

ÉTUDE DES CRÉDITS  
2015-2016

OFFICE DE LA PROTECTION DU  
CONSOmmATEUR

RENSEIGNEMENTS  
PARTICULIERS - PQ

**Office de la protection du consommateur**  
**Étude des crédits 2015-2016**  
**Table des matières**

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

**Fiches particulières - PQ (OPC)**

P123 – PQa Demandes de renseignements.....	1
P124 – PQa Plaintes ayant mené à des interventions juridiques .....	6
P125 – PQa Plaintes menées par la Direction des affaires juridiques.....	10
P126 – PQa Médiations entreprises.....	12
P127 – PQa Effectifs par Bureaux régionaux, par catégorie d'emploi.....	13
P128 – PQa Effectifs par Bureaux régionaux, par catégorie d'emploi, par secteur.....	14
P129 – PQa Activités de communication et d'éducation .....	15
P130 – PQa Revenus provenant des amendes.....	16
P131 – PQa Études et sondages .....	17
P132 – PQa Enquêtes et résultats des enquêtes .....	18
P133 – PQa Détails des travaux phase III .....	19
P134 – PQa Bilan, évaluation, note – Adoption PL 60.....	20

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

P1 – PQb Dépenses informatique et TIC.....	22
P2 – PQb Conseil d'administration.....	23
P5 – PQb Plan directeur informatique triennal.....	24
P7 – PQb Comités interministériels.....	25
P47 – PQb Mandats accordés à des juristes de la pratique privée .....	31

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS  
PQ – OPC

#### P.123 – PQa (OPC)

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2014-2015, 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.

DE FAÇON PARTICULIÈRE :

- A) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIERS EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- B) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGE »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- C) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L'AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- D) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- E) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- F) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX; SUIVI APPORTÉ ET 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) NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES PAR BUREAU RÉGIONAL DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015

Depuis 2006, un système centralisé de réception et de traitement des appels téléphoniques permet aux agents des 11 bureaux régionaux de l'Office de répondre aux appels dans l'ordre de leur réception, peu importe leur origine géographique.

Cette centralisation facilite le traitement des appels et une meilleure coordination.

Ainsi, l'employé du bureau de Gaspé ne se limite pas à traiter les demandes de la région de la Gaspésie ou les plaintes visant des commerçants de cette région, mais consacre une partie de sa tâche au traitement de l'ensemble des appels reçus par l'Office.

Par conséquent, l'Office ne peut fournir de données régionalisées sur le nombre de demandes de renseignements et de plaintes logées dans ses bureaux régionaux. Il est par contre en mesure d'indiquer combien chaque bureau régional a reçu de demandes de renseignements et de plaintes, ces demandes et plaintes pouvant provenir de toutes les régions du Québec.

#### Répartition par bureau régional du nombre de demandes de renseignements et de plaintes reçues en 2014-2015

BUREAU RÉGIONAL	NB DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	NB DE PLAINTES (SIGNALEMENTS)
Gaspé	1 477	254
Gatineau	13 452	3 707
Jonquière	15 920	3 940
Montréal	19 304	5 592
Québec	21 188	8 760
Rimouski	5 761	1 417
Rouyn	3 623	684
Sept-Îles	3 524	1 316
Sherbrooke	6 078	1 104
Saint-Jérôme	5 964	1 199
Québec	11 738	3 899
<b>TOTAL</b>	<b>108 029</b>	<b>31 872</b>

## P.123 – PQa (OPC)

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHEMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2014-2015, 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.

DE FAÇON PARTICULIÈRE :

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

En 2014-2015, l'Office a traité un total de 139 901 demandes :

- 108 029 étaient des demandes de renseignements;
- 31 872 étaient des plaintes (appelées signalements), dont 14 178 avaient un caractère pénal indiquant des infractions potentielles.

### Répartition par catégorie du nombre de demandes de renseignements et de plaintes reçues en 2014-2015

Catégorie	Nb de demandes de renseignements	Nb de plaintes (signalements)
Biens de consommation (Appareils électroménagers, meubles, appareils électroniques, automobiles neuves et d'occasion, etc.)	35 026	20 380
Services généraux aux consommateurs (Construction et rénovation, soins corporels et esthétiques, services funéraires et de sépulture, etc.)	10 069	4212
Santé (Médicaments, soins de santé, appareils médicaux, etc.)	295	141
Services financiers (Prêt d'argent, crédit, recouvrement de créance, etc.)	4929	1935
Services de communication (Téléphonie, télévision et Internet, services de télésurveillance, etc.)	3872	2130
Services de transport (Aérien, en commun, maritime, etc.)	699	288
Services de loisirs (Hôtels et autres hébergements touristiques, voyages, sports, culture et conditionnement physique, etc.)	4342	1716
Énergie et eau	362	207

**P.123 – PQa (OPC)**

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHEMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2014-2015, 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.

DE FAÇON PARTICULIÈRE :

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

Catégorie	Nb de demandes de renseignements	Nb de plaintes (signalements)
Enseignements (Enseignement scolaire et formation continue, cours)	1514	490
Autres catégories	1849	373
<b>Sous-total</b>	<b>62 957</b>	<b>31 872</b>
Autres demandes de renseignements relatives au domaine de la consommation <sup>1</sup>	45 072	
<b>TOTAL</b>	<b>108 029</b>	<b>31 872</b>

<sup>1</sup> Les autres demandes de renseignements comprennent : des demandes d'indemnisation, des demandes relatives au nombre de plaintes (signalements) reçues à l'endroit d'un ou de commerçants en particulier, des demandes sur la consommation ne relevant pas du champ de compétence de l'Office et des demandes administratives (par exemple sur le suivi d'un dossier).

**P.123 – PQa (OPC)**

**NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2014-2015, 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.**

**DE FAÇON PARTICULIÈRE :**

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

---

**2) NOMBRE DE PLAINTES PAR SECTEUR**

L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

**A) PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIERS EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS**

L'Office ne fait pas la distinction entre ces types de services. Le tableau ci-dessous présente donc les résultats pour la catégorie « Argent », qui comprend les plaintes relatives aux trois catégories demandées.

Catégorie	Nb de plaintes reçues
Argent	1 678

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

Les plaintes relatives aux prêteurs sur gages sont incluses dans le tableau précédent.

**C) PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE D'AUTOMOBILES**

Catégorie	Nb de plaintes reçues
Vente/réparation d'automobiles (neuves et d'occasion)	6 234

**D) PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION D'AUTOMOBILES**

Catégorie	Nb de plaintes reçues
Location d'automobiles (neuves et d'occasion)	51

**E) PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET AUX GROSSISTES**

Catégorie	Nb de plaintes reçues
Agents de voyages/grossistes	938

**P.123 – PQa (OPC)**

**NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2014-2015, 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.**

**DE FAÇON PARTICULIÈRE :**

- A) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIERS EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
- B) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGE »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
- C) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L'AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
- D) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
- E) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
- F) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX; SUIVI APPORTÉ ET 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	Nb de plaintes reçues
Indication des prix et étiquetage	275

Les données comprennent les plaintes relatives au marquage unitaire des prix et à l'indication des prix.

**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	Nb de plaintes reçues
Télécommunications (Contrats de services fournis à distance)	2 084
Garantie supplémentaire	69
Cartes prépayées	133
Obligation de détenir un certificat de conseiller en voyages	52

Le système de codification de l'Office ne permet pas d'isoler les plaintes relatives au prix tout inclus.

## P.124 – PQa (OPC)

EN 2013-2014 ET 2014-2015, 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 OU À UN AVOCAT, ET CELLES DÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.

---

L'année financière 2014-2015 constitue la première période de référence complète qui suit l'implantation du nouveau procédé de traitement des plaintes. En effet, l'Office s'est doté de nouvelles lignes directrices en matière de surveillance le 23 septembre 2013.

Ces lignes directrices ont structuré la nouvelle façon de traiter les plaintes (signalements) à caractère pénal. Désormais, l'Office priorise ses interventions en fonction de certains critères, dont la gravité des infractions commises, le nombre de signalements recueillis et les antécédents des commerçants dénoncés.

À compter du 23 septembre 2013, l'Office a mis un terme à l'envoi de formulaires de plaintes aux consommateurs, autant pour les cas de nature civile que pénale. L'Office a cependant conçu des outils d'information vulgarisés et faciles d'utilisation (trousses d'information) destinés aux consommateurs afin qu'ils prennent en main le règlement de leur litige.

L'Office s'est doté d'un système informatique de gestion de l'information adapté à ses nouvelles lignes directrices. Sa mise en place dans les différentes unités de l'Office se poursuivra jusqu'en 2016.

Cette implantation survenue en cours d'année financière 2013-2014 amène donc que l'on établisse une certaine mise en garde en regard de l'analyse des statistiques compilées après le 23 septembre 2013. C'est pourquoi les données sur les plaintes traitées au cours de l'année financière 2013-2014 sont scindées en deux tableaux.

Avant le 23 septembre 2013, l'Office intervenait directement dans le traitement de plaintes, qu'elles soient de nature pénale ou civile. Comme le précise un des tableaux pour la période 2013-2014, il était possible de connaître la nature des interventions juridiques ayant eu cours dans le traitement des plaintes ainsi que les résultats obtenus.

À compter du 23 septembre 2013, avec l'avènement de l'envoi de trousse de recours destinées aux consommateurs, c'est plutôt cette donnée qui est nécessairement mise en relief.

Les trousse suggèrent d'abord aux consommateurs de négocier avec le commerçant Si le problème persiste, l'Office invite le consommateur à 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.124 – PQa (OPC)**

**EN 2013-2014 ET 2014-2015, 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 OU À UN AVOCAT, ET CELLES DÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.**

**Les plaintes du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015**

NATURE DES PLAINTES	NOMBRE TOTAL DE PLAINTES TRAITÉES
Mésentente avant l'achat liée au prix/au tarif	164
Mésentente liée au contrat conclu	502
Pratique trompeuse ou déloyale	2 177
Problème de facturation ou de recouvrement de créance	875
Qualité des biens et services	972
Service à la clientèle/Absence de livraison/Non-conformité	1 207
Motif non codifié	127
<b>TOTAL</b>	<b>6 024*</b>

\* Signalements associés à un dossier fermé entre le 1<sup>er</sup> avril 2014 et le 31 mars 2015 et où le signaleur a reçu une trousse d'information.

**P.124 – PQa (OPC)**

EN 2013-2014 ET 2014-2015, 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 OU À UN AVOCAT, ET CELLES DÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.

**Les plaintes du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 20 septembre 2013**

NATURE DES PLAINTES	COUR DES PETITES CRÉANCES		RÉFÉRENCE <sup>1</sup>		AUCUNE RÉFÉRENCE <sup>3</sup>	NOMBRE TOTAL DE PLAINTES TRAITÉES	% DE PLAINTES RÉFÉRÉES	RÉSULTAT			NOMBRE TOTAL DE PLAINTES TRAITÉES	% DE PLAINTES RÉGLÉES
			AVOCAT <sup>2</sup>	AUTRE				PLAINTÉ RÉGLÉE	PLAINTÉ 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 %
<b>TOTAL</b>	<b>598</b>		<b>42</b>	<b>57</b>	<b>1251</b>	<b>1948</b>	<b>36 %</b>	<b>801</b>	<b>730</b>	<b>417</b>	<b>1948</b>	<b>41 %</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 125.

**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.124 – PQa (OPC)**

**EN 2013-2014 ET 2014-2015, 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 OU 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
<b>TOTAL</b>	<b>897*</b>

\* Signalements associés à un dossier fermé entre le 23 septembre 2013 et le 31 mars 2014 et où le signaleur a reçu une trousse d'information.

**P.125 – PQa (OPC)**

EN 2013-2014 ET EN 2014-2015, 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 2013-2014 et 2014-2015, par secteur**

SECTEUR	INTERVENTIONS JURIDIQUES		JUGEMENTS		AMENDES	
	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015
Agents de voyages	25	86	40	36	135 880 \$	114 244 \$
Arrangements funéraires préalables	4	7	7	9	4 524 \$	208 170 \$
Automobile	4	5	12	8	13 410 \$	26 066 \$
Commerce itinérant	39	60	38	70	106 330 \$	310 434 \$
Crédit	4	2	5	11	16 278 \$	100 414 \$
Exécution successive et studios de santé	26	44	43	29	73 942 \$	65 286 \$
Comptes en fiducie	0	0	0	0	0 \$	0 \$
Garanties	3	0	5	3	6 794 \$	5 860 \$
Pratiques de commerce	78	77	90	58	343 701 \$	125 964 \$
Recouvrement de créances	45	50	19	13	31 031 \$	23 770 \$
Contrats à distance	13	6	2	4	1 690 \$	6 788 \$
Autres	0	0	0	0	0 \$	0 \$
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>337</b>	<b>261</b>	<b>241</b>	<b>733 580 \$</b>	<b>986 996 \$</b>

**P.125 – PQa (OPC)**

EN 2013-2014 ET 2014-2015, 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	
	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015
Agents de voyages	20	33	5	53	25	86
Arrangements funéraires préalables	2	6	2	1	4	7
Automobile	4	1	0	4	4	5
Commerce itinérant	37	53	2	7	39	60
Crédit	4	0	0	2	4	2
Exécution successive et studios de santé	18	34	8	10	26	44
Comptes en fiducie	0	0	0	0	0	0
Garanties	3	0	0	0	3	0
Pratiques de commerce	69	61	9	16	78	77
Recouvrement de créances	45	50	0	0	45	50
Contrats à distance	13	6	0	0	13	6
Autres	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	<b>244</b>	<b>26</b>	<b>93</b>	<b>241</b>	<b>337</b>

## P.126 – PQa (OPC)

NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 2014-2015, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.

---

### **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 au consommateur la démarche à suivre en cas de problème avec un commerçant. Plusieurs trousse ont déjà été conçues; pour 2014-2015, près de 29 000 trousse ont été expédiées aux consommateurs. Elles contiennent notamment un formulaire de mise en demeure, que les consommateurs peuvent choisir d'utiliser. Les études menées au cours des dernières années par l'Office montrent que 53 % des consommateurs qui utilisent ces trousse règlent leur problème avec le commerçant.

P.127 – PQa (OPC)

VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, POUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOI AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS; DISTINGUER LES POSTES PERMANENTS DES POSTES OCCASIONNELS.

EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIE ET PAR RÉGION

EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ  
VENTILATION AU 31 MARS 2015

RÉGION	CATÉGORIE D'EMPLOIS						TOTAL
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF. <sup>1</sup>	TECH. <sup>2</sup>	FONCT.	
<b>BUREAUX CENTRAUX</b>							
TROIS-RIVIÈRES			1	2	1		4
QUÉBEC	2		2	21	9	5	39
MONTRÉAL		1	1	12	9	1	24
GATINEAU				2			2
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>37</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>69</b>
QUÉBEC			1		6		7
MONTRÉAL			1		11		12
GASPÉ					1		1
GATINEAU					3		3
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
<b>SOUS-TOTAL</b>			<b>3</b>		<b>37</b>		<b>40</b>
<b>OFFICE</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>37</b>	<b>56</b>	<b>6</b>	<b>109</b>

N.B. Aucun ETC occasionnel autorisé

1 Incluant les juristes

2 Incluant les agents de protection du consommateur

**P.128 – PQa (OPC)**

POUR L'OPC ET POUR CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, SPÉCIFIER ET DISTINGUER LE TOTAL DES EFFECTIFS AFFECTÉS :

- A. AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE;
- B. AU TRAITEMENT DES PLAINTES;
- C. À LA 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 EN DATE DU 31 MARS 2015**

BUREAU	ENQUÊTES ET SURVEILLANCE <sup>1</sup>	TRAITEMENT DES PLAINTES	CONCILIATION	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN
BUREAUX ADMINISTRATIFS	20			8 <sup>2</sup>
BUREAUX RÉGIONAUX	1			
Québec	6	6	6	6
Montréal	11	11	11	11
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>58</b>	<b>37<sup>3</sup></b>	<b>37</b>	<b>45</b>

1 Le nombre d'employés indiqué dans la section « Enquêtes et surveillance » du tableau désigne 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 à la Direction des permis et de l'indemnisation (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 et de la surveillance administrative;
- 37 postes d'agent de protection du consommateur.

2 Le personnel de la Direction des permis et de l'indemnisation répond aux demandes de renseignements et de soutien de la clientèle commerçante.

3 Les 37 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.

P.129 – PQa (OPC)

VENTILATION DÉTAILLÉE DU MONTANT DÉPENSÉ PAR L'OPC POUR SES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET SA MISSION ÉDUCATIVE; FOURNIR COPIE DES DOCUMENTS PUBLIÉS À CES FINS.

ACTIVITÉ DE COMMUNICATION	COÛT
Communiqués de presse	1 266,24 \$
<p><b><u>Salons, expositions et congrès</u></b></p> <p>SIIQ - Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec 2014 : 2 732,00 \$</p> <p>Congrès annuel de la Fédération des comités de parents du Québec : 850,00 \$</p> <p>Salon FADOQ – 50+ - Québec : 210,05 \$</p> <p>Salon FADOQ – Congrès annuel : 1 040,00 \$</p> <p>Congrès de l'Association québécoise des enseignants et enseignantes du primaire : 110,00 \$</p> <p>Clinique d'information des aînés – Beauce : 43,49 \$</p>	4 985,54 \$
<p><b><u>Développement, entretien, rédaction et traduction du site Web</u></b></p> <p>Ciao Technologies inc. : 4 197,50 \$</p> <p>Web Lounge : 12 810,00 \$</p> <p>Sophie Marcotte (révision) : 1 380,00 \$</p> <p>Marie Asselin (traduction) : 3 885,34 \$</p> <p>Christine Paré Communication (rédaction) : 750,00 \$</p>	23 022,84 \$
<p><b><u>Production de dépliants et autres publications</u></b></p> <p>Rapport annuel de gestion 2013-2014 : 9 466,50 \$</p> <p>Trousse d'information : Durée raisonnable d'un bien (6 000) : 1 966,00 \$</p> <p>Trousse d'information : Délais de livraison, conformité d'un bien ou du service et garantie (6 000) : 1 966,00 \$</p> <p>Trousse d'information : Formulaire de mise en demeure (9 000) : 1 607,13 \$</p> <p>Trousse d'information : Liste des organismes de soutien juridique pour les consommateurs (9 000) : 1 467,39 \$</p> <p>Trousse d'information : Bordereau de consentement (6 000) : 398,00 \$</p>	16 871,02 \$
<b>TOTAL</b>	<b>46 145,64 \$</b>

Données en date du 31 mars 2015

**P.130 – PQa (OPC)**

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

---

Les condamnations liées aux poursuites pénales visant une infraction aux lois sous la responsabilité de l'Office s'élèvent, en 2014-2015, à 986 996 \$.

**P.131 – PQa (OPC)**

**LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2014-2015 À LA DEMANDE DU MINISTRE OU DE L'ORGANISME :**

- A. LISTE ET COÛTS;**
  - B. COPIE DES SOUMISSIONS;**
  - C. COPIE D'ÉTUDES OU SONDAGES.**
- 

L'information relative aux contrats de plus de 25 000 \$ est incluse dans les engagements financiers. Ceux-ci feront l'objet d'une étude particulière par la Commission de l'administration publique.

L'Office n'a pas accordé de contrat de 25 000 \$ et moins relativement à un sondage effectué en 2014-2015.

P.132 – PQa (OPC)

NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES, DEPUIS 2009-2010 JUSQU'À LA DERNIÈRE ANNÉE FINANCIÈRE, EN INDIQUANT LEUR NATURE ET LEURS RÉSULTATS.

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, l'Office a réalisé 2 988 enquêtes.

**Nature des enquêtes réalisées en 2014-2015**

Nature	Nombre
Inspections	2 653
Enquêtes judiciaires	267
Autres enquêtes administratives (vacations à la cour, significations de procédures et demandes de renseignements)	68
<b>Total</b>	<b>2 988</b>

Les inspections et les enquêtes judiciaires ont donné lieu à 3658 recommandations. Une enquête peut donner lieu à plusieurs recommandations. Une enquête administrative ne donne pas lieu à des recommandations.

**Nombre de recommandations découlant des enquêtes réalisées en 2014-2015**

Recommandation	Nombre
Aucune infraction	1772
Ouverture d'une enquête judiciaire à la suite d'une inspection	796
Envoi d'un avis de non-conformité ou d'infraction	759
Rédaction d'une opinion juridique	45
Poursuite pénale	73
Action appropriée <sup>1</sup>	163
Autres actions <sup>2</sup>	45
Commerce qui n'exerce pas d'activités	4
Commerce qui n'a pas été localisé	1
<b>Total</b>	<b>3658</b>

- 1 La recommandation « Action appropriée » est suggérée lorsque la situation ne justifie pas une intervention de nature pénale (dans le cadre d'un processus administratif par exemple de délivrance d'un permis) ou lorsque, à la demande des autres services, une enquête est requise afin de vérifier ou d'ajouter certains éléments particuliers dans un dossier (ex. : vérifier un des établissements d'un commerçant).
- 2 Les enquêtes complétées avec la recommandation « Autres actions » signifient que les commerçants ont régularisé volontairement leur situation à la suite de l'intervention de l'Office en corrigeant les irrégularités constatées, lesquelles étaient souvent mineures. L'intervention de l'Office a suffi pour assurer le respect de la loi sans qu'il ait été nécessaire de mener une autre intervention.

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.
- La ministre de la Justice a toutefois demandé à l'Office de lui présenter une nouvelle version actualisée du projet de loi. L'objectif de la ministre est de présenter ce nouveau projet de loi à l'Assemblée nationale à l'automne 2015.

**P.134 – PQa (OPC)**

**Bilan, évaluation ou note relatifs à l'application des nouvelles dispositions de la Loi sur la protection du consommateur qui découlent de l'adoption du projet de loi 60 de 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;
- l'obligation de détenir un certificat de conseiller en voyages.

Depuis le 30 juin 2010, l'Office a analysé 4 320 signalements de consommateurs relativement à ces nouvelles dispositions, effectué 791 inspections et vérifications dans le cadre de ses opérations régionales et traité 696 dossiers d'inspection judiciaire et d'enquête.

**TABLEAU DES INTERVENTIONS POST PL60  
30 JUIN 2010 – 31 MARS 2015  
PAR DOMAINE D'INTERVENTION**

DOMAINE D'INTERVENTION	NOMBRE DE SIGNALEMENTS ANALYSÉS	INSPECTIONS RÉGIONALES/ VÉRIFICATIONS	INSPECTIONS JUDICIAIRES/ENQUÊTES
Cartes prépayées	279	14	34
Contrats à exécution successive de service fourni à distance	1234	37	40
Prix tout inclus	24 27 <sup>1</sup>	544	83
Avis sur la garantie légale	325	173	36
Certificats de conseiller en voyages	55	23	503
<b>Total</b>	<b>4320</b>	<b>791</b>	<b>696</b>

<sup>1</sup> 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; 1776 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) :

P.134 – PQa (OPC)

Bilan, évaluation ou note relatifs à l'application des nouvelles dispositions de la Loi sur la protection du consommateur qui découlent de l'adoption du projet de loi 60 de décembre 2009.

**TABLEAU DES PROGRAMMES DE SURVEILLANCE  
DISPOSITIONS PL60  
30 JUIN 2010 – 31 MARS 2015**

DOMAINE D'INTERVENTION	NATURE DU PROGRAMME	PÉRIODE	NOMBRE DE COMMERÇANTS VISÉS
Cartes prépayées	Vérification des dispositions sur les cartes prépayées auprès des principales stations de ski au Québec.	2013-2014	9
Avis sur la garantie légale	Vérifications du respect des dispositions sur l'avis sur la garantie légale.  Visite des commerces en région et enquêtes sur les commerçants ciblés.	2010-2013	141
Prix annoncé tout inclus (transporteurs aériens)	Vérification du prix tout inclus dans les publicités et dans les sites Web 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 auprès des 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	2011-2015	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.	2013-2015	419

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS  
PQ – MJQ-OPC

**P.1 – PQb (MJQ-OPC)**

INDIQUEZ LA SOMME DÉPENSÉE EN 2014-2015 (PRÉVISIONS POUR 2015-2016) PAR VOTRE MINISTÈRE ET SES ORGANISMES POUR L'INFORMATIQUE ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION. PRÉCISEZ S'IL S'AGIT D'ACHATS DE LOGICIELS, DE MATÉRIEL OU DE SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNES, EXTERNES OU DU CSPQ).

---

**INFORMATIQUE ET TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION**

**DÉPENSES AU SERVICE DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES**

	<b>2014-2015</b>
LOGICIELS	53 535,59 \$
MATÉRIEL	39 476,50 \$
SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNES, EXTERNES OU DU CSPQ)	16 433,00 \$
<b>TOTAL</b>	<b>109 445,09 \$</b>

**DÉPENSES AU SERVICE DES COMMUNICATIONS ET DE L'ÉDUCATION**

	<b>2014-2015</b>
LOGICIELS	298,68 \$
MATÉRIEL	0 \$
SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNES, EXTERNES OU DU CSPQ)	12 810,00 \$
<b>TOTAL</b>	<b>13 108,68 \$</b>

Données en date du 31 mars 2015

**P.2 – PQb (MJQ-OPC)**

**POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2014-2015, INDIQUER :**

- A. LA LISTE DES EMPLOYÉS 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 LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT; INCLURE 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; INCLURE 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**

- Ginette Galarneau, présidente
- Ariane Charbonneau
- Pierre Couture
- Christian Fortin
- Jocelyne Lévesque
- Gabriele Roehl
- Geneviève Saumier
- Laurier Thibault
- Audrey Villeneuve

**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**

Aucun membre du conseil d'administration de l'Office n'a vu son mandat renouvelé au cours de cette même année.

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

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

Aucun membre du conseil d'administration de l'Office n'a été nommé en 2014-2015.

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

Les curriculum vitae constituent des documents protégés par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Les curriculum vitae des membres du conseil d'administration de l'Office ne peuvent donc pas être diffusés.

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

PRÉNOM ET NOM	FRAIS
Ginette Galarneau	203,07 \$
Ariane Charbonneau	272,61 \$
Pierre Couture	885,09 \$
Christian Fortin	934,68 \$
Jocelyne Lévesque	537,00 \$
Gabriel Roehl	156,90 \$
Geneviève Saumier	381,06 \$
Laurier Thibault	173,26 \$
Audrey Villeneuve	226,41 \$

Données au 31 mars 2015

**P.5 – PQb (MJQ-OPC)**

COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL; INDIQUER LES RÉALISATIONS FAITES DANS LES TROIS ANNÉES ET LES PRÉVISIONS POUR 2015-2016. INDIQUER ÉGALEMENT LES SOMMES AVANCÉES 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 2014-2015 sont présentées dans le tableau ci-dessous.

PROJETS	Avancement	RH <sup>1</sup> prévues (ETC)	RH <sup>1</sup> utilisées (ETC)	RF <sup>2</sup> prévues (en k\$)	RF <sup>2</sup> utilisées (en k\$)
Enregistrement des appels et assurance qualité	100 %	0,1	0,1	2,4	0,5
Réseau interne/externe sans fil	100 %	0,1	0,1	5,8	1,1
Révision des processus juridiques et d'enquête <sup>3</sup>	100 %	3,1	2,5	170,0	134,9
Migration des postes de travail à Windows 7 ou Windows 8 <sup>4</sup>	90 %	1,1	0,6	95,7	46,9
Transfert de la gestion des licences de la SAAQ vers l'OPC <sup>5</sup>	17 %	1,7	0,3	240,0	16,6

1 RH : ressources humaines prévues et utilisées pour l'année 2014-2015

2 RF : ressources financières prévues et utilisées pour l'année 2014-2015 (en milliers de dollars)

3 Intégration des renseignements découlant des enquêtes et des interventions juridiques de l'Office dans le système de gestion de l'information Calypso

4 Nom officiel du projet tel que mentionné dans les documents de reddition de comptes fournis au Secrétariat du Conseil du trésor. Après évaluation, l'Office a décidé d'implanter la version 8.1 du système d'exploitation Windows, tel qu'écrit ci-dessous.

5 Sous réserve d'approbation par le SCT à la fin avril 2015

En 2014-2015, l'Office a 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 serveur maître de l'Office, le projet s'est terminé avec la réalisation des tests appropriés.

À la suite de l'autorisation du comité de gestion de l'Office d'implanter un réseau Internet sans fil dans les locaux de Montréal, Québec et Trois-Rivières, les travaux ont été complétés en 2014-2015.

L'Office a procédé à l'intégration des renseignements découlant des enquêtes et des interventions juridiques de l'Office dans son système de gestion de l'information. Ce nouveau système développé à l'interne permet de faire le suivi des dossiers et la production d'information de gestion de manière optimale.

La migration des postes de travail est pratiquement terminée : elle s'est déroulée plus rapidement que prévu. L'Office a choisi d'installer le système d'exploitation Windows 8.1.

Le transfert de la gestion des licences de la SAAQ vers l'Office est un projet qui découle de l'adoption du projet de loi 25 le 24 mars 2015. L'entrée en vigueur du transfert est prévue le 19 octobre 2015. Le projet devrait être complété dans l'exercice 2015-2016.

## **P.7 – PQb (MJQ-OPC)**

LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, ACTIFS EN 2014-2015, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, FOURNIR UNE COPIE DE TOUT DOCUMENT PRODUIT, ET PRÉCISER :

- A. LE MANDAT;
- B. LES MEMBRES;
- C. LE BUDGET;
- D. LE NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTUÉES EN 2014-2015;
- E. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015 ET LES PRÉVISIONS POUR 2015-2016.

---

## **LISTE DES COMITÉS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE**

### **COMITÉ CONSULTATIF DES AGENTS DE VOYAGES**

Le comité consultatif des agents de voyages a été créé en 2004, lors de l'entrée en vigueur de modifications au Règlement sur les agents de voyages, afin de répondre aux souhaits exprimés par les intervenants de l'industrie du voyage.

Conformément aux dispositions réglementaires, ce comité a pour mandat de conseiller la ministre responsable de l'application de la Loi sur les agents de voyages sur toute matière relative aux activités des agents de voyages et de lui donner son avis sur toute question qu'elle lui soumet relativement aux activités des agents de voyages.

Le comité est formé de la présidente de l'Office de la protection du consommateur, qui en assume la responsabilité, et de huit membres nommés par la ministre de la Justice. Quatre membres sont nommés après consultation de représentants du secteur du voyage, deux sont nommés après consultation de représentants des consommateurs et deux membres sont nommés par le gouvernement pour représenter l'administration gouvernementale, dont un est issu de l'Office.

La mise sur pied de ce comité a permis de créer un lieu d'échanges permanent sur les problématiques de l'industrie du voyage, de façon à dégager de nouvelles pistes d'intervention dans ce secteur.

#### **Les membres du comité**

Madame Ginette Galarneau, présidente de l'Office de la protection du consommateur

Madame Monique Audet (Association canadienne des agences de voyages)

Madame Sylvie de Bellefeuille (Option consommateurs)

Madame Laurence Marget (Groupe de recherche en animation et planification économique)

Monsieur Bernard Bussièrès (Association des tours opérateurs du Québec)

Monsieur Marc Croteau (Tourisme Québec)

Monsieur Jean-Louis Renaud (Office de la protection du consommateur)

Monsieur Claude St-Pierre (Association des tours opérateurs du Québec)

Monsieur Robert Turcotte (Association des agents de voyages du Québec)

Il n'y a pas d'allocation forfaitaire prévue pour les membres de ce comité. Seuls les frais de déplacement peuvent être remboursés sur présentation des pièces justificatives et selon les normes en vigueur.

Aucun budget spécifique n'a été prévu et aucun montant n'a été dépensé pour ce comité en 2014-2015. Les frais de déplacement des employés de l'Office n'ont pas été comptabilisés dans ces résultats.

### **CONSEIL CONSULTATIF DES CONSOMMATEURS**

Le Conseil consultatif des consommateurs a été créé en 2013 à l'initiative de l'Office. Il est composé de onze membres, soit :

- six personnes issues des associations de consommateurs (Coalition des associations de consommateurs du Québec [2], Union des consommateurs [2], Option consommateurs [1] et Service de protection et d'information du consommateur de Shawinigan [1]);
- deux experts en protection du consommateur du milieu universitaire (Pierre-Claude Lafond, Faculté de droit de l'Université de Montréal et Said Zouiten, directeur du Département de marketing, Université du Québec à Trois-Rivières);
- trois représentants de l'Office : la présidente, le directeur des Affaires juridiques et le directeur des Services aux consommateurs et de la surveillance administrative.

## P.7 – PQb (MJQ-OPC)

LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, ACTIFS EN 2014-2015, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, FOURNIR UNE COPIE DE TOUT DOCUMENT PRODUIT, ET PRÉCISER :

- A. LE MANDAT;
- B. LES MEMBRES;
- C. LE BUDGET;
- D. LE NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTUÉES EN 2014-2015;
- E. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015 ET LES PRÉVISIONS POUR 2015-2016.

---

Cette instance permet à l'Office de consulter avec plus de régularité et de profondeur ses partenaires naturels sur des questions liées à l'exercice des mandats que la loi lui confie.

Pour les participants représentant une association de consommateurs, une allocation forfaitaire de 250 \$ est versée, par réunion, pour la préparation et la participation à la réunion, ainsi que pour les frais de déplacement encourus.

Les six membres issus des associations de consommateurs sont présentés ci-dessous, ainsi que le montant total des allocations qui ont été versées à leur organisation en 2014-2015 :

Madame Marie-Édith Trudel, ACEF de la Rive-Sud de Montréal	500 \$
Monsieur Denis Falardeau, ACEF de Québec	750 \$
Madame Sonia St-Pierre, ACEF du Grand-Portage	500 \$
Madame Yannick Labelle, Union des consommateurs	750 \$
Madame Dominique Gervais, Option consommateurs	750 \$
Madame Sylvie Angéline Bourassa, SPIC	250 \$

Le budget prévu en 2014-2015 était de 6 000,00 \$ pour les allocations forfaitaires à verser. Le total dépensé pour ce comité a été de 3 831,27 \$ en 2014-2015, dont 3 500,00 \$ pour les allocations forfaitaires et 331,27 \$ pour l'organisation des réunions. Les frais de déplacement des employés de l'Office n'ont pas été comptabilisés dans ces résultats.

### COMITÉ CONSULTATIF SUR LE COMMERCE DE DÉTAIL

Le Comité consultatif sur le commerce de détail a été créé en 2014 à l'initiative de l'Office. Il est composé de neuf membres :

- trois personnes issues des associations de commerçants, soit le Conseil canadien du commerce de détail, le Conseil québécois du commerce de détail et la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante;
- trois personnes issues des associations de consommateurs, soit la Coalition des associations de consommateurs du Québec, l'Union des consommateurs et Option consommateurs;
- trois représentants de l'Office : la présidente, le directeur des Affaires juridiques et le directeur des Services aux consommateurs et de la surveillance administrative.

Cette instance a pour objectif d'établir des relations plus soutenues entre les parties prenantes en consommation et de discuter des enjeux et des réalités propres à chaque catégorie d'acteurs : commerçants, consommateurs et gouvernement.

Pour les participants représentant une association de consommateurs, une allocation de 250 \$ est prévue pour la préparation et la participation à la réunion, ainsi que pour les frais de déplacement encourus.

Les trois membres issus des associations de consommateurs sont présentés ci-dessous, ainsi que le montant total des allocations qui ont été versées à leur organisation en 2014-2015 :

Madame Caroline Soulard, CACQ	500 \$
Madame Yannick Labelle, Union des consommateurs	500 \$
Madame Caroline Arel, Option consommateurs	500 \$

Le budget prévu en 2014-2015 était de 3 000,00 \$ pour les allocations forfaitaires à verser. Le total dépensé pour ce comité a été de 1 750,13 \$ en 2014-2015, dont 1 500,00 \$ pour les allocations forfaitaires et 250,13 \$ pour l'organisation des réunions. Les frais de déplacement des employés de l'Office n'ont pas été comptabilisés dans ces résultats.

## P.7 – PQb (MJQ-OPC)

LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, ACTIFS EN 2014-2015, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, FOURNIR UNE COPIE DE TOUT DOCUMENT PRODUIT, ET PRÉCISER :

- A. LE MANDAT;
- B. LES MEMBRES;
- C. LE BUDGET;
- D. LE NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTUÉES EN 2014-2015;
- E. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015 ET LES PRÉVISIONS POUR 2015-2016.

---

### TABLE DE CONCERTATION DES CINQ ORGANISMES DE PROTECTION DU PUBLIC

Créée en 2010 à l'initiative du président de l'Office, la Table de concertation des organismes de protection du public regroupe les dirigeants de :

- l'Autorité des marchés financiers;
- l'Office des professions;
- la Régie du bâtiment;
- la Régie du logement;
- l'Office de la protection du consommateur.

L'objectif de cette table est d'échanger de l'information à propos des meilleures pratiques, des initiatives et des projets de chacun des organismes, notamment en matière de services à la clientèle.

Aucun budget spécifique n'a été prévu pour ce comité en 2014-2015. Une dépense de 15,95 \$ a été effectuée en 2014-2015 pour l'organisation des réunions. Prendre note que les frais de déplacement des employés de l'Office n'ont pas été comptabilisés dans ces résultats.

### LISTE DES AUTRES COMITÉS AUXQUELS PARTICIPE L'OFFICE, MAIS QUI NE SONT PAS SOUS SA RESPONSABILITÉ

#### COMITÉ INTERMINISTÉRIEL DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE

Responsable : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)  
Direction générale adjointe à la solidarité et à l'action communautaire (DGASAC)

#### 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 la DGASAC dans les travaux en rapport avec sa mission horizontale.

#### Liste des M/O participants

- Ministère du Conseil exécutif
- Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques
- Ministère de la Culture et des Communications
- Ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations
- Ministère de l'Éducation, des Loisirs et du Sport
- Ministère de la Famille
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
- Ministère de la Justice du Québec
- Ministère des Relations internationales et de la Francophonie
- Ministère de la Santé et des Services sociaux
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale
- Office des Personnes handicapées du Québec
- Société de l'assurance automobile du Québec
- Secrétariat à la condition féminine
- Société d'habitation du Québec

## P.7 – PQb (MJQ-OPC)

LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, ACTIFS EN 2014-2015, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, FOURNIR UNE COPIE DE TOUT DOCUMENT PRODUIT, ET PRÉCISER :

- A. LE MANDAT;
- B. LES MEMBRES;
- C. LE BUDGET;
- D. LE NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTUÉES EN 2014-2015;
- E. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015 ET LES PRÉVISIONS POUR 2015-2016.

---

### COMITÉ CONSULTATIF EN ÉDUCATION FINANCIÈRE

Responsable : Autorité des marchés financiers

#### Mandat

Collaborer à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une stratégie québécoise en éducation financière.

#### Liste des autres participants

- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
- Ministère des Finances
- Régie des rentes du Québec
- Chambre de la sécurité financière
- Ordre des comptables professionnels agréés du Québec
- Chambre de l'assurance de dommages
- Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
- Mouvement Desjardins
- Banque Nationale
- Bourse de Montréal
- Finance Montréal
- Institut québécois de planification financière
- Conseil des fonds d'investissement du Québec
- Association des banquiers canadiens
- Bureau d'assurance du Canada
- Union des consommateurs
- Option consommateurs
- Coalition des associations de consommateurs du Québec

### 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.

### 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 (MDDELCC), 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.

## **P.7 – PQb (MJQ-OPC)**

LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, ACTIFS EN 2014-2015, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, FOURNIR UNE COPIE DE TOUT DOCUMENT PRODUIT, ET PRÉCISER :

- A. LE MANDAT;
- B. LES MEMBRES;
- C. LE BUDGET;
- D. LE NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTUÉES EN 2014-2015;
- E. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015 ET LES PRÉVISIONS POUR 2015-2016.

---

Il soutient et accompagne le MDDELCC dans 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 MDDELCC. L'Office participe au CIDD réunissant les organismes participants.

### **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 dans 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 gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (GPMO) dans les M/O. Cette table d'échange est chapeauté 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 M/O en ce qui a trait à la GPMO.

## **P.7 – PQb (MJQ-OPC)**

LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, ACTIFS EN 2014-2015, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, FOURNIR UNE COPIE DE TOUT DOCUMENT PRODUIT, ET PRÉCISER :

- A. LE MANDAT;
- B. LES MEMBRES;
- C. LE BUDGET;
- D. LE NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTUÉES EN 2014-2015;
- E. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015 ET LES PRÉVISIONS POUR 2015-2016.

---

### **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 M/O 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.

#### **Mandat**

Informar les membres des pratiques en cours dans les M/O concernant la gestion des dossiers d'invalidité et des processus ministériels de réintégration au travail.

Partager, par l'intermédiaire 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 du support aux responsables en matière de conflit et de harcèlement, qui sont souvent les seuls répondants au sein de leurs M/O respectifs. Des groupes de co-développement professionnel sont aussi créés à partir du réseau.

**P.47 – PQb (MJQ-OPC)**

**LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2014-2015 À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE, À DES PROFESSEURS DE DROIT OU À DES JUGES PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT. PRÉCISER :**

- A. LE NOM ET L'ADRESSE DU PROFESSIONNEL;**
  - B. LA DESCRIPTION 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 JUSQU'À MAINTENANT; 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 2015-2016 ET POUR L'ENSEMBLE DU MANDAT CONFIE;**
  - E. LE NOM DE L'ÉTUDE, DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHÉANT.**
- 

Aucun nouveau mandat n'a été accordé en 2014-2015 à des avocats ou à des notaires de la pratique privée, à des professeurs de droit ou à des juges par l'Office de la protection du consommateur.

30 AVRIL 2015

DOCUMENT PRÉPARÉ PAR :  
LE SERVICE DE LA PLANIFICATION