

ÉTUDE DES CRÉDITS 2014-2015

OFFICE DE LA PROTECTION DU
CONSOMMATEUR

RENSEIGNEMENTS
PARTICULIERS - CAQ

Office
de la protection
du consommateur

Québec 

- P.1 POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2012-2013 ET 2013-2014, INDIQUER :**
- A. LA LISTE DES EMPLOYÉS ET DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION, EN INDIQUANT LE POSTE QU'ILS OCCUPENT ET LEUR RÉMUNÉRATION;**
 - B. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES OU QUI ONT VU LEUR MANDAT RENOUVELÉ EN INDIQUANT : LEUR NOM, LEUR TITRE, LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT, LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV;**
 - C. LEURS FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE REPAS, DE VOYAGE ET DE REPRÉSENTATION.**

A) LA LISTE DES EMPLOYÉS ET DES 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 ÉTÉ NOMMÉES OU QUI ONT VU LEUR MANDAT RENOUVELÉ EN INDIQUANT : LEUR NOM, LEUR TITRE, LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT, 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*.

C) LEURS FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE REPAS, DE VOYAGE ET 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.2 LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS, CONFÉRENCES, ATELIERS, JOURNÉES D'ACTIVITÉS, SOMMETS, CONGRÈS OU AUTRES ACTIVITÉS AUXQUELLES ONT PARTICIPÉ LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE ET DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT AU COURS DE L'ANNÉE 2013-2014. INDIQUER :

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

| Nom de la formation ou de l'activité | Lieu | Dates | Nom de la personne ou de l'organisme ayant offert l'activité | Nb participants | TOTAL |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| 12th Annual Online Dispute Resolution Forum | Montréal | 2013-06-16 2013-06-18 | UNIVERSITÉ MCGILL | 1 | 100,23 \$ |
| Accueil stagiaires en consommation | Québec | 2013-05-10 | Formateur interne | 10 | 201,24 \$ |
| Adopter un style clair et simple à l'écrit | Québec | 2014-03-20 | UNIVERSITÉ LAVAL | 1 | 396,05 \$ |
| AQUOPS - Colloque 2013 | Montréal | 2013-03-26 2013-03-28 | AQUOPS (Association québécoise des utilisateurs de l'ordinateur au primaire et au secondaire) | 2 | 781,04 \$ |
| AQUOPS - Colloque 2014 | Québec | 2014-04-15 2014-04-17 | AQUOPS (Association québécoise des utilisateurs de l'ordinateur au primaire et au secondaire) | 2 | 399,22 \$ |
| Attentes consom.-engagements environ. Entreprises | Québec | 2013-10-23 | UQAP - SYNAPSE | 1 | 10,00 \$ |
| Certificat en réseaux & systèmes télécommunication | Montréal | Hiver 2013 | UQAM | 1 | 352,03 \$ |
| CGA (programme de formation professionnelle menant à la profession de CGA-CPA) | Québec | 2012-10-30 2013-03-14 | CGA-CPA | 1 | 1 644,15 \$ |
| CMA (programme de formation professionnelle menant à la profession de CMA-CPA) | Québec | 2012 2013 | CMA-CPA | 1 | 3 200,00 \$ |
| Colloque : Recherches pour action publique | Québec | 2013-09-27 | ÉNAP (ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE) | 1 | 125,00 \$ |
| Colloque 2013 - AAPI | Québec | 2013-04-17 2013-04-18 | Association sur l'accès et la protection de l'information | 3 | 1 497,46 \$ |
| Colloque 2013 - Le marché de l'endettement | Québec | 2013-04-01 2013-04-02 | Coalition des associations de consommateurs du Québec | 1 | 130,47 \$ |

P.2 LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS, CONFÉRENCES, ATELIERS, JOURNÉES D'ACTIVITÉS, SOMMETS, CONGRÈS OU AUTRES ACTIVITÉS AUXQUELLES ONT PARTICIPÉ LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE ET DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT AU COURS DE L'ANNÉE 2013-2014. INDIQUER :

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

| Nom de la formation ou de l'activité | Lieu | Dates | Nom de la personne ou de l'organisme ayant offert l'activité | Nb participants | TOTAL |
|---------------------------------------------------|----------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| Colloque AGPI | Montréal | 2013-09-30 2013-10-02 | AGPI (Association des gestionnaires de parcs immobiliers institutionnels) | 1 | 738,13 \$ |
| Colloque ARGP | Québec | 2013-11-06 | ARGP (Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec) | 1 | 50,00 \$ |
| Colloque CCH | Québec | 2013-09-19 | PUBLICATIONS CCH (Fiducie de protection d'actifs) | 1 | 395,00 \$ |
| Colloque Recours collectifs | Montréal | 2014-03-20 2014-03-21 | BARREAU DU QUEBEC | 1 | 24,50 \$ |
| Colloque Réseau d'éthique organisationnelle du Qc | Québec | 2013-05-27 | Réseau d'éthique organisationnelle du Québec | 1 | 199,12 \$ |
| Colloque-Consommateur immobilier quête protection | Montréal | 2013-11-07 | Fondation Claude Masse | 7 | 1 535,63 \$ |
| Comment éviter le « greenwashing » | Québec | 2013-10-24 | UQAP - SYNAPSE | 1 | 10,00 \$ |
| Congrès 2014 | Montréal | 2014-03-18 2014-03-19 | CQCD- Conseil québécois du commerce de détail | 1 | 469,00 \$ |
| Développement personnel du gestionnaire | Gatineau | 2013-06-01 | ÉNAP (ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE) | 1 | 365,57 \$ |
| Diffamation : l'art de s'exprimer | Montréal | 2013-07-22 | BARREAU DU QUEBEC | 1 | 35,00 \$ |
| Droit pénal statutaire | Nicolet | 2013-06-26 | École nationale de police du Québec | 1 | 389,87 \$ |
| Édition 2013 - Admissibilité Web | Québec | 2013-10-17 | A1lyqc | 1 | 75,00 \$ |

P.2 LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS, CONFÉRENCES, ATELIERS, JOURNÉES D'ACTIVITÉS, SOMMETS, CONGRÈS OU AUTRES ACTIVITÉS AUXQUELLES ONT PARTICIPÉ LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE ET DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT AU COURS DE L'ANNÉE 2013-2014. INDIQUER :

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

| Nom de la formation ou de l'activité | Lieu | Dates | Nom de la personne ou de l'organisme ayant offert l'activité | Nb participants | TOTAL |
|----------------------------------------------------|----------|--------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| Efficacité clauses renonciation recours collectifs | Montréal | 2014-03-12 | BARREAU DU QUEBEC | 2 | 224,75 \$ |
| Entraînement à la tâche - Annie Huet | Québec | Automne 2013 | Formateur interne | 2 | 1 022,97 \$ |
| Entraînement à la tâche - Elsa Tremblay | Québec | Printemps 2013 | Formateur interne | 2 | 884,33 \$ |
| Entraînement à la tâche - Valérie Desrosiers | Québec | Été 2013 | Formateur interne | 2 | 822,94 \$ |
| Évaluation de poste à la méthode Hay | Québec | 2013-06-11 2013-06-12 | Le groupe Hay limitée | 1 | 1 630,99 \$ |
| Excel Visual Basic | Montréal | 2013-12-02 2013-12-03 | EDUMICRO | 1 | 572,58 \$ |
| Formation en Informatique (collégial) | Montréal | 2013-04-01 | Collège Dawson | 1 | 161,00 \$ |
| Formation en matière de crédit à la consommation | Montréal | 2013-08-19 | BARREAU DU QUEBEC | 11 | 200,70 \$ |
| Formation ÉNAP | Québec | 2013-03-13 2013-03-15 | ÉNAP (ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE) | 3 | 42,00 \$ |
| Formation Excel | Québec | 2014-01-14 2014-01-15 | AFI (ACADÉMIE DE FORMATION INFORMATIQUE) | 1 | 230,00 \$ |
| Formation Excel | Montréal | 2013-12-11 2013-12-12 | AFI (ACADÉMIE DE FORMATION INFORMATIQUE) | 1 | 230,00 \$ |
| Formation InDesign | Québec | 2013-11-21 2013-11-22 | VERSALYS FORMATION | 1 | 418,40 \$ |

P.2 LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS, CONFÉRENCES, ATELIERS, JOURNÉES D'ACTIVITÉS, SOMMETS, CONGRÈS OU AUTRES ACTIVITÉS AUXQUELLES ONT PARTICIPÉ LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE ET DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT AU COURS DE L'ANNÉE 2013-2014. INDIQUER :

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

| Nom de la formation ou de l'activité | Lieu | Dates | Nom de la personne ou de l'organisme ayant offert l'activité | Nb participants | TOTAL |
|----------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| Formation InDesign | Montréal | 2013-10-16 2013-10-17 | UQAM | 1 | 137,97 \$ |
| Formation Laserfiche | Trois-Rivières | 2013-04-23 | Formateur interne | 1 | 28,26 \$ |
| Formation Laserfiche | Trois-Rivières | 2014-01-14 | Formateur interne | 1 | 120,04 \$ |
| Formation professionnelle | Montréal | Hiver 2013 | ÉCOLE DU BARREAU | 1 | 1 800,00 \$ |
| Formation SADE | Québec | 2013-11-04 2013-11-06 | CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC | 1 | 36,97 \$ |
| Forum des secrétaires de comité de sélection | Québec | 6 demi-journées entre 2013-11-07 et 2014-05-27 | SCT - SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR | 1 | 24,22 \$ |
| Forum fonction publique régionale | Jonquière | 2014-01-31 | CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC | 1 | 63,92 \$ |
| Groupe de codéveloppement interministériel | Trois-Rivières | 2013-11-07 | CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC | 1 | 25,00 \$ |
| Hors série - Secrétariat | Québec | 2013-04-25 | Manuri formation | 1 | 495,00 \$ |
| Interprétation Loi - Technologies de l'information | Montréal | 2013-05-14 | Université de Montréal | 1 | 81,55 \$ |
| Journée de l'éducation financière - AMF | Montréal | 2013-04-09 | AMF | 2 | 406,57 \$ |

P.2 LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS, CONFÉRENCES, ATELIERS, JOURNÉES D'ACTIVITÉS, SOMMETS, CONGRÈS OU AUTRES ACTIVITÉS AUXQUELLES ONT PARTICIPÉ LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE ET DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT AU COURS DE L'ANNÉE 2013-2014. INDIQUER :

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

| Nom de la formation ou de l'activité | Lieu | Dates | Nom de la personne ou de l'organisme ayant offert l'activité | Nb participants | TOTAL |
|---------------------------------------------------|----------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| Journée infopresse - Tournée infopresse | Québec | 2013-09-25 | Éditions Infopresse | 2 | 500,00 \$ |
| Journée internationale des femmes | Jonquière | 2014-03-06 | SFPQ | 1 | 15,00 \$ |
| Le dialogue en action - Journée DOD Québec | Montréal | 2013-11-13 | JEAN FULLER DESIGN DU TRAVAIL | 1 | 85,00 \$ |
| MàJ jurisprudence rendue 2011-2012 - Harcèlement | Québec | 2013-05-30 | Regroupement de réseaux en santé des personnes au travail | 1 | 295,00 \$ |
| Microsoft Office (Access, Excel, Outlook) | Montréal | 2013-10-16 | UQAM | 1 | 500,13 \$ |
| Module préparatoire - traitement des plaintes | Trois-Rivières | 2013-05-07 | Formateur interne | 15 | 518,12 \$ |
| Nouveau processus de traitement des plaintes - QC | Québec | 2013-04-10 | Formateur interne (déplacements d'agents des différentes régions) | 20 | 2 851,32 \$ |
| Nouveau processus de traitement des plaintes juin | Québec | 2013-06-04 | Formateur interne | 4 | 772,33 \$ |
| Nouveau processus de traitement des plaintes MTL | Montréal | 2013-04-09 | Formateur interne (déplacements d'agents des différentes régions) | 22 | 2 673,15 \$ |
| Perfectionnement conciliation harcèlement-conflit | Québec | 2013-11-04 2013-11-05 | RRSPT | 1 | 359,99 \$ |
| Placement média web | Québec | 2014-01-24 | SOCOM (SOCIÉTÉ DES COMMUNICATEURS DE QUÉBEC) | 1 | 229,95 \$ |
| Planification à la retraite | Montréal | 2013-10-01 | CEGEP MARIE-VICTORIN | 1 | 250,00 \$ |

P.2 LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS, CONFÉRENCES, ATELIERS, JOURNÉES D'ACTIVITÉS, SOMMETS, CONGRÈS OU AUTRES ACTIVITÉS AUXQUELLES ONT PARTICIPÉ LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE ET DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT AU COURS DE L'ANNÉE 2013-2014. INDIQUER :

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

| Nom de la formation ou de l'activité | Lieu | Dates | Nom de la personne ou de l'organisme ayant offert l'activité | Nb participants | TOTAL |
|---------------------------------------------------|---------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| Politique en matière pénale Mtl - Formation APC | Montréal | 2013-11-19 | Formateur interne | 22 | 1 976,69 \$ |
| Politique en matière pénale Qc - Formation APC | Québec | 2013-11-15 | Formateur interne | 22 | 3 541,33 \$ |
| Powerpoint 2010 - principe de présentation | Gatineau | 2013-05-17 | COLLÈGE DE L'OUTAOUAIS | 1 | 117,42 \$ |
| Préparation à la retraite - Conjoint | Rouyn-Noranda | 2013-10-01 2013-10-02 | CARRA | 1 | 301,81 \$ |
| Principe de droit en matière d'enquête adm.-pénal | Montréal | 2013-05-14 2013-05-15 | CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC | 3 | 1 359,23 \$ |
| Principes de droits et poursuites pénales | Montréal | 2013-10-01 2013-10-02 | CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC | 5 | 1 778,27 \$ |
| Printemps des réseaux sociaux | Québec | 2014-04-10 | GESTION PROXIMA CENTAURI | 2 | 405,31 \$ |
| Prise de note en réunion | Québec | 2013-05-27 2013-05-28 | CENTRE MICROBUR ENR. | 1 | 460,00 \$ |
| Programmation SDK | Québec | 2013-11-11 2013-11-12 | RICOH | 5 | 3 500,00 \$ |
| Programme apprentissage personnel professionnel | Montréal | Automne 2013 | ÉNAP (ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE) | 1 | 3 651,33 \$ |
| Rédaction épïcène | Québec | 2013-09-24 | Office québécois de la langue française | 1 | 167,04 \$ |
| Retraite : aventure ou mésaventure | Québec | 2013-05-07 | Alliance des cadrse de l'État | 1 | 368,71 \$ |

P.2 LISTE DE TOUTES LES FORMATIONS, CONFÉRENCES, ATELIERS, JOURNÉES D'ACTIVITÉS, SOMMETS, CONGRÈS OU AUTRES ACTIVITÉS AUXQUELLES ONT PARTICIPÉ LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE ET DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT AU COURS DE L'ANNÉE 2013-2014. INDIQUER :

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

| Nom de la formation ou de l'activité | Lieu | Dates | Nom de la personne ou de l'organisme ayant offert l'activité | Nb participants | TOTAL |
|-------------------------------------------------|----------|--------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------|
| Révision/correction de documents administratifs | Québec | 2014-04-07 2014-04-08 | CENTRE MICROBUR ENR. | 1 | 480,00 \$ |
| Savoir communiquer avec son personnel | Montréal | 2013-10-22 | ÉNAP (ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE) | 1 | 446,44 \$ |
| Secourisme | Québec | 2013-12-03 2013-12-04 | AMBULANCE SAINT-JEAN | 1 | 14,12 \$ |
| Session d'info générale sur régimes de retraite | Gatineau | 2013-09-25 | CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC | 1 | 20,00 \$ |
| TAQ - D'hier à aujourd'hui | Montréal | 2013-04-01 | BARREAU DU QUEBEC | 1 | 5,22 \$ |
| Web à Québec | Québec | 2014-03-19 2014-03-21 | LE WEB À QUÉBEC | 2 | 604,58 \$ |
| Word 2007 | Montréal | 2013-05-23 2013-05-24 | VERSALYS FORMATION | 5 | 1 364,18 \$ |
| XXe conférence des juristes de l'ÉTAT - | Québec | 2013-04-10 | Conférence des juristes de l'État | 7 | 1 475,47 \$ |
| | | | | TOTAL | 53 871,01 \$ |

Données au 31 mars 2014

P.3 SOMMES DÉPENSÉES EN 2012-2013 ET 2013-2014 (ET PRÉVISIONS POUR 2014-2015) PAR LE MINISTÈRE ET CHACUN DE SES ORGANISMES POUR L'INFORMATIQUE ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION. VENTILER SELON LA CATÉGORIE DE DÉPENSES, SOIT S'IL S'AGIT D'ACHAT DE LOGICIELS OU DE LICENCES, 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.5 NOMBRE ET POURCENTAGE D’EMPLOYÉS OCCASIONNELS PAR SECTEURS AU MINISTÈRE EN 2012-2013 ET 2013-2014 ET COMPARAISON AVEC LES SIX ANNÉES FINANCIÈRES PRÉCÉDENTES. PRÉCISER POUR CHAQUE SECTEUR ET CHAQUE ANNÉE LE NOMBRE ET LE POURCENTAGE D’EMPLOYÉS DEVENUS PERMANENTS.

| 2013-2014 | | | | |
|-----------------------------------------------|-----------------------|--------|--------------------------------|--------|
| SECTEUR D’ACTIVITÉ | EMPLOYÉS OCCASIONNELS | | EMPLOYÉS DEVENUS PERMANENTS | |
| | % | NOMBRE | % | NOMBRE |
| Présidence | - | - | | |
| DAPIO | 4,6 % | 5 | - | - |
| Affaires juridiques | 0,9 % | 1 | - | - |
| Services aux consommateurs | 2,8 % | 3 | | 2 |
| TOTAL | 8,3 % | 9 | 1,8 % | 2 |
| EFFECTIF AUTORISÉ AU 1 ^{ER} AVRIL | 109 | | 109 | |

P.6 VENTILATION DÉTAILLÉE DE TOUTES LES COMPRESSIONS FINANCIÈRES RÉALISÉES ET À VENIR DES MINISTÈRES ET ORGANISMES DANS LE CADRE DU PLAN DE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE POUR L'ANNÉE 2012-2013, 2013-2014, 2014-2015 ET 2015-2016. FOURNIR ÉGALEMENT LE DÉTAIL DE TOUTE AUTRE DEMANDE DE COMPRESSIONS DU CONSEIL DU TRÉSOR AUPRÈS DU MINISTÈRE OU UN DE SES ORGANISMES. VENTILATION PAR ANNÉE, PAR MINISTÈRE ET ORGANISMES AINSI QUE PAR COMPRESSIONS RÉALISÉES ET À VENIR.

Le Plan de retour à l'équilibre budgétaire visait, à son terme (2013-2014), une réduction de 10 % des dépenses de nature administrative des ministères et organismes. Pour l'Office de la protection du consommateur, cela s'est traduit par une réduction de 8 800 \$ de son budget de fonctionnement pour l'exercice financier 2013-2014.

La réponse relativement aux compressions demandées par le Conseil du trésor se retrouve à la question générale numéro 32.

Données en date du 31 mars 2014

P. 7 LISTE ET COPIE DE TOUS LES SONDAGES EFFECTUÉS EN 2012-2013 ET 2013-2014, EN INDIQUANT LES COÛTS, LE SUJET ET, LE CAS ÉCHÉANT, LA FIRME RETENUE POUR LE RÉALISER.

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.9 LISTE DE TOUS LES FRAIS DE TRADUCTION ET DES DOCUMENTS TRADUITS POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DE SES ORGANISMES EN 2012-2013 ET 2013-2014. FOURNIR LA LISTE DES CONTRATS OCTROYÉS, LE NOM DES FIRMES RETENUES ET 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.10 MANDATS DONNÉS À LA SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU QUÉBEC POUR LA LOCATION, L'ACHAT, L'AMÉNAGEMENT, LA DÉCORATION ET LES TRAVAUX DIVERS EN RÉGIE ET/OU PAR SOUS-CONTRATS, EN 2012-2013 ET 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.11 POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES, CONSEILS, COMITÉS OU AUTRES QUI EN RELÈVENT, INDiquer POUR L'ANNÉE 2012-2013 ET 2013-2014 :

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

L'Office de la protection du consommateur n'a tenu aucun concours et n'a effectué aucun tirage pour l'année 2013-2014.

P.12 POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES QUI EN RELÈVENT, CONCERNANT LES CAMPAGNES DE PUBLICITÉ ET DE SENSIBILISATION, FOURNIR POUR LES ANNÉES FINANCIÈRES 2012-2013 ET 2013-2014 :

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

L'Office de la protection du consommateur n'a financé aucune campagne de publicité et de sensibilisation en 2013-2014.

P.13 POUR 2012-2013 ET 2013-2014, LA LISTE DES PROGRAMMES DE FINANCEMENT OU DE SUBVENTIONS DU MINISTÈRE, LE MONTANT GLOBAL ATTRIBUÉ AU PROGRAMME, LA DIRECTION DU MINISTÈRE OU L'ORGANISME QUI EN A LA GESTION, EN INDIQUANT POUR CHACUN :

- a) LE NOM ET LA NATURE DES PROJETS QUI ONT OBTENU UN FINANCEMENT OU UNE SUBVENTION;
- b) LE NOM DU OU DES ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES;
- c) LE MONTANT QUI LEUR A ÉTÉ ACCORDÉ.

| PROGRAMMES DE FINANCEMENT OU DE SUBVENTIONS | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------|
| NOM DU PROGRAMME | PROJETS FINANCÉS OU SUBVENTIONNÉS | ORGANISME BÉNÉFICIAIRE | MONTANT ACCORDÉ |
| Programme de soutien financier aux projets d'éducation, d'information et de partenariat | Projet d'information juridique | ACEF de l'Outaouais | 4 000 \$ |
| | Les garanties légales et prolongées | ACEF de l'Île-Jésus | 5 000 \$ |
| | Vaste campagne d'éducation et d'information sur la LPC et plus particulièrement les garanties sur le territoire desservi par l'ACEF du Haut-Saint-Laurent | ACEF du Haut-Saint-Laurent | 3 425 \$ |
| | Série d'ateliers visant la consolidation des connaissances, des aptitudes et des ressources en matière de droits et d'obligations des consommateurs et de finances personnelles | ACEF de la Péninsule | 5 000 \$ |
| | Des capsules d'information télévisées visant la collectivité en relation avec les services offerts par les services budgétaires de la région Saguenay-Lac-Saint-Jean | Services budgétaires de la région Saguenay-Lac-Saint-Jean | 10 000 \$ |
| | Osez défendre vos droits | ACEF de Québec | 3 000 \$ |
| | Atelier de formation pour les intervenants | CIBES (Centre d'intervention budgétaire et sociale) de la Mauricie | 4 855 \$ |
| | Info – Consommation pour nouveaux arrivants | ACEF Lévis-Lauzon | 5 000 \$ |
| | Atelier budget et crédit | ACEF des Bois-Francs | 10 000 \$ |
| | Application mobile pour jeunes adultes liée à des événements de la vie ayant un impact sur leurs finances personnelles | ACEF du Grand-Portage | 3 000 \$ |
| | Formation sur le recours collectif pour les intervenants des associations de consommateurs | CACQ (Coalition des associations de consommateurs du Québec) | 10 000 \$ |
| | Comprendre les mécanismes du crédit pour déjouer l'endettement | GRAPE (Groupe de recherche en animation et planification économique) | 3 975 \$ |
| | Acheter une auto sans le regretter : ateliers et documents pour personnes immigrantes | ACEF Estrie | 8 341 \$ |
| | Comprendre et comparer pour faire un choix éclairé avant de signer | ACEF Lanaudière | 5 050 \$ |
| | Séance d'information – Différends avec un commerçant, droits et recours | Option consommateur | 5 000 \$ |
| | Mes droits en tant que consommateur | ACEF Rive Sud de Montréal | 2 500 \$ |
| Total | | | 88 146 \$ |

P.19 COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL EN INDIQUANT LES RÉALISATIONS FAITES EN 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013 ET 2013-2014. INDIQUER ÉGALEMENT LES SOMMES AVANCÉES QUI ONT ÉTÉ FAITES À CE JOUR AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE PAR LE FONDS DE SUPPLÉANCE DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES DE CERTIFICATION, ET CE, POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES IMPLIQUANT LE GOUVERNEMENT, SES MINISTÈRES ET ORGANISMES.

Les principales réalisations du Service des ressources informationnelles en 2013-2014 sont présentées dans le tableau ci-dessous.

| PROJETS | Avancement | RH ¹ prévues (ETC) | RH ¹ utilisées (ETC) | RF ² prévues (en \$) | RF ² utilisées (en \$) |
|------------------------------------------------|------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| Refonte du site web - rodage | 100 % | 3,4 | 2,1 | 263,2 | 219,7 |
| Révision du processus des plaintes | 100 % | 0,2 | 0,2 | 9,6 | 9,6 |
| Refonte du processus des permis | 100 % | 0,3 | 0,3 | 19,6 | 19,6 |
| Redondance SQL | 100 % | 0,2 | 0,1 | 68,1 | 16,7 |
| Enregistrement des appels et assurance qualité | 55 % | 0,3 | 0,1 | 23,4 | 6,7 |
| Réseau interne/externe sans fil | 10 % | 0,1 | 0,0 | 9,3 | 0,0 |

1. RH : ressources humaines prévues et utilisées pour l'année 2013-2014
2. RF : ressources financières prévues et utilisées pour l'année 2013-2014 (en milliers de dollars)

En juin 2013, le Service des ressources informationnelles a terminé la refonte complète du site web de l'Office ainsi que la mise en place d'une version mobile du site. Au cours de l'année 2013-2014, les efforts ont été mis au rodage de la nouvelle plateforme. Le nouveau site web permettra une plus grande flexibilité pour intégrer du contenu et de la prestation électronique de services.

En 2013-2014, les travaux sur les projets de prestation électronique de services relatifs aux plaintes et aux permis ont bien cheminé. Il ne reste qu'à les déployer.

En 2013-2014, l'Office a aussi achevé son projet de redondance SQL (Structured Query Language). L'infrastructure redondante a été montée et les nouveaux systèmes installés. Ce projet permet une plus grande robustesse dans les bases de données puisqu'une relève est dorénavant possible en cas de panne de serveur.

L'Office a aussi poursuivi ses efforts liés à l'enregistrement des appels dans une démarche d'assurance qualité. À la suite de la résolution du problème de transport des enregistrements vers le point central, le projet suit son cours.

Également, à la suite de l'autorisation du Comité de gestion de l'Office, le dossier d'implantation d'un réseau internet sans fil dans les locaux de Montréal et Québec a progressé et sa mise en place est prévue pour juin 2014.

P.21 POUR 2012-2013 ET 2013-2014, LE NOMBRE TOTAL D'ACCOMMODEMENTS QUI ONT ÉTÉ ACCORDÉS OU REFUSÉS POUR LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE OU DES ORGANISMES DÉPENDANT DU MINISTÈRE ET LA VENTILATION PAR TYPE D'ACCOMMODEMENT (HANDICAP, GROSSESSE, MOTIFS 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 2013-2014.

- P.64 LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2012-2013 ET 2013-2014 À DES AVOCATS ET NOTAIRES DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT EN PRÉCISANT :**
- LE NOM ET L'ADRESSE DU PROFESSIONNEL ;
 - DESCRIPTION DE L'OBJET DU MANDAT, ET, LE CAS ÉCHÉANT, INDiquer LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE PROLONGATION ;
 - LE COÛT HORAIRE ET LE COÛT TOTAL DU MANDAT, ET, 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 ;
 - UNE COMPARAISON DU COÛT TOTAL DE CES MANDATS AVEC LES CINQ ANNÉES FINANCIÈRES PRÉCÉDENTES, POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME.

Le seul mandat accordé en 2012-2013 et qui s'est poursuivi en 2013-2014 à un avocat de pratique privée par le ministère de la Justice a été accordé à M^e 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 2014-2015 | Nom de l'étude |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| M ^e Pierre Landry 111, rue Champ Gatineau (Québec) J8X 3R1 | Correspondant à la Cour suprême du Canada dans les dossiers suivants : <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.* | Taux horaire : 100,00 \$/heure (aucune dérogation) Coût total du mandat : Maximum de 5 000 \$ | 894,34** \$ | Noël & associés, s.e.n.c.l.r. |

* Ces dossiers ont été réunis en une seule et même cause devant la Cour suprême du Canada. Les trois dossiers ont été pris en délibéré par la Cour le 13 février 2014.

** Un montant total de 4105.66 \$ a été dépensé jusqu'à présent depuis 2012-2013 sur les 5 000\$ autorisés.

P.65 LISTE, DÉTAIL ET COÛTS DES MANDATS DONNÉS PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT À DES AVOCATS, NOTAIRES ET LÉGISTES DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À LA RETRAITE DANS LE CADRE D'AVIS, CONSULTATIONS, ASSISTANCE OU RÉDACTION CONCERNANT LA LÉGISLATION, POUR LES ANNÉES 2012-2013 ET 2013-2014.

L'Office de la protection du consommateur n'a accordé aucun mandat à des avocats, notaires et légistes de la pratique privée ou à la retraite dans le cadre d'avis, consultations, assistance ou rédaction en 2012-2013 et 2013-2014.

P.66 LISTE, COÛTS ET DÉTAIL DES MANDATS DONNÉS PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT À DES AVOCATS, NOTAIRES OU JURISTES DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À LA RETRAITE QUI ONT DÉJÀ ÉTÉ À L'EMPLOI DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE. PRÉCISER LA DATE DE LA FIN DE LEUR EMPLOI.

L'Office de la protection du consommateur n'a accordé aucun mandat en 2013-2014 à des avocats, notaires et légistes de la pratique privée ou à la retraite qui ont déjà été à l'emploi du ministère de la Justice.

P.68 LISTE DES DOSSIERS POUR LESQUELS LE GOUVERNEMENT DOIT ASSUMER LES DÉPENSES ET LES HONORAIRES RELATIFS À UNE POURSUITE ET/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 ET 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 | |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------|
| | | | | 2012-2013 | 2013-2014 |
| Réal Marcotte c. les banques (Cour suprême du Canada) | Les services de M ^e Landry sont requis uniquement à titre de correspondant à 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. | M ^e Pierre Landry, Noël & associés, s.e.n.c.l.r. | 250,00 \$ | 3 855,66 \$ |