

ÉTUDE DES CRÉDITS 2010-2011

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

**RENSEIGNEMENTS
GÉNÉRAUX
ET
PARTICULIERS**

**Office de la protection du consommateur
Étude des crédits 2010-2011
Table des matières**

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DU PQ

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

G1.	Voyages hors Québec	1
G2.	Voyages faits en avion	2
G3.	Publicité et articles promotionnels	3
G4.	Contrats octroyés	4
G7.	Dépenses diverses de fonctionnement	8
G8.	Dépenses reliées à la téléphonie	9
G9.	a) Répartition du personnel par sexe, par groupe cible, par classe d'emploi et par âge	10
	b) Nombre total de jours de maladie	11
	c) Réserve de congés maladie	11
	d) Nombre total d'heures supplémentaires	12
	e) Nombre total de jours de vacances	13
	f) Réserve de jours de vacances	13
	g) Nombre de plaintes pour harcèlement psychologique	13
	h) Évolution des effectifs réguliers par catégories d'emploi et par leur territoire	14
	i) Évolution du nombre d'employés – complexité supérieure	15
	j) Évolution du nombre d'employés – traitement supérieur	15
	k) Nombre de postes par catégories d'emploi et par leur territoire	16
	l) Niveau des effectifs pour les cinq prochaines exercices financiers	17
	m) Le nombre de départs à la retraite anticipés pour les cinq prochaines années	17
	n) Le nombre de retraites sans pénalité	17
G10.	Baux	18
G17.	Personnel hors structure	19
G19.	Personnel recevant aussi une prestation de retraite	20
G20.	Abonnements	21
G21.	Site Internet	22
G22.	Nomination de mandataires	23

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

P1.	Conseil d'administration – Composition et frais	24
P6.	Bureau de la présidence – Frais	25
P8.	Traduction de documents	27
P15.	Comités interministériels	28
P70.	1) Demandes de renseignements et de soutien et plaintes par bureau régional	29
	2) Demandes de renseignements et de soutien et plaintes pour certains secteurs	30
	3) Demandes de renseignements et de soutien et plaintes par domaine de renseignements	31
P71.	Plaintes ayant mené à des interventions juridiques – Statistiques	35
P72.	Interventions juridiques, jugements et amendes – Statistiques	37
P73.	Conciliations – Statistiques	39
P74.	Répartition du personnel (ETC autorisés) par catégories d'emploi et par régions	40
P75.	Personnel affecté aux principaux mandats de l'Office	43
P76.	Activités de communication et d'éducation	44
P77.	Revenus des amendes	45
P78.	Études ou sondages	46
P79.	Enquêtes – Statistiques	47
P80.	Réforme de la Loi sur la protection du consommateur – Travaux réalisés	49

G.1 LISTE DES VOYAGES HORS QUÉBEC POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE 2009-2010 :

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

ENDROIT DE LA MISSION	DATE DÉPART	DATE RETOUR	MEMBRES PRÉSENTS AU VOYAGE	PERSONNES RENCONTRÉES	COÛT	BUT DU VOYAGE
Toronto, Canada	2009-05-29	2009-05-29	Gilles Angers, secrétaire général André Derome, chef du Service des permis Jean-Louis Renaud, avocat	Représentants de compagnies et de processeurs de cartes de crédits, d'agents de voyages grossistes, d'associations de tour opérateurs et du Travel Industry Council of Ontario (TICO)	1 889 \$	Discuter de la problématique des garanties exigées des grossistes en voyages par les compagnies de carte de crédit
Madison, États-Unis	2009-06-27	2009-07-01	Jorge Passalacqua, directeur de la planification et des communications	Administrateurs d'agences gouvernementales des gouvernements des États-Unis	1 481 \$	Assister à la 34 ^e Conférence annuelle des administrateurs d'organismes de protection des consommateurs (NACAA)
Fredericton, Canada	2009-08-21	2009-08-26	Louis Borgeat, président	Administrateurs publics de tous les niveaux de gouvernement (fédéral, provincial et municipal)	2 375 \$	À titre de président, participer aux réunions et au 61 ^e Congrès annuel de l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC)
Paris, France	2009-10-19	2009-10-27	Gary Frost, directeur des services aux consommateurs	Différents organismes de l'État français et d'autres États impliqués dans la protection du consommateur	6 160 \$	Participer à la 78 ^e session du Comité de la politique à l'égard des consommateurs de l'OCDE se tenant au siège social de cette organisation
Halifax, Canada	2009-10-26	2009-10-29	Marie-Ève Normandeau, agente de recherche Francis Rémillard, agent de recherche Vincent Bernier, analyste de l'informatique et des procédés administratifs	Professionnels de tous les niveaux de gouvernement (fédéral, provincial et municipal)	4 573 \$	Participer à la conférence nationale 2009 des nouveaux professionnels de l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC)

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

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

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

- LES SOMMES DÉPENSÉES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2009-2010 ET LES PRÉVISIONS POUR 2010-2011;
- LES FIRMES DE PUBLICITÉ;
- LE MODE D'OCTROI DU CONTRAT (SOUMISSION PUBLIQUE, SUR INVITATION OU CONTRAT NÉGOCIÉ);
- LE NOM DES FOURNISSEURS, INCLUANT LES CONTRATS DE PHOTOGRAPHES;
- LE BUT VISÉ PAR CHAQUE DÉPENSE;
- DANS LE CAS D'UNE COMMANDITE, L'ORGANISME BÉNÉFICIAIRE.

FIRME DE PUBLICITÉ	FOURNISSEURS	MODE D'OCTROI	BUT DE LA DÉPENSE	COÛT
	Photographie Visions Roch Théroix	De gré à gré	Conférence de presse – Projet de loi 60 et photos CA	485 \$
	Daniel Lessard, photographe	De gré à gré	Prix de l'Office 2010	357 \$
La Culbute		Agence de placement gouv.	Brochure « Vos enfants et la pub »	2 500 \$
Protégez-Vous		Agence de placement gouv.	Brochure « Vos enfants et la pub »	4 000 \$
La Presse		Agence de placement gouv.	Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages	3 000 \$
Réseau Olive		Agence de placement gouv.	Campagne Thermopompes - placement Internet	6 268 \$
Transcontinental		Agence de placement gouv.	Campagne Thermopompes – placement Internet	30 550 \$
Transcontinental		Agence de placement gouv.	Campagne Thermopompes – placement Internet	4 595 \$
Canoë		Agence de placement gouv.	Campagne Thermopompes – placement Internet	6 218 \$
Protégez-Vous		Agence de placement gouv.	Campagne Thermopompes – placement Internet	1 641 \$
TOTAL				59 614 \$

PRÉVISIONS 2010-2011 :

Conformément aux règles établies, une programmation des activités de communication est soumise au Secrétariat à la communication gouvernementale au premier trimestre. Le placement médias relatif aux enjeux de protection des consommateurs et à la modernisation de nos lois constituera l'essentiel des dépenses en publicité en 2010-2011.

G.4 LISTE VENTILÉE PAR BÉNÉFICIAIRE ET PAR MODE D'OCTROI (SOUMISSION PUBLIQUE, SUR INVITATION OU CONTRAT NÉGOCIÉ) DE TOUS LES CONTRATS OCTROYÉS PAR UN MINISTÈRE, OU UN ORGANISME EN 2009-2010 EN INDIQUANT :

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

Fournisseur	Objet	Montant
Acoustec inc.	Effectuer une analyse acoustique en prévision du réaménagement du centre d'appels de la Direction régionale de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches.	3 810,00 \$
Acti-Menu	Réaliser l'étape thématique sur la Santé globale du programme « Ma santé, je m'en occupe! » pour le personnel et les membres de l'équipe de direction de l'Office.	9 705,00 \$
Ad hoc Recherche inc.	Réaliser un sondage en ligne auprès de l'ensemble des employés dans le but de mesurer le climat organisationnel.	9 028,00 \$
Alphinat inc.	Élaborer un parcours guidé sur Internet, dans le cadre de la révision des processus de traitement des plaintes.	11 000,00 \$
Association pour la protection des automobilistes, L'	Assister l'Office dans la mise en œuvre d'un programme de surveillance des publicités sur le crédit et la location à long terme dans le secteur de l'automobile neuve.	30 000,00 \$
Bell Canada	Procéder à l'évaluation de la Réponse vocale interactive (RVI) présentement en usage dans le centre d'appels de l'Office.	3 690,00 \$
Bell Canada	Optimisation de la planification et de la gestion des effectifs.	32 000,00 \$
Cabinet de traduction dialangue inc.	Effectuer des travaux de traduction des différents documents de l'Office.	660,06 \$
Centre de services partagés du Québec	Offrir les services de télécommunications (mobiles, informatiques).	265 000,00 \$
Centre de services partagés du Québec	Fournir les services informatiques sur la plateforme centrale dans l'environnement partagé.	2 720,00 \$
Chapelaine, Nicole	Analyser l'opportunité et les modalités de mise sur pied d'un lieu de réflexion, d'échange et de consultation des principaux acteurs en protection du consommateur.	8 500,00 \$

G.4 LISTE VENTILÉE PAR BÉNÉFICIAIRE ET PAR MODE D'OCTROI (SOUMISSION PUBLIQUE, SUR INVITATION OU CONTRAT NÉGOCIÉ) DE TOUS LES CONTRATS OCTROYÉS PAR UN MINISTÈRE, OU UN ORGANISME EN 2009-2010 EN INDIQUANT :

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

CNW Telbec	Diffuser des communiqués de presse.	1 200,00 \$
Communications Démo inc.	Produire la revue de presse électronique de l'Office.	18 800,00 \$
Communications Démo inc.	Produire la revue de presse écrite de l'Office.	14 000,00 \$
Consultants Longpré et Associés inc., Les	Fournir des services professionnels dans le cadre du Programme d'aide à la personne (PAP).	2 900,00 \$
Curras, Luis	Effectuer des travaux de recherche, préparer des documents de consultation, d'orientation, de synthèse et d'analyse dans le cadre des travaux portant sur les orientations et les propositions de modifications des dispositions de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> et de son règlement d'application.	25 500,00 \$
Désilets, Christian	Rédiger deux rapports d'expertise en matière de publicité commerciale destinée aux enfants.	3 750,00 \$
Duclos, Marc	Agir à titre de médiateur dans un conflit de travail.	2 516,75 \$
Écho Sondage inc.	Réaliser un sondage visant à mesurer le niveau de satisfaction global de la clientèle relativement aux services téléphoniques et au site Web de l'Office.	22 100,00 \$
École nationale d'administration publique (ÉNAP)	Mettre en place un processus de gestion de portefeuille de projets (Project Portfolio Management).	24 000,00 \$
Éducaloi	Rédiger et vulgariser les principaux contenus du Guide pratique du consommateur.	58 900,00 \$
Gammeq inc. (Objectif Data)	Vérifier le contenu du devis technique concernant l'acquisition d'un outil de gestion électronique des documents (GED).	600,00 \$
InnovImage inc.	Installer l'outil Laserfiche sur un serveur dédié par l'Office pour une période de test de 90 jours.	2 500,00 \$

G.4 LISTE VENTILÉE PAR BÉNÉFICIAIRE ET PAR MODE D'OCTROI (SOUMISSION PUBLIQUE, SUR INVITATION OU CONTRAT NÉGOCIÉ) DE TOUS LES CONTRATS OCTROYÉS PAR UN MINISTÈRE, OU UN ORGANISME EN 2009-2010 EN INDIQUANT :

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

Lacoursière, Marc	Fournir, lorsque requis, des avis, opinions et analyses dans le cadre des travaux portant sur les orientations et les propositions de modifications des dispositions de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> et de son règlement d'application en matière de crédit à la consommation.	17 000,00 \$
Les Éditions Protégez-Vous	Effectuer les placements du contenu partenaire.	4 000,00 \$
Les Éditions Protégez-Vous	Élaborer, produire et mettre en marché le Guide pratique du consommateur (72 pages).	90 000,00 \$
Les Impressions Stampa inc.	Effectuer divers travaux d'impression de documents, formulaire et permis.	6 820,00 \$
L'Université Laval	Réaliser une recherche sur le profil des adolescents québécois comme consommateurs.	40 200,00 \$
LXB Communication Marketing inc.	Réaliser la phase 2 d'une réflexion stratégique sur la communication de l'Office.	24 650,00 \$
MHV Services d'hygiène industrielle inc.	Effectuer une analyse de la qualité de l'air dans les bureaux de l'Office au Village Olympique.	2 575,00 \$
Microsoft Canada	Fournir les services de spécialistes des services proactifs afin d'éviter les problèmes potentiels, et des services réactifs en cas de problèmes.	10 640,00 \$
Microsoft Canada	Modaliser l'architecture optimale des environnements de pré-production, production et relève, et livrer un processus documenté concernant la migration des serveurs Windows 2003 vers Windows 2008 R2 et SQL 2005 vers SQL 2008.	22 440,00 \$
Net2 Évolution inc.	Rédiger un rapport d'analyse dans le cadre de la refonte du site Web de l'Office et du développement de la section d'information aux consommateurs.	8 500,00 \$
Parution inc.	Effectuer des travaux de conception, d'édition et de mise en page des différents projets corporatifs de l'Office.	21 778,70 \$
Pépinière du Saint-Laurent inc., La	Effectuer l'entretien des plantes d'intérieur dans les bureaux de l'Office à Québec.	1 058,40 \$

G.4 LISTE VENTILÉE PAR BÉNÉFICIAIRE ET PAR MODE D'OCTROI (SOUMISSION PUBLIQUE, SUR INVITATION OU CONTRAT NÉGOCIÉ) DE TOUS LES CONTRATS OCTROYÉS PAR UN MINISTÈRE, OU UN ORGANISME EN 2009-2010 EN INDIQUANT :

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

Prévention Incendie Safety First inc.	Effectuer l'inspection du système Novec 1230 installé dans la salle des serveurs des bureaux de l'Office à Québec.	1 190,00 \$
R. Thibault Communications inc.	Dispenser une séance de formation « Relations avec les médias » à des membres du personnel de l'Office (21 avril 2009).	5 000,00 \$
R. Thibault Communications inc.	Dispenser une séance de formation « Relations avec les médias » à des membres du personnel de l'Office (14 mai 2009).	5 000,00 \$
Raymond Chabot Grant Thornton	Fournir des avis, opinions et analyses dans le cadre des travaux portant sur le Projet de loi modifiant la loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives, et sur le Projet de règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur.	10 000,00 \$
Raymond Chabot Grant Thornton	Assister l'Office dans la réalisation d'une étude d'impact économique dans le cadre de la modification du <i>Règlement sur les agents de voyages</i> .	38 000,00 \$
Services Conseils RDI inc.	Effectuer un plan de continuité des affaires.	19 500,00 \$
Textes impeccables inc., Les	Effectuer des travaux de révision linguistique des documents réalisés par l'Office.	5 000,00 \$
Transcontinental Medias	Distribuer un encart - publicité via le Publi-sac Média.	28 550,00 \$
Université du Québec à Montréal (UQAM)	Réaliser une étude comparative des différentes formes d'action collective visant la défense des intérêts individuels et collectifs des consommateurs.	9 000,00 \$
	TOTAL	923 789,91 \$

G.7 POUR LE CABINET MINISTÉRIEL, POUR LA DIRECTION GÉNÉRALE DU MINISTÈRE ET POUR LES ORGANISMES SOUS L'AUTORITÉ DU MINISTRE, LE MONTANT, POUR L'ANNÉE 2009-2010, DE CHACUNE DES DÉPENSES SUIVANTES :

- LA PHOTOCOPIE;
- LES ORDINATEURS PORTABLES;
- LES TÉLÉAVERTISSEURS;
- LE MOBILIER DE BUREAU;
- LES DISTRIBUTEURS D'EAU DE SOURCE;
- LE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE TRANSPORT;
- LE REMBOURSEMENT DES FRAIS D'HÉBERGEMENT;
- LE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE REPAS;
- L'ENSEMBLE DES DÉPENSES APPLICABLES À LA PARTICIPATION À DES CONGRÈS, DES COLLOQUES ET TOUTE SESSION DE TYPE PERFECTIONNEMENT OU RESSOURCEMENT :
 - A) AU QUÉBEC
 - B) À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

DÉPENSE	COÛT
Photocopie	7 166,08 \$
Ordinateurs portables	9 483,90 \$
Téléavertisseurs	203,21 \$
Mobilier de bureau	7 766,48 \$
Distributeurs d'eau de source	713,30 \$
Frais de transport, d'hébergement et de repas au Québec et à l'extérieur du Québec	146 851,42 \$
Congrès, colloques et perfectionnement au Québec et à l'extérieur du Québec	81 496,05 \$
TOTAL	253 680,44 \$

G.8 POUR LE CABINET MINISTÉRIEL, POUR LA DIRECTION GÉNÉRALE DU MINISTÈRE ET POUR LES ORGANISMES SOUS L'AUTORITÉ DU MINISTRE, LE MONTANT, POUR L'ANNÉE 2009-2010, DE CHACUNE DES DÉPENSES RELIÉES À LA TÉLÉPHONIE :

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

LE NOMBRE DE TÉLÉPHONES CELLULAIRES, « BLACKBERRY », IPHONE OU AUTRE TYPE DE TÉLÉPHONES INTELLIGENTS
19
LE NOM DES FOURNISSEURS
ROGERS (18)
BELL (1)

DÉPENSES RELIÉES À LA TÉLÉPHONIE	COÛT
Le coût d'acquisition des appareils (4 appareils)	784,92 \$
Le coût d'utilisation des appareils (pour 12 mois)	2 987,40 \$
Le coût des contrats téléphoniques (pour 12 mois)	6 313,80 \$
TOTAL	10 086,12 \$

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2007-2008, 2008-2009 ET 2009-2010 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2010-2011, (PAR ÉTABLISSEMENT POUR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET LE RÉSEAU DE L'ÉDUCATION) :

A) Le nombre et la répartition, par tranches d'âge, du personnel masculin et féminin, des personnes handicapées, anglophones, autochtones et des communautés culturelles pour chaque catégorie d'emploi (cadres, professionnels et fonctionnaires, etc.) ;

CATÉGORIE D'EMPLOI	effectif				femmes		hommes		communautés culturelles		personnes handicapées		autochtones		anglophones	
	régulier	occa	total	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%
Encadrement supérieur et juridique :																
Moins de 35 ans	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35 ans et plus	10	0	10	100	2	20	8	80	1	10	0	0	0	0	0	0
Total	10	0	10	100	2	20	8	80	1	10	0	0	0	0	0	0
Personnel professionnel :																
Moins de 35 ans	4	1	5	18	3	11	2	7	0	0	0	0	0	0	0	0
35 ans et plus	22	1	23	82	12	43	11	39	1	4	1	4	0	0	1	4
Total	26	2	28	100	15	54	13	46	1	4	1	4	0	0	1	4
Personnel de bureau, techniciens et assimilés :																
Moins de 35 ans	5	8	13	21	6	10	7	11	0	0	0	0	0	0	0	0
35 ans et plus	48	2	50	79	38	60	12	19	7	11	1	2	0	0	0	0
Total	53	10	63	100	44	70	19	30	7	11	1	2	0	0	0	0
Personnel ouvrier :																
Moins de 35 ans	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35 ans et plus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total par GROUPE D'ÂGE:																
Moins de 35 ans	9	9	18	18	9	9	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0
35 ans et plus	80	3	83	82	52	51	31	31	9	9	2	2	0	0	1	1
Total	89	12	101	100	61	60	40	40	9	9	2	2	0	0	1	1

Données au 12 mars 2010

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2007-2008, 2008-2009 ET 2009-2010 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2010-2011, (PAR ÉTABLISSEMENT POUR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET LE RÉSEAU DE L'ÉDUCATION) :

B) Le nombre total de jours de maladie pris par le personnel ;

CATÉGORIE D'EMPLOI	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE
Encadrement supérieur et juridique	1.0	1.0	0.5	0.5	-	-
Personnel professionnel	9.0	13.5	7.0	3.5	8.0	7.0
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	43.0	27.0	35.5	26.5	26.0	24.0
Personnel ouvrier	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
TOTAL	53.0	41.5	43.0	30.5	34.0	31.0

Données au 12 mars 2010

CATÉGORIE D'EMPLOI	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	TOTAL
Encadrement supérieur et juridique	-	6.0	-	-	1.0	-	10.0
Personnel professionnel	6.5	16.0	8.0	6.0	13.5	20.0	118.0
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	31.0	33.5	30.5	45.0	46.5	19.5	388.0
Personnel ouvrier	S/O						
TOTAL	37.5	55.5	38.5	51.0	61.0	39.5	516.0

Données au 12 mars 2010

C) Le nombre de personnes ayant dans leur réserve de congés maladie moins de 10 jours, de 10 à 50 jours, de 50 à 100 jours et 100 jours et plus;

Non pertinent à l'Étude des crédits.

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2007-2008, 2008-2009 ET 2009-2010 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2010-2011, (PAR ÉTABLISSEMENT POUR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET LE RÉSEAU DE L'ÉDUCATION) :

D) Le nombre total d'heures supplémentaires travaillées par le personnel et répartition de la rémunération de ces heures supplémentaires (argents, vacances, etc.) ;

CATÉGORIE D'EMPLOI	AVRIL			MAI			JUIN			JUILLET			AOÛT			SEPTEMBRE		
	PAYÉES	COMP.	TOTAL	PAYÉES	COMPEN.	TOTAL	PAYÉES	COMPEN.	TOTAL	PAYÉES	COMPEN.	TOTAL	PAYÉES	COMPEN.	TOTAL	PAYÉES	COMPEN.	TOTAL
Encadrement supérieur et juridique																		
Personnel professionnel	-	25.16	25.16	-	25.50	25.50	27.25	11.75	39.00	-	-	-	-	1.00	1.00	4.75	48.41	53.16
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	68.50	15.08	83.58	-	29.41	29.41	-	16.32	16.32	-	37.75	37.75	6.25	11.25	17.50	17.25	33.16	50.41
Personnel ouvrier	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
TOTAL	68.50	40.24	108.74	-	54.91	54.91	27.25	28.07	55.32	-	37.75	37.75	6.25	12.25	18.50	22.00	81.57	103.57

Données au 12 mars 2010

CATÉGORIE D'EMPLOI	OCTOBRE			NOVEMBRE			DÉCEMBRE			JANVIER			FÉVRIER			MARS		
	PAYÉES	COMP.	TOTAL	PAYÉES	COMPEN.	TOTAL	PAYÉES	COMPEN.	TOTAL	PAYÉES	COMPEN.	TOTAL	PAYÉES	COMPEN.	TOTAL	PAYÉES	COMPEN.	TOTAL
Encadrement supérieur et juridique																		
Personnel professionnel	41.00	43.75	84.75	43.00	12.75	55.75	9.00	17.50	26.50	12.75	8.25	21.00	14.25	10.75	25.00	5.00	-	5.00
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	43.41	65.50	108.91	49.00	81.65	130.65	29.50	12.08	41.58	37.33	32.25	69.58	10.83	11.50	22.33	2.00	-	2.00
Personnel ouvrier	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
TOTAL	84.41	109.25	193.66	92.00	94.40	186.40	38.50	29.58	68.08	50.08	40.50	90.58	25.08	22.25	47.33	7.00		7.00

Données au 12 mars 2010

CATÉGORIE	PAYÉES	COMPENSÉES	TOTAL
Cadres	-	-	-
Professionnels	157.00	204.82	361.82
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	264.07	343.95	608.02
Ouvriers	S/O	S/O	S/O
TOTAL	444.32	548.77	993.09

Données au 12 mars 2010

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2007-2008, 2008-2009 ET 2009-2010 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2010-2011, (PAR ÉTABLISSEMENT POUR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET LE RÉSEAU DE L'ÉDUCATION) :

E) Le nombre total de jours de vacances pris par le personnel ;

CATÉGORIE D'EMPLOI	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE
Encadrement supérieur et juridique	2.5	7.5	26.0	46.0	39.0	24.5
Personnel professionnel	11.0	34.5	57.5	168.0	175.5	24.0
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	76.0	90.0	128.5	262.0	244.5	77.0
Personnel ouvrier	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
TOTAL	89.5	132.0	212.0	476.0	459.0	125.5

CATÉGORIE D'EMPLOI	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	TOTAL
Encadrement supérieur et juridique	20.0	22.0	32.0	23.5	5.5	8.0	256.5
Personnel professionnel	6.0	4.5	39.0	17.0	6.0	12.0	555.0
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	63.0	26.0	101.5	61.0	68.5	49.5	1247.5
Personnel ouvrier	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
TOTAL	89.0	52.5	172.5	101.5	80.0	69.5	2059.0

F) Le nombre de personnes ayant dans leur réserve de jours de vacances moins de 10 jours, de 10 à 50 jours, de 50 à 100 jours et 100 jours et plus ;

Non pertinent à l'Étude des crédits.

G) Le nombre de plaintes pour harcèlement psychologique ;

Non pertinent à l'Étude des crédits.

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2007-2008, 2008-2009 ET 2009-2010 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2010-2011, (PAR ÉTABLISSEMENT POUR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET LE RÉSEAU DE L'ÉDUCATION) :

H) L'évolution des effectifs réguliers par catégories d'emploi (cadres supérieurs et intermédiaires, professionnels, techniciens, personnel de bureau, ouvriers et agents de la paix) et par leur territoire habituel de travail (centre de direction et chacune des régions) ;

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

1) Inclut les juristes

2) Inclut les agents de protection du consommateur

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

1) Inclut les juristes

2) Inclut les agents de protection du consommateur

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2007-2008, 2008-2009 ET 2009-2010 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2010-2011, (PAR ÉTABLISSEMENT POUR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET LE RÉSEAU DE L'ÉDUCATION) :

EFFECTIFS RÉGULIERS EN PLACE AU 31 MARS 2008							
REGION	CATEGORIE D'EMPLOI						
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF. ¹	TECH.	FONCT. ²	TOTAL
BUREAUX CENTRAUX							
Trois-Rivières						1	1
Québec	1		5	14	8	6	34
Montréal		1	1	11	4	1	18
SOUS-TOTAL	1	1	6	25	12	8	53
Québec				1		6	7
Montréal			1			11	12
Gaspé						1	1
Gatineau						2	2
Jonquière				1		3	4
Rimouski						1	1
Rouyn-Noranda						2	2
Sept-Îles						1	1
Sherbrooke						1	1
Saint-Jérôme						3	3
Trois-Rivières						2	2
SOUS-TOTAL	0	0	1	2	0	33	36
TOTAL	1	1	7	27	12	41	89

1) Inclut les juristes

2) Inclut les agents de protection du consommateur

I) Évolution du nombre d'employés bénéficiant d'un traitement additionnel en raison de la complexité de la tâche à accomplir ;

EXERCICE FINANCIER	DATES		NOMBRE D'EMPLOYÉ
	Du	Au	
2009-2010	2009-04-01	2009-04-22	4
	2009-04-23	2009-11-01	5
	2009-11-02	2010-03-31	4
2008-2009	2008-04-01	2008-05-18	2
	2008-05-19	2008-06-18	3
	2008-06-19	2008-08-24	2
	2008-08-25	2008-11-02	3
	2008-11-03	2009-03-31	4
2007-2008	2007-04-01	2007-04-04	6
	2007-04-05	2007-11-14	5
	2007-11-15	2008-02-19	4
	2008-02-20	2008-03-31	3
		2008-03-31	2

J) Le nombre d'employés bénéficiant d'un traitement supérieur à celui normalement prévu pour la tâche qu'ils ont accomplie

EXERCICE FINANCIER	DATES		NOMBRE D'EMPLOYÉ
	Du	Au	
2009-2010	2009-04-01	2010-03-31	1
2008-2009	2008-04-01	2009-03-31	1
2007-2008	2007-04-01	2008-03-31	2

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2007-2008, 2008-2009 ET 2009-2010 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2010-2011, (PAR ÉTABLISSEMENT POUR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET LE RÉSEAU DE L'ÉDUCATION) :

K) Le nombre de postes par catégories d'emploi et par leur territoire habituel de travail (centre principal de direction et chacune des régions) ;

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

1) Inclut les juristes

2) Inclut les agents de protection du consommateur

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

1) Inclut les juristes

2) Inclut les agents de protection du consommateur

G.9 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2007-2008, 2008-2009 ET 2009-2010 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2010-2011, (PAR ÉTABLISSEMENT POUR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET LE RÉSEAU DE L'ÉDUCATION) :

EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ - VENTILATION AU 1 ^{ER} AVRIL 2008							
REGION	CATEGORIE D'EMPLOI						TOTAL
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF. ¹	TECH.	FONCT. ²	
BUREAUX CENTRAUX							
Trois-Rivières				1	1	1	3
Québec	2		4	16	9	6	37
Montréal		1	1	13	6	2	23
SOUS-TOTAL	2	1	5	30	16	9	63
Québec			1			6	7
Montréal			1			13	14
Gaspé						1	1
Gatineau			1			3	4
Jonquière			1			3	4
Rimouski						1	1
Rouyn-Noranda						2	2
Sept-Îles						1	1
Sherbrooke						2	2
Saint-Jérôme						4	4
Trois-Rivières			1			3	4
SOUS-TOTAL	0	0	5	0	0	39	44
TOTAL	2	1	10	30	16	48	107

1) Inclut les juristes

2) Inclut les agents de protection du consommateur

L) Le niveau des effectifs pour chacune des catégories d'emploi pour chacun des cinq prochains exercices budgétaires ;

Nous ne pouvons répondre à cette demande puisque le niveau des effectifs ne tient pas compte des catégories d'emploi et plusieurs facteurs non connus peuvent influencer les prévisions.

M) Le nombre de départs à la retraite anticipés pour les cinq prochaines années ;

Exercice financier 2009-2010 6

Départs anticipés pour les cinq prochaines années :

Exercice financier 2010-2011 7
 Exercice financier 2011-2012 1
 Exercice financier 2012-2013 4
 Exercice financier 2013-2014 6
 Exercice financier 2014-2015 1

N) Le nombre de fonctionnaires pouvant immédiatement prendre leur retraite sans pénalité actuarielle ;

Non pertinent à l'Étude des crédits.

G.10 LISTE DES BAUX POUR LES ESPACES OCCUPÉS PAR LES MINISTÈRES ET ORGANISMES EN INDIQUANT POUR CHACUN D'EUX :

- L'EMPLACEMENT DE LA LOCATION;
- LE COÛT TOTAL DE LADITE LOCATION;
- LA SUPERFICIE DU LOCAL LOUÉ;
- LA DURÉE DU BAIL;
- LE PROPRIÉTAIRE DE L'ESPACE LOUÉ;
- LES COÛTS D'AMÉNAGEMENT RÉALISÉ DEPUIS LE 1^{ER} AVRIL 2009, LA NATURE DES TRAVAUX ET LE OU LES BUREAUX VISÉS.

L'EMPLACEMENT DE LA LOCATION	COÛT TOTAL	SUPERFICIE (M.C.)	DURÉE DU BAIL		PROPRIÉTAIRE DE L'ESPACE LOUÉ
			DATE DE DEBUT	DATE DE FIN	
100, rue Laviolette, RC11, Trois-Rivières	23 768,40 \$	172.16	-	-	Société immobilière du Québec
337, rue Moreault, Rimouski	7 319,40 \$	48.28	-	-	Société immobilière du Québec
5199, rue Sherbrooke Est, bureau 3671, Montréal	244 187,64 \$	1 262.13	2007-07-01	2017-06-30	Gestion Village
456, avenue Arnaud, bureau 1.05, Sept-Îles	7 098,84 \$	48.30	1992-02-01	2012-01-31	Frank Bardo Ltée
170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau 8.300, Gatineau	31 470,48 \$	131.94	-	-	Société immobilière du Québec
400, boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec	220 067,04 \$	1 214.61	2007-02-01	2012-01-31	Skyline – Les Façades de la Gare inc.
200, rue Belvédère Nord, bureau 3.02, Sherbrooke	28 889,16 \$	132.65	1989-07-15	2019-07-14	2423-5632 Québec inc.
3950, boul. Harvey, bureau 2.12, Jonquière	30 772,08 \$	190.23	-	-	Société immobilière du Québec
96, Montée Sandy Beach, bureau 1.02, Gaspé	12 377,76 \$	65.31	-	-	Société immobilière du Québec
255, rue Principale, RC 05, Rouyn-Noranda	12 510,36 \$	73.40	1998-11-01	2014-10-31	Développement Tetra inc.
500, boul. des Laurentides, bureau 1503B, Saint-Jérôme	19 476,24 \$	96.84	1999-03-26	2011-04-25	Riocan Holdings (Québec) inc.

➤ **LES COÛTS D'AMÉNAGEMENT RÉALISÉ DEPUIS LE 1^{ER} AVRIL 2009, LA NATURE DES TRAVAUX ET LE OU LES BUREAUX VISÉS.**

LOCALISATION	COÛT D'AMÉNAGEMENT	NATURE DES TRAVAUX
400, boul. Jean-Lesage, bureau 450 Québec (Québec) G1K 8W4	21 209,95 \$	Construction d'un bureau fermé, relocalisation de la porte de la salle de repos et insonorisation de murs.

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

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

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

G.19 NOMBRE DE PERSONNES PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (CADRES, PROFESSIONNELS, FONCTIONNAIRES, CONTRACTUELS) QUI REÇOIT UNE RÉMUNÉRATION DU MINISTÈRE OU D'UN ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE ET QUI REÇOIT ÉGALEMENT UNE PRESTATION DE RETRAITE D'UN RÉGIME DE RETRAITE DU SECTEUR PUBLIC, PARAPUBLIC OU DES RÉSEAUX DE LA SANTÉ ET DE L'ÉDUCATION, SOIT LES COMMISSIONS SCOLAIRES, LES CÉGEPS, LES ÉTABLISSEMENTS UNIVERSITAIRES, LES AGENCES RÉGIONALES ET LES ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS.

NOMBRE DE PERSONNES	CATÉGORIES D'EMPLOI
1	Contractuel

G.20 LISTE DE TOUS LES ABONNEMENTS DU MINISTÈRE OU DES ORGANISMES PUBLICS AINSI QUE LE COÛT DE CHACUN :

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

FOURNISSEUR	DESCRIPTION	COÛT
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	Bases de données	862,00 \$
Actualité, L'	Publication périodique	38,32 \$
Avant-Poste, L'	Publication périodique	57,04 \$
Bel Âge, Le (2 ans)	Publication périodique	39,95 \$
Code civil du Québec	Mise à jour du Code	565,00 \$
Consumers Reports	Publication périodique	68,00 \$
Devoir, Le (Montréal)	Publication périodique	252,45 \$
Droit, Le	Publication périodique	209,56 \$
Écho Abitibien, L'	Publication périodique	57,06 \$
Economist, The	Publication périodique	154,85 \$
Étoile du Lac, L'	Publication périodique	38,00 \$
Gazette officielle du Québec	Mises à jour - Partie 1 (Avis juridiques)	163,00 \$
Gazette officielle du Québec	Mises à jour- Partie 2 (Laws and regulations)	219,00 \$
Gazette officielle du Québec	Mises à jour- Partie 2 (Lois et règlements)	219,00 \$
Info-Pressé	Publication périodique	89,00 \$
Journal de Québec, Le	Publication périodique	306,17 \$
Journal Les Affaires	Publication périodique	68,95 \$
Journal Les Affaires Plus	Publication périodique	9,00 \$
Lac St-Jean Journal, Le	Publication périodique	38,00 \$
Le Nouvelliste (2 ans)	Publication périodique	209,61 \$
Nouvel Observateur, Le	Publication périodique	96,93 \$
Plein jour de Baie-Comeau	Publication périodique	225,00 \$
Presse, La (Mtl)	Publication périodique	230,88 \$
Presse, La (Qc)	Publication périodique	338,42 \$
Progrès Dimanche	Publication périodique	72,83 \$
Protégez-vous.ca (Montréal)	Publication périodique et archives	30,48 \$
Protégez-vous.ca (Québec - 2 ans)	Publication périodique et archives	50,79 \$
Publications du Québec, Les	Publication périodique	195,00 \$
Publications du Québec, Les	Mises à jour - Projets de loi publics	390,00 \$
Quotidien, Le	Publication périodique	196,94 \$
RACJ	Publication périodique	35,00 \$
Répertoire jurisprudence pénale	Base de données	1 770,95 \$
Rimouskois, Le	Publication périodique	57,59 \$
Société québécoise d'information juridique (Juris, doc)	Base de données	2 400,00 \$
Soleil, Le	Publication périodique	309,33 \$
TOTAL		9 766,05 \$

G.21 POUR CHAQUE SITE INTERNET (INCLUANT CEUX DES ÉVÉNEMENTS PONCTUELS), ET CE, DEPUIS L'EXISTENCE DU SITE :

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

ADRESSE DU SITE INTERNET : www.opc.gouv.qc.ca	
SUJETS	DÉTAILS
LE NOM DE LA FIRME OU DES PERSONNES QUI ONT CONÇU LE SITE :	Nurun (dernière version mise en ligne le 31 mars 2008)
LES COÛTS DE CONSTRUCTION DU SITE :	Au total : 47 273 \$ pour l'ensemble des versions
LES COÛTS DE L'ENTRETIEN ET DE LA MISE À JOUR :	0,75 ETC (professionnel) et 0,35 ETC (technicien)
LE RESPONSABLE DE CONTENU SUR LE SITE :	Denise Deschênes, édimestre, du Service des communications et de l'éducation
LA FRÉQUENCE MOYENNE DE MISE À JOUR :	Plusieurs fois par semaine
LE NOMBRE DE VISITEURS (HITS) PAR MOIS :	69 322 visites par mois (Hits : 3 521 645 par mois)
COMBIEN DE FOIS LE SITE A-T-IL ÉTÉ REFAIT ? QUEL A ÉTÉ LE COÛT ? QUELS SONT LES CRITÈRES QUI ONT JUSTIFIÉ LE CHANGEMENT ?	Le site a été refondu trois fois (en 2000, 2003 et 2008). Les derniers changements ont été pour ajouter une feuille de style (CSS) et respecter les dernières normes du W3C (ensemble de moyens pour favoriser l'accessibilité du site aux personnes ayant des limitations fonctionnelles) ainsi que pour améliorer l'ergonomie afin de faciliter la navigation.

G.22 NOMINATIONS, DEPUIS LE 1^{ER} MAI 2009, DE MANDATAIRES, ÉMISSAIRES, NÉGOCIATEURS, MÉDIATEURS, COMMISSAIRES, EXPERTS, ENQUÊTEURS ET SANS EN RESTREINDRE LA PORTÉE :

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

NE FAIRE ÉTAT QUE DES CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$. POUR LES CONTRATS DE PLUS DE 25 000 \$, L'INFORMATION SE TROUVE AUX ENGAGEMENTS FINANCIERS QUI FERONT L'OBJET D'UNE ÉTUDE PARTICULIÈRE PAR LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE.

PROFESSIONNEL OU FIRME	OBJET	COÛT
Duclos, Marc	Agir à titre de médiateur dans un conflit de travail	2 516,75 \$

P.1 POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2009-2010, INDIQUER :

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

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

- Louis Borgeat, président
- Renée Condé-Icart
- Pierre Couture
- Jacques Elliot jusqu'au 30 septembre 2010
- Christian Fortin à partir du 30 septembre 2010
- Jocelyne Lévesque
- René Rheault
- Thérèse Richer
- Hind Sergieh

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

Aucune personne n'a vu son mandat renouvelé lors de l'exercice financier 2009-2010.

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

M. Christian Fortin, conseiller financier chez Desjardins Sécurité financière, a été nommé à titre de membre de l'Office le 30 septembre 2009.

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

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

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

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

PRÉNOM ET NOM	TITRE	FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION
Louis Borgeat	Président	437,71 \$
Renée Condé-Icart	Retraitée	361,62 \$
Pierre Couture	Président, PCDV	1 458,15 \$
Christian Fortin	Conseiller, Desjardins Sécurité financière	500,30 \$
Jacques Elliot	Consultant	179,48 \$
Jocelyne Lévesque	Responsable de formation pratique, Université Laval	864,36 \$
René Rheault	Consultant bénévole	353,80 \$
Thérèse Richer	Coordonnatrice, ACEF Rive-Sud de Québec	1 233,31 \$
Hind Sergieh	Présidente, Groupe Sergieh	985,31 \$

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

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

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

RENCONTRES	REPAS	RÉUNION	FRAIS AFFÉRENTS
10	-	-	11 064,41

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

PERSONNES À RENCONTRER	BUT DE LA RENCONTRE
9 personnes de l'OPC	Réunion de travail Date : 30 avril 2009 – Québec
25 personnes de l'OPC	Rencontre des employés de Montréal pour une journée d'échanges Date : 10 septembre 2009 – Montréal
35 personnes de l'OPC et 7 membres du CA	Rencontre des employés de Québec pour une journée d'échanges Date : 19 septembre 2009 – Québec
6 personnes de l'OPC 32 représentants des associations de consommateurs	Rencontre de l'Office et des associations de consommateurs Date : 1 octobre 2009 – Québec
16 personnes de l'OPC	Rencontre de travail sur la Planification stratégique Date : 7 octobre 2009 – Trois-Rivières
56 personnes de l'OPC	Rencontre des employés de l'OPC des régions de l'Est pour une journée d'échanges Date : 28 octobre 2009 – Québec
45 personnes de l'OPC	Rencontre des employés de l'OPC des régions de l'Ouest pour une journée d'échanges Date : 6 novembre 2009 – Montréal
6 personnes de l'OPC 40 représentants des associations de consommateurs	Rencontre de l'Office et des associations de consommateurs Date : 11 février 2010 – Montréal
20 personnes de l'OPC	Réunion des directeurs de service et des gestionnaires régionaux Date : 25-26 mars 2010 – Trois-Rivières
Alain Ranger, Donald Proulx, Esther Quirion, Marie-Josée Fournier, Françoise Bouchard, Nathalie Tremblay, Renée-Claude Baillargeon, Sonia Porvin, Natalie Rinfret, Marie Claude Lagacé, Louis Borgeat, Gilles Angers, Jorge Passalacqua	Rencontre avec les membres du Cercle des jeunes leaders afin de faire le point sur le programme Date : 31 mars 2010 – Québec

P.6 POUR TOUT ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE, CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENCE :

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

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

FRAIS DE DÉPLACEMENT	FRAIS DE VOYAGE	FRAIS DE REPAS	FRAIS DE REPRÉSENTATION
10 187,26 \$	-	-	4 264,66 \$

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

COLLOQUES OU CONGRÈS	LISTE DES PARTICIPANTS	COÛTS AFFÉRENTS
Congrès annuel de l'IAPC – 24 au 26 août 2009 – Fredericton	Louis Borgeat	800,00 \$
XVIII ^e Conférence des juristes de l'État – 22 et 23 avril 2009 - Québec	Louis Borgeat	180,00 \$
Colloque du FGTI-FRC (Forum des gestionnaires en technologies de l'information et Forum des responsables en communication) – 29 septembre 2010 - Québec	Louis Borgeat	55,00 \$
TOTAL		1 035,00 \$

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

FIRME	DESCRIPTION	MONTANT
Cabinet de traduction Dialangue	Page Web – Télécommunications : Internet	225,18 \$
Cabinet de traduction Dialangue	Page Web – Aide mémoire : téléphonie cellulaire	72,72 \$
Cabinet de traduction Dialangue	Lettre : Publicité en matière de financement pour la vente ou la location d'automobile	73,44 \$
Cabinet de traduction Dialangue	Page Web – Modèle de mise en demeure	92,52 \$
Cabinet de traduction Dialangue	Document : Financement d'automobiles	133,14 \$
Cabinet de traduction Dialangue	La mission de l'Office	6,84 \$
Cabinet de traduction Dialangue	Document : Types de services de garde	28,26 \$
Cabinet de traduction Dialangue	Page Web – Rétrofacturation et contrat accessoire	27,36 \$
Cabinet de traduction Dialangue	Communiqué de presse et annexe	266,22 \$
TOTAL		925,68 \$

P.15 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS FORMÉS OU DÉJÀ FORMÉS EN 2009-2010, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE ET/OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, PRÉCISER LE MANDAT, LES MEMBRES, LE BUDGET ET LES RÉSULTATS.

COMITÉ	MANDAT	MEMBRES	BUDGET 2008-2009	RÉSULTATS ATTEINTS
Comité interministériel de développement durable (CIDD)	Concertation en matière de développement durable au gouvernement du Québec	Représentants de tous les ministères et de certains organismes du gouvernement du Québec	0 \$	Politique de développement durable Stratégie de développement durable
Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie (PAG)	Élaboration et mise en œuvre des actions du PAG	Ministères et organismes gouvernementaux participant au PAG (MAPAQ, MTQ, MFA, SAJ, SCF, MELS, MESS, MSSS, MAMROT, INSPQ et OPC)	25 000 \$ Octroyé par le Secrétariat à la communication gouvernementale (MCE) à l'Office dans le cadre du PAG	Sensibilisation des clientèles des services de garde en milieu familial aux effets néfastes de la publicité commerciale destinée aux enfants
Réseau des répondants ministériels Politique d'allégement réglementaire et administratif	Mise en œuvre de la politique d'allégement réglementaire et administratif	Représentants d'une majorité des ministères et de certains organismes du gouvernement du Québec	0 \$	Mesures d'allégement réglementaire et administratives introduites
Table de concertation des organismes œuvrant en consommation	Concertation en matière d'interventions publiques relatives au domaine de la consommation	Autorité des marchés financiers Office des professions du Québec Office de la protection du consommateur Régie du bâtiment du Québec Régie du logement du Québec	0 \$	Première réunion de la Table tenue le 12 mars 2010

P.70 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2009-2010, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT.

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

BUREAU RÉGIONAL	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN						TOTAL			FORMULAIRES DE PLAINTES ENVOYÉS		
	AVANT ACHAT			APRÈS ACHAT			2008-2009	2009-2010	Variation %	2008-2009	2009-2010	Variation %
	2008-2009	2009-2010	Variation %	2008-2009	2009-2010	Variation %						
BR Rimouski	656	504	-23%	5 063	4 715	-7%	5 719	5 219	-9%	158	121	-23%
BR Jonquière	4 273	2 319	-46%	17 824	11 455	-36%	22 097	13 774	-38%	973	539	-45%
BR Québec	3 402	5 107	50%	22 390	25 416	14%	25 792	30 523	18%	2 235	1 932	-14%
BR Trois-Rivières	2 755	1 933	-30%	13 287	12 769	-4%	16 042	14 702	-8%	1 276	1 189	-7%
BR Sherbrooke	2 184	1 608	-26%	11 530	8 659	-25%	13 714	10 267	-25%	650	463	-29%
BR Montréal	13 247	8 084	-39%	46 276	35 237	-24%	59 523	43 321	-27%	4 238	2 652	-37%
BR Gatineau	3 796	4 204	11%	17 670	17 994	2%	21 466	22 198	3%	1 211	1 043	-14%
BR Rouyn-Noranda	1 203	747	-38%	8 006	5 783	-28%	9 209	6 530	-29%	923	644	-30%
BR Sept-Îles	930	1 673	80%	2 736	3 872	42%	3 666	5 545	51%	146	123	-16%
BR Saint-Jérôme	1 121	692	-38%	12 893	11 438	-11%	14 014	12 130	-13%	969	763	-21%
BR Gaspé	1 501	1 231	-18%	5 639	5 407	-4%	7 140	6 638	-7%	366	279	-24%
TOTAL	35 068	29 511	-16%	163 314	148 618	-7%	198 382	178 129	-10%	13 145	9 748	-26%

P.70 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 2009-2010, PAR CATÉGORIES, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT. DE FAÇON PARTICULIÈRE :

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

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

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

Catégorie	Nbre de plaintes réglées	Nbre total de plaintes	% plaintes réglées
Argent	231	395	59 %

B) Plaintes relatives aux « prêteurs sur gage »

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

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

Catégorie	Nbre de plaintes réglées	Nbre total de plaintes	% plaintes réglées
Vente/réparation automobile	192	559	34 %

D) Plaintes relatives au secteur de la location automobile

Catégorie	Nbre de plaintes réglées	Nbre total de plaintes	% plaintes réglées
Location automobile	31	74	42 %

E) Plaintes relatives aux agents de voyages et grossistes

Catégorie	Nbre de plaintes réglées	Nbre total de plaintes	% plaintes réglées
Agents de voyages/grossistes	51	217	24 %

F) Plaintes relatives au marquage unitaire des prix

Catégorie	Nbre de plaintes réglées	Nbre total de plaintes	% plaintes réglées
Marquage unitaire des prix	51	92	54 %

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

P.70 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2009-2010, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT.

3) NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES PAR DOMAINE DE RENSEIGNEMENTS

CATÉGORIE	DOMAINE DE RENSEIGNEMENTS	RENSEIGNEMENTS		FORMULAIRES DE PLAINTES ENVOYÉS AUX CONSOMMATEURS	TOTAL RENSEIGNEMENTS	% DU GRAND TOTAL
		AVANT ACHAT	APRÈS ACHAT			
Véhicules automobiles	Achat neuf	841	5 007	216	5 848	3,28 %
	Achat usagé	1 507	11 492	768	12 999	7,30 %
	Réparation	674	4 015	424	4 689	2,63 %
	Biens et services relatifs à l'automobile	328	3 341	128	3 669	2,06 %
	Total catégorie 2009-2010	3 350	23 855	1 536	27 205	15,27 %
	Total catégorie 2008-2009	3 371	27 407	2 049	30 778	15,51 %
Habitation	Achat d'immeuble neuf	202	736	7	938	0,53 %
	Achat immeuble usagé	199	949	4	1 148	0,64 %
	Rénovation	745	4 469	424	5 214	2,93 %
	Location	65	514	7	579	0,33 %
	Énergie	263	3 420	458	3 683	2,07 %
	Biens & services à l'habitation	716	10 303	899	11 019	6,19 %
	Total catégorie 2009-2010	2 190	20 391	1 799	22 581	12,68 %
	Total catégorie 2008-2009	2 487	22 896	2 255	25 383	12,80 %
Mobilier	Meubles	201	7 069	551	7 270	4,08 %
	Électroménagers achat	274	5 196	403	5 470	3,07 %
	Électroménagers réparation	563	1 102	134	1 665	0,93 %
	Audio-visuel	167	3 540	303	3 707	2,08 %
	Ordinateurs	78	2 801	286	2 879	1,62 %
	Autres	260	2 012	107	2 272	1,28 %
	Total catégorie 2009-2010	1 543	21 720	1 784	23 263	13,06 %
	Total catégorie 2008-2009	1 379	22 473	2 754	23 852	12,02 %

P.70 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2009-2010, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT.

CATÉGORIE	DOMAINE DE RENSEIGNEMENTS	RENSEIGNEMENTS		FORMULAIRES DE PLAINTES ENVOYÉS AUX CONSOMMATEURS	TOTAL RENSEIGNEMENTS	% DU GRAND TOTAL
		AVANT ACHAT	APRÈS ACHAT			
Services financiers	Assurances générales et personnelles	112	816	14	928	0,52 %
	Garanties supplémentaires sur autom.	46	254	9	300	0,17 %
	Location à long terme	127	2 151	127	2 278	1,28 %
	Recouvrement	240	5 057	583	5 297	2,97 %
	Crédit	603	6 042	508	6 645	3,73 %
	Autres	281	1 840	42	2 121	1,19 %
	Total catégorie 2009-2010		1 409	16 160	1 283	17 569
	Total catégorie 2008-2009	1 651	17 053	1 392	18 704	9,43 %
Services personnels	Agences (rencontre, placement)	12	55	8	67	0,04 %
	Enseignement général	405	3 057	358	3 462	1,94 %
	Services funéraires préarrangements	63	181	11	244	0,14 %
	Services funéraires autres	25	171	6	196	0,11 %
	Services professionnels	233	1 605	30	1 838	1,03 %
	Tourisme – voyage	720	3 278	255	3 998	2,24 %
	Enseignement studios de santé	145	2 416	197	2 561	1,44 %
Total catégorie 2009-2010		1 603	10 763	865	12 366	6,94 %
	Total catégorie 2008-2009	1 889	13 064	1 169	14 953	7,54 %
Organismes et entreprises	OPC	2 196	458	0	2 654	1,49 %
	Autres organismes et ministères	1 646	1 415	0	3 061	1,72 %
	Profil du commerçant	5 675	1 141	0	6 816	3,83 %
	Occasion d'affaires et VPM	324	179	10	503	0,28 %
	Autres	535	975	13	1 510	0,85 %
Total catégorie 2009-2010		10 376	4 168	23	14 544	8,16 %
	Total catégorie 2008-2009	12 613	6 996	42	19 609	9,88 %
Autre sujets	Animaux	35	823	26	858	0,48 %
	Autres	1 425	5 868	124	7 293	4,09 %
	Total catégorie 2009-2010	1 460	6 691	150	8 151	4,58 %
	Total catégorie 2008-2009	1 121	6 360	190	7 481	3,77 %

P.70 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES ACHEMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2009-2010, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT.

CATÉGORIE	DOMAINE DE RENSEIGNEMENTS	RENSEIGNEMENTS		FORMULAIRES DE PLAINTES ENVOYÉS AUX CONSOMMATEURS	TOTAL RENSEIGNEMENTS	% DU GRAND TOTAL
		AVANT ACHAT	APRÈS ACHAT			
Commerce électronique	Commerce électronique		1 943	99	2 096	1,18 %
	Total catégorie 2009-2010	153	1 943	99	2 096	1,18 %
	Total catégorie 2008-2009	122	452	32	574	0,29 %
Indication des prix	Indication des prix		2 877	299	3 222	1,81 %
	Total catégorie 2009-2010	345	2 877	299	3 222	1,81 %
	Total catégorie 2008-2009	366	3 259	343	3 625	1,83 %
Biens personnels	Alimentation	110	1 247	121	1 357	0,76 %
	Médicaments et prothèses	40	882	27	922	0,52 %
	Publications	105	1 005	97	1 110	0,62 %
	Sports – Loisirs	235	4 713	280	4 948	2,78 %
	Télécommunications	379	13 940	910	14 319	8,04 %
	Vêtements	61	2 203	84	2 264	1,27 %
	Autres	795	6 911	389	7 706	4,33 %
	Total catégorie 2009-2010	1 725	30 901	1 908	32 626	18,32 %
Total catégorie 2008-2009	1 612	32 381	2 919	33 993	17,14 %	
Administration	Appel ou suivi	1 946	3 614	0	5 560	3,12 %
	Total catégorie 2009-2010	1 946	3 614	0	5 560	3,12 %
	Total catégorie 2008-2009	1 888	4 742	0	6 630	3,34 %
Références	Gouvernementales	1 968	3 176	0	5 144	2,89 %
	Non gouvernementales	1 443	2 359	0	3 802	2,13 %
	Total catégorie 2009-2010	3 411	5 535	0	8 946	5,02 %
	Total catégorie 2008-2009	6 569	6 231	0	12 800	6,45 %
GRAND TOTAL 2009-2010		29 511	148 618	9 746	178 129	100,00 %
GRAND TOTAL 2008-2009		35 068	163 314	13 145	198 382	100,00 %
Variation de 2008-2009 à 2009-2010		-15,85%	-9,00%	-25,86%	-10,21%	

P.70 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES ACHEMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2009-2010, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT.

Depuis l'implantation du centre d'appels en avril 2006, les appels sont distribués de façon équilibrée entre les agents de protection du consommateur (APC) des différents bureaux régionaux et ce, sans égard à la région d'où origine l'appel.

Des 9 746 formulaires de plaintes expédiés, 3 671 ont été retournés par les consommateurs et traités par les APC. De ce nombre, 1 003 ont fait l'objet d'une conciliation dont 471 ont mené à un règlement accepté par les parties soit une proportion de 47 %. Les principaux domaines de consommation ayant fait l'objet de ces plaintes sont les domaines de l'automobile, des biens et services personnels, des meubles et appareils électroménagers, de l'habitation et des services de télécommunications.

P.71 EN 2008-2009 ET 2009-2010, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT MENÉ À DES INTERVENTIONS JURIDIQUES, EN DISTINGUANT CELLES QUI ONT ÉTÉ RÉFÉRÉES À LA COUR DES PETITES CRÉANCES, À UN AVOCAT ET CELLES DÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.

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

Nature des plaintes 2009-2010	Référence			Aucune référence	Nombre total de plaintes traitées	% de plaintes référées	Résultat			Nombre total de plaintes traitées	% de plaintes régées
	Cour des petites créances	Avocat	Autre				Plainte régée	Plainte non régée	Résultat inconnu		
Qualité du bien ou service	354	20	12	381	767	50%	382	378	7	767	50%
Problème relié à la garantie	189	5	8	199	401	58%	190	209	2	401	47%
Travaux incomplets	26	2	1	21	50	51%	21	29	0	50	42%
Pratique commerciale	379	35	339	733	1486	40%	642	526	318	1486	43%
Annulation / Résiliation	231	26	15	410	682	51%	396	274	12	682	58%
Délais de livraison / Bien ou service	100	2	2	98	202	20%	79	116	7	202	39%
Menaces / Harcèlement	23	3	8	137	171	37%	149	17	5	171	87%
Tout autre domaine	250	28	10	495	783	29%	388	304	91	783	50%
Nature non codifiée	34	0	1	85	120	50%	61	0	59	120	51%
TOTAL	1586	121	396	2559	4662	45%	2308	1853	501	4662	50%

P.71 EN 2008-2009 ET 2009-2010, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT MENÉ À DES INTERVENTIONS JURIDIQUES, EN DISTINGUANT CELLES QUI ONT ÉTÉ RÉFÉRÉES À LA COUR DES PETITES CRÉANCES, À UN AVOCAT ET CELLES DÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.

2008-2009 – Les références et le résultat des plaintes, ventilés par nature

Nature des plaintes 2008-2009	Référence			Aucune référence	Nombre total de plaintes traitées	% de plaintes référéées	Résultat			Nombre total de plaintes traitées	% de plaintes régliées
	Cour des petites créances	Avocat	Autre				Plainte régliée	Plainte non régliée	Résultat inconnu		
Qualité du bien ou service	607	21	21	654	1 303	50%	644	637	18	1299	50%
Problème relié à la garantie	262	5	6	330	603	45%	326	270	7	603	54%
Travaux incomplets	36	1	0	29	66	56%	31	33	3	67	46%
Pratique commerciale	498	34	35	823	1 390	41%	721	556	113	1390	52%
Annulation / Résiliation	272	21	40	470	803	41%	496	290	14	800	62%
Délais de livraison / Bien ou service	124	8	7	139	278	50%	129	153	6	288	45%
Menaces / Harcèlement	30	2	10	131	173	24%	143	23	8	174	82%
Tout autre domaine	263	27	34	641	965	34%	529	294	143	966	55%
Nature non codifiée	35	2	11	143	191	25%	124	3	61	185	67%
TOTAL	2 127	121	164	3360	5 772	42%	3143	2259	373	5772	54%

P.72 EN 2008-2009 ET 2009-2010, 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 DIRECTEUR AUX POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DU DOSSIER, LES RÉSULTATS OBTENUS ET LES RÉSULTATS DES POURSUITES.

A) INTERVENTIONS JURIDIQUES, JUGEMENTS ET AMENDES POUR 2008-2009 ET 2009-2010

SECTEUR	INTERVENTIONS JURIDIQUES		JUGEMENTS		AMENDES	
	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010
Agents de voyages	34	48	32	33	108 130 \$	123 460 \$
Arrangements funéraires préalables	2	63	0	8	0 \$	27 120 \$
Automobile	21	6	25	13	55 810 \$	79 140 \$
Commerce itinérant	53	27	31	12	167 466 \$	20 770 \$
Crédit	0	1	2	6	300 \$	26 160 \$
Exécution successive et studios de santé	17	9	19	14	53 900 \$	44 450 \$
Fiducie	2	0	0	0	0 \$	0 \$
Garanties	11	5	12	3	18 730 \$	15 840 \$
Pratiques de commerce	30	30	40	23	104 430 \$	91 960 \$
Recouvrement de créances	13	22	42	3	72 591 \$	610 \$
Contrats à distance	0	0	0	0	0 \$	0 \$
Autres	0	0	0	0	0 \$	0 \$

P.72 EN 2008-2009 ET 2009-2010, 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 DIRECTEUR AUX POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DU DOSSIER, LES RÉSULTATS OBTENUS ET LES RÉSULTATS DES POURSUITES.

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

SECTEUR	POURSUITES PÉNALES		AVIS PÉNAUX		TOTAL DES INTERVENTIONS JURIDIQUES	
Agents de voyages	22	45	12	3	34	48
Arrangements funéraires préalables	2	35	0	28	2	63
Automobile	18	5	3	1	21	6
Commerce itinérant	36	25	17	2	53	27
Crédit	0	0	0	1	0	1
Exécution successive et studios de santé	13	7	4	2	17	9
Fiducie	2	0	0	0	2	0
Garanties	11	1	0	4	11	5
Pratiques de commerce	27	15	3	15	30	30
Recouvrement de créances	12	22	1	0	13	22
Contrats à distance	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0

P.73 NOMBRE DE CONCILIATIONS ENTREPRISES PAR SECTEURS ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS PAR MÉDIATION, EN 2009-2010, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE CONCILIATION PAR SECTEURS.¹

NATURE DES DOSSIERS	2008-2009				2009-2010			
	CONCILIATIONS		%	Délai moy. traitement (jours)	CONCILIATIONS		%	Délai moy. traitement (jours)
	Entreprises	Réussies			Entreprises	Réussies		
1000 - Aliments	10	7	70,0%	16	9	5	55,6%	18
1100 - Agence / Placement / Emploi	8	3	37,5%	25	5	3	60,0%	26
1200 - Animaux - Accessoires	4	3	75,0%	17	1	1	100,0%	12
1300 - Appareils électroménagers	122	56	45,9%	23	69	34	49,3%	27
1400 - Argent	66	50	75,8%	21	68	44	64,7%	26
1500 - Assurances	3	2	66,7%	22	6	3	50,0%	34
1600 - Audiovisuel	13	7	53,8%	19	16	10	62,5%	18
1700 - Bijoux	2	1	50,0%	19	4	3	75,0%	24
1800 - Camping	2	2	100,0%	18	0	0	0,0%	40
1900 - Télécommunications	128	77	60,2%	24	73	43	58,9%	25
2000 - Déménagements	8	0	0,0%	18	0	0	0	27
2100 - Enseignement	134	55	41,0%	36	74	35	47,3%	36
2200 - Appareils chauffage-énergie	101	47	46,5%	31	101	37	36,6%	33
2300 - Feu / Vol	23	18	78,3%	22	13	8	61,5%	19
2400 - Services funéraires/Sépulture	3	3	100,0%	12	3	2	66,7%	22
2500 - Immobilier - Habitation	10	5	50,0%	19	10	5	50,0%	16
2600 - Habitation - Rénovation	140	60	42,9%	24	100	39	39,0%	28
2700 - Instruments de musique	2	2	100,0%	16	0	0	0,0%	65
2800 - Instruments de précision	1	1	100,0%	14	0	0	0,0%	10
2900 - Jouets	6	3	50,0%	31	2	0	0,0%	14
3000 - Machinerie/outils	9	6	66,7%	15	9	6	66,7%	22
3100 - Médicaments/prothèses	1	0	0,0%	27	0	0	0,0%	6
3200 - Menus articles	12	7	58,3%	20	14	11	78,6%	22
3300 - Meubles/mobilier	98	50	51,0%	20	41	17	41,5%	21
3400 - Ministères/Organismes gouver.	1	1	100,0%	19	0	0	0,0%	
3500 - Ordinateurs domestiques	25	14	56,0%	20	24	9	37,5%	24
3600 - Produits de beauté	9	4	44,4%	24	1	1	100,0%	20
3700 - Produits entretien ménager	4	3	75,0%	26	1	1	100,0%	2
3800 - Publications	22	19	86,4%	20	16	8	50,0%	19
3900 - Garanties supplémentaires	5	2	40,0%	21	12	6	50,0%	28
4000 - Services professionnels	14	5	35,7%	23	10	5	50,0%	24
4100 - Sports/loisirs	31	15	48,4%	26	24	13	54,2%	20
4200 - Voyages	66	25	37,9%	19	28	13	46,4%	21
4300 - Vaissellerie	0	0	N/A	35	3	2	66,7%	29
4400 - Vêtements	11	7	63,6%	14	7	4	57,1%	14
4500 - Location à long terme	47	22	46,8%	23	28	12	42,9%	23
5000 - Automobile	246	95	38,6%	23	171	68	39,8%	22
5100 - Moto	9	3	33,3%	25	4	0	0,0%	46
5200 - Autres véhicules	25	10	40,0%	29	18	8	44,4%	27
5700 - Commerce électronique	57	4	7,0%	19	11	4	36,4%	23
5800 - Entreprises (Généralités)	24	15	62,5%	15	14	7	50,0%	18
5900 - Divers	26	14	53,8%	25	13	4	30,8%	26
TOTAL	1 398	727	52,0%	24	1 003	471	47,0%	25

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

P.74 VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, AU 31 MARS 2008, AU 31 MARS 2009 ET AU 31 MARS 2010, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOIS AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS, EN DISTINGUANT LES POSTES RÉGULIERS DES POSTES OCCASIONNELS.

EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIE ET PAR RÉGION

**EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ
VENTILATION AU 31 MARS 2008**

RÉGION	CATÉGORIE D'EMPLOIS						TOTAL
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF.	TECH.	FONCT.	
BUREAUX CENTRAUX							
JONQUIERE						1	1
QUEBEC	2		5	17	11	6	41
MONTREAL		1	1	15	4	2	23
SOUS-TOTAL	2	1	6	32	15	9	65
BUREAUX RÉGIONAUX							
QUEBEC			1			6	7
MONTREAL			1			14	15
GASPE						1	1
GATINEAU			1			3	4
JONQUIERE			1			3	4
RIMOUSKI						1	1
ROUYN-NORANDA						2	2
SEPT-ÎLES						1	1
SHERBROOKE			1			2	3
SAINT-JEROME						4	4
TROIS-RIVIERES			1			3	4
SOUS-TOTAL	0	0	6	0	0	40	46
OFFICE	2	1	12	32	15	49	111

N.B. : Aucun ETC occasionnel autorisé

P.74 VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, AU 31 MARS 2008, AU 31 MARS 2009 ET AU 31 MARS 2010, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOIS AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS, EN DISTINGUANT LES POSTES RÉGULIERS DES POSTES OCCASIONNELS.

EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIE ET PAR RÉGION

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

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

N.B. : Aucun ETC occasionnel autorisé

P.74 VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, AU 31 MARS 2008, AU 31 MARS 2009 ET AU 31 MARS 2010, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOIS AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS, EN DISTINGUANT LES POSTES RÉGULIERS DES POSTES OCCASIONNELS.

EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIE ET PAR RÉGION

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

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

N.B. : Aucun ETC occasionnel autorisé

P.75 POUR L'OFFICE ET POUR CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, SPÉCIFIER ET DISTINGUER LE TOTAL DES EFFECTIFS AFFECTÉS :

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

**EFFECTIF AUTORISÉ AFFECTÉ AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE, AU TRAITEMENT DES PLAINTES, À LA CONCILIATION ET AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN
AU 1^{ER} AVRIL 2010**

BUREAUX	ENQUÊTES ET SURVEILLANCE	TRAITEMENT DES PLAINTES	CONCILIATION	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN
BUREAUX CENTRAUX	17			
BUREAUX RÉGIONAUX	2			
Québec		6	6	6
Montréal		13	13	13
Gaspé		1	1	1
Gatineau		3	3	3
Jonquière		3	3	3
Rimouski		1	1	1
Rouyn-Noranda		2	2	2
Sept-Îles		1	1	1
Sherbrooke		2	2	2
Saint-Jérôme		4	4	4
Trois-Rivières		3	3	3
TOTAL	19	39	39	39

Note concernant le volet Enquêtes et surveillance :

- 7 postes d'enquêteurs au Service de l'analyse des pratiques commerciales;
- 7 postes au Service des permis (contrôle *a priori* de la loi);
- 3 postes de juristes (les tâches ne sont pas exclusivement liées à la surveillance);
- 2 professionnels à la Direction des services aux consommateurs.

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

Les tâches régulières des 39 agents de protection du consommateur (APC) dans les bureaux régionaux sont reliées au traitement des plaintes et aux demandes de renseignements et de soutien, mais non spécifiquement et exclusivement à l'une de ces activités.

Un volet enquête, surveillance et conciliation est également présent dans leur emploi.

P.76 VENTILATION DÉTAILLÉE DU MONTANT DÉPENSÉ PAR L'OFFICE POUR LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET SA MISSION ÉDUCATIVE AINSI QUE LA COPIE DES DOCUMENTS PUBLIÉS À CES FINS.

Activités de communication réalisées en 2009-2010

Campagne – vente itinérante de thermopompes	98 185,62 \$
Campagne – publicité destinée aux enfants	24 777,65 \$
Production de dépliants et autres publications	13 387,00 \$
123 communiqués de presse émis	1 532,46 \$
Remise annuelle du prix de l'Office	3 148,37 \$
Développement du site Web et conception de vidéos	59 142,28 \$
TOTAL	200 173,38

Au cours de l'année financière 2009-2010, les activités de communication de l'Office de la protection du consommateur ont été destinées au grand public de façon générale. Parmi les actions courantes réalisées pour informer et éduquer les consommateurs, on retrouve la rédaction de chroniques de consommation, l'émission de communiqués, la participation à des entrevues dans différents médias, tant électroniques qu'écrits, le soutien aux journalistes et aux chercheurs, la participation à des salons, le développement de l'information électronique (Web, vidéos, etc.), ainsi que la distribution de documentation.

De plus, deux projets particuliers, soit une campagne d'information sur le commerce itinérant d'appareils de chauffage et de climatisation (par ex. les thermopompes), ainsi qu'une autre sur les effets de la publicité à but commercial destinée aux enfants de moins de treize ans, ont été financés par le Secrétariat à la communication gouvernementale. Aussi, diverses actions de communication ont été menées en lien avec l'adoption du projet de loi 60, qui actualise la Loi sur la protection du consommateur.

La copie des documents produits peut être fournie sur demande.

P.77 REVENUS PROVENANT DES AMENDES EN 2007-2008, EN 2008-2009 ET EN 2009-2010.

MONTANTS DES AMENDES IMPOSÉES

AMENDES			
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
TOTAL	1 149 707 \$	581 357 \$	429 510 \$

- Le montant moyen des amendes imposées en 2009-2010 a été le plus élevé des dix dernières années.
- En effet, le montant moyen des 486 chefs s'est élevé, en 2009-2010, à 884 \$, pour un total de 429 510 \$. Au cours des dix dernières années, l'amende moyenne imposée par l'Office a été de 596 \$ par chef d'accusation ayant fait l'objet d'un jugement, pour une moyenne annuelle totale de 591 569 \$ d'amendes.
- Il est à noter qu'une augmentation du montant moyen des amendes par chef ne traduit pas une augmentation du montant imposé par le juge lorsqu'un commerçant reconnaît sa culpabilité ou est reconnu coupable. En effet, les montants des amendes sont prévus par la loi et ne varient qu'en fonction de la nature des chefs et selon que l'accusé est une personne physique ou une personne morale.
- L'augmentation observée du montant moyen d'amende par chef indique plutôt que les actions juridiques de l'Office sont de plus en plus efficaces. Au cours de l'année 2009-2010, 71 % des chefs d'accusation ayant fait l'objet d'un jugement ont entraîné une reconnaissance de culpabilité de la part du commerçant, pour laquelle il a dû acquitter une amende.

**P.78 LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2009-2010
À LA DEMANDE DU MINISTRE OU DE L'ORGANISME :**

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

ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS

ÉTUDE OU SONDAGE	FIRME	COÛT DU CONTRAT
Étude sur le climat organisationnel à l'Office de la protection du consommateur	Ad hoc Recherche	9 028 \$
Optimisation de la planification et la gestion des effectifs	Bell Canada	32 000 \$
Deux rapports d'expertise dans le dossier de la publicité destinée aux enfants de moins de treize ans	Désilet, Christian	3 750 \$
Sondage sur la qualité perçue et le niveau de satisfaction à l'égard des services téléphoniques de l'Office de la protection du consommateur	Écho Sondage	22 100 \$
Sondage sur la qualité perçue et le niveau de satisfaction à l'égard du site Web de l'Office de la protection du consommateur	Écho Sondage	10 000 \$
Rapport d'analyse dans le cadre de la refonte du site Web de l'Office	Net2 Évolution Inc.	8 500 \$
Étude sur les compétences des jeunes Québécois en consommation	Université Laval	40 200 \$
Étude sur la création d'un Forum consultatif sur la consommation	Nicole Chapdelaine	8 500 \$
Étude sur les modes de représentation juridictionnelle des intérêts collectifs des consommateurs	UQAM - GREDICC	9 000 \$
Rapport sur l'élaboration d'une norme internationale sur le commerce électronique	Option consommateurs	12 500 \$

N.B. : Tous ces sondages et études sont ou seront accessibles sur le site Internet de l'Office, dans la mesure où leur consultation n'est pas restreinte par l'une des dispositions relatives à la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Les copies de la soumission et du questionnaire sont disponibles sur demande.

P.79 NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2007-2008, 2008-2009 ET 2009-2010 EN INDIQUANT LA NATURE ET LE RÉSULTAT DES ENQUÊTES.

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, l'Office a réalisé 977 enquêtes : 486 inspections, 447 enquêtes judiciaires et 44 autres enquêtes administratives. Les enquêtes administratives comprennent principalement des vacations à la cour, des significations de procédures et des demandes de renseignements.

**TABLEAU COMPARATIF DES ENQUÊTES
MENÉES EN 2007-2008, EN 2008-2009 ET EN 2009-2010
PAR DOMAINE D'INTERVENTION**

DOMAINE D'INTERVENTION	2007-2008	2008-2009	2009-2010
6000 – Contrat de consommation	-	1	1
6100 – Contrat à distance	5	1	-
6400 – Commerce itinérant	59	73	48
6500 – Contrat de crédit	29	9	16
6600 – Automobile	209	181	64
6900 – Exécution successive	11	5	6
7000 – Studios de santé	22	54	53
7100 – Louage à long terme	-	1	-
7500 – Pratiques de commerce	34	102	110
7600 – Indication et exactitude des prix	21	65	62
7800 – Garanties supplémentaires	4	2	2
8500 – Recouvrement de créances	83	25	15
8600 – Agents de voyages	151	107	137
8700 – Arrangements funéraires préalables	4	16	461 ⁽¹⁾
9900 – Divers	2	4	2
TOTAL	634	646	977

(1) L'augmentation significative du nombre de dossiers dans ce secteur s'explique par l'implantation, au cours de l'exercice, d'un programme de surveillance des dispositions de la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q. chap. A-23.001)* auprès de tous les directeurs de funérailles au Québec.

P.79 NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2007-2008, 2008-2009 ET 2009-2010 EN INDIQUANT LA NATURE ET LE RÉSULTAT DES ENQUÊTES.

**RÉSULTAT DES ENQUÊTES EFFECTUÉES
EN 2007-2008, EN 2008-2009 ET EN 2009-2010**

TYPE		2007-2008	2008-2009	2009-2010
INSPECTIONS				
Nombre de dossiers		179	229	486 ⁽¹⁾
Résultats / Recommandations	Aucune infraction	25	70	348
	Autres actions ⁽²⁾	43	18	128
	Recommandation d'enquête	17	58	128
	Action appropriée	1	4	3
	Mise en demeure pénale	122	79	37
	Opinion juridique	-	-	2
	TOTAL DES RECOMMANDATIONS⁽³⁾ - INSPECTIONS	208	229	646

ENQUÊTES JUDICIAIRES				
Nombre de dossiers		345	352	447
Résultats / Recommandations	Aucune infraction	82	81	115
	Commerce inopérant	11	18	9
	Commerce non localisé	3	-	1
	Autres actions ⁽²⁾	105	89	85
	Nomination d'un fiduciaire	1	2	-
	Avis pénal	22	22	45
	Opinion juridique	2	-	-
	Poursuite pénale	151	163	217
	Action appropriée	22	31	47
	TOTAL DES RECOMMANDATIONS⁽³⁾ - ENQUÊTES JUDICIAIRES	400	406	519

Total du nombre des inspections et des enquêtes	524	581	933
Total des recommandations	608	635	1165

AUTRES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES⁽⁴⁾			
Nombre de dossiers	122	65	44

- (1) L'augmentation significative du nombre de dossiers dans ce secteur s'explique par l'implantation, au cours de l'exercice, d'un programme de surveillance des dispositions de la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q. chap. A-23.001)* auprès de tous les directeurs de funérailles au Québec.
- (2) Les inspections et enquêtes complétées avec la recommandation « autres actions » signifient que les commerçants ont régularisé volontairement leur situation à la suite de l'enquête en corrigeant les irrégularités constatées, lesquelles étaient souvent de nature mineure. L'intervention de l'enquêteur a suffi pour assurer le respect de la loi sans qu'il n'ait été nécessaire pour l'Office de mener une autre intervention.
- (3) Il s'agit de l'ensemble des recommandations faites dans les 977 dossiers d'inspection et d'enquête réalisés au cours de la période; un dossier d'enquête pouvant contenir une ou plusieurs recommandations.
- (4) Les autres enquêtes administratives comprennent principalement des vacations à la cour, des significations de procédures et des demandes de renseignements, activités dévolues au Service des enquêtes.

P.80 DÉTAIL SUR LES TRAVAUX MENÉS CONCERNANT LA RÉFORME GLOBALE DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.

1. CONTEXTE

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

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

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

2. TRAVAUX DE MODIFICATIONS LÉGISLATIVES

2.1 PHASE 1 DES MODIFICATIONS À LA LPC

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

2.2 PHASE 2 DES MODIFICATIONS À LA LPC

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

Cette loi introduit un nouvel encadrement des contrats de services à exécution successive fournis à distance dont principalement des services de télécommunication (téléphonie mobile et résidentielle, services d'accès à Internet, cablodistribution, télésurveillance) ainsi que des contrats de vente des cartes prépayées. Elle introduit également de nouvelles règles portant sur les modifications et résiliation unilatérales des contrats par les commerçants, la divulgation du prix tout inclus et les renseignements à divulguer lors de la vente d'une garantie supplémentaire. Cette loi modifie la Loi sur la protection du consommateur de manière à permettre à un organisme destiné à protéger les consommateurs à exercer un recours en injonction contre une entreprise utilisant des pratiques ou des clauses contractuelles interdites.

Cette loi modifie également la Loi sur les agents de voyage notamment pour revoir les catégories d'agents de voyage, mieux encadrer les conseillers en voyage, revoir les règles relatives aux permis et celles qui régissent le Fond d'indemnisation des clients des agents de voyage (FICAV).

Le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur et le Règlement sur les agents de voyage seront modifiés au printemps 2010 de façon à en assurer la concordance avec les nouvelles dispositions législatives. Ces nouvelles dispositions entreront en vigueur le 30 juin 2010.

P.80 DÉTAIL SUR LES TRAVAUX MENÉS CONCERNANT LA RÉFORME GLOBALE DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.

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

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

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

À la suite de ces consultations l'Office a entrepris la préparation d'un projet de loi qui devrait être soumis à la Ministre de la Justice en vue d'une présentation à l'Assemblée nationale avant la fin de la session parlementaire en juin 2010.

2.4 LA LOI ET LE RÈGLEMENT SUR LES AGENTS DE VOYAGES

Le 17 décembre 2002, la Loi modifiant la Loi sur les agents de voyages est entrée en vigueur. Outre les modifications relatives à l'actualisation et la modernisation du champ d'application de cette loi, de nouvelles dispositions législatives sont venues consolider la protection des clients en accordant entre autres au président les pouvoirs de refuser de délivrer, de suspendre ou d'annuler un permis lorsque les opérations d'un agent de voyages mettent en péril la protection des consommateurs ou lorsque le requérant ne peut assurer l'exercice honnête et compétent de ses opérations.

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

Une deuxième phase de modifications réglementaires au Règlement sur les agents de voyages (RAV) a été entreprise à l'automne 2008 : une vaste consultation a été menée à l'égard des divers intervenants du milieu. Les travaux actuellement en cours visent à apporter à la loi et au RAV certains ajustements notamment aux règles portant sur le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages ainsi qu'aux règles régissant les diverses catégories de permis d'agents de voyages. La Loi et le Règlement sur les agents de voyage ont été modifiés à l'occasion de l'adoption du projet de loi 60 (L.Q. 2009, c.51) dans le cadre de la deuxième phase des travaux des modifications législatives entrepris par l'Office de la protection du consommateur.

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

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

P.80 DÉTAIL SUR LES TRAVAUX MENÉS CONCERNANT LA RÉFORME GLOBALE DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.

2.6 RÈGLES RÉGISSANT LE COMMERCE D'AUTOMOBILES NEUVES

Dans le cadre de la table de concertation dans le secteur automobile créée en 2005, l'Office a amorcé, au printemps 2007, des travaux en vue d'établir des règles de conduite dans le secteur de la vente d'automobiles neuves. Les travaux se sont poursuivis durant l'année 2008-2009 afin d'identifier les principales problématiques et les solutions pour y remédier. Tout comme dans le secteur du commerce d'automobiles d'occasion, l'Office souhaite que ces travaux mènent à l'adoption d'un ensemble de règles de conduite applicables dans ce secteur d'activités.

LE 5 MAI 2010

DOCUMENT PRÉPARÉ PAR :
LE SERVICE DE LA PLANIFICATION