

ÉTUDE DES CRÉDITS
2014-2015

OFFICE DE LA PROTECTION DU
CONSOMMATEUR

RENSEIGNEMENTS
PARTICULIERS - PQ

*Office
de la protection
du consommateur*

Québec 

P104 – 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 L'ANNÉE 2013-2014, 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.

L'instauration des lignes directrices en matière de surveillance a débuté le 23 septembre 2013. Cette implantation survenue en cours d'année financière amène donc que l'on établisse une certaine mise en garde en regard de l'analyse des statistiques qui, d'une part, doit refléter les pratiques d'avant le 23 septembre et d'autre part, celle qui renvoie aux résultats émanant après le 23 septembre. Elle a requis une refonte complète des systèmes informatiques utilisés par les unités de l'organisation qui y participent. Nommé Calypso, ce nouveau système informatique est développé sur mesure pour rendre possible la mise en application uniforme des lignes directrices dans l'ensemble de l'organisation. Sa mise en place dans les différentes unités de l'Office se poursuivra jusqu'en 2016.

1) NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES PAR BUREAU RÉGIONAL DU 1^{ER} AVRIL 2013 AU 20 SEPTEMBRE 2013 (ANCIEN SYSTÈME).¹

BUREAU RÉGIONAL	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES		TOTAL	FORMULAIRES DE PLAINTES ENVOYÉS
	AVANT ACHAT	APRÈS ACHAT		
BR Rimouski	1001	5185	6186	167
BR Jonquière	1163	8304	9467	648
BR Québec	2250	10 711	12 961	753
BR Trois-Rivières	646	7694	8340	446
BR Sherbrooke	722	6737	7459	318
BR Montréal	1224	7168	8392	551
BR Gatineau	918	4936	5854	274
BR Rouyn-Noranda	175	1840	2015	100
BR Sept-Îles	657	1900	2557	166
BR Saint-Jérôme	391	4772	5163	294
BR Gaspé	265	1477	1742	113
Direction	521	2992	3513	165
TOTAL	9933	63 716	73 649	3995

¹ 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.

2) NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET PLAINTES PAR BUREAU RÉGIONAL AINSI QUE LE NOMBRE DE TROUSSES D'INFORMATION ENVOYÉES DU 23 SEPTEMBRE 2013 AU 31 MARS 2014 (NOUVEAU SYSTÈME).¹

BUREAU RÉGIONAL	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET PLAINTES	TROUSSES D'INFORMATION ENVOYÉES
BR Rimouski	4640	796
BR Jonquière	8323	1854
BR Québec	15 018	3987
BR Trois-Rivières	9104	2033
BR Sherbrooke	5280	814
BR Montréal	8955	2427
BR Gatineau	5256	1393
BR Rouyn-Noranda	2597	508
BR Sept-Îles	2777	662
BR Saint-Jérôme	5876	901
BR Gaspé	1697	470
TOTAL	69 523	15 845

Au total, ce sont donc **143 172 demandes** qui ont été traitées en 2013-2014.

P.105 EN 2012-2013 ET 2013-2014, 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.

Les plaintes du 1^{er} avril 2013 au 20 septembre 2013

NATURE DES PLAINTES	Référence ¹			Aucune référence ³	Nombre total de plaintes traitées	% de plaintes référées	Résultat			Nombre total de plaintes traitées	% de plaintes réglées
	Cour des petites créances	Avocat ²	Autre				Plainte réglée	Plainte non réglée	Résultat inconnu		
Qualité du bien ou service	74	5	3	41	123	67 %	33	80	10	123	27 %
Problème lié à la garantie	22	0	2	23	47	51 %	19	22	6	47	40 %
Travaux incomplets	9	1	2	12	24	50 %	9	13	2	24	38 %
Pratique commerciale	210	15	20	331	576	43 %	207	269	100	576	36 %
Annulation/Résiliation	145	6	12	284	447	36 %	252	163	32	447	56 %
Délais de livraison/Bien ou service	14	3	0	24	41	41 %	20	19	2	41	49 %
Menaces/Harcèlement	20	3	12	94	129	27 %	95	24	10	129	74 %
Tout autre domaine	99	6	5	283	393	28 %	158	124	111	393	40 %
NATURE NON CODIFIÉE	5	3	1	159	168	5 %	8	16	144	168	5 %
TOTAL	598	42	57	1251	1948	36 %	801	730	417	1948	41 %

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 106.

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.105 EN 2012-2013 ET 2013-2014, 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.

Les plaintes du 23 septembre 2013 au 31 mars 2014

NATURE DES PLAINTES	Nombre total de plaintes traitées
Mésentente avant l'achat liée au prix/au tarif	17
Mésentente liée au contrat conclu	76
Pratique trompeuse ou déloyale	190
Problème de facturation ou de recouvrement de créance	54
Qualité des biens et services	358
Service à la clientèle/Absence de livraison/Non-conformité	163
Motif non codifié	39
TOTAL	897

Un nouveau processus de traitement des plaintes a été implanté le 23 septembre 2013. C'est pourquoi les données sur les plaintes traitées sont scindées en deux tableaux. Ce nouveau processus est axé sur la surveillance du respect des lois par les commerçants. L'Office offre maintenant aux consommateurs des outils d'information vulgarisés et faciles d'utilisation afin qu'ils prennent en main le règlement de leur litige. Les outils suggèrent d'abord de négocier avec le commerçant. Si le problème persiste, il est également suggéré au consommateur de faire valoir ses droits en cour. Un sondage réalisé en 2014 a montré que 53 % des consommateurs à qui l'Office a envoyé une trousse ont réglé leur problème, tandis que 6 % ont déposé une demande à la Cour du Québec, division des petites créances.

P.106 EN 2012-2013 ET 2013-2014, 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 (avis d'infraction et poursuites pénales), jugements et amendes pour 2012-2013 et 2013-2014, par secteur

SECTEUR	INTERVENTIONS JURIDIQUES		JUGEMENTS		AMENDES	
	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014
Agents de voyages	52	25	64	40	189 832 \$	135 880 \$
Arrangements funéraires préalables	17	4	37	7	249 984 \$	4 524 \$
Automobile	20	4	29	12	54 178 \$	13 410 \$
Commerce itinérant	75	39	57	38	369 369 \$	106 330 \$
Crédit	2	4	1	5	1 260 \$	16 278 \$
Exécution successive et studios de santé	49	26	44	43	199 223 \$	73 942 \$
Fiducie	0	0	1	0	0 \$	0 \$
Garanties	3	3	6	5	15 639 \$	6 794 \$
Pratiques de commerce	179	78	82	90	418 446 \$	343 701 \$
Recouvrement de créances	2	45	30	19	48 543 \$	31 031 \$
Contrats à distance	4	13	0	2	0 \$	1 690 \$
Autres	0	0	0	0	0 \$	0 \$
TOTAL	403	241	351	261	1 546 474 \$	733 580 \$

P.106 EN 2012-2013 ET 2013-2014, 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 d'infraction, par secteur

SECTEUR	POURSUITES PÉNALES		AVIS D'INFRACTION		TOTAL DES INTERVENTIONS JURIDIQUES	
	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014
Agents de voyages	46	20	6	5	52	25
Arrangements funéraires préalables	15	2	2	2	17	4
Automobile	18	4	2	0	20	4
Commerce itinérant	71	37	4	2	75	39
Crédit	2	4	0	0	2	4
Exécution successive et studios de santé	46	18	3	8	49	26
Fiducie	0	0	0	0	0	0
Garanties	3	3	0	0	3	3
Pratiques de commerce	119	69	60	9	179	78
Recouvrement de créances	2	45	0	0	2	45
Contrats à distance	4	13	0	0	4	13
Autres	0	0	0	0	0	0
TOTAL	326	215	77	26	403	241

P.107 NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES PAR SECTEUR ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS PAR MÉDIATION, EN 2013-2014, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.

Médiations liées à des plaintes du 1^{er} avril 2013 au 20 septembre 2013

NATURE DES DOSSIERS	MÉDIATIONS		%
	Entreprises	Réussies	
1000 - Aliments	8	6	75 %
1100 - Agence/Placement/Emploi	1	1	100 %
1200 - Animaux - Accessoires	0	0	0 %
1300 - Appareils électroménagers	10	5	50 %
1400 - Argent	37	29	78 %
1500 - Assurances	1	0	0 %
1600 - Audiovisuel	3	1	33 %
1700 - Bijoux	1	0	0 %
1800 - Camping	0	0	0 %
1900 - Télécommunications	44	29	66 %
2000 - Déménagement	3	1	33 %
2100 - Enseignement	66	38	58 %
2200 - Appareils chauffage-énergie	30	11	37 %
2300 - Feu/Vol	9	7	78 %
2400 - Services funéraires/Sépulture	8	6	75 %
2500 - Immobilier - Habitation	9	3	33 %
2600 - Habitation - Rénovation	20	5	25 %
2700 - Instruments de musique	0	0	0 %
2800 - Instruments de précision	0	0	0 %
2900 - Jouets	1	1	100 %
3000 - Machinerie/outils	1	0	0 %
3100 - Médicaments/prothèses	0	0	0 %
3200 - Menus articles	5	4	80 %
3300 - Meubles/mobilier	21	12	57 %
3400 - M/O gouvernementaux	0	0	0 %
3500 - Ordinateurs domestiques	9	5	56 %
3600 - Produits de beauté	7	5	71 %
3700 - Produits entretien ménager	0	0	0 %
3800 - Publications	6	5	83 %
3900 - Garanties supplémentaires	2	0	0 %
4000 - Services professionnels	3	2	67 %
4100 - Sports/loisirs	17	7	41 %
4200 - Voyages	28	4	14 %
4300 - Vaissellerie	0	0	0 %
4400 - Vêtements	9	5	56 %
4500 - Location à long terme	15	6	40 %
5000 - Automobile	178	66	37 %
5100 - Moto	4	2	50 %
5200 - Autres véhicules	15	4	27 %
5700 - Commerce électronique	8	5	63 %
5800 - Entreprises (Généralités)	33	27	82 %
5900 - Divers	16	8	50 %
TOTAL	628	310	49 %

Note : Bien que l'Office ne compile pas de **DONNÉES** sur la durée des médiations, une étude réalisée à l'interne établissait à 40 minutes en moyenne le temps moyen requis pour l'activité de médiation.

Absence de données sur la médiation après le 23 septembre 2013

Depuis 2009, l'Office a augmenté substantiellement la proportion de son effectif engagé dans la réalisation de son mandat de surveillance et il a élaboré des lignes directrices pour mieux l'encadrer.

Ces lignes directrices ont perfectionné le processus de réception, d'analyse et de traitement des milliers de plaintes et de dénonciations reçues annuellement. Ce nouveau processus a été conçu de façon à fournir rapidement aux consommateurs les outils leur permettant de faire valoir leurs droits.

Le printemps 2011 a constitué un moment charnière dans l'actualisation des lignes directrices; c'est à partir de ce moment que le processus de traitement de certaines plaintes à caractère civil s'est incarné concrètement dans le travail quotidien des agents de protection du consommateur. En effet, les APC ont cessé de prendre en charge l'aspect civil des problèmes soumis par les consommateurs. Le volet civil n'étant considéré que dans la mesure où le problème comporte également un volet d'application pénale de la loi, par exemple une infraction à la loi ou une activité sans permis.

Ce retrait de la conciliation, lorsque seuls des problèmes de nature purement civile sont en cause, a amené l'Office à développer des instruments pour accompagner le consommateur dans la démarche qu'il désire entreprendre, ultimement devant les tribunaux, pour résoudre le litige qui l'oppose au commerçant.

À la suite d'une évaluation par un agent de l'Office des droits et des recours disponibles pour un consommateur, une trousse d'information lui est envoyée. Cette trousse vulgarise diverses dispositions des lois et explique clairement aux consommateurs la démarche à suivre en cas de problème avec un commerçant. Plusieurs trousse ont déjà été conçues et elles sont expédiées annuellement à plus de 30 000 consommateurs. Elles contiennent notamment un formulaire de mise en demeure, que les consommateurs peuvent choisir d'utiliser. Les études menées au cours de la dernière année par l'Office montrent que 53 % des consommateurs qui utilisent ces trousse règlent leur problème avec le commerçant. Également, pour la période 2013-2014, la moyenne des sommes récupérées par les consommateurs a été d'environ 813 \$ par réclamation.

P.108 VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, AU 31 MARS 2012, AU 31 MARS 2013 ET AU 31 MARS 2014, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOI AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS, EN DISTINGUANT LES POSTES PERMANENTS DES POSTES OCCASIONNELS.

EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIE ET PAR RÉGION

**EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ
VENTILATION AU 31 MARS 2014**

RÉGION	CATÉGORIE D'EMPLOIS						TOTAL
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF. ¹	TECH. ²	FONCT.	
BUREAUX CENTRAUX							
TROIS-RIVIÈRES			1	2	1		4
QUÉBEC	2		3	21	10	4	42
MONTRÉAL		1		13	9		23
GATINEAU				1			1
SOUS-TOTAL	2	1	4	37	20	4	70
QUÉBEC			1		6		7
MONTRÉAL			1		12		13
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					4		4
SOUS-TOTAL	0	0	4	2	38	0	42
OFFICE	2	1	8	37	58	4	110

N.B. : Aucun ETC occasionnel autorisé

1 Incluant les juristes

2 Incluant les agents de protection du consommateur

P.109 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 MARS 2014**

BUREAUX	ENQUÊTES ET SURVEILLANCE¹	TRAITEMENT DES PLAINTES	CONCILIATION	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN
BUREAUX ADMINISTRATIFS	20			8 ³
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
TOTAL	59	38²	38	46

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 commerçante.

P.110 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.

ACTIVITÉ DE COMMUNICATION	Coût
Communiqués de presse	1 594,00 \$
<p><u>Salons, expositions et congrès</u></p> <p>SIIQ - Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec 2013 : 707,00 \$ Congrès annuel de la Fédération des comités de parents du Québec : 550,00 \$ Salon des établissements d'enseignements privés : 225,00 \$ Salon FADOQ – 50+ - Québec : 1 695,00 \$ Congrès de l'Association québécoise des enseignantes et enseignants du primaire décembre 2013 (AQEP) : 950,00 \$ Congrès de l'Association québécoise des enseignantes et enseignants du primaire décembre 2014 (AQEP) : 960,00 \$</p>	5 087,00 \$
<p><u>Développement, entretien, rédaction et traduction du site Web</u></p> <p>Qc Média : 36 738,00 \$ Furaxe : 3 105,00 \$ Séquence Digitale : 2 350,00 \$ Utilitest : 562,50 \$ Ressac Média inc.: 6 875,00 \$ Accessibilité Web : 1 593,75 \$ Sophie Marcotte (révision) : 2 520,00 \$ Marie Asselin (traduction) : 12 453,78 \$ Christine Paré Communication (rédaction) : 8 000,00 \$</p>	74 198,03 \$
<p><u>Production de dépliants et autres publications</u></p> <p><i>Rapport annuel de gestion 2012-2013</i> : 8 984,00 \$ <i>Guide Aînés et consommation</i> : 17 703,00 \$ <i>Trousses d'information pour les consommateurs – Total</i> : 18 519,50 \$</p> <p style="padding-left: 20px;">Conception et édition : 3 693,00 \$ Traduction : 2 077,50 \$ Impression : 15 000 – Tronc commun : 4 648,00 \$ Impression : 15 000 – Feuilles d'information : 2 318,00 \$ Impression : 15 000 – Formulaire et liste des organismes : 1 544,00 \$ Réimpression dépliant : Arrangements préalables 1 800 : 1 269,00 \$ Réimpression dépliant : Transactions entre particuliers 2 000 : 779,00 \$ Réimpression dépliant : Cours de langues, de danse... 800 : 528,00 \$ Réimpression trousse : Délais de livraison 2 500 : 1 071,00 \$ Réimpression trousse : Durée raisonnable d'un bien : 1 500 : 592,00 \$</p>	45 206,50 \$
Projet-pilote : Aînés et consommation (activités de sensibilisation) : 581,53 \$	581,53 \$
TOTAL	126 667,36 \$

P.111 REVENUS PROVENANT DES AMENDES DEPUIS 2009-2010 JUSQU'À LA DERNIÈRE ANNÉE FINANCIÈRE.

L'Office de la protection du consommateur a imposé des amendes en 2013-2014 pour un montant de 733 580 \$.

P.112 LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS POUR L'ANNÉE 2013-2014 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 2013-2014 par l'Office de la protection du consommateur :

ÉTUDE OU SONDAGE	FIRME	COÛT DU CONTRAT
Réaliser la seconde mesure d'un sondage en ligne auprès de l'ensemble des employés de l'Office dans le but de mesurer le climat organisationnel	AD HOC RECHERCHE INC	7 069,00 \$

P.113 NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES DEPUIS 2009-2010 JUSQU'À LA DERNIÈRE ANNÉE FINANCIÈRE EN INDIQUANT LA NATURE ET LE RÉSULTAT DES ENQUÊTES.

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, l'Office a réalisé 1656 enquêtes, dont 1310 inspections, 266 enquêtes judiciaires et 72 autres enquêtes administratives³.

**ENQUÊTES MENÉES EN 2013-2014
PAR DOMAINE D'INTERVENTION**

DOMAINE D'INTERVENTION	2013-2014
Agents de voyages	358
Arrangements funéraires préalables	13
Automobile	57
Commerce itinérant	376
Crédit	34
Exécution successive et studios de santé	189
Garanties	9
Pratiques de commerce	531
Recouvrement de créances	32
Contrats à distance	57
TOTAL	1656

Résultat des enquêtes et inspections effectuées en 2013-2014

INSPECTIONS	
Résultat/Recommandation	2013-2014
Aucune infraction	998
Autres actions ¹	10
Recommandation d'enquête	461
Action appropriée	26
Avis d'infraction	365
Opinion juridique	60
Poursuite pénale	45
TOTAL DES RECOMMANDATIONS²	1965

ENQUÊTES JUDICIAIRES	
Résultat/Recommandation	2013-2014
Aucune infraction	91
Commerce inopérant	8
Commerce non localisé	1
Autres actions ¹	54
Avis d'infraction	54
Poursuite pénale	151
Action appropriée	18
TOTAL DES RECOMMANDATIONS²	377

Total des dossiers d'inspection et d'enquête	1584
Total des recommandations	2342

AUTRES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES ³	2013-2014
Nombre de dossiers	72

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 1037 dossiers d'inspection et d'enquête réalisées 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.114 DÉTAILS SUR LES TRAVAUX MENÉS CONCERNANT LA PHASE III DE LA MODIFICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.

La prévention de l'endettement et les autres enjeux qui ont été abordés par ce projet de loi sont importants pour les consommateurs québécois.

Les objectifs du projet de loi sont d'actualiser le régime de protection des consommateurs en matière de crédit à la consommation en tenant compte des nouvelles réalités de ce marché, d'assurer, dans le contexte actuel, un niveau de protection adéquat aux consommateurs québécois, de prévenir l'endettement des consommateurs et d'harmoniser le dispositif législatif applicable dans ce secteur d'activités avec ceux en vigueur au Canada.

ÉTAPES FRANCHIES :

- Projet de loi 24 :
 - o Titre : Loi visant principalement à lutter contre le surendettement des consommateurs et à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation
 - o Présentation à l'Assemblée nationale : juin 2011.
 - o Commission parlementaire : de l'automne 2011 au printemps 2012, l'étude détaillée de ce projet de loi s'est poursuivie mais n'a pu être complétée avant la dissolution de l'Assemblée nationale en juillet 2012.

- Le projet de loi n'a pas été déposé à nouveau devant l'Assemblée nationale par la suite.

P.115 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.

Les dispositions prévues dans le projet de Loi 60 sont entrées en vigueur le 30 juin 2010. Elles portent principalement sur les contrats de service fourni à distance (téléphonie cellulaire, câblodistribution, internet, etc.), les pratiques relatives aux cartes prépayées, l'exigence de divulguer le prix tout inclus, les règles relatives à la divulgation de l'existence de la garantie légale avant d'offrir une garantie supplémentaire et l'obligation de détenir un certificat de conseiller en voyages.

Depuis le 30 juin 2010, l'Office a traité 3 056 signalements de consommateurs relativement à ces nouvelles dispositions, effectué 440 inspections dans le cadre de ses opérations régionales et traité 428 dossiers d'inspection judiciaire et d'enquête.

**TABLEAU DES INTERVENTIONS POST PL60
30 JUIN 2010 – 31 MARS 2014
PAR DOMAINE D'INTERVENTION**

DOMAINE D'INTERVENTION	NOMBRE DE SIGNALEMENTS TRAITÉS	INSPECTIONS RÉGIONALES	INSPECTIONS JUDICIAIRES/ENQUÊTES
Cartes prépayées	239	4	33
Contrats à exécution successive de service fourni à distance	930	3	27
Prix tout inclus	16 521	304	77
Avis sur la garantie légale	216	125	33
Certificats de conseiller en voyages	19	4	258
	3056	440	428

1. Depuis septembre 2013, les signalements relatifs aux prix tout inclus sont regroupés sous une catégorie incluant d'autres dispositions concernant les pratiques interdites sur les prix, 1001 signalements ont été regroupés dans cette catégorie pour cette période.

L'Office a également ciblé certains secteurs d'activité en réalisant des programmes de surveillance particuliers pour surveiller l'application de ces nouvelles dispositions dans ces secteurs particuliers (voir le tableau suivant) :

**TABLEAU DES PROGRAMMES DE SURVEILLANCE
DISPOSITIONS PL60
30 JUIN 2010 – 31 MARS 2014**

DOMAINE D'INTERVENTION	NATURE DU PROGRAMME	PÉRIODE	NOMBRE DE COMMERÇANTS VISÉS
Cartes prépayées	Vérification des dispositions sur les cartes prépayées chez les principales stations de ski au Québec	2013-2014	9
Avis sur la garantie légale	Vérification du respect des dispositions de l'avis sur la garantie légale. Visite des commerces en région et enquêtes pour les commerçants subséquemment ciblés.	2010-2013	141
Prix annoncé tout inclus (transporteurs aériens)	Vérification du prix tout inclus dans les publicités et les sites Internet des transporteurs aériens	2010-2011	4
Prix annoncé tout inclus (autos neuves)	Vérification du prix tout inclus dans les publicités des fabricants et concessionnaires de véhicules neufs	2011-2012	135
Prix annoncé tout inclus (ameublement/articles saisonniers)	Vérification du prix tout inclus dans les publicités des commerçants d'ameublement et d'articles saisonniers	2012-2013	73
Prix annoncé tout inclus (billets de spectacle)	Vérification du prix tout inclus dans les principales salles de spectacle dans toutes les régions et auprès des réseaux de billetterie sur Internet	2011-2012	92
Contrats à exécution successive de service fourni à distance	Vérification des dispositions auprès des principaux commerçants en matière de téléphonie cellulaire	2011 – (en cours)	11
Certificats de conseiller en voyages	Vérification aléatoire auprès des détenteurs de permis d'agents de voyages de différentes dispositions de la Loi sur les agents de voyages dont les dispositions relatives au certificat.	2013-2014	211

P.1 INDIQUEZ LA SOMME DÉPENSÉE EN 2013-2014 (ET PRÉVISIONS POUR 2014-2015) PAR VOTRE MINISTÈRE 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

DÉPENSES AU SERVICE DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

	2013-2014
LOGICIELS	84 200,20 \$
MATÉRIEL	36 183,88 \$
SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNE, EXTERNE OU DU CSPQ)	80 105,30 \$
TOTAL	200 489,38 \$

DÉPENSES AU SERVICE DES COMMUNICATIONS

	2013-2014
LOGICIELS	83,00 \$
MATÉRIEL	0,00 \$
SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNE, EXTERNE OU DU CSPQ)	44 348,00 \$
TOTAL	44 431,00 \$

P.3 POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2013-2014, 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
- Claude Pinault, vice-président
- Ariane Charbonneau
- Pierre Couture
- Christian Fortin
- Jocelyne Lévesque
- Thérèse Richer (démission le 19 décembre 2013)
- Gabriele Roehl
- Geneviève Saumier
- Hind Sergieh (démission le 15 novembre 2013)
- Laurier Thibault
- Audrey Villeneuve

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

Il n'y a eu aucun renouvellement de mandat pour l'année 2013-2014.

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.

M^e Ariane Charbonneau a été nommée membre de l'Office de la protection du consommateur pour une période de trois ans à compter du 26 février 2014.

Mme Gabriele Roehl a été nommée membre de l'Office de la protection du consommateur pour une période de trois ans à compter du 26 février 2014.

M^e Audrey Villeneuve a été nommée membre de l'Office de la protection du consommateur pour une période de trois ans à compter du 26 février 2014.

Les membres du Conseil 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
Louis Borgeat	743,58 \$
Claude Pinault	382,94 \$
Pierre Couture	888,82 \$
Christian Fortin	808,14 \$
Jocelyne Lévesque	565,86 \$
Thérèse Richer (démission le 19 décembre 2013)	163,77 \$
Gabriele Roehl	119,63 \$
Geneviève Saumier	422,12 \$
Laurier Thibault	494,53 \$

Données au 31 mars 2014

P.4 POUR L'ANNÉE 2013-2014, LE NOMBRE D'EMPLOYÉS À STATUT OCCASIONNEL DONT LE CONTRAT EST ARRIVÉ À ÉCHÉANCE ET N'A PAS ÉTÉ RENOUELÉ, PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ.

SECTEUR D'ACTIVITÉ	NOMBRE D'EMPLOYÉS À STATUT OCCASIONNEL DONT LE CONTRAT EST ARRIVÉ À ÉCHÉANCE ET N'A PAS ÉTÉ RENOUELÉ
PRÉSIDENTE	-
AFFAIRES PUBLIQUES, INSTITUTIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES	1
AFFAIRES JURIDIQUES	0
SERVICES AUX CONSOMMATEURS	0
TOTAL	1

P.5 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS, PAR SECTEUR, AU MINISTÈRE EN 2013-2014 ET COMPARAISON AVEC LES QUATRE ANNÉES PRÉCÉDENTES.

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2013-2014	
	NOMBRE	%
PRÉSIDENTE	-	-
DAPIO	5	56 %
AFFAIRES JURIDIQUES	1	11 %
SERVICES AUX CONSOMMATEURS	3	33%
TOTAUX	9	100 %
EFFECTIF AUTORISÉ AU 1 ^{ER} AVRIL	109	

P.6 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS, PAR SECTEUR, DEVENUS PERMANENTS POUR 2013-2014.

SECTEUR D'ACTIVITÉ	NOMBRE	%
PRÉSIDENCE	-	-
SECRETARIAT GÉNÉRAL	-	-
AFFAIRES JURIDIQUES	-	-
SERVICES AUX CONSOMMATEURS	2	100%
TOTAL	2	100%
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS DEVENUS PERMANENTS (TEMPORAIRES) EN 2013-2014	2	

P.7 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 2013-2014.

L'Office de la protection du consommateur prévoit dépenser la totalité de son budget de dépenses pour 2014-2015 qui est de 8 299,0 k\$.

La réponse relativement à la ventilation détaillée des compressions demandées par le Conseil du trésor pour l'année 2013-2014 se retrouve à la question générale numéro 32.

- P.8 CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENTE DE TOUT ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE :**
- 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 LISTE DES PARTICIPANTS, INCLUANT LES COÛTS AFFÉRENTS.**

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

RENCONTRES	REPAS	RÉUNION	FRAIS AFFÉRENTS
5			13 080,22 \$

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

PERSONNES À RENCONTRER	BUT DE LA RENCONTRE
4 personnes de l'OPC 6 membres du Conseil consultatif des consommateurs	Rencontre du Conseil consultatif des consommateurs Date : 24 mai 2013 – 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 Date : 5 juin 2013 – Québec
60 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 Date : 12 juin 2013 – Montréal
55 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 Date : 14 novembre 2013 – Québec
50 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 Date : 20 novembre 2013 – Montréal

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
11 371,79 \$	4 441,71 \$

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	Aucune participation		0,00 \$
Colloque	Aucune participation		0,00 \$

Données au 31 mars 2014

P.9 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	DOCUMENT	DATE DE LA DEMANDE	COÛT
Paul Raymond Côté	Traduction de documents généraux d'information	2013-09-12 2013-06-04	236,25 \$
	Traduction du nouveau site Web de l'Office	2013-11-15 2013-11-14	139,25 \$
	Traduction des Trousses d'information pour les consommateurs	2013-10-11 2013-09-23 2013-10-04	2 077,50 \$
	Traduction relative au nouveau système Calypso (système de gestion des activités de surveillance de l'Office)	2013-11-25 2013-09-11 2014-02-28	284,50 \$
	Diverses traductions	2013-10-29 2014-01-31 2013-05-03	169,50 \$
	TOTAL DU CONTRAT		2 907,00 \$
Marie Asselin	Traduction du nouveau site Web de l'Office	Note 1	12 453,78 \$
TOTAL			15 360,78 \$

Note 1 : L'Office a transmis des demandes de traduction à Marie Asselin régulièrement au cours de l'année financière 2013-2014.

P.14 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 2013-2014.

DESCRIPTION DES MANDATS DONNÉS À LA SIQ	BUREAU RÉGIONAL	DATE DE FIN DU PROJET (DÉBUT DE LA LOCATION)	MONTANT
Aménagement d'une salle de conférence	Montréal – Laval - Montréal	2014-04-01	0,00 \$ ^{NOTE 1}

Données en date du 31 mars 2014

NOTE 1 : Le mandat donné à la Société immobilière du Québec relativement au projet d'aménagement d'une salle de conférence au bureau de Montréal – Laval – Montréal a été donné en 2013-2014, mais le projet s'est concrétisé en 2014-2015.

P.16 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS FORMÉS EN 2013-2014 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 LE MANDAT, LES MEMBRES, LE BUDGET, LES RÉSULTATS ET, LE CAS ÉCHÉANT, LE MOMENT PRÉVU POUR LE DÉPÔT DU RAPPORT.

Aucun comité interministériel n'est sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur. Par contre, l'Office participe aux comités suivants :

COMITÉ INTERMINISTÉRIEL DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE

Responsable : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS)

Mandat

Participer aux divers travaux relatifs aux modes de soutien financier, à l'harmonisation et à la simplification des pratiques administratives, à l'élaboration des nouveaux programmes du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, à la mise en place des outils ou mécanismes devant faire connaître les balises nationales de l'administration gouvernementale ou de tout autre appui à fournir aux ministères et aux organismes gouvernementaux. Soutenir le SACAIS dans les travaux en rapport avec sa mission horizontale.

Liste des M/O participants

MESS, MFA, MSSS, MIDI, SCF, MCC, MEIE, MJQ, MRIF, MDDELCC, MCE, MSP, SAAQ, OPHQ, MELS, OPC, SHQ, SACAIS

COMITÉS INTERMINISTÉRIELS DU PAG

Le Plan d'action gouvernemental (PAG) de promotion des saines habitudes de vie et de prévention des problèmes reliés au poids 2006-2012 vise à améliorer la qualité de vie des citoyens en mettant à leur disposition des environnements qui favorisent l'adoption de saines habitudes de vie, notamment un mode de vie physiquement actif et une saine alimentation.

Mandat

Des comités interministériels ont été créés pour l'élaboration et la mise en œuvre du PAG. Ces comités sont composés de représentants des ministères et des organismes gouvernementaux participant au PAG, dont l'Office de la protection du consommateur. La coordination est assurée par le ministère de la Santé et des Services sociaux. L'Office participe au comité des sous-ministres adjoints, au comité des gestionnaires et au comité des répondants ministériels. Le rapport final sera publié au courant de l'année 2014.

COMITÉ INTERMINISTÉRIEL DU DÉVELOPPEMENT DURABLE (CIDD)

Le CIDD réunit, sous l'égide du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, des représentants de tous les ministères et de certains organismes gouvernementaux.

Mandat

Le CIDD est d'abord un lieu d'échanges, d'information et de promotion du développement durable. Il soutient et accompagne le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques pour la réalisation des mandats que lui confie la Loi sur le développement durable. Le CIDD participe à la coordination du suivi de la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable et à la production des états d'avancement périodiques ainsi que des rapports de mise en œuvre requis par la Loi sur le développement durable. Ses membres sont des sous-ministres adjoints ou sous-ministres adjointes, ou leur équivalent. La présidence et le secrétariat sont assumés par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques. L'Office participe au CIDD pour les organismes.

P.16 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS FORMÉS EN 2013-2014 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 LE MANDAT, LES MEMBRES, LE BUDGET, LES RÉSULTATS ET, LE CAS ÉCHÉANT, LE MOMENT PRÉVU POUR LE DÉPÔT DU RAPPORT.

TABLE DE CONCERTATION DES PARTENAIRES DE JUSTICE EN MATIÈRE DE PETITES CRÉANCES

Plusieurs participants qui s'intéressent au domaine juridique dont la Cour du Québec, le ministère de la Justice, les huissiers de justice, la Chambre des notaires et le Barreau du Québec (ainsi que certains Barreaux de section) participent à cette table.

Mandat

Favoriser l'échange d'information entre les partenaires et accentuer l'accessibilité à la justice au Québec par différents moyens juridiques et non juridiques (la médiation par exemple).

TABLE DE LÉGISLATION ET DE RÉGLEMENTATION DES ORGANISMES

Regroupe les légistes des organismes du gouvernement du Québec.

Mandat

Cette table vise à discuter de sujets d'intérêts pour les légistes et tend vers l'atteinte d'une cohérence dans la rédaction des lois québécoises.

COMITÉ D'ÉCHANGE INTERMINISTÉRIEL EN GESTION DE RESSOURCES HUMAINES

Regroupe les conseillers en gestion des ressources humaines en dotation des M/O

Mandat

Favoriser l'échange d'information entre les membres et discuter des modalités d'applications des directives et des processus reliés à tout ce qui concerne le recrutement à la Fonction publique.

TABLE D'ÉCHANGES EN GESTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Regroupe les conseillers en gestion des ressources humaines responsables des dossiers en GPMO dans les M/O. Cette table d'échange est chapeautée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Mandat

Informers les conseillers sur l'avancement des travaux de la refonte de la Loi sur la fonction publique. Permettre une compréhension commune des orientations générales liées au nouveau processus de qualification (recrutement). Partager les outils développés par les MO en ce qui a trait à la GPMO.

ASSEMBLÉE DES CONSEILLERS EN RELATION DU TRAVAIL

Regroupe les conseillers en relation de travail des M/O. Le regroupement est chapeauté par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Mandat

L'assemblée est l'outil d'information du SCT auprès des conseillers en relation de travail des MO pour tout ce qui concerne notamment l'interprétation des conventions collectives, le règlement des griefs et des litiges et les rondes de négociation entre l'employeur et les syndicats.

COMITÉ INTERMINISTÉRIEL SUR LA RÉINTÉGRATION AU TRAVAIL

Regroupe les conseillers en réintégration au travail des M/O. Le regroupement est chapeauté par le Secrétariat du Conseil du trésor.

P.16 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS FORMÉS EN 2013-2014 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 LE MANDAT, LES MEMBRES, LE BUDGET, LES RÉSULTATS ET, LE CAS ÉCHÉANT, LE MOMENT PRÉVU POUR LE DÉPÔT DU RAPPORT.

Mandat

Informar les membres des pratiques en cours dans les MO concernant la gestion des dossiers d'invalidité et des processus ministériels de réintégration au travail. Partager, par le biais de présentations des personnes-ressources du SCT, les orientations générales inscrites dans la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise.

Le comité est aussi le lieu de courtes formations sur différents thèmes touchant la santé au travail.

RÉSEAU DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE CONFLITS ET DE HARCÈLEMENT

Regroupe les répondants en matière de conflits et de harcèlement des M/O. Le réseau est chapeauté par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Mandat

Permettre aux membres d'échanger sur le traitement de certains dossiers en matière de conflits et de harcèlement et obtenir les dernières décisions et jurisprudences rendues en matière de harcèlement.

Le réseau offre également beaucoup de support aux responsables en matière de conflit et de harcèlement, qui sont souvent les seuls répondants au sein de leurs MO respectifs. Des groupes de codéveloppement professionnel sont aussi créés à partir du réseau.

P.44 LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2013-2014 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 :

- 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;
- LES PRÉVISIONS DES COÛTS POUR 2014-2015 ET POUR L'ENSEMBLE DU MANDAT CONFIE;
- LE NOM DE L'ÉTUDE DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHÉANT.

Aucun nouveau mandat n'a été accordé en 2013-2014 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.

P.46 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 2013-2014.

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 EN 2013-2014
Réal Marcotte c. les banques (Cour suprême du Canada)	Les services de Me Landry sont requis uniquement à titre de correspondant auprès de la Cour suprême du Canada	<ul style="list-style-type: none"> • Réal Marcotte et al. c. Banque de Montréal et al. CSC 35009; • Réal Marcotte et al. c. Fédération des Caisses Desjardins, CSC 35018; • Banque Amex du Canada c. Sylvain Adams, et al. CSC 35033. 	Me Pierre Landry, Noël & associés, s.e.n.c.l.r.	Pour l'Office : 3 855.66 \$