
| P2. | Plaintes ayant mené à des interventions juridiques .....       | 5  |
| P3. | Plaintes menées par la Direction des affaires juridiques ..... | 6  |
| P4. | Médiations entreprises .....                                   | 7  |
| P5. | Effectifs par bureaux régionaux, par catégorie d'emploi .....  | 8  |
| P6. | Activités de communication et d'éducation .....                | 10 |
| P7. | Revenus provenant des amendes .....                            | 11 |
| P8. | Études et sondages .....                                       | 12 |
| P9. | Enquêtes et résultats des enquêtes .....                       | 13 |

**Fiches particulières - PLQ (MJQ – OPC)**

|      |   |    |
|------|---|----|
| P1.  | Dépenses informatique et TIC .....                          | 14 |
| P2.  | Conseil d'administration .....                              | 15 |
| P3.  | Employés occasionnels non renouvelés .....                  | 16 |
| P4.  | Nombre d'employés occasionnels .....                        | 17 |
| P5.  | Nombre d'employés occasionnels devenus permanents .....     | 18 |
| P6.  | Prévisions budgétaires et compressions .....                | 19 |
| P7.  | Bureau de la présidence – Frais .....                       | 20 |
| P8.  | Sondages commandés après le 31 août 2012 .....              | 21 |
| P9.  | Frais de traduction et contrats .....                       | 22 |
| P12. | Mandats donnés à la SIQ .....                               | 23 |
| P14. | Comités interministériels .....                             | 24 |
| P16. | Nombre d'accommodements .....                               | 26 |
| P42. | Mandats accordés à des juristes de la pratique privée ..... | 27 |
| P44. | Dossiers de poursuites et honoraires .....                  | 28 |

**P1 – 1) NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL POUR LES ANNÉES 2011-2012 ET 2012-2013, PAR CATÉGORIE, 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.**

**1) NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES PAR BUREAU RÉGIONAL DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012 AU 30 NOVEMBRE 2012.<sup>1</sup>**

| BUREAU RÉGIONAL   | DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN |               | TOTAL          | FORMULAIRES DE PLAINTES ENVOYÉS |
|-------------------|--|---------------|----------------|---------------------------------|
|                   | AVANT ACHAT                              | APRÈS ACHAT   |                |                                 |
| BR Rimouski       | 266                                      | 2883          | 3149           | 101                             |
| BR Jonquière      | 2038                                     | 15 347        | 17 385         | 1060                            |
| BR Québec         | 2957                                     | 15 038        | 17 995         | 859                             |
| BR Trois-Rivières | 1015                                     | 12 059        | 13 074         | 817                             |
| BR Sherbrooke     | 1952                                     | 12 141        | 14 093         | 710                             |
| BR Montréal       | 3556                                     | 22 177        | 25 733         | 1678                            |
| BR Gatineau       | 418                                      | 3795          | 4213           | 182                             |
| BR Rouyn-Noranda  | 275                                      | 1889          | 2164           | 110                             |
| BR Sept-Îles      | 699                                      | 2343          | 3042           | 181                             |
| BR Saint-Jérôme   | 514                                      | 8115          | 8629           | 525                             |
| BR Gaspé          | 586                                      | 3019          | 3605           | 226                             |
| Direction         | -  | -             | -              | -                               |
| <b>TOTAL</b>      | <b>14 276</b>                            | <b>98 806</b> | <b>113 082</b> | <b>6449</b>                     |

<sup>1</sup> Ces statistiques ne sont pas représentatives de la demande des consommateurs de chaque région. Les appels relatifs aux demandes de renseignements et plaintes ne sont plus régionalisés, mais plutôt regroupés par l'intermédiaire d'un centre de relation clientèle qui centralise virtuellement les effectifs régionaux.

**P1 – 2) NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL POUR LES ANNÉES 2011-2012 ET 2012-2013, PAR CATÉGORIE, 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, LES SUIVIS ET LES RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- B) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGES », LES SUIVIS ET LES 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, LES SUIVIS ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LES TAUX DE RÉUSSITE;
- D) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE, LES SUIVIS EFFECTUÉS ET LES 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, LES SUIVIS ET LES RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE.
- G) NOMBRE DE 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.

**1<sup>er</sup> avril 2012 au 30 novembre 2012**

**A) PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIER 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    | 206                      | 275                    | 75 %               |

**B) PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGES »**

Les plaintes relatives aux prêteurs sur gages 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 | 152                      | 382                    | 40 %               |

**D) PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE**

| Catégorie           | Nbre de plaintes réglées | Nbre total de plaintes | % plaintes réglées |
|---------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|
| Location automobile | 15                       | 37                     | 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 | 18                       | 151                    | 12 %               |

**P1 – 2) NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL POUR LES ANNÉES 2011-2012 ET 2012-2013, PAR CATÉGORIE, 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, LES SUIVIS ET LES RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
- B) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGES », LES SUIVIS ET LES 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, LES SUIVIS ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LES TAUX DE RÉUSSITE;**
- D) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE, LES SUIVIS EFFECTUÉS ET LES 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, LES SUIVIS ET LES RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE.**
- G) NOMBRE DE 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.**

**F) PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX**

| Catégorie                  | Nbre de plaintes réglées | Nbre total de plaintes | % plaintes réglées |
|----------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|
| Marquage unitaire des prix | 50                       | 88                     | 57 %               |

**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 |
|-------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|
| Télécommunications      | 157                      | 238                    | 66 %               |
| Garantie supplémentaire | 3                        | 6                      | 50 %               |
| Cartes prépayées        | 16                       | 30                     | 50 %               |

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

# P1 - 3) Nombre total de demandes de renseignements et de soutien et de plaintes par catégorie

1er AVRIL 2012 au 30 NOVEMBRE 2012

| Catégorie                 | Domaine de renseignements                 | Renseignements |             | Form. de plaintes | Total renseignements | % du grand total |
|---------------------------|---|----------------|-------------|-------------------|----------------------|------------------|
|                           |   | Avant achat    | Après achat |                   |                      |                  |
| Véhicules automobiles     | Achat neuf                                | 402            | 3 299       | 161               | 3 701                | 3,27%            |
|                           | Achat usagé                               | 670            | 7 388       | 765               | 8 058                | 7,13%            |
|                           | Réparation                                | 288            | 2 265       | 362               | 2 553                | 2,26%            |
|                           | Biens et services relatifs à l'automobile | 125            | 2 311       | 112               | 2 436                | 2,15%            |
|                           | Total catégorie 2012-2013                 | 1 485          | 15 263      | 1 400             | 16 748               | 14,81%           |
| Habitation                | Achat d'immeuble neuf                     | 83             | 477         | 8                 | 560                  | 0,50%            |
|                           | Achat immeuble usagé                      | 108            | 496         | 5                 | 604                  | 0,53%            |
|                           | Rénovation                                | 488            | 2 604       | 191               | 3 092                | 2,73%            |
|                           | Location                                  | 37             | 425         | 10                | 462                  | 0,41%            |
|                           | Énergie                                   | 118            | 1 731       | 179               | 1 849                | 1,64%            |
|                           | Biens & services à l'habitation           | 408            | 7 625       | 520               | 8 033                | 7,10%            |
|                           | Total catégorie 2012-2013                 | 1 242          | 13 358      | 913               | 14 600               | 12,91%           |
| Mobilier                  | Meubles                                   | 85             | 4 595       | 140               | 4 680                | 4,14%            |
|                           | Électroménagers achat                     | 101            | 3 619       | 81                | 3 720                | 3,29%            |
|                           | Électroménagers réparation                | 244            | 759         | 43                | 1 003                | 0,89%            |
|                           | Audio-visuel                              | 60             | 1 844       | 73                | 1 904                | 1,68%            |
|                           | Ordinateurs                               | 34             | 1 366       | 71                | 1 400                | 1,24%            |
|                           | Autres                                    | 93             | 1 592       | 39                | 1 685                | 1,49%            |
|                           | Total catégorie 2012-2013                 | 617            | 13 775      | 447               | 14 392               | 12,73%           |
| Services financiers       | Assurances générales et personnelles      | 41             | 358         | 6                 | 399                  | 0,35%            |
|                           | Garanties supplémentaires sur autom.      | 12             | 111         | 5                 | 123                  | 0,11%            |
|                           | Location à long terme                     | 54             | 959         | 76                | 1 013                | 0,90%            |
|                           | Recouvrement                              | 135            | 3 693       | 652               | 3 828                | 3,39%            |
|                           | Crédit                                    | 243            | 2 783       | 184               | 3 026                | 2,68%            |
|                           | Autres                                    | 110            | 1 173       | 30                | 1 283                | 1,13%            |
|                           | Total catégorie 2012-2013                 | 595            | 9 077       | 953               | 9 672                | 8,55%            |
| Services personnels       | Agences (rencontre, placement)            | 3              | 15          | 5                 | 18                   | 0,02%            |
|                           | Enseignement général                      | 209            | 2 814       | 448               | 3 023                | 2,67%            |
|                           | Services funéraires préarrangements       | 54             | 215         | 39                | 269                  | 0,24%            |
|                           | Services funéraires autres                | 22             | 104         | 7                 | 126                  | 0,11%            |
|                           | Services professionnels                   | 95             | 915         | 21                | 1 010                | 0,89%            |
|                           | Tourisme - voyage                         | 587            | 2 351       | 215               | 2 938                | 2,60%            |
|                           | Enseignement studios de santé             | 81             | 1 090       | 116               | 1 171                | 1,04%            |
|                           | Total catégorie 2012-2013                 | 1 051          | 7 504       | 851               | 8 555                | 7,57%            |
| Organismes et entreprises | OPC                                       | 950            | 273         | 0                 | 1 223                | 1,08%            |
|                           | Autres organismes et ministères           | 905            | 948         | 1                 | 1 853                | 1,64%            |
|                           | Profil du commerçant                      | 2 858          | 560         | 0                 | 3 418                | 3,02%            |
|                           | Occasion d'affaires et VPM                | 70             | 181         | 2                 | 251                  | 0,22%            |
|                           | Autres                                    | 190            | 641         | 17                | 831                  | 0,73%            |
|                           | Total catégorie 2012-2013                 | 4 973          | 2 603       | 20                | 7 576                | 6,70%            |
| Autre sujets              | Animaux                                   | 18             | 555         | 5                 | 573                  | 0,51%            |
|                           | Autres                                    | 1 025          | 4 760       | 159               | 5 785                | 5,12%            |
|                           | Total catégorie 2012-2013                 | 1 043          | 5 315       | 164               | 6 358                | 5,62%            |
| Commerce électronique     |   | 75             | 770         | 56                | 845                  | 0,75%            |
|                           | Total catégorie 2012-2013                 | 75             | 770         | 56                | 845                  | 0,75%            |
| Indication des prix       |   | 145            | 1 787       | 205               | 1 932                | 1,71%            |
|                           | Total catégorie 2012-2013                 | 145            | 1 787       | 205               | 1 932                | 1,71%            |
| Biens personnels          | Alimentation                              | 54             | 914         | 116               | 968                  | 0,86%            |
|                           | Médicaments et prothèses                  | 17             | 156         | 9                 | 173                  | 0,15%            |
|                           | Publications                              | 21             | 418         | 65                | 439                  | 0,39%            |
|                           | Sports - Loisirs                          | 136            | 3 216       | 201               | 3 352                | 2,96%            |
|                           | Télécommunication                         | 168            | 9 391       | 662               | 9 559                | 8,45%            |
|                           | Vêtements                                 | 36             | 1 534       | 53                | 1 570                | 1,39%            |
|                           | Autres                                    | 422            | 6 863       | 334               | 7 285                | 6,44%            |
|                           | Total catégorie 2012-2013                 | 854            | 22 492      | 1 440             | 23 346               | 20,65%           |
| Administration            | Appel ou suivi                            | 1 195          | 2 548       | 0                 | 3 743                | 3,31%            |
|                           | Total catégorie 2012-2013                 | 1 195          | 2 548       | 0                 | 3 743                | 3,31%            |
| Références                | Gouvernementales                          | 617            | 2 257       | 0                 | 2 874                | 2,54%            |
|                           | Non gouvernementales                      | 384            | 2 057       | 0                 | 2 441                | 2,16%            |
|                           | Total catégorie 2012-2013                 | 1 001          | 4 314       | 0                 | 5 315                | 4,70%            |
| GRAND TOTAL 2012-2013     |   | 14 276         | 98 806      | 6 449             | 113 082              | 100,00%          |

1er avril 2012 au 30 novembre 2012

**P.2 EN 2011-2012 ET 2012-2013, 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.**

**1<sup>er</sup> avril 2012 au 30 novembre 2012 – Les références<sup>1</sup> et le résultat des plaintes, ventilés par nature**

| Nature des plaintes<br>2012-2013    | Référence                       |                     |           | Aucune<br>référence <sup>3</sup> | Nombre total<br>de plaintes<br>traitées | % de<br>plaintes<br>référées | Résultat         |                      |                     | Nombre total de<br>plaintes traitées | % de<br>plaintes<br>régées |
|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------|-----------|----------------------------------|---|------------------------------|------------------|----------------------|---------------------|--------------------------------------|----------------------------|
|                                     | Cour des<br>petites<br>créances | Avocat <sup>2</sup> | Autre     |                                  |   |                              | Plainte<br>régée | Plainte non<br>régée | Résultat<br>inconnu |                                      |                            |
| Qualité du bien ou service          | 76                              | 2                   | 3         | 58                               | 139                                     | 58                           | 41               | 86                   | 12                  | 139                                  | 29                         |
| Problème relié à la garantie        | 25                              | 3                   | 2         | 11                               | 41                                      | 73                           | 12               | 26                   | 3                   | 41                                   | 29                         |
| Travaux incomplets                  | 17                              | 0                   | 0         | 11                               | 28                                      | 61                           | 9                | 15                   | 4                   | 28                                   | 32                         |
| Pratique commerciale                | 229                             | 13                  | 16        | 428                              | 686                                     | 38                           | 288              | 305                  | 93                  | 686                                  | 42                         |
| Annulation/Résiliation              | 136                             | 4                   | 14        | 309                              | 463                                     | 33                           | 272              | 171                  | 20                  | 463                                  | 59                         |
| Délais de livraison/Bien ou service | 36                              | 1                   | 3         | 26                               | 66                                      | 61                           | 19               | 40                   | 7                   | 66                                   | 29                         |
| Menaces/Harcèlement                 | 10                              | 3                   | 2         | 94                               | 109                                     | 14                           | 87               | 9                    | 13                  | 109                                  | 80                         |
| Tout autre domaine                  | 134                             | 6                   | 14        | 296                              | 450                                     | 34                           | 202              | 176                  | 72                  | 450                                  | 45                         |
| Nature non codifiée                 | 5                               | 2                   | 0         | 40                               | 47                                      | 15                           | 6                | 8                    | 33                  | 47                                   | 13                         |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>668</b>                      | <b>34</b>           | <b>54</b> | <b>1273</b>                      | <b>2029</b>                             | <b>37</b>                    | <b>936</b>       | <b>836</b>           | <b>257</b>          | <b>2029</b>                          | <b>46</b>                  |

1 Les références présentées dans ce tableau concernent le volet civil des plaintes. Par ailleurs, la plupart des plaintes traitées ont également une portée pénale, pour laquelle des interventions juridiques sont réalisées à l'Office. Les interventions juridiques réalisées à l'Office sont détaillées dans la fiche de renseignements particuliers 105.

2 Il s'agit d'une référence à un avocat de pratique privée, lorsque la valeur du litige est supérieure à 7 000 \$.

3 Il n'y a aucune référence lorsque le problème du consommateur se règle en cours de traitement de la plainte, ou à la suite d'une conciliation réalisée par un agent de protection du consommateur.

**P.3 EN 2011-2012 ET 2012-2013, 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, RÉSULTATS OBTENUS ET RÉSULTATS DES POURSUITES.**

**A) INTERVENTIONS JURIDIQUES, JUGEMENTS ET AMENDES POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL AU 30 NOVEMBRE 2012**

| SECTEUR                                  | INTERVENTIONS JURIDIQUES | JUGEMENTS  | AMENDES             |
|--|--------------------------|------------|---------------------|
| Agents de voyages                        | 42                       | 39         | 132 070 \$          |
| Arrangements funéraires préalables       | 15                       | 24         | 120 541 \$          |
| Automobile                               | 20                       | 13         | 26 730 \$           |
| Commerce itinérant                       | 54                       | 35         | 306 719 \$          |
| Crédit                                   | 2                        | 1          | 1 260 \$            |
| Exécution successive et studios de santé | 39                       | 28         | 163 313 \$          |
| Fiducie                                  | 0                        | 1          | 0 \$                |
| Garanties                                | 3                        | 12         | 469 \$              |
| Pratiques de commerce                    | 148                      | 50         | 320 670 \$          |
| Recouvrement de créances                 | 0                        | 20         | 18 015 \$           |
| Contrats à distance                      | 0                        | 0          | 0 \$                |
| Autres                                   | 2                        | 2          | 6 700 \$            |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>325</b>               | <b>214</b> | <b>1 096 787 \$</b> |

**B) RÉPARTITION DES INTERVENTIONS JURIDIQUES ENTRE LES POURSUITES PÉNALES ET LES AVIS PÉNAUX POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL AU 30 NOVEMBRE 2012**

| SECTEUR                                  | POURSUITES PÉNALES | AVIS PÉNAUX | TOTAL DES INTERVENTIONS JURIDIQUES |
|--|--------------------|-------------|------------------------------------|
| Agents de voyages                        | 39                 | 3           | 42                                 |
| Arrangements funéraires préalables       | 13                 | 2           | 15                                 |
| Automobile                               | 18                 | 2           | 20                                 |
| Commerce itinérant                       | 52                 | 2           | 54                                 |
| Crédit                                   | 2                  | 0           | 2                                  |
| Exécution successive et studios de santé | 38                 | 1           | 39                                 |
| Fiducie                                  | 0                  | 0           | 0                                  |
| Garanties                                | 3                  | 0           | 3                                  |
| Pratiques de commerce                    | 88                 | 60          | 148                                |
| Recouvrement de créances                 | 0                  | 0           | 0                                  |
| Contrats à distance                      | 0                  | 0           | 0                                  |
| Autres                                   | 2                  | 0           | 2                                  |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>255</b>         | <b>70</b>   | <b>325</b>                         |



**P.4 NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES PAR SECTEUR ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS PAR MÉDIATION, EN 2012-2013, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.<sup>1</sup>**

| NATURE DES DOSSIERS                  | 1 <sup>er</sup> avril 2012 au 30 novembre 2012 |            |           |                               |
|--------------------------------------|--|------------|-----------|-------------------------------|
|                                      | MÉDIATIONS                                     |            | %         | Délai moy. traitement (jours) |
|                                      | Entreprises                                    | Réussies   |           |                               |
| 1000 - Aliments                      | 8  | 7          | 88        | 21                            |
| 1100 - Agence/Placement/Emploi       | 1  | 1          | 100       | 33                            |
| 1200 - Animaux - Accessoires         | 0  | 0          | 0         | 0                             |
| 1300 - Appareils électroménagers     | 21   | 11         | 52        | 23                            |
| 1400 - Argent                        | 54   | 40         | 74        | 25                            |
| 1500 - Assurances                    | 0  | 0          | 0         | 0                             |
| 1600 - Audiovisuel                   | 3  | 2          | 67        | 19                            |
| 1700 - Bijoux                        | 0  | 0          | 0         | 0                             |
| 1800 - Camping                       | 1  | 1          | 100       | 26                            |
| 1900 - Télécommunications            | 76   | 54         | 71        | 28                            |
| 2000 - Déménagements                 | 8  | 2          | 25        | 24                            |
| 2100 - Enseignement                  | 82   | 41         | 50        | 29                            |
| 2200 - Appareils chauffage-énergie   | 31   | 8          | 26        | 26                            |
| 2300 - Feu/Vol                       | 6  | 3          | 50        | 16                            |
| 2400 - Services funéraires/Sépulture | 8  | 8          | 100       | 34                            |
| 2500 - Immobilier - Habitation       | 34   | 9          | 26        | 24                            |
| 2600 - Habitation - Rénovation       | 51   | 17         | 33        | 29                            |
| 2700 - Instruments de musique        | 0  | 0          | 0         | 0                             |
| 2800 - Instruments de précision      | 0  | 0          | 0         | 0                             |
| 2900 - Jouets                        | 0  | 0          | 0         | 0                             |
| 3000 - Machinerie/outils             | 2  | 2          | 100       | 30                            |
| 3100 - Médicaments/prothèses         | 4  | 3          | 75        | 27                            |
| 3200 - Menus articles                | 5  | 4          | 80        | 24                            |
| 3300 - Meubles/mobilier              | 21   | 12         | 57        | 23                            |
| 3400 - M/O gouvernementaux           | 0  | 0          | 0         | 0                             |
| 3500 - Ordinateurs domestiques       | 10   | 5          | 50        | 28                            |
| 3600 - Produits de beauté            | 7  | 5          | 71        | 18                            |
| 3700 - Produits entretien ménager    | 0  | 0          | 0         | 0                             |
| 3800 - Publications                  | 6  | 5          | 83        | 15                            |
| 3900 - Garanties supplémentaires     | 2  | 0          | 0         | 28                            |
| 4000 - Services professionnels       | 3  | 2          | 67        | 23                            |
| 4100 - Sports/loisirs                | 16   | 7          | 44        | 21                            |
| 4200 - Voyages                       | 29   | 4          | 14        | 25                            |
| 4300 - Vaissellerie                  | 1  | 0          | 0         | 37                            |
| 4400 - Vêtements                     | 9  | 5          | 56        | 24                            |
| 4500 - Location à long terme         | 14   | 5          | 36        | 36                            |
| 5000 - Automobile                    | 178  | 66         | 37        | 23                            |
| 5100 - Moto                          | 4  | 2          | 50        | 22                            |
| 5200 - Autres véhicules              | 17   | 5          | 29        | 28                            |
| 5700 - Commerce électronique         | 8  | 5          | 63        | 23                            |
| 5800 - Entreprises (Généralités)     | 35   | 27         | 77        | 20                            |
| 5900 - Divers                        | 18   | 10         | 56        | 27                            |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>773</b>                                     | <b>378</b> | <b>49</b> | <b>26</b>                     |

<sup>1</sup> 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.5 VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, AU 31 MARS 2010, AU 31 MARS 2011, AU 31 MARS 2012 ET DEPUIS LE 31 AOÛT 2012, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOI AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS, EN DISTINGUANT LES POSTES PERMANENTS DES POSTES OCCASIONNELS. SPÉCIFIER ET DISTINGUER LE TOTAL DES EFFECTIFS AFFECTÉS :**
- A. AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE;**
  - B. AU TRAITEMENT DES PLAINTES;**
  - C. À LA MÉDIATION;**
  - D. AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS.**

**EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIE ET PAR RÉGION**

**EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ  
VENTILATION AU 31 AOÛT 2012**

| REGION            | CATEGORIE D'EMPLOIS |                 |       |                    |       |                     |       |
|-------------------|---------------------|-----------------|-------|--------------------|-------|---------------------|-------|
|                   | HORS CADRE          | CADRE JURIDIQUE | CADRE | PROF. <sup>1</sup> | TECH. | FONCT. <sup>2</sup> | TOTAL |
| BUREAUX CENTRAUX  |                     |                 |       |                    |       |                     |       |
| TROIS-RIVIERES    |                     |                 |       | 2                  | 1     | 1                   | 4     |
| QUEBEC            | 1                   |                 | 4     | 21                 | 8     | 6                   | 40    |
| MONTREAL          |                     | 1               | 1     | 12                 | 8     | 1                   | 23    |
| GATINEAU          |                     |                 |       | 1                  |       |                     | 1     |
| SOUS-TOTAL        | 1                   | 1               | 5     | 36                 | 17    | 8                   | 68    |
| BUREAUX RÉGIONAUX |                     |                 |       |                    |       |                     |       |
| QUEBEC            |                     |                 | 1     |                    |       | 6                   | 7     |
| MONTREAL          |                     |                 | 1     |                    |       | 12                  | 13    |
| 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-JERÔME      |                     |                 |       |                    |       | 3                   | 3     |
| TROIS-RIVIERES    |                     |                 |       |                    |       | 4                   | 4     |
| SOUS-TOTAL        | 0                   | 0               | 4     | 0                  | 0     | 38                  | 42    |
| OFFICE            | 1                   | 1               | 9     | 36                 | 17    | 46                  | 110   |

N.B. Aucun ETC occasionnel autorisé

1 Incluant les juristes

2 Incluant les agents de protection du consommateur

**P.5 VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, AU 31 MARS 2010, AU 31 MARS 2011, AU 31 MARS 2012 ET DEPUIS LE 31 AOÛT 2012, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOI AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS, EN DISTINGUANT LES POSTES PERMANENTS DES POSTES OCCASIONNELS. SPÉCIFIER ET DISTINGUER LE TOTAL DES EFFECTIFS AFFECTÉS :**

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

**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 31 AOÛT 2012**

| BUREAUX                | ENQUÊTES ET SURVEILLANCE | TRAITEMENT DES PLAINTES | CONCILIATION | DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN |
|------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------|--|
| BUREAUX ADMINISTRATIFS | 20                       |                         |              | 8 <sup>3</sup>                           |
| BUREAUX RÉGIONAUX      | 1                        |                         |              |  |
| Québec                 | 6                        | 6                       | 6            | 6  |
| Montréal               | 12                       | 12                      | 12           | 12                                       |
| Gaspé                  | 1                        | 1                       | 1            | 1  |
| Gatineau               | 3                        | 3                       | 3            | 3  |
| Jonquière              | 3                        | 3                       | 3            | 3  |
| Rimouski               | 1                        | 1                       | 1            | 1  |
| Rouyn-Noranda          | 1                        | 1                       | 1            | 1  |
| Sept-Îles              | 1                        | 1                       | 1            | 1  |
| Sherbrooke             | 3                        | 3                       | 3            | 3  |
| Saint-Jérôme           | 3                        | 3                       | 3            | 3  |
| Trois-Rivières         | 4                        | 4                       | 4            | 4  |
| <b>TOTAL</b>           | <b>59</b>                | <b>38</b>               | <b>38</b>    | <b>46</b>                                |

**NOTE 1**

Les effectifs indiqués dans la section « Enquêtes et surveillance » du tableau sont ceux qui consacrent une part importante de leur tâche à la réalisation d'enquêtes et d'activités de surveillance, soit :

- 9 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 poste de professionnel à la Direction des services aux consommateurs;
- 38 postes d'agent de protection du consommateur.

**NOTE 2**

Les 38 agents de protection du consommateur (APC) exercent les différentes responsabilités inhérentes à leurs tâches dans chacun des domaines d'intervention que constituent la surveillance, le traitement des plaintes, la conciliation et les demandes de renseignements et de soutien.

**NOTE 3**

Le personnel du Service des permis répond aux demandes de renseignements et de soutien de la clientèle commerciale.

**P.6 VENTILATION DÉTAILLÉE DU MONTANT DÉPENSÉ PAR L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR POUR LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET SA MISSION ÉDUCATIVE AINSI QUE COPIE DES DOCUMENTS PUBLIÉS À CES FINS, ET CE, POUR LES ANNÉES 2011-2012 ET 2012-2013.**

**ACTIVITÉS DE COMMUNICATION RÉALISÉES EN 2012-2013**

| ACTIVITÉ DE COMMUNICATION                      | COUT                |
|--|---------------------|
| Communiqué de presse : 116 émis                | 1 528,00 \$         |
| Salon  | 3 785,00 \$         |
| Production de dépliants et autres publications | 19 721,50 \$        |
| Développement du site Web                      | 61 010,25 \$        |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>86 044,75 \$</b> |

Au cours de l'année financière 2012-2013, la grande majorité des activités de communication de l'Office de la protection du consommateur ont été destinées au grand public. Parmi les actions courantes réalisées pour informer et sensibiliser les consommateurs, on retrouve l'émission de communiqués, la participation à des entrevues dans différents médias, tant électroniques qu'écrits, le soutien aux journalistes et aux chercheurs, la diffusion d'information sur le site Web de l'Office ainsi que son développement, la participation à des salons ainsi que la distribution de documentation.

**P.7 REVENUS PROVENANT DES AMENDES EN 2010-2011, 2011-2012 ET 2012-2013.**

---

L'Office de la protection du consommateur a imposé, entre le 1er avril et le 30 novembre 2012, des amendes d'un montant de 1 096 787 \$.

- P.8 LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS POUR L'ANNÉE 2012-2013 À LA DEMANDE DU MINISTRE OU DE L'ORGANISME :**
- A. LISTE ET COÛTS;**
  - B. COPIE DES SOUMISSIONS;**
  - C. COPIE D'ÉTUDES OU SONDAGES.**

Un seul sondage a été commandé en 2012-2013 par l'Office de la protection du consommateur :

| ÉTUDE OU SONDAGE   | FIRME                                  | COÛT DU CONTRAT |
|--|--|-----------------|
| Sondage téléphonique sur les besoins et attentes des citoyens en matière de protection des consommateurs | Stratégie, organisation et méthode SOM | 23 915,00 \$    |

**P.9 NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2010-2011, 2011-2012 ET 2012-2013 EN INDIQUANT LA NATURE ET LE RÉSULTAT DES ENQUÊTES.**

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, l'Office a réalisé 1 085 enquêtes, dont 902 inspections, 135 enquêtes judiciaires et 48 autres enquêtes administratives. Les enquêtes administratives comprennent principalement des vacations à la cour, des significations de procédures et des demandes de renseignements.

**ENQUÊTES MENÉES EN 2012-2013  
PAR DOMAINE D'INTERVENTION**

| DOMAINE D'INTERVENTION                    | 2012-2013 <sup>*</sup> |
|---|------------------------|
| 6000 – Contrat de consommation            | 5                      |
| 6100 – Contrat à distance                 | 2                      |
| 6400 – Commerce itinérant                 | 145                    |
| 6500 – Contrat de crédit                  | 15                     |
| 6600 – Automobile                         | 88                     |
| 6900 – Exécution successive               | 10                     |
| 7000 – Studios de santé                   | 54                     |
| 7100 – Louage à long terme                | -                      |
| 7200 – Cartes prépayées                   | 4                      |
| 7500 – Pratiques de commerce              | 336                    |
| 7600 – Indication et exactitude des prix  | 280                    |
| 7800 – Garanties supplémentaires          | 2                      |
| 8500 – Recouvrement de créances           | 17                     |
| 8600 – Agents de voyages                  | 104                    |
| 8700 – Arrangements funéraires préalables | 20                     |
| 9900 – Divers                             | 3                      |
| TOTAL                                     | 1 085                  |

<sup>\*</sup> Données au 30 novembre 2012.

**RÉSULTAT DES ENQUÊTES EFFECTUÉES  
DU 1<sup>ER</sup> AVRIL AU 30 NOVEMBRE 2012-2013**

| INSPECTIONS                   |   | 2012-2013 |
|-------------------------------|---|-----------|
| Nombre de dossiers            |   | 902       |
| Résultats/<br>Recommandations | Aucune infraction                               | 130       |
|                               | Autres actions <sup>(1)</sup>                   | 13        |
|                               | Recommandation d'enquête                        | 128       |
|                               | Action appropriée                               | 35        |
|                               | Mise en demeure pénale/Avis pénal/Avis régional | 631       |
|                               | Opinion juridique                               |           |
|                               | Poursuite pénale                                | 32        |
|                               | TOTAL DES RECOMMANDATIONS <sup>(2)</sup>        | 969       |

| ENQUÊTES JUDICIAIRES          |  | 2012-2013 |
|-------------------------------|--|-----------|
| Nombre de dossiers            |  | 135       |
| Résultats/<br>Recommandations | Aucune infraction                      | 25        |
|                               | Commerce inopérant                     | 4         |
|                               | Commerce non localisé                  |           |
|                               | Autres actions <sup>1</sup>            | 27        |
|                               | Nomination d'un fiduciaire             |           |
|                               | Avis pénal                             | 10        |
|                               | Opinion juridique                      | 1         |
|                               | Poursuite pénale                       | 91        |
|                               | Action appropriée                      | 24        |
|                               | TOTAL DES RECOMMANDATIONS <sup>2</sup> | 182       |

|  | 2012-2013 |
|--|-----------|
| Total des dossiers d'inspection et d'enquête | 1 037     |
| Total des recommandations                    | 1 151     |

| AUTRES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES <sup>3</sup> | 2012-2013 |
|--|-----------|
| Nombre de dossiers                           | 48        |

- 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 ait été nécessaire pour l'Office de mener une autre intervention.
- 2 Il s'agit de l'ensemble des recommandations faites dans les 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.1** INDIQUEZ LES SOMMES DÉPENSÉES VENTILÉES PAR MOIS EN 2012-2013 (ET PRÉVISIONS POUR 2013-2014) PAR VOTRE MINISTÈRE/ORGANISME POUR L'INFORMATIQUE ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION. PRÉCISEZ S'IL S'AGIT D'ACHAT DE LOGICIELS, DE MATÉRIEL OU DE SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNE, EXTERNE OU DU CSPQ).

**INFORMATIQUE ET TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION**

|  | 2012-2013            |
|--|----------------------|
| <b>LOGICIELS</b>   | 17 120,35 \$         |
| <b>MATÉRIEL</b>  | 24 356,21 \$         |
| <b>SERVICES PROFESSIONNELS<br/>(INTERNE, EXTERNE OU DU CSPQ)</b> | 101 546,50 \$        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>143 023,06 \$</b> |

**P.2 POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2012-2013, INDIQUER :**

- A. LA LISTE DES EMPLOYÉS ET/OU MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION;**
- B. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT VU LEUR MANDAT ÊTRE RENOUVELÉ 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
- Claude Pinault, vice-président
- Pierre Couture
- Christian Fortin
- Jocelyne Lévesque
- Thérèse Richer
- Geneviève Saumier
- Hind Sergieh
- Laurier Thibault

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

Le mandat de M. Christian Fortin à titre de membre de l'Office de la protection du consommateur a été renouvelé pour une période de trois ans à compter du 30 septembre 2012 (décret 617-2012).

**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.**

Mme Geneviève Saumier a été nommée à titre de membre de l'Office de la protection du consommateur pour une période de trois ans à compter du 13 juin 2012 (décret 617-2012);

Monsieur Laurier Thibault a été nommé à titre de membre de l'Office de la protection du consommateur pour une période de trois ans à compter du 13 juin 2012 (décret 617-2012);

M. Claude Pinault a été nommé à titre de membre et vice-président de l'Office de la protection du consommateur pour une période de cinq ans à compter du 19 novembre 2012 (décret 1043-2012).

Les membres de l'Office demeurent en poste tant qu'ils n'ont pas été renouvelés et 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     | FRAIS <small>NOTE 1</small> |
|-------------------|-----------------------------|
| Louis Borgeat     | 168,43 \$                   |
| Pierre Couture    | 977,00 \$                   |
| Christian Fortin  | 437,31 \$                   |
| Geneviève Saumier | 241,81 \$                   |
| Thérèse Richer    | 241,75 \$                   |
| Hind Sergieh      | 570,35 \$                   |

Note 1 – Données au 30 novembre 2012

**P.3 POUR L'ANNÉE 2012-2013, LE NOMBRE D'EMPLOYÉS À STATUT OCCASIONNEL DONT LE CONTRAT EST ARRIVÉ À ÉCHÉANCE ET N'A PAS ÉTÉ RENOUVELÉ, PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ.**

| <b>SECTEUR D'ACTIVITÉ</b>         | <b>NOMBRE D'EMPLOYÉS À STATUT OCCASIONNEL DONT LE CONTRAT EST ARRIVÉ À ÉCHÉANCE ET N'A PAS ÉTÉ RENOUVELÉ</b> |  |
|-----------------------------------|--|--|
| <b>PRÉSIDENTE</b>                 | -  |  |
| <b>SECRÉTARIAT GÉNÉRAL</b>        | 1  |  |
| <b>AFFAIRES JURIDIQUES</b>        | 1  |  |
| <b>SERVICES AUX CONSOMMATEURS</b> | 1  |  |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>3</b>   |  |

**P.4 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS, PAR SECTEUR, AU MINISTÈRE EN 2012-2013 ET COMPARAISON AVEC LES QUATRE ANNÉES PRÉCÉDENTES.**

| SECTEUR D'ACTIVITÉ                            | 2012-2013 |        |
|---|-----------|--------|
|   | NOMBRE    | %      |
| PRESIDENCE                                    | -         | -      |
| SECRETARIAT GÉNÉRAL                           | 8         | 7,3 %  |
| AFFAIRES JURIDIQUES                           | 2         | 1,8 %  |
| SERVICES AUX CONSOMMATEURS                    | 3         | 2,7 %  |
| TOTAUX  | 13        | 11,8 % |
| EFFECTIF AUTORISÉ<br>AU 1 <sup>ER</sup> AVRIL | 110       |        |

**P.5 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS, PAR SECTEUR, DEVENUS PERMANENTS POUR 2012-2013.**

| SECTEUR D'ACTIVITÉ  | NOMBRE | %     |
|---|--------|-------|
| PRÉSIDENTE  | -      | -     |
| SECRETARIAT GÉNÉRAL   | 3      | 75 %  |
| AFFAIRES JURIDIQUES   | -      | -     |
| SERVICES AUX CONSOMMATEURS  | 1      | 25 %  |
| TOTAL   | 4      | 100 % |
| NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS<br>DEVENUS PERMANENTS<br>(TEMPORAIRES) EN 2012-2013 | 4      |       |

**P.6 PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES POUR L'ANNÉE EN COURS ET VENTILATION DÉTAILLÉE DEPUIS LE 31 AOÛT 2012 DES COMPRESSIONS DEMANDÉES PAR LE CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE MINISTÈRE ET POUR TOUS LES ORGANISMES SOUS SA JURIDICTION POUR L'ANNÉE 2012-2013.**

---

L'Office de la protection du consommateur prévoit dépenser la totalité de son budget de dépenses pour 2012-2013, qui est de 8 195,8 k\$.

La réponse relativement à la ventilation détaillée depuis le 31 août 2012 des compressions demandées par le Conseil du trésor se retrouve à la question générale numéro 33.

**P.7 CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENTE DE TOUS ORGANISMES RELEVANT DU MINISTÈRE, INDIQUEZ LE :**

- A. NOMBRE DE RENCONTRES, DE REPAS OU DE RÉUNIONS ET LES FRAIS AFFÉRENTS;**
- B. LISTE DES PERSONNES À RENCONTRER, EN PRÉCISANT LE BUT ET LA DATE 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, DE REPAS OU DE RÉUNIONS ET LES FRAIS AFFÉRENTS**

| RENCONTRES, REPAS OU RÉUNIONS | FRAIS AFFÉRENTS |
|-------------------------------|-----------------|
| 6                             | 13 837,74 \$    |

Données au 13 décembre 2012

**B) LISTE DES PERSONNES À RENCONTRER, EN PRÉCISANT LE BUT ET LA DATE DE LA RENCONTRE**

| PERSONNES À RENCONTRER   | BUT DE LA RENCONTRE  |
|--|--|
| 40 personnes de l'OPC  | Rencontre des employés de l'Office des régions de l'ouest (Montréal, Gatineau, Rouyn-Noranda, et St-Jérôme) pour une journée d'échanges<br>Date : 7 juin 2012 – Montréal                             |
| 70 personnes de l'OPC  | Rencontre des employés de l'Office des régions de l'est (Québec, Sherbrooke, Trois-Rivières, Rimouski, Saguenay, Sept-Îles et Gaspé) pour une journée d'échanges<br>Date : 14 juin 2012 – Québec     |
| 9 personnes de l'OPC<br>32 représentants des associations de consommateurs | Rencontre de l'Office et des associations de consommateurs<br>Date : 11 octobre 2012 – Québec  |
| 3 personnes de l'OPC<br>8 membres du Conseil consultatif des consommateurs | Rencontre du Conseil consultatif des consommateurs<br>Date : 26 octobre 2012 - Montréal  |
| 55 personnes de l'OPC  | Rencontre des employés de l'Office des régions de l'ouest (Montréal, Gatineau, Rouyn-Noranda, et St-Jérôme) pour une journée d'échanges<br>Date : 22 novembre 2012 – Montréal                        |
| 70 personnes de l'OPC  | Rencontre des employés de l'Office des régions de l'est (Québec, Sherbrooke, Trois-Rivières, Rimouski, Saguenay, Sept-Îles et Gaspé) pour une journée d'échanges<br>Date : 29 novembre 2012 – Québec |

Données au 13 décembre 2012

**C) FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION**

| FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE VOYAGE ET DE REPAS | FRAIS DE REPRÉSENTATION |
|---|-------------------------|
| 8 940,43 \$                                 | 2 719,10 \$             |

Données au 30 novembre 2012

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

| TYPE     | DESCRIPTION  | LISTE DES PARTICIPANTS | FRAIS AFFÉRENTS |
|----------|--|------------------------|-----------------|
| Congrès  | 64 <sup>e</sup> congrès annuel de l'Institut d'administration publique du Canada | Louis Borgeat          | 3010,78 \$      |
| Colloque | 4 <sup>e</sup> conférence nationale sur le Pro Bono                              | Louis Borgeat          | 487,45 \$       |

Données au 30 novembre 2012

**P.8 LISTE ET COPIE DE TOUS LES SONDAGES COMMANDÉS APRÈS LE 31 AOÛT 2012, EN INCLUANT LES COÛTS.**

Un seul sondage a été commandé après le 31 août 2012 par l'Office de la protection du consommateur :

| SONDAGE  | FIRME                                  | Coût         |
|--|--|--------------|
| Sondage téléphonique sur les besoins et attentes des citoyens en matière de protection des consommateurs | Stratégie, organisation et méthode SOM | 23 915,00 \$ |



**P.9 FRAIS DE TRADUCTION ET LISTE DES DOCUMENTS TRADUITS, INCLUANT LA LISTE DES CONTRATS ET LE NOM DES FIRMES SÉLECTIONNÉES, LA DATE DE LA DEMANDE DE TRADUCTION, DE MÊME QUE LES COÛTS.**

| FIRME   | DOCUMENT   | DATE DE LA DEMANDE  | COÛT        |
|---|--|---|-------------|
| Paul Raymond Côté <sup>1</sup><br>(français vers anglais) | Divers documents pour la mise à jour et l'entretien du site Web de l'Office  | Du 2012-04-01<br>au 2012-11-30  | 698,25 \$   |
| Paul Raymond Côté   | Communiqué (Loi sur les banques : Le gouvernement demande des explications à Ottawa)   | 2012-04-18  | 232,50 \$   |
| Paul Raymond Côté   | Guide sur la publicité destinée aux enfants de moins de 13 ans   | 2012-10-17  | 1 182,50 \$ |
| Madeleine Fex<br>(anglais vers français)                  | Traduction d'une présentation PowerPoint (Réglementer les services de télécommunications : une approche consultative et progressive) | 2012-11-05  | 186,20 \$   |
| Karen Williamson <sup>2</sup><br>(français vers anglais)  | Traduction de sections du site Web de l'Office   | 1 <sup>re</sup> demande :<br>2012-12-09<br>2 <sup>e</sup> demande :<br>2012-10-30 | 1 099,41 \$ |
| TOTAL   |  |   | 3 398,86 \$ |

Données au 30 novembre 2012

1. L'Office a un contrat de 5 000 \$ jusqu'au 31 mars 2013 avec la firme Paul Raymond Côté. Les documents ont été traduits dans le cadre de cette entente.
2. L'Office a un contrat de 15 000 \$ jusqu'au 31 mars 2013 avec Karen Williamson. Les documents ont été traduits dans le cadre de cette entente.

**P.12 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, APRÈS LE 31 AOÛT 2012.**

| DESCRIPTION DES MANDATS DONNÉS À LA SIQ APRÈS LE 31 AOÛT 2012 | BUREAU REGIONAL                            | DATE DE FIN DU PROJET (DÉBUT DE LA LOCATION) | MONTANT              |
|---|--|--|----------------------|
| Accroissement des espaces                                     | Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches | 2012-12-15                                   | 13 362,51 \$ NOTE 1  |
| Aménagement des espaces additionnels                          | Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches | 2012-12-15                                   | 122 982,51 \$ NOTE 2 |

Données en date du 30 novembre 2012

**NOTE 1 :** Loyer supplémentaire pour la période du 15 décembre 2012 au 31 mars 2013 (3 817,86 \$ par mois).

**NOTE 2 :** Suite à une décision du Conseil du trésor, les coûts d'aménagements de plus de 25 000 \$ et de moins de 400 000 \$ doivent dorénavant être répartis sur la facture de loyer sur une période de 5 ans.

**P.14 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS FORMÉS EN 2012-2013 ET CEUX TOUJOURS ACTIFS FORMÉS AU COURS DES ANNÉES PRÉCÉDENTES, DONT ONT FAIT PARTIE LE MINISTÈRE ET/OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, PRÉCISER LA DATE DE FORMATION, LE MANDAT, LES MEMBRES, LE BUDGET, LES RÉSULTATS ET LE CAS ÉCHÉANT, LE MOMENT PRÉVU POUR LE DÉPÔT DU RAPPORT.**

| COMITÉ   | MANDAT   | MEMBRES  | BUDGET<br>2012-2013 | RÉSULTATS ATTEINTS  |
|--|--|--|---------------------|---|
| <b>Comité interministériel de développement durable (CIDD)</b>   | 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<br>Stratégie gouvernementale de développement durable  |
| <b>Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie (PAG)</b>   | 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 \$                | Diffusion d'un guide pédagogique à l'intention des enseignants du primaire, concernant la publicité destinée aux enfants<br>Diffusion d'un guide d'application de la Loi sur la protection du consommateur en matière de publicité destinée aux enfants |
| <b>Comité consultatif du Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques et à l'accès à l'information (SRIDAI)</b> | 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, RQ, MSSS, MTQ, SAAQ et OPC)  | 0 \$                | Formulation de recommandations en matière d'accès à l'information, en tenant compte de la réalité des divers ministères et organismes   |
| <b>Table des organismes de protection du public</b>  | Concertation en matière d'interventions publiques relatives au domaine de la consommation  | Autorité des marchés financiers<br>Office des professions du Québec<br>Office de la protection du consommateur<br>Régie du bâtiment du Québec<br>Régie du logement du Québec | 0 \$                | Partage de bonnes pratiques en matière de gouvernance   |
| <b>Réseau des répondants ministériels Politique d'allégement réglementaire et administratif</b>                            | 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   |
| <b>Réseau de veille intégrée sur les politiques publiques (RVIPP)</b>  | 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  | 0 \$                | Diffusion de documents de veille stratégique par l'ensemble des ministères et organismes participants   |

**P.14 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS FORMÉS EN 2012-2013 ET CEUX TOUJOURS ACTIFS FORMÉS AU COURS DES ANNÉES PRÉCÉDENTES, DONT ONT FAIT PARTIE LE MINISTÈRE ET/OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, PRÉCISER LA DATE DE FORMATION, LE MANDAT, LES MEMBRES, LE BUDGET, LES RÉSULTATS ET LE CAS ÉCHÉANT, LE MOMENT PRÉVU POUR LE DÉPÔT DU RAPPORT.**

| COMITÉ  | MANDAT   | MEMBRES   | BUDGET<br>2012-2013 | RÉSULTATS ATTEINTS  |
|---|--|---|---------------------|---|
| <b>Comité interministériel sur l'harmonisation des activités destinées au réseau scolaire</b>               | Favoriser l'harmonisation entre le matériel éducatif produit par les différents ministères et le programme de formation de l'école québécoise et faciliter l'accès des écoles à ce matériel                        | Représentants d'une trentaine de ministères, organismes, sociétés d'État du gouvernement du Québec et organismes à but non lucratifs                                    | 0 \$                | Partage de bonnes pratiques en matière d'éducation auprès des clientèles jeunesse                     |
| <b>Table de concertation des directrices et des directeurs responsables de la planification stratégique</b> | Lieu de réflexion, d'échanges, de communication et de développement d'expertise, en vue d'une action concertée, encadrée adéquatement et alignée sur les priorités gouvernementales                                | Représentants des ministères et des organismes publics du gouvernement du Québec  | 0 \$                | Partage de bonnes pratiques en matière planification stratégique et gouverne                          |
| <b>Groupe des responsables en analyse et en évaluation de programme (GRAEP)</b>                             | Assurer le développement de la fonction d'évaluation de programme au gouvernement du Québec.   | Représentants d'une quarantaine de ministères et organismes publics du gouvernement du Québec   | 200 \$              | Partage de bonnes pratiques en matière d'évaluation de programmes gouvernementaux                     |
| <b>Réseau des répondants en matière de conflits et de harcèlement</b>                                       | Favoriser activement l'amélioration continue de leur expertise dans le dossier de la gestion des conflits et du harcèlement en milieu de travail. Le réseau est coordonné par le Secrétariat du Conseil du trésor. | Représentants des ministères et organismes relevant de la Loi sur la fonction publique  | 0 \$                | Partage de bonnes pratiques en matière de gestion des conflits et du harcèlement en milieu de travail |
| <b>Comité consultatif sur la copropriété</b>  | Cette consultation vise à compléter les travaux en cours pour revoir la législation touchant la vente et la gestion des copropriétés, en réponse aux nombreux problèmes vécus dans ce secteur en plein essor.      | Représentants de la Ville de Montréal, ministère de la Justice, Regroupement des gestionnaires et copropriétaires du Québec, Barreau du Québec et de la Ville de Québec | 0 \$                | Publication du Rapport du comité consultatif sur la copropriété en novembre 2012                      |

**P.16 POUR 2012-2013, LE NOMBRE TOTAL D'ACCOMMODEMENTS QUI ONT ÉTÉ ACCORDÉS OU REFUSÉS POUR LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE OU DES ORGANISMES DÉPENDANT DU MINISTÈRE, LA VENTILATION PAR TYPE D'ACCOMMODEMENT ET LA DATE DESDITS ACCOMMODEMENTS (HANDICAP, GROSSESSE, MOTIF RELIGIEUX, ETC.).**

---

Aucun accommodement n'a été accordé ou refusé aux employés de l'Office de la protection du consommateur lors de l'exercice financier 2012-2013.

**P.42 LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2012-2013, VENTILÉS PAR MOIS, À DES AVOCATS ET NOTAIRES DE LA PRATIQUE PRIVÉE, DES PROFESSEURS DE DROIT OU DES JUGES PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT EN PRÉCISANT :**

- A) LE NOM ET L'ADRESSE DU PROFESSIONNEL;**
- B) DESCRIPTION DE L'OBJET DU MANDAT, LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE PROLONGATION;**
- C) LE COÛT HORAIRE ET LE COÛT TOTAL DU MANDAT, LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE DÉROGATION QUANT AU TAUX HORAIRE APPLICABLE;**
- D) LES PRÉVISIONS DES COÛTS POUR 2013-2014 ET POUR L'ENSEMBLE DU MANDAT CONFIE;**
- E) LE NOM DE L'ÉTUDE DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHÉANT.**

Le seul mandat accordé en 2012-2013 à un avocat de pratique privé par le ministère de la Justice a été accordé à M<sup>e</sup> Pierre Landry. Le tableau suivant présente les caractéristiques du mandat accordé en novembre 2012 :

| Coordonnées  | Objet du mandat   | Coût total/taux horaire   | Prévision des coûts 2013-2014 | Nom de l'étude                   |
|--|---|---|-------------------------------|----------------------------------|
| M <sup>e</sup> Pierre Landry<br>111, rue Champ<br>Gatineau (Québec)<br>J8X 3R1 | Correspondant à la Cour suprême du Canada dans les dossiers suivants :<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Réal Marcotte et al. c. Banque de Montréal et al. CSC 35009;</li> <li>• Réal Marcotte et al. c. Fédération des Caisses Desjardins, CSC 35018.</li> </ul> | <b>Taux horaire :</b><br>100,00 \$/heure<br>(aucune dérogation)<br><br><b>Coût total du mandat :</b> 5 000 \$ | Maximum de 5 000 \$           | Noël & associés,<br>s.e.n.c.l.r. |

**P.44 LISTE DES DOSSIERS POUR LESQUELS LE GOUVERNEMENT DOIT ASSUMER LES DÉPENSES ET LES HONORAIRES RELATIFS À UNE POURSUITE OU À UNE DÉFENSE, AVEC LE NOM DES PARTIES ET DES AVOCATS IMPLIQUÉS, LA NATURE DU DOSSIER ET LES MONTANTS DÉPENSÉS PAR CHAQUE PARTIE EN 2012-2013.**

| DOSSIERS POUR LESQUELS LE GOUVERNEMENT ASSUME LES DÉPENSES ET HONORAIRES |  |  |   |                                   |
|--|--|--|---|-----------------------------------|
| DOSSIER  | NATURE DU DOSSIER  | NOM DES PARTIES  | NOM DES AVOCATS                                 | MONTANT DÉPENSÉ PAR CHAQUE PARTIE |
| Réal Marcotte c. les banques (Cour suprême du Canada)                    | Services requis à titre de correspondant auprès de la Cour suprême du Canada | Réal Marcotte et al. c. Banque de Montréal et al. – CSC 35009<br>et<br>Réal Marcotte c. Fédération des caisses Desjardins du Québec et al. – CSC 35018 | Me Pierre Landry, Noël & associés, s.e.n.c.l.r. | Maximum de 5 000 \$               |