

ÉTUDE DES CRÉDITS 2012-2013

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

OFFICE DE LA PROTECTION DU
CONSOMMATEUR

RENSEIGNEMENTS
GÉNÉRAUX ET PARTICULIERS

**Office de la protection du consommateur
Étude des crédits 2012-2013
Table des matières**

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

G1.	Voyages hors Québec	1
G2.	Voyages faits en avion et en hélicoptère	3
G3.	Publicité et articles promotionnels	4
G4.	Dépenses conférences/événements	5
G5.	Contrats octroyés.....	6
G6.	Contrats octroyés autorisés SMA	9
G8.	Consultants externes	10
G9.	Développement informatique de plus de 100 000 \$.....	11
G10.	Dépenses de fonctionnement.....	12
G11.	Dépenses reliées à la téléphonie	13
G12.	a) Répartition du personnel par sexe, par groupe cible, par classe d'emploi et par âge	14
	b) Nombre total de jours de maladie	15
	c) Réserve de congés maladie	15
	d) Nombre total d'heures supplémentaires.....	15
	e) Nombre total de jours de vacances.....	16
	f) Réserve de jours de vacances	16
	g) Nombre de plaintes pour harcèlement psychologique	16
	h) Nombre et la répartition par catégories d'emploi	17
	i) L'évolution des effectifs réguliers par catégories d'emploi.....	17
	j) Évolution du nombre d'employés – complexité supérieure	18
	k) Évolution du nombre d'employés – traitement supérieur	18
	l) Nombre de postes par catégories d'emploi et par leur territoire	19
	m) Niveau des effectifs pour les cinq prochains exercices financiers	20
G13.	Départs à la retraite	21
G14.	Baux.....	22
G17.	Subventions discrétionnaires.....	23
G18.	Liste du personnel en disponibilité	24
G19.	Nombre d'occasionnels mis à pied.....	25
G20.	Plan Nord	26
G21.	Personnel hors structure.....	27
G22.	Personnel affecté à des organismes parapublics non gouvernementaux.....	28
G23.	Abonnements.....	29
G24.	Site Internet.....	30
G25.	Nomination de mandataires.....	31
G27.	Demandes d'accès à l'information.....	32
G29.	Ententes avec gouv. Fédéral/provincial.....	33
G30.	Crédits périmés.....	34
G31.	Revenus autonomes.....	35
G32.	Plan de réduction de dépenses	36
G33.	Sommes reçues du gouvernement fédéral.....	37
G34.	Ententes conférences régionales des élus.....	38
G35.	Primes au rendement et bonis.....	39
G36.	Primes de départ et bris de contrat	40

Office de la protection du consommateur
Étude des crédits 2012-2013
Table des matières

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

P1.	Dépenses informatique et TIC	41
P3.	Conseil d'administration – Composition et frais – Bureau de la présidence	42
P4.	Employés occasionnels non renouvelés	43
P5.	Nombre et pourcentage d'occasionnels par secteur	44
P6.	Occasionnels devenus permanents	45
P7.	Prévisions budgétaires et compressions	46
P8.	Bureau de la présidence – Frais	47
P9.	Liste de tous les sondages	48
P10.	Traduction de documents	49
P15.	Mandats donnés à la SIQ	50
P17.	Comités interministériels	51
P18.	Rencontres fédérales, provinciales et territoriales	53
P19.	Nombre total d'accommodements	54
P43.	Mandats donnés à des avocats et notaires de la pratique privée	55
P103.	1) Demandes de renseignements et plaintes par bureau régional	56
	2) Plaintes relatives à certains secteurs	57
	3) Nombres total de demandes de renseignements et de plaintes par catégorie	59
P104.	Plaintes ayant mené à des interventions juridiques	60
P105.	Interventions juridiques, jugements et amendes	61
P106.	Médiations – Statistiques	62
P107.	Répartition du personnel par catégorie d'emploi et par région	63
P108.	Personnel affecté aux principaux mandats de l'Office	64
P109.	Activités de communication et d'éducation	65
P110.	Revenus provenant des amendes	66
P111.	Études et sondages	67
P112.	Enquêtes – Statistiques	68
P113.	Réforme de la LPC – phase III	69
P114.	Bilan des nouvelles dispositions de la LPC	70

G.1 LISTE DES VOYAGES HORS QUÉBEC POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE 2011-2012 :

- LES ENDROITS ET DATES DU DÉPART ET DU RETOUR;
- 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
Paris, France	2011-04-11	2011-04-16	Gary Frost, directeur des services aux consommateurs	Représentants des États membres, ainsi que les dirigeants et administrateurs de l'OCDE	2 812,62 \$	Participer à la 81 ^e réunion du Comité de la politique des consommateurs de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE).
Hong Kong, Chine	2011-05-01	2011-05-06	Gilles Angers, secrétaire général	700 représentants en provenance de 60 pays, œuvrant dans le domaine de la protection du consommateur	3 269,28 \$	Participer au congrès mondial de Consumers International et présenter la candidature de Montréal comme ville hôte du congrès mondial de 2015.
St-Jean, Nouveau-Brunswick, Canada	2011-06-08	2011-06-10	Nicole Rodier, enquêteuse Hélène Lavallée, avocate	Représentants des provinces canadiennes et d'organismes privés impliqués dans l'encadrement légal et la surveillance du domaine funéraire	2 478,26 \$	Assister à la réunion annuelle du Canadian Funeral Service Regulators.
Winnipeg, Manitoba, Canada	2011-06-13	2011-06-15	Gary Frost, directeur des services aux consommateurs	Représentants gouvernementaux et d'associations de protection des consommateurs, membres du conseil d'administration et personnel du PAVAC	0,00 \$	Participer à l'assemblée générale annuelle et à la réunion du conseil d'administration du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC).
Paris, France	2011-10-22	2011-10-27	Jorge Passalacqua, directeur de la planification et des communications	Représentants des États membres, ainsi que les dirigeants et administrateurs de l'OCDE	2 751,23 \$	Participer à la 82 ^e réunion du Comité de la politique des consommateurs de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE).

G.1 LISTE DES VOYAGES HORS QUÉBEC POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE 2011-2012 :

- LES ENDROITS ET DATES DU DÉPART ET DU RETOUR;
- 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
Curitiba, Brésil	2011-11-20	2011-11-27	Nathalie Jackson, avocate	Divers intervenants dans le domaine du droit de la protection du consommateur	2 507,87 \$	Participer au colloque Brésil-Québec sur le droit de la protection du consommateur et agir à titre de conférencière sur l'interdiction de faire de la publicité à but commercial destinée aux enfants de moins de 13 ans.
Toronto, Ontario, Canada	2012-01-25	2012-01-26	Nathalie Jackson, avocate	Avocats du gouvernement canadien et d'entreprises privées, ainsi que membres de l'Institut Canadien	608,90 \$	Participer au 18 ^e congrès annuel de l'Institut Canadien et agir à titre de conférencière sur l'interdiction de faire de la publicité à but commercial destinée aux enfants de moins de 13 ans.
Toronto, Ontario, Canada	2012-03-19	2012-03-20	Gary Frost, directeur des services aux consommateurs	Représentants gouvernementaux et d'associations de protection de consommateurs et représentants d'entreprises privées du secteur de l'automobile	0,00 \$	Participer à la réunion semestrielle du conseil de direction du Programme d'arbitrage des véhicules automobiles du Canada (PAVAC).

Données au 19 mars 2012

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

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

- G.3 LISTE DES DÉPENSES EN PUBLICITÉ (INCLUANT DANS INTERNET), EN ARTICLES PROMOTIONNELS ET EN COMMANDITES :**
- LES SOMMES DÉPENSÉES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2011-2012 ET LES PRÉVISIONS POUR 2012-2013;
 - 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.

ARTICLES PROMOTIONNELS	Coût
Aucun	-
COMMANDITES	Coût
Association coopérative d'économie familiale Lévis-Lauzon (ACEF)	7 000 \$
Coalition des Associations de consommateurs du Québec (CACQ)	15 000 \$
Option Consommateurs	2 900 \$
PUBLICITÉ	Coût
Éditions Protégez-Vous, Les	10 141 \$
Publications du Québec, Les - CSPQ	639 \$

Données au 29 mars 2012

- G.4** LISTE DES DÉPENSES POUR L'ORGANISATION ET LA TENUE DE CONFÉRENCES DE PRESSE, D'ÉVÉNEMENTS MÉDIATIQUE, OU L'ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS :
ORGANISÉS PAR LE MINISTÈRE OU L'ORGANISME :
- LES SOMMES DÉPENSÉES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2011-2012 ET LES PRÉVISIONS POUR 2012-2013, VENTILÉES PAR TYPE D'ÉVÉNEMENTS;
 - LE BUT VISÉ PAR CHAQUE DÉPENSE;
 - LE NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS TOTAL VENTILÉ PAR TYPE D'ÉVÉNEMENTS.
- ORGANISÉS PAR UNE FIRME EXTERNE :
- LES SOMMES DÉPENSÉES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2011-2012 ET LES PRÉVISIONS POUR 2012-2013, VENTILÉES PAR TYPE D'ÉVÉNEMENTS;
 - LE NOM DE LA OU DES FIRMES DE PUBLICITÉ;
 - LE MODE D'OCTROI DU CONTRAT (SOUMISSION PUBLIQUE, SUR INVITATION OU CONTRAT NÉGOCIÉ);
 - LE NOM DES FOURNISSEURS, INCLUANT LES CONTRATS DE PHOTOGRAPHIES, DE VIDÉOS, ETC.;
 - LE BUT VISÉ PAR CHAQUE DÉPENSE;
 - LE NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS VENTILÉ PAR TYPE D'ÉVÉNEMENTS.

TYPE D'ÉVÉNEMENT	BUT VISÉ	LISTE DES FOURNISSEURS	Coût
Organisation d'événement	La rencontre entre l'Office et les associations de consommateurs, qui s'est tenue le 29 septembre 2011, avait pour but d'échanger de l'information et de faciliter la collaboration et la coopération dans divers dossiers reliés à la protection du consommateur.	Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)	1 930,40 \$
	La rencontre entre l'Office et les associations de consommateurs, qui s'est tenue du 2 février 2012, avait pour but d'échanger de l'information et de faciliter la collaboration et la coopération dans divers dossiers reliés à la protection du consommateur.	Musée de la civilisation du Québec et Traiteur de saveurs Clémentine	1 487,25 \$
Tenue d'événement médiatique	La Cérémonie de remise du Prix de l'Office de la protection du consommateur 2012 s'est tenue le 15 mars 2012. Le prix de l'Office est décerné afin de souligner l'engagement et l'apport d'une personne ou d'une organisation à la protection des droits des consommateurs.	Assemblée Nationale Québec	2 839,30 \$
	Le lancement du « Guide pratique du voyageur » au Salon international tourisme voyages, qui s'est tenu le 21 octobre 2011 à la Place Bonaventure (Montréal), avait pour but de promouvoir le Guide auprès de la population.	Francis Beaulieu Bonaventure inc.	81,32 \$

- G.5 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 2011-2012 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
90 degrés communication inc.	Analyser et commenter des textes pour la refonte du site Web de l'Office et formuler des recommandations sur le document « Règles de rédaction Web »	2 500,00 \$
9232-4458 Québec inc. (CYNERGIT)	Fournir des services en sécurité de l'information relativement à la mise en œuvre de recommandations faites dans le cadre d'un audit de sécurité	20 760,00 \$
9250-4000 Québec inc. (Furaxe infographie)	Faire la conception du design visuel des nouvelles maquettes du prototype conceptuel et du site Web	8 000,00 \$
Above sécurité	Valider la conformité de l'Office à la norme internationale PCI-DSS	1 500,00 \$
Association coopérative d'économie familiale du Nord de Montréal	Effectuer la mise à jour de la banque de données sur les recours collectifs	1 350,00 \$
Bell Canada	Publier les coordonnées des bureaux de l'Office dans les pages bleues	3 057,10 \$
Bibeau, Pierre	Fournir des services informatiques (configuration, installation de logiciel de serveur, etc.)	5 600,00 \$
Chesnais, Servane	Fournir des services de soutien administratif et à la clientèle pour le bureau régional de Gatineau	12 428,76 \$
Clairvoyant, Éric	Fournir des services en sécurité de l'information afin de procéder aux tests de vulnérabilité, audit de sécurité et tests d'intrusion pour le réseau de l'Office	24 000,00 \$
CNW Telbec	Diffuser des communiqués de presse	1 932,00 \$
Communication Démo inc.	Fournir une revue de presse électronique sur demande selon les besoins de l'Office	3 631,51 \$
Consultants Longpré & associés inc., Les	Fournir des services professionnels dans le cadre du programme d'aide à la personne (PAP)	4 610,00 \$
Consultants Verret, Les	Concevoir une session de formation sur « La gestion efficace des appels téléphoniques » à l'intention des agents de protection du consommateur (APC)	1 080,00 \$
Côté, Paul Raymond	Effectuer la traduction de divers documents de l'Office	5 204,85 \$
Courrier Purolator ltée	Fournir des services de messagerie	3 485,46 \$

- G.5
- 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 2011-2012 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;

•

Fournisseur	Objet		Montant
Édifice les Façades inc.	Effectuer des travaux d'entretien et de réparation dans les locaux de l'Office		2 080,40 \$
Enveloppe Concept inc.	Fournir des services d'impression d'enveloppes pour l'Office		2 300,30 \$
Eresus Stratégies inc.	Fournir des services d'architectures et de programmation pour effectuer l'arrimage technique des systèmes de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) et de l'Office pour le certificat des conseillers en voyages		15 000,00 \$
Furaxe Infographie	Faire la conception du design visuel de nouvelles maquettes du prototype conceptuel et du site Web		5 600,00 \$
Gagnon Sénéchal Coulombe inc.	Fournir des services d'huissiers		14 734,79 \$
Groupe SFP Conseillers en ressources humaines inc.	Fournir des services techniques pour le remplacement temporaire d'une ressource		8 200,00 \$
Henri A. Lafortune inc.	Procéder à l'impression de mémoires et documents d'appels		2 525,15 \$
Impressions Stampa inc., Les	Réaliser des travaux d'impression de différents documents, formulaires et permis		16 000,00 \$
Iuliano, Carmine	Assurer sa présence en Cour suite aux assignations comme témoin dans des causes initiées		2 963,15 \$
Leclerc, Denis	Assister l'Office en procédant à l'évaluation des emplois d'encadrement selon la Méthode Hay en vigueur dans la fonction publique québécoise		1 350,00 \$
Parent-Fradette, Audrey	Fournir des services professionnels pour la Direction des services aux consommateurs (études, recherches, organisation des processus de travail, soutien au programme d'assurance-qualité etc.)		2 528,40 \$
Parution inc.	Effectuer des travaux de conception, d'édition et de mise en page dans les différents projets corporatifs de l'Office		15 000,00 \$
Pépinière du Saint-Laurent inc., La	Effectuer l'entretien des plantes d'intérieur dans les bureaux de l'Office		1 260,00 \$
Pleau, Normand	Fournir des services de graphisme		2 398,50 \$
Purolator inc.	Fournir des services de messagerie		2 607,50 \$
Regain Groupe Conseil inc.	Présenter un atelier de groupe aux agents de protection du consommateur portant sur la méthodologie ReGain, afin de faciliter la gestion des appels téléphoniques		4 615,01 \$

- G.5 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 2011-2012 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
Rheault, Michel	Fournir des services-conseils en gestion des ressources humaines dans le cadre du projet de reclassement de la classe d'emploi des agents de protection du consommateur	5 200,00 \$
Séquence digitale S,E,N,C,	Concevoir un prototype conceptuel HTML du nouveau site Web de l'Office	5 175,00 \$
Sharp's Audio Visual Ltd	Installer le système de visioconférence dans les bureaux de l'Office	4 363,60 \$
Stratégie organisation et méthode SOM inc.	Réaliser un sondage web auprès de tous les titulaires de permis dans le secteur du voyage, afin de connaître leurs opinions relativement au financement d'une nouvelle association d'agents de voyages	2 625,00 \$
SYTI inc.	Fournir des services informatiques pour soutenir le personnel de l'Office dans la configuration d'outils de déploiement des postes de travail	10 000,00 \$
SYTI inc.	Fournir des services informatiques pour conseiller l'Office sur un environnement de virtualisation en haute disponibilité	4 000,00 \$
SYTI inc.	Fournir des services informatiques relativement à la mise en œuvre des étapes de configuration pour la virtualisation des serveurs	8 400,00 \$
Textes Impeccables inc., Les	Effectuer des travaux de révision linguistique des documents réalisés par l'Office	2 525,00 \$
Utilitest inc.	Réaliser les tests d'utilisabilité sur le prototype conceptuel du futur site Web de l'Office	13 500,00 \$
Utilitest inc.	Participer à la conception de la structure du site web, conseiller l'Office en matière d'ergonomie des interfaces du prototype conceptuel et valider la structure et l'ergonomie des interfaces du site Web	3 750,00 \$
Vidéotron Itée	Fournir des services de télédistribution	1 640,64 \$

Données en date du 20 mars 2012

- G.6 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 2011-2012 ET QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE AUTORISATION DU SOUS-MINISTRE, COMME IL EST PRÉVU À L'ARTICLE 17 DE LA LOI SUR LES CONTRATS DES ORGANISMES PUBLICS, EN INDIQUANT :**
- LE NOMBRE D'AUTORISATIONS;
 - LE NOM DU PROFESSIONNEL OU DE LA FIRME FAISANT L'OBJET DE CET OCTROI;
 - LE NOM DE TOUS LES SOUS-TRAITANTS ASSOCIÉS AU CONTRAT ET FAISANT L'OBJET DE CET OCTROI;
 - LE MONTANT ACCORDÉ;
 - LES MOTIFS DE LA DEMANDE.
-

Aucun contrat octroyé par l'Office en 2011-2012 n'a fait l'objet d'une autorisation par le dirigeant de l'organisme public, comme il est prévu à l'article 17 de la *Loi sur les contrats des organismes publics*.

G.8 LE NOMBRE DE CONSULTANTS EXTERNES INTÉGRÉS (NOMBRE DE PERSONNES) OU OEUVRANT AU SEIN DU MINISTÈRE OU D'UN ORGANISME, D'UNE SOCIÉTÉ ET/OU D'UNE ENTREPRISE RELEVANT DU MINISTÈRE.

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

G.9 POUR CHAQUE PROJET DE DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUE DE PLUS DE 100 000 DOLLARS INITIÉ DEPUIS L'EXERCICE FINANCIER 2003-2004 AU SEIN DU MINISTÈRE OU D'UN ORGANISME, D'UNE SOCIÉTÉ OU D'UNE ENTREPRISE RELEVANT DU MINISTÈRE :

- LE NOM DU PROJET;
 - LA NATURE DU PROJET;
 - L'ÉCHÉANCIER;
 - LE MONTANT INITIALEMENT PRÉVU POUR L'ENSEMBLE DU PROJET;
 - LES PLUS RÉCENTS ESTIMÉS DU COÛT DU PROJET;
 - LES SOMMES TOTALES ENGAGÉES À CE JOUR RELIÉES AU PROJET;
 - LES FIRMES OU OSBL ASSOCIÉS AU DÉVELOPPEMENT DU PROJET INCLUANT TOUS LES SOUS-TRAITANTS ASSOCIÉS AU PROJET, LES SOMMES QUI LEUR ONT ÉTÉ VERSÉES JUSQU'À CE JOUR ET LE MODE D'OCTROI DU CONTRAT LE CAS ÉCHÉANT;
 - LE POURCENTAGE DE RÉALISATION JUSQU'À CE JOUR;
 - LE NOMBRE DE CONSULTANTS EXTERNES INTÉGRÉS OU ŒUVRANT AU SEIN DU MINISTÈRE OU D'UN ORGANISME, D'UNE SOCIÉTÉ ET/OU D'UNE ENTREPRISE RELEVANT DU MINISTÈRE;
 - INDiquer SI L'ÉTUDE D'OPPORTUNITÉ ÉVALUANT LES POSSIBILITÉS QU'OFFRE LE LOGICIEL LIBRE A ÉTÉ RÉALISÉE, TELLE QU'EXIGÉE PAR LA POLITIQUE CADRE SUR LA GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES DES ORGANISMES PUBLICS.
-

L'Office n'a pas initié de projet de développement informatique de plus de 100 000 \$ en 2011-2012.

- G.10** POUR LE CABINET MINISTÉRIEL, POUR LA DIRECTION GÉNÉRALE DU MINISTÈRE (BUREAU DU SOUS-MINISTRE, DES SOUS-MINISTRES ADJOINTS ET ASSOCIÉS) ET POUR LES ORGANISMES SOUS L'AUTORITÉ DU MINISTRE, LE MONTANT, POUR L'ANNÉE 2011-2012, DE CHACUNE DES DÉPENSES SUIVANTES :
- LA PHOTOCOPIE;
 - 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	6 174,83 \$
Mobilier de bureau	12 697,53 \$
Distributeurs d'eau de source	956,75 \$
Frais de transport, d'hébergement et de repas au Québec et à l'extérieur du Québec	143 586,12 \$
Congrès, colloques et perfectionnement au Québec et à l'extérieur du Québec	54 586,05 \$
TOTAL	218 001,28\$

Données au 29 mars 2012

- G.11** POUR LE CABINET MINISTÉRIEL, POUR LA DIRECTION GÉNÉRALE DU MINISTÈRE (BUREAU DU SOUS-MINISTRE, DES SOUS-MINISTRES ADJOINTS ET ASSOCIÉS) ET POUR LES ORGANISMES SOUS L'AUTORITÉ DU MINISTRE, LE MONTANT, POUR L'ANNÉE 2011-2012, DE CHACUNE DES DÉPENSES RELIÉES À LA TÉLÉPHONIE :
- LE NOMBRE DE TÉLÉPHONES CELLULAIRES, « BLACKBERRY », IPHONE OU AUTRE TYPE DE TÉLÉPHONE INTELLIGENT;
 - LES COÛTS D'ACQUISITION DES APPAREILS;
 - LE COÛT D'UTILISATION DES APPAREILS;
 - LE NOM DES FOURNISSEURS;
 - LE COÛT DES CONTRATS TÉLÉPHONIQUES;
 - LES ORDINATEURS PORTABLES;
 - LES IPAD OU AUTRE TYPE DE TABLETTE ÉLECTRONIQUE;
 - LES TÉLÉAVERTISSEURS.

LE NOMBRE DE TÉLÉPHONES CELLULAIRES, « BLACKBERRY », IPHONE OU AUTRE TYPE DE TÉLÉPHONES INTELLIGENTS
21
LE NOM DES FOURNISSEURS
ROGERS (20)
BELL (1)

DÉPENSES RELIÉES À LA TÉLÉPHONIE	COÛT
Le coût d'acquisition des appareils (6 appareils) ¹	834,85 \$
Le coût d'utilisation des appareils ²	1 543,41 \$
Le coût des contrats téléphoniques ¹	9 670,20 \$
Les ordinateurs portables ¹	9 997,50 \$
Les iPad et autre type de tablette électronique ¹	0,00 \$
Les téléavertisseurs ¹	0,00 \$
TOTAL	22 045,96 \$

1 Données au 31 mars 2012
2 Données au 31 janvier 2012

G.12 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2009-2010, 2010-2011 ET 2011-2012 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2012-2013 (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, DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES POUR CHAQUE CATÉGORIE D'EMPLOI (CADRES, PROFESSIONNELS, 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 %
De 35 à 54 ans	3	0	3	0	2,8 %	3	2,8 %	1	1,0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
55 ans et plus	6	0	6	1	5,6 %	5	4,7 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total	9	0	9	1	8,4 %	8	7,5 %	1	1,0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Personnel professionnel :															
Moins de 35 ans	9	6	15	8	14,0 %	7	6,5 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
De 35 à 54 ans	21	0	21	12	19,6 %	9	8,4 %	5	4,7 %	1	1,0 %	0	0 %	0	0 %
55 ans et plus	4	0	4	3	3,8 %	1	0,9 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total	34	6	40	23	37,4 %	17	15,8 %	5	4,7 %	1	1,0 %	0	0 %	0	0 %
Personnel de bureau, techniciens et assimilés :															
Moins de 35 ans	5	1	6	4	5,6 %	2	1,9 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
De 35 à 54 ans	38	2	40	32	37,4 %	8	7,5 %	0	0 %	2	1,9 %	0	0 %	1	1,0 %
55 ans et plus	11	1	12	10	11,2 %	2	1,9 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total	54	4	58	46	54,2 %	12	11,3 %	0	0 %	2	1,9 %	0	0 %	1	1,0 %
Personnel ouvrier :															
Moins de 35 ans	-	-	-	-	- %	-	- %	-	- %	-	- %	-	- %	0	- %
De 35 à 54 ans	-	-	-	-	- %	-	- %	-	- %	-	- %	-	- %	0	- %
55 ans et plus	-	-	-	-	- %	-	- %	-	- %	-	- %	-	- %	0	- %
Total	-	-	-	-	- %	-	- %	-	- %	-	- %	-	- %	0	- %
Total par GROUPE D'ÂGE:															
Moins de 35 ans	14	7	21	12	11,2 %	9	8,4 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
De 35 à 54 ans	62	2	64	44	41,1 %	20	18,7 %	6	5,6 %	3	2,8 %	0	0 %	1	1,0 %
55 ans et plus	21	1	22	14	13,1 %	8	7,5 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total	97	10	107	70	65,4 %	37	34,6 %	6	5,6 %	3	2,8 %	0	0 %	1	1,0 %

1 Incluant les étudiants et les stagiaires
Données au 31 mars 2012

G.12 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2009-2010, 2010-2011 ET 2011-2012 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2012-2013 (PAR ÉTABLISSEMENT POUR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET LE RÉSEAU DE L'ÉDUCATION) :

B) NOMBRE DE JOURS DE MALADIE PRIS PAR LE PERSONNEL

CATÉGORIE D'EMPLOI	2011-2012
ENCADREMENT SUPÉRIEUR ET JURIDIQUE	13,5
PERSONNEL PROFESSIONNEL	214
PERSONNEL DE BUREAU, TECHNICIENS ET ASSIMILÉS	412
PERSONNEL OUVRIER	S/O
TOTAL	639,5

Données au 9 mars 2012

C) LE NOMBRE DE PERSONNES AYANT DANS LEUR RÉSERVE DE CONGÉS DE MALADIE MOINS DE 10 JOURS, DE 10 À 50 JOURS, DE 50 À 100 JOURS ET 100 JOURS ET PLUS;

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

D) NOMBRE TOTAL D'HEURES SUPPLÉMENTAIRES RÉALISÉES PAR LE PERSONNEL ET RÉPARTITION DE LA RÉMUNÉRATION DE CES HEURES SUPPLÉMENTAIRES (ARGENT, VACANCES, ETC.)

2011-2012

CATÉGORIE	PAYÉES	COMPENSÉES	TOTAL
ENCADREMENT SUPÉRIEUR ET JURIDIQUE	-	-	-
PERSONNEL PROFESSIONNEL	606,46	259,55	866,01
PERSONNEL DE BUREAU, TECHNICIENS ET ASSIMILÉS	94,14	521,62	615,76
PERSONNEL OUVRIER	S/O	S/O	S/O
TOTAL	700,60	781,17	1481,77

Données au 9 mars 2012

G.12 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2009-2010, 2010-2011 ET 2011-2012 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2012-2013 (PAR ÉTABLISSEMENT POUR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET LE RÉSEAU DE L'ÉDUCATION) :

E) NOMBRE TOTAL DE JOURS DE VACANCES PRIS PAR LE PERSONNEL

CATÉGORIE D'EMPLOI	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	TOTAL
ENCADREMENT SUPÉRIEUR ET JURIDIQUE	14,0	9,0	10,5	28,5	43,0	19,5	17,0	-	9,5	11,0	-	-	162
PERSONNEL PROFESSIONNEL	33,0	33,0	72,5	185,0	204,5	75,0	31,0	28,0	51,5	32,5	6,0	14,5	766,5
PERSONNEL DE BUREAU, TECHNICIENS ET ASSIMILÉS	58,0	46,0	136,0	222,5	315,0	73,0	26,0	21,0	86,5	44,0	52,5	27,5	1108,0
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
TOTAL	105,0	88,0	219,0	436,0	562,5	167,5	74,0	49,0	147,5	87,5	58,5	42,0	2036,50

Données au 9 mars 2012

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;

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

G) LE NOMBRE DE PLAINTES POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

H) LE NOMBRE ET LA RÉPARTITION PAR CATÉGORIES 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.

En ce qui a trait à l'information recherchée concernant la liste du personnel, par catégorie d'emploi, qui reçoit une rémunération et une prestation de retraite d'un régime de retraite, nous vous informons que ces renseignements renferment des renseignements personnels confidentiels au sens de l'article 54 de la Loi sur l'accès. Le paragraphe 1° de l'article 53 ainsi que le premier alinéa de l'article 59 de cette loi nous obligent à refuser de donner accès à ces renseignements. Par ailleurs, l'amalgame des renseignements recherchés n'a pas un caractère public conformément à l'article 57 de la Loi sur l'accès.

I) 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 PRINCIPAL DE DIRECTION ET CHACUNE DES RÉGIONS) :

EFFECTIFS RÉGULIERS EN PLACE AU 31 MARS 2012							
REGION	CATEGORIE D'EMPLOI						
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF. ¹	TECH.	FONCT. ²	TOTAL
BUREAUX CENTRAUX							
Trois-Rivières				2	1	1	4
Québec	1		5	17	6	5	34
Montréal		1	1	11	6	1	20
Gatineau				1			1
SOUS-TOTAL	1	1	6	31	13	7	59
BUREAUX REGIONAUX							
Québec				1		5	6
Montréal			1			10	11
Gaspé						1	1
Gatineau				1		2	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
SOUS-TOTAL	0	0	1	3	0	34	38
TOTAL	1	1	7	34	13	41	97

1 Inclut les juristes

2 Inclut les agents de protection du consommateur

G.12 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2009-2010 2010-2011 ET 2011-2012 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2012-2013 :

EFFECTIFS RÉGULIERS EN PLACE AU 31 MARS 2011							
REGION	CATEGORIE D'EMPLOI						
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF. ¹	TECH.	FONCT. ²	TOTAL
BUREAUX CENTRAUX							
Trois-Rivières				2	1	1	4
Québec	1		5	18	6	5	35
Montréal		1	1	11	4	1	18
SOUS-TOTAL	1	1	6	31	11	7	57
BUREAUX REGIONAUX							
Québec				1		4	5
Montréal			1			10	11
Gaspé						1	1
Gatineau				1		2	3
Saguenay				1		2	3
Rimouski						1	1
Rouyn-Noranda						1	1
Sept-Îles						1	1
Sherbrooke						2	2
Saint-Jérôme						3	3
Trois-Rivières						3	3
SOUS-TOTAL	0	0	1	3	0	30	34
TOTAL	1	1	7	34	11	37	91

1 Inclut les juristes
2 Inclut les agents de protection du consommateur

J) ÉVOLUTION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIAINT D'UN TRAITEMENT ADDITIONNEL EN RAISON DE LA COMPLEXITÉ DE LA TÂCHE À ACCOMPLIR ;

	2010 - 2011	2011-2012
EXPERT	4	4
ÉMÉRITE	-	-

K) LE NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIAINT D'UN TRAITEMENT SUPÉRIEUR À CELUI NORMALEMENT PRÉVU POUR LA TÂCHE QU'ILS ONT ACCOMPLIE

	2010 - 2011	2011-2012
TRAITEMENT SUPÉRIEUR	1	1

G.12 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2009-2010 2010-2011 ET 2011-2012 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2012-2013 :

L) 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 2012							
REGION	CATEGORIE D'EMPLOI						
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF. ¹	TECH.	FONCT. ²	TOTAL
BUREAUX CENTRAUX							
Trois-Rivières				2	1	1	4
Québec	1		4	21	8	6	40
Montréal		1	1	12	8	1	23
Gatineau				1			1
SOUS-TOTAL	1	1	5	36	17	8	68
BUREAUX REGIONAUX							
Québec			1			6	7
Montréal			1			12	13
Gaspé						1	1
Gatineau			1			3	4
Saguenay			1			3	4
Rimouski						1	1
Rouyn-Noranda						1	1
Sept-Îles						1	1
Sherbrooke						3	3
Saint-Jérôme						3	3
Trois-Rivières						4	4
SOUS-TOTAL	0	0	4	0	0	38	42
TOTAL	1	1	9	36	17	46	110

1 Inclut les juristes

2 Inclut les agents de protection du consommateur

EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ – VENTILATION AU 1 ^{ER} AVRIL 2011							
REGION	CATEGORIE D'EMPLOI						
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF. ¹	TECH.	FONCT. ²	TOTAL
BUREAUX CENTRAUX							
Trois-Rivières				2	1	1	4
Québec	2		4	19	7	5	37
Montréal		1	1	12	6	1	21
SOUS-TOTAL	2	1	5	33	14	7	62
BUREAUX REGIONAUX							
Québec			1			6	7
Montréal			1			13	14
Gaspé						1	1
Gatineau			1			3	4
Saguenay			1			3	4
Rimouski						1	1
Rouyn-Noranda						1	1
Sept-Îles						1	1
Sherbrooke						3	3
Saint-Jérôme						3	3
Trois-Rivières						3	3
SOUS-TOTAL	0	0	4	0	0	38	42
TOTAL	2	1	9	33	14	45	104

1 Inclut les juristes

2 Inclut les agents de protection du consommateur

**G.12 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, ET CE, POUR 2009-2010
2010-2011 ET 2011-2012 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2012-2013 :**

**M) LE NIVEAU DES EFFECTIFS POUR CHACUNE DES CATÉGORIES D'EMPLOI POUR CHACUN DES CINQ
PROCHAINS EXERCICES BUDGÉTAIRES ;**

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce, pour tous les ministères et organismes.

G.13 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME, ET CE, PAR DIRECTION;

- **NOMBRE DE DÉPARTS À LA RETRAITE EN 2011-2012;**
 - **NOMBRE DE REMPLACEMENTS EFFECTUÉS EN APPLICATION DU PLUS RÉCENT PLAN DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES;**
 - **NOMBRE DE DÉPARTS À LA RETRAITE PRÉVU POUR 2012-2013;**
 - **NOMBRE DE RETRAITÉS DE LA FONCTION PUBLIQUE OU PARAPUBLIQUE ENGAGÉS POUR UN OU DES CONTRATS.**
-

A) DÉPARTS À LA RETRAITE DU 1^{ER} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012

CATÉGORIES	NOMBRE
RÉGULIER	2
OCCASIONNEL	0
TOTAL	2

B) NOMBRE DE REMPLACEMENTS EFFECTUÉS EN APPLICATION DU PLUS RÉCENT PLAN DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Le niveau d'effectif régulier autorisé, l'effectif total autorisé et la cible de l'effectif utilisé pour l'exercice financier 2011-2012 ont été réduits en équivalent temps complets (ETC) de 40% des départs à la retraite (8) survenus au cours de l'exercice financier 2010-2011, soit trois (3) ETC. En conséquence, l'Office de la protection du consommateur bénéficie d'un taux de remplacement de 60% des départs à la retraite. C'est donc cinq (5) des huit (8) départs à la retraite de l'exercice financier 2010-2011 qui pouvaient être remplacés.

C) NOMBRE DE DÉPARTS À LA RETRAITE PRÉVU POUR 2012-2013

Treize (13) personnes seraient admissibles à la retraite (sans réduction actuarielle) au cours de l'exercice financier 2012-2013. Toutefois, nous ne pouvons présumer que ces personnes vont effectivement prendre leur retraite en 2012-2013 considérant le nombre d'années de service ou tout autre facteur personnel.

D) NOMBRE DE RETRAITÉS DE LA FONCTION PUBLIQUE OU PARAPUBLIQUE ENGAGÉS POUR UN OU DES CONTRATS, ET CE, EN DATE DU 21 MARS 2012

Trois (3) retraités ont été engagés pour des contrats en 2011-2012.

- G.14** LISTE DES BAUX POUR LES ESPACES OCCUPÉS PAR LES MINISTÈRES ET ORGANISMES EN INDIQUANT POUR CHACUN D'EUX :
- L'EMPLACEMENT DE LA LOCATION;
 - LA SUPERFICIE DU LOCAL LOUÉ;
 - LE COÛT DE L'ADITE LOCATION;
 - LES COÛTS D'AMÉNAGEMENTS RÉALISÉS DEPUIS LE 1^{ER} AVRIL 2011, LA NATURE DES TRAVAUX ET LE OU LES BUREAUX VISÉS;
 - LA DURÉE DU BAIL;
 - LE PROPRIÉTAIRE DE L'ESPACE LOUÉ;

L'EMPLACEMENT DE LA LOCATION	COÛT TOTAL	SUPERFICIE (M.C.)	DURÉE DU BAIL		PROPRIÉTAIRE DE L'ESPACE LOUÉ	COÛTS D'AMENAGEMENT RÉALISÉ DEPUIS LE 1 ^{ER} AVRIL 2011
			DATE DE DÉBUT	DATE DE FIN		
100, rue Laviolette, RC 11, Trois-Rivières	29 050,83 \$	226,00	-	-	Société immobilière du Québec	32 836,44 \$
337, rue Moreault, Rimouski	6 836,88 \$	48,76	-	-	Société immobilière du Québec	
5199, rue Sherbrooke Est, bureau 3671, Montréal	256 534,53 \$	1 173,63	2007-07-01	2017-06-30	Fiducie La Tour	52 446,64 \$
456, avenue Arnaud, bureau 1.05, Sept-îles	8 311,92 \$	46,85	1992-02-01	2016-12-31	Gestion immobilière de la Rive	
170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau 8.300, Gatineau	31 143,36 \$	131,23	-	-	Société immobilière du Québec	26 717,71 \$
400, boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec	227 477,76 \$	1 226,06	2007-02-01	2012-01-31 ¹	Édifice Les Façades inc.	
200, rue Belvédère Nord, bureau 3.02, Sherbrooke	28 157,76 \$	132,83	1989-07-15	2019-07-14	2423-5632 Québec inc.	
3950, boul. Harvey, bureau 2.12, Saguenay	31 853,88 \$	190,39	-	-	Société immobilière du Québec	14 868,53 \$
96, Montée Sandy Beach, bureau 1.02, Gaspé	11 956,92 \$	65,31	-	-	Société immobilière du Québec	
255, rue Principale, RC 03, Rouyn-Noranda	9 527,16 \$	56,24	1998-11-01	2014-10-31	Développement Tetra inc.	
500, boul. des Laurentides, bureau 1648A, Saint-Jérôme	20 290,80 \$	96,84	1999-03-26	2016-12-15	Riocan Holdings (Québec) inc.	7 554,86 \$

1 Reconductit pour un an en attendant la signature du nouveau bail.

G.17 LISTE DES SOMMES D'ARGENT VERSÉES EN 2011-2012 À MÊME LE BUDGET DISCRÉTIONNAIRE DU :

- **MINISTRE;**
- **MINISTÈRE OU DE L'ORGANISME, EN INDIQUANT :**
 - **LE NOM DE L'ORGANISME CONCERNÉ OU DE LA PERSONNE;**
 - **LE MONTANT DISTRIBUÉ.**

LE NOM DE L'ORGANISME CONCERNÉ OU DE LA PERSONNE	LE MONTANT ATTRIBUÉ
Association coopérative d'économie familiale Lévis-Lauzon	4 700,00 \$
Association Coopérative d'économie familiale de l'Outaouais	1 500,00 \$
Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)	15 000,00 \$
Fondation Claude-Masse	3 000,00 \$
Juripop	13 000,00 \$
Option consommateur	2 000,00 \$
Union des consommateurs	2 000,00 \$
Université Laval	2 000,00 \$
UQAM (Université du Québec à Montréal)	8 081,18 \$

G18 LISTE DU PERSONNEL EN DISPONIBILITÉ PAR CATÉGORIES D'EMPLOI (CADRES, PROFESSIONNELS, FONCTIONNAIRES, ETC.) EN INDIQUANT :

- LE POSTE INITIAL;
 - LE SALAIRE;
 - LE POSTE ACTUEL, S'IL Y A LIEU;
 - LA DATE DE LA MISE EN DISPONIBILITÉ;
 - LES PRÉVISIONS 2012-2013.
-

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce, pour tous les ministères et organismes.

G.19 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME, LE NOMBRE D'OCCASIONNELS MIS À PIED PAR CATÉGORIES D'ÂGE EN 2011-2012 :

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'Étude des crédits.

G.20 NOMBRE DE FONCTIONNAIRES ET/OU ETC AFFECTÉS AU PLAN NORD, POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME.

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

G.21 LISTE DU PERSONNEL HORS STRUCTURE, PAR CATÉGORIES D'EMPLOI, (CADRES, PROFESSIONNELS, FONCTIONNAIRES, ETC.) RÉMUNÉRÉ PAR LE MINISTÈRE, MAIS QUI N'OCCUPE AUCUN POSTE DANS CE MINISTÈRE :

- LE NOM DE LA PERSONNE;
 - LE POSTE OCCUPÉ;
 - LE SALAIRE DE BASE ET LES BONIS, LE CAS ÉCHÉANT;
 - 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.22 LISTE DU PERSONNEL RÉMUNÉRÉ PAR LE MINISTÈRE ET AFFECTÉ À DES ORGANISMES PARAPUBLICS NON GOUVERNEMENTAUX ET AUTRES :

- L'ASSIGNATION INITIALE;
 - L'ASSIGNATION ACTUELLE;
 - LE SALAIRE DE BASE ET LES BONIS, LE CAS ÉCHÉANT;
 - LA DATE DE LA FIN DE L'ASSIGNATION, S'IL Y A LIEU.
-

Aucun membre du personnel de l'Office de la protection du consommateur n'est affecté à des organismes parapublics non gouvernementaux et autres.

G.23 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.

FOURNISSEURS	DESCRIPTION	Coût
Actualité, L	Publication périodique	37,95 \$
Bel Âge	Publication périodique	21,95 \$
Club de Presse Blitz	Internet	475,00 \$
Consumers report	Publication périodique	39,00 \$
Devoir, Le	Publication périodique	252,75 \$
Droit, Le	Publication périodique	220,25 \$
Écho Abitibien, L'	Publication périodique	57,06 \$
Economist, The	Publication périodique	191,15 \$
Éditions juridiques, Les	Mise à jour (Proc. Pénale ann. Jurisprudence)	238,00 \$
Éditions Wilson & Lafleur	Mise à jour (Code civil Qc, C. Proc. Civile, Code Criminel)	1 115,00 \$
Éditions Yvon Blais	Mise à jour (Guide pratique accès protection information)	69,90 \$
	Mise à jour (Répertoire jurisprudence pénale)	216,00 \$
	Mise à jour (Manuel de preuve pénale)	112,90 \$
Étoile du Lac, L'	Publication périodique	38,00 \$
Express Mag - Infopresse	Publication périodique	99,00 \$
Frontière, La	Publication périodique	57,06 \$
Gazette officielle du Québec	Mise à jour - Part 2 - Laws and regulations	230,00 \$
	Mise à jour - Partie 1 - Avis juridiques	171,00 \$
	Mise à jour - Partie 2 - Lois et règlements	230,00 \$
Journal de Montréal	Publication périodique	228,80 \$
Journal de Québec	Internet	45,56 \$
	Publication périodique	287,91 \$
Lac-St-Jean, Le	Publication périodique	38,00 \$
Monde Diplomatique, Le	Publication périodique mensuelle	175,28 \$
Nouvel Observateur, Le	Publication périodique	179,33 \$
Nouvelliste, Le	Publication périodique	219,96 \$
Plein Jour de Baie	Publication périodique	225,00 \$
Presse, La	Publication périodique (Montréal)	215,28 \$
	Publication périodique (Québec)	319,22 \$
Progrès Dimanche, Le	Publication périodique	145,66 \$
Progrès Écho	Publication périodique	57,59 \$
Protégezvous.ca	Internet	56,92 \$
Publications CCH	Mise à jour (Accès à l'information et protection des renseignements personnels)	696,00 \$
Publications du Québec, Les	Mise à jour (Recueil des politiques de gestion)	289,20 \$
	Mise à jour (Projets de loi publics)	585,00 \$
Quotidien, Le	Publication périodique	196,94 \$
Rimouskois	Publication périodique	57,59 \$
Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ)	Internet (Juris.doc)	2 880,00 \$
	Internet (exp. civil)	455,00 \$
Soleil, Le	Publication périodique	295,87 \$
Tribune, La	Publication périodique	189,80 \$
Vixit (Solutions Novaxis)	Internet	1 931,66 \$
Voix Gaspésienne, La	Publication périodique	44,30 \$
TOTAL		13 684,84 \$

Données en date du 19 mars 2012

G.24 POUR CHAQUE SITE INTERNET (INCLUANT CEUX DES ÉVÉNEMENTS PONCTUELS), ET CE, DEPUIS L'EXISTENCE DU SITE :

- LE NOM DU SITE WEB;
- LE NOM DE LA FİRME 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 DES MISES À JOUR;
- 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 FİRME 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	1 ETC (professionnel) et 0,35 ETC (technicien) En 2011-2012, tous les travaux d'entretien et de mise à jour ont été réalisés par ces 2 ressources internes.	
LE RESPONSABLE DE CONTENU SUR LE SITE	Raphaël Thériault, Responsable des communications Web 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	Approximativement 100 000	
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). La feuille de style (CSS) a été adaptée afin de respecter les 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. La modification de la page d'accueil constitue le dernier changement majeur apporté en juin 2010, pour intégrer les modifications découlant du projet de loi 60 qui modifiait la Loi sur la protection du consommateur.	

G.25 NOMINATIONS, DEPUIS LE 1ER AVRIL 2011, 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.
-

Depuis le 1^{er} avril 2011, l'Office n'a pas nommé de mandataires, émissaires, négociateurs, médiateurs, commissaires, experts ou enquêteurs.

G.27 NOMBRE DE DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION PAR MINISTÈRE ET ORGANISME POUR 2011-2012 :

- LE MONTANT TOTAL FACTURÉ ET RÉCOLTÉ DÉCOULANT DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION;
 - LE NOMBRE DE REFUS (AVEC MENTION DE LA RAISON OU DE L'ARTICLE);
 - LE NOMBRE DE DEMANDES AYANT ÉTÉ TRAITÉES DANS UN DÉLAI DE 20 JOURS;
 - LE NOMBRE DE DEMANDES AYANT ÉTÉ TRAITÉES DANS UN DÉLAI DE 30 JOURS.
-

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

G.29 LA LISTE DES ENTENTES ET LEUR NATURE, SIGNÉES DEPUIS LE 1^{ER} AVRIL 2011 ENTRE LE MINISTÈRE OU L'ORGANISME ET LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL ET/OU D'AUTRES PROVINCES CANADIENNES, DONT LA SIGNATURE A ÉTÉ PERMISE À LA SUITE D'UNE AUTORISATION OBTENUE EN VERTU DES ARTICLES 3.11, 3.12 OU 3.12.1 DE LA LOI SUR LE MINISTÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF OU D'UNE EXCLUSION OBTENUE EN VERTU DU PREMIER ALINÉA DE L'ARTICLE 3.13 DE CETTE MÊME LOI.

La réponse à cette question sera transmise par Secrétariat des Affaires intergouvernementales canadiennes, et ce, pour tous les ministères et organismes.

G.30 DÉTAIL DES CRÉDITS PÉRIMÉS ET DES GELS DE CRÉDITS POUR LE MINISTÈRE ET LES ORGANISMES DEPUIS 2003-2004 :

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor pour tous les ministères et organismes.

G.31 TEL QUE PRÉVU DANS LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS, L'INVENTAIRE COMPLET DES SERVICES QUE LE MINISTÈRE ET DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX QUI RELÈVENT DU MINISTÈRE OFFRENT AUX CITOYENS ET LES TARIFS QU'ILS EXIGENT. LE COÛT UNITAIRE DE CHACUN DE CEUX-CI. LA LISTE DE TOUS LES REVENUS AUTONOMES (TARIFS, PERMIS, DROITS, REDEVANCES, ETC.) DU MINISTÈRE ET DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX QUI RELÈVENT DU MINISTÈRE POUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES ET LES PROJECTIONS POUR L'ANNÉE 2012-2013.

L'information concernant la Politique de financement des services publics sera présentée au rapport annuel 2011-2012 des ministères et organismes gouvernementaux.

G.32 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME, UNE COPIE DU PLAN DE RÉDUCTION DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT POUR 2011-2012 ET 2012-2013 :

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor pour tous les ministères et organismes.

G.33 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME, LES SOMMES REÇUES EN 2007-2008, 2008-2009, 2009-2010, 2010-2011 ET 2011-2012 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2012-2013 ET 2013-2014 EN PROVENANCE DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL OU D'UN AUTRE GOUVERNEMENT. INDiquer DE FAÇON VENTILÉE POUR CHACUN DES PROGRAMMES, ENTENTES, OU AUTRES LES SOMMES REÇUES, LA OU LES DATES DES VERSEMENTS ET À QUELLES FINS ELLES ONT ÉTÉ CONSACRÉES PAR LE MINISTÈRE OU L'ORGANISME :

L'Office de la protection du consommateur n'a reçu aucune somme en provenance du gouvernement fédéral ou d'un autre gouvernement en 2011-2012.

G.34 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME, LA LISTE DES ENTENTES SIGNÉES DEPUIS LE 1^{ER} AVRIL 2004 AVEC UNE OU DES CONFÉRENCES RÉGIONALES DES ÉLUS. INDiquer LA NATURE DE L'ENTENTE, LES SOMMES QUI Y SONT ASSOCIÉES, LE CAS ÉCHÉANT, EN VERTU DE QUEL PROGRAMME CES SOMMES SONT ALLOUÉES, LA OU LES DATES DES VERSEMENTS ET À QUELLES FINS ELLES ONT ÉTÉ CONSACRÉES.

L'Office de la protection du consommateur n'a aucune entente avec une ou des conférences régionales des élus depuis le 1^{er} avril 2004.

G.35 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME, DONT LES AGENCES, SOCIÉTÉS D'ÉTAT, ÉTABLISSEMENTS, BUREAUX, ORGANISMES DE L'ÉTAT, COMITÉS, CONSEILS, INSTITUTIONS, ETC., FOURNIR POUR LES ANNÉES FINANCIÈRES 2010-2011 ET 2011-2012 LE MONTANT TOTAL ET LA VENTILATION PAR CATÉGORIE D'EMPLOI DES PRIMES AU RENDEMENT ET DES BONIS.

<i>PRIMES AU RENDEMENT ET DES BONUS</i>	Montant total des primes au rendement	Bonis
Administrateurs d'État	-	-
Cadres	-	-
Personnel professionnel ¹	18 230,59 \$	-
Personnel de bureau / Techniciens / Assimilés	-	-
Personnel ouvrier	S/O	S/O
TOTAL	18 230,59 \$	\$

1 Incluant les classes d'emploi « conseiller en gestion des ressources humaines » et « juriste »

G.36 POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME DONT LES AGENCES, SOCIÉTÉS D'ÉTAT, ÉTABLISSEMENTS, BUREAUX, ORGANISMES DE L'ÉTAT, COMITÉS, CONSEILS, INSTITUTIONS, ETC, FOURNIR POUR LES ANNÉES FINANCIÈRES 2010-2011 ET 2011-2012 LE MONTANT TOTAL ET LA VENTILATION PAR CATÉGORIE D'EMPLOI DES PRIMES DE DÉPART INCLUANT DES MONTANTS VERSÉS POUR BRIS DE CONTRAT.

Aucune prime de départ n'a été versée par l'Office de la protection du consommateur en 2011-2012.

P.1 INDIQUEZ LA SOMME DÉPENSÉE EN 2011-2012 (ET PRÉVISIONS POUR 2012-2013) PAR VOTRE MINISTÈRE/ORGANISME POUR L'INFORMATIQUE ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION. PRÉCISEZ S'IL S'AGIT D'ACHAT DE LOGICIELS, DE MATÉRIEL OU DE SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNE, EXTERNE OU DU CSPQ).

INFORMATIQUE ET TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

	2011-2012
Logiciels	99 208,65 \$
Matériel	120 089,13 \$
Services professionnels (interne, externe ou du CSPQ)	117 689,80 \$
Total	336 987,58 \$

- P.3 POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2011-2012, INDIQUER :**
- a) LA LISTE DES EMPLOYÉS ET/OU MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION;**
 - b) LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT VU LEUR MANDAT ÊTRE RENOUVELÉ EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LES DATES DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT INCLUANT LEUR RÉMUNÉRATION;**
 - c) LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT INCLUANT LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV;**
 - d) LEURS FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION.**

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

- Louis Borgeat, président
- Pierre Couture
- Christian Fortin
- Jocelyne Lévesque
- René Rheault
- Thérèse Richer
- Hind Sergieh

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

Le mandat de M. Louis Borgeat à titre de membre et président de l'Office a été reconduit pour une période de 3 ans, en date du 26 novembre 2011.

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 n'a été nommé en 2011-2012.

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	FRAIS
Louis Borgeat	729,41 \$
Pierre Couture	1 203,55 \$
Christian Fortin	1 707,10 \$
Jocelyne Lévesque	933,52 \$
René Rheault	460,11 \$
Thérèse Richer	1 323,62 \$
Hind Sergieh	842,35 \$

Données au 29 mars 2012

P.4 POUR L'ANNÉE 2011-2012, LE NOMBRE D'EMPLOYÉS À STATUT OCCASIONNEL DONT LE CONTRAT EST ARRIVÉ À ÉCHÉANCE ET N'A PAS ÉTÉ RENOUVELÉ, PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ.

SECTEUR D'ACTIVITÉ	NOMBRE D'EMPLOYÉS À STATUT OCCASIONNEL DONT LE CONTRAT EST ARRIVÉ À ÉCHÉANCE ET N'A PAS ÉTÉ RENOUVELÉ
PRÉSIDENTE	-
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL	3
AFFAIRES JURIDIQUES	-
SERVICES AUX CONSOMMATEURS	1
TOTAL	4

P.5 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS, PAR SECTEUR, AU MINISTÈRE EN 2011-2012 ET COMPARAISON AVEC LES QUATRE ANNÉES PRÉCÉDENTES.

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2011-2012	
	POURCENTAGE	NOMBRE
Présidence	-	-
Secrétariat général	7,2	8
Direction des affaires juridiques	0,9	1
Direction des services aux consommateurs	8,1	9
TOTAUX	16,2	18
EFFECTIF AUTORISÉ AU 1^{ER} AVRIL	110	

P.6 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS, PAR SECTEUR, DEVENUS PERMANENTS POUR 2011-2012.

SECTEUR D'ACTIVITÉ	NOMBRE	%
PRÉSIDENCE	-	-
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL	2	28,5 %
AFFAIRES JURIDIQUES	-	-
SERVICES AUX CONSOMMATEURS	5	71,5 %
TOTAL	7	100 %
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS DEVENUS PERMANENTS (TEMPORAIRES) EN 2011-2012	7	

P.7 PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES POUR L'ANNÉE EN COURS ET VENTILATION DÉTAILLÉE DES COMPRESSIONS DEMANDÉES PAR LE CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE MINISTÈRE ET POUR TOUS LES ORGANISMES SOUS SA JURIDICTION POUR L'ANNÉE 2011-2012.

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

La réponse relativement à la ventilation détaillée des compressions sera transmise par le Conseil du trésor pour tous les ministères et organismes.

- P.8 CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENTE DE TOUT ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE :**
- 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
7			15 106,80 \$

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

PERSONNES À RENCONTRER	BUT DE LA RENCONTRE
8 personnes de l'OPC	Réunion de travail dans le cadre de l'étude des crédits 2011-2012 Date : 20 avril 2011 – Québec
50 personnes de l'OPC	Rencontre des employés de l'Office des régions de l'ouest (Montréal, Gatineau, Rouyn-Noranda, Trois-Rivières et St-Jérôme) pour une journée d'échanges Date : 12 mai 2011 – Montréal
60 personnes de l'OPC	Rencontre des employés de l'Office des régions de l'est (Québec, Sherbrooke, Rimouski, Saguenay, Sept-Îles et Gaspé) pour une journée d'échanges Date : 19 mai 2011 – Québec
6 personnes de l'OPC 36 représentants des associations de consommateurs	Rencontre de l'Office et des associations de consommateurs Date : 29 septembre 2011 – Québec
60 personnes de l'OPC	Rencontre des employés de l'Office des régions de l'est (Québec, Sherbrooke, Rimouski, Saguenay, Sept-Îles et Gaspé) pour une journée d'échanges Date : 17 novembre 2011 – Québec
50 personnes de l'OPC	Rencontre des employés de l'Office des régions de l'ouest (Montréal, Gatineau, Rouyn-Noranda, Trois-Rivières et St-Jérôme) pour une journée d'échanges Date : 23 novembre 2011 – Montréal
7 personnes de l'OPC 25 représentants des associations de consommateurs	Rencontre de l'Office et des associations de consommateurs Date : 9 février 2012 – Montréal

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
9 495,41 \$			4 825,68 \$

Données en date du 29 mars 2012

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

Les employés du bureau de la présidence n'ont pas participé à aucun colloque ou congrès en 2011-2012.

P.9 LISTE DE TOUS LES SONDAGES COMMANDÉS EN 2011-2012, EN INCLUANT LES COÛTS.

La réponse à cette question se trouve à la question particulière numéro 111.

P.10 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	CONTRAT	MONTANT
Paul Raymond Côté	Dépliant : Les transactions entre particuliers	521,25 \$
Paul Raymond Côté	Réponse à un consommateur	32,75 \$
Paul Raymond Côté	Texte pour l'Audiothèque	284,00 \$
Paul Raymond Côté	Conseillers en voyages : courriels automatiques	71,75 \$
Paul Raymond Côté	Tableau : Organismes de soutien juridique aux consommateurs	157,75 \$
Paul Raymond Côté	Projet de loi n° 25	1 951,25 \$
Paul Raymond Côté	Formulaire de réclamation au FICAV	102,00 \$
Paul Raymond Côté	Mise à jour et entretien du site Web de l'Office	2 084,10 \$
TOTAL		5 204,85 \$

P.15 MANDATS DONNÉS À LA SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU QUÉBEC POUR LA LOCATION, L'ACHAT, L'AMÉNAGEMENT, LA DÉCORATION ET LES TRAVAUX DIVERS EN RÉGIE ET/OU PAR SOUS-CONTRAT, EN 2011-2012.

DESCRIPTION DES MANDATS DONNÉS À LA SIQ	BUREAU RÉGIONAL	DATE DE FIN DU PROJET	MONTANT
Aménagement d'une salle multifonctionnelle	Trois-Rivières	2012-01-01	32 836,44 \$
Aménagement d'une salle des serveurs et conversion de la salle des serveurs actuelle en espace à bureaux	Montréal	2011-07-01	52 446,64 \$
Aménagement d'une salle multifonctionnelle	Gatineau	2012-03-31	9 212,21 \$
Construction d'un bureau fermé (juriste) et réaménagement des postes de travail des employés	Gatineau	2011-05-31	17 505,50 \$
Remplacement du couvre-sol du local	Saguenay	2012-03-31	14 868,53 \$
Amélioration du local dans le cadre de la relocalisation imposée par la SIQ suite à une demande d'accroissement d'espaces de Services Québec	Saint-Jérôme	2011-10-03	7 554,86 \$

P.17 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS FORMÉS EN 2011-2012 ET CEUX TOUJOURS ACTIFS FORMÉS AU COURS DES ANNÉES PRÉCÉDENTES, DONT ONT FAIT PARTIE LE MINISTÈRE ET/OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, PRÉCISER LE MANDAT, LES MEMBRES, LE BUDGET, LES RÉSULTATS ET LE CAS ÉCHÉANT, LE MOMENT PRÉVU POUR LE DÉPÔT DU RAPPORT.

COMITÉ	MANDAT	MEMBRES	BUDGET 2011-2012	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 participants (MAPAQ, MTQ, MFA, SAJ, SCF, MELS, MESS, MSSS, MAMROT, INSPQ et OPC)	0 \$	Diffusion d'un guide pédagogique à l'intention des enseignants du primaire, concernant la publicité destinée aux enfants
Comité consultatif du Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques et à l'accès à l'information (SRIDAI)	Conseiller la Direction de l'accès à l'information du Secrétariat quant aux projets et activités du réseau et sur les orientations législatives en matière d'accès à l'information	Ministères et organismes gouvernementaux participants (MAPAQ, MELS, RQ, MSSS, MTQ, SAAQ et OPC)	45,01 \$	Formulation de recommandations en matière d'accès à l'information, en tenant compte de la réalité des divers ministères et organismes
Comité d'orientations stratégiques de la sécurité de l'information gouvernementale (COSSIG)	Conseiller le Ministère des services gouvernementaux (MSG) et réagir aux travaux effectués concernant la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale	Représentants d'une vingtaine de ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Québec, de même que de quelques organismes sectoriels	0 \$	Révision de la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale de 2006
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 \$	Partage de bonnes pratiques en matière de gouvernance
Réseau des répondants ministériels Politique d'allègement réglementaire et administratif	Mise en œuvre de la politique d'allègement réglementaire et administratif	Représentants d'une majorité des ministères et de certains organismes du gouvernement du Québec	0 \$	Mesures d'allègement réglementaire et administratives introduites

P.17 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS FORMÉS EN 2011-2012 ET CEUX TOUJOURS ACTIFS FORMÉS AU COURS DES ANNÉES PRÉCÉDENTES, DONT ONT FAIT PARTIE LE MINISTÈRE ET/OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, PRÉCISER LE MANDAT, LES MEMBRES, LE BUDGET, LES RÉSULTATS ET LE CAS ÉCHÉANT, LE MOMENT PRÉVU POUR LE DÉPÔT DU RAPPORT.

COMITÉ	MANDAT	MEMBRES	BUDGET 2011-2012	RÉSULTATS ATTEINTS
Réseau de veille intégrée sur les politiques publiques (RVIPP)	Partage d'informations et de veille stratégique sur les tendances et les faits porteurs qui peuvent influencer sur les politiques publiques du Québec	Représentants d'une trentaine de ministères et organismes du gouvernement du Québec	500,00 \$	Diffusion de documents de veille stratégique par l'ensemble des ministères et organismes participants
Comité interministériel sur l'harmonisation des activités destinées au réseau scolaire	Favoriser l'harmonisation entre le matériel éducatif produit par les différents ministères et le programme de formation de l'école québécoise et faciliter l'accès des écoles à ce matériel	Représentants d'une trentaine de ministères, organismes, sociétés d'État du gouvernement du Québec et organismes à but non lucratifs	0 \$	Partage de bonnes pratiques en matière d'éducation auprès des clientèles jeunesse
Table de concertation des directrices et des directeurs responsables de la planification stratégique	Lieu de réflexion, d'échanges, de communication et de développement d'expertise, en vue d'une action concertée, encadrée adéquatement et alignée sur les priorités gouvernementales	Représentants des ministères et des organismes publics du gouvernement du Québec	0 \$	Partage de bonnes pratiques en matière planification stratégique et gouverne

P.18 NOMBRE DE RENCONTRES FÉDÉRALES-PROVINCIALES-TERRITORIALES DES SOUS-MINISTRES RESPONSABLES DE LA CONSOMMATION EN 2011-2012. INDiquer LES DATES ET LIEUX. IDENTIFIER LES PERSONNES PRÉSENTES ET FOURNIR UNE COPIE DES ORDRES DU JOUR ET PROCÈS-VERBAUX. INDiquer LES RENCONTRES INSCRITES À L'AGENDA POUR 2012-2013 :

RENCONTRES 2011-2012	DATES	LIEUX	PERSONNES PRÉSENTES
Sous-ministres FPT responsables de la consommation	11 janvier 2012	Conférence téléphonique	Louis Borgeat (coprésident) André Allard Geneviève Duchesne Valérie Côté

En ce qui a trait à l'ordre du jour et le procès-verbal de la rencontre, nous vous informons que ces renseignements renferment des renseignements ayant des incidences sur les relations intergouvernementales, au sens des articles 18 et 19 de la Loi sur l'accès. Ces articles de la Loi nous obligent à refuser de donner accès à ces renseignements.

RENCONTRES INSCRITES À L'AGENDA POUR 2012-2013 :

- Aucune pour l'instant

P.19 POUR 2011-2012, LE NOMBRE TOTAL D'ACCOMMODEMENTS QUI ONT ÉTÉ ACCORDÉS OU REFUSÉS POUR LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE OU DES ORGANISMES DÉPENDANT DU MINISTÈRE ET LA VENTILATION PAR TYPE D'ACCOMMODEMENT (HANDICAP, GROSSESSE, MOTIF RELIGIEUX, ETC.).

Aucun accommodement n'a été accordé ou refusé aux employés de l'Office de la protection du consommateur lors de l'exercice financier 2011-2012.

P.43 LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2011-2012 À DES AVOCATS ET NOTAIRES DE LA PRATIQUE PRIVÉE, DES PROFESSEURS DE DROIT OU DES JUGES PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT EN PRÉCISANT :

- LE NOM ET L'ADRESSE DU PROFESSIONNEL;
 - DESCRIPTION DE L'OBJET DU MANDAT, LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE PROLONGATION;
 - LE COÛT HORAIRE ET LE COÛT TOTAL DU MANDAT À DATE, LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE DÉROGATION QUANT AU TAUX HORAIRE APPLICABLE;
 - LES PRÉVISIONS DES COÛTS POUR 2012-2013 ET POUR L'ENSEMBLE DU MANDAT CONFIÉ;
 - LE NOM DE L'ÉTUDE DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHÉANT.
-

Au cours de l'année financière 2011-2012, l'Office de la protection du consommateur n'a confié aucun mandat à un avocat ou un notaire de la pratique privée, à un professeur de droit ou à un juge.

P.103-1 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2011-2012, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT.

1) NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES PAR BUREAU RÉGIONAL EN 2011-2012¹.

BUREAU RÉGIONAL	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN		TOTAL	FORMULAIRES DE PLAINTÉ ENVOYÉS
	AVANT ACHAT	APRÈS ACHAT		
BR Rimouski	439	4 256	4 695	136
BR Jonquière	3 314	28 354	31 668	1 376
BR Québec	5 061	24 371	29 432	1 101
BR Trois-Rivières	1 480	16 487	17 967	1 199
BR Sherbrooke	2 680	14 844	17 524	805
BR Montréal	6 569	37 564	44 133	2 502
BR Gatineau	1 952	7 664	9 616	379
BR Rouyn-Noranda	528	4 004	4 532	265
BR Sept-Îles	1 273	4 477	5 750	230
BR Saint-Jérôme	810	12 412	13 222	774
BR Gaspé	1 325	6 177	7 502	383
Direction	3	5	8	1
TOTAL	25 434	160 615	186 049	9 151

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

P.103-2 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 2011-2012, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT. DE FAÇON PARTICULIÈRE :

- A) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIER EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS, SUIVI 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 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.
- 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.

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

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

Catégorie	Nbre de plaintes réglées	Nbre total de plaintes	% plaintes réglées
Argent	237	351	68%

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	206	552	37%

D) PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE

Catégorie	Nbre de plaintes réglées	Nbre total de plaintes	% plaintes réglées
Location automobile	17	64	27%

E) PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES

Catégorie	Nbre de plaintes réglées	Nbre total de plaintes	% plaintes réglées
Agents de voyages/grossistes	32	132	24%

F) PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX

Catégorie	Nbre de plaintes réglées	Nbre total de plaintes	% plaintes réglées
Marquage unitaire des prix ¹	67	135	50%

¹ Pour la période 2012-2013, les dénonciations verbales relatives au marquage unitaire des prix (art.223 LPC) seront versées dans GESDEC à des fins de compilation et de traitements ultérieurs.

- P.103-2** 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 2011-2012, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT. DE FAÇON PARTICULIÈRE :
- A) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIER EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS, SUIVI 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 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.
 - 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.

G) PLAINTES RELATIVES À L'APPLICATION DES NOUVELLES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR QUI DÉCOULENT DE L'ADOPTION DU PROJET DE LOI 60 EN DÉCEMBRE 2009

Catégorie	Nbre de plaintes réglées	Nbre total de plaintes	% plaintes réglées
Télécommunications	230	372	62%
Garantie supplémentaire	10	33	30%
Cartes prépayées	29	32	91%

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

Catégorie	Domaine de renseignements	Renseignements		Form. de plaintes	Total renseignements	% du grand total
		Avant achat	Après achat			
Véhicules automobiles	Achat neuf	699	5 145	237	5 844	3,14%
	Achat usagé	1 124	11 265	1 007	12 389	6,66%
	Réparation	522	3 793	514	4 315	2,32%
	Biens et services relatifs à l'automobile	301	3 759	321	4 060	2,18%
	Total catégorie 2011-2012	2 646	23 962	2 079	26 608	14,30%
Habitation	Achat d'immeuble neuf	151	808	5	959	0,52%
	Achat immeuble usagé	158	852	11	1 010	0,54%
	Rénovation	783	4 245	306	5 028	2,70%
	Location	86	522	9	608	0,33%
	Énergie	260	3 111	221	3 371	1,81%
	Biens & services à l'habitation	732	10 846	611	11 578	6,22%
	Total catégorie 2011-2012	2 170	20 384	1 163	22 554	12,12%
Mobilier	Meubles	124	7 525	310	7 649	4,11%
	Électroménagers achat	216	5 870	104	6 086	3,27%
	Électroménagers réparation	398	1 279	76	1 677	0,90%
	Audio-visuel	117	3 873	133	3 990	2,14%
	Ordinateurs	87	2 683	139	2 770	1,49%
	Autres	536	2 334	75	2 870	1,54%
	Total catégorie 2011-2012	1 478	23 564	837	25 042	13,46%
Services financiers	Assurances générales et personnelles	110	738	10	848	0,46%
	Garanties supplémentaires sur autom.	33	227	9	260	0,14%
	Location à long terme	126	1 901	130	2 027	1,09%
	Recouvrement	230	5 257	820	5 487	2,95%
	Crédit	497	5 058	308	5 555	2,99%
	Autres	292	1 965	32	2 257	1,21%
	Total catégorie 2011-2012	1 288	15 146	1 309	16 434	8,83%
Services personnels	Agences (rencontre, placement)	7	54	11	61	0,03%
	Enseignement général	402	4 191	605	4 593	2,47%
	Services funéraires préarrangements	80	193	12	273	0,15%
	Services funéraires autres	34	130	1	164	0,09%
	Services professionnels	172	1 379	31	1 551	0,83%
	Tourisme - voyage	660	3 982	200	4 642	2,50%
	Enseignement studios de santé	132	1 922	156	2 054	1,10%
	Total catégorie 2011-2012	1 487	11 851	1 016	13 338	7,17%
Organismes et entreprises	OPC	1 952	451	0	2 403	1,29%
	Autres organismes et ministères	1 671	1 978	1	3 649	1,96%
	Profil du commerçant	4 336	980	0	5 316	2,86%
	Occasion d'affaires et VPM	98	262	4	360	0,19%
	Autres	364	1 157	14	1 521	0,82%
	Total catégorie 2011-2012	8 421	4 828	19	13 249	7,12%
Autre sujets	Animaux	31	694	9	725	0,39%
	Autres	1 802	8 449	268	10 251	5,51%
	Total catégorie 2011-2012	1 833	9 143	277	10 976	5,90%
Commerce électronique		139	1 108	81	1 247	0,67%
	Total catégorie 2011-2012	139	1 108	81	1 247	0,67%
Indication des prix		275	2 602	307	2 877	1,55%
	Total catégorie 2011-2012	275	2 602	307	2 877	1,55%
Biens personnels	Alimentation	135	1 436	193	1 571	0,84%
	Médicaments et prothèses	24	246	14	270	0,15%
	Publications	55	738	95	793	0,43%
	Sports - Loisirs	185	4 693	214	4 878	2,62%
	Télécommunication	298	17 649	1 015	17 947	9,65%
	Vêtements	65	2 741	92	2 806	1,51%
	Autres	697	9 816	440	10 513	5,65%
	Total catégorie 2011-2012	1 459	37 319	2 063	38 778	20,84%
Administration	Appel ou suivi	2 029	3 886	0	5 915	3,18%
	Total catégorie 2011-2012	2 029	3 886	0	5 915	3,18%
Références	Gouvernementales	1 269	3 549	0	4 818	2,59%
	Non gouvernementales	940	3 273	0	4 213	2,26%
	Total catégorie 2011-2012	2 209	6 822	0	9 031	4,85%
GRAND TOTAL 2011-2012		25 434	160 615	9 151	186 049	100,00%

Données réelles au 31 mars 2012

2011-2012 – Les références¹ et le résultat des plaintes, ventilés par nature

Nature des plaintes 2011-2012	Référence			Aucune référence ³	Nombre total de plaintes traitées	% de plaintes référéées	Résultat			Nombre total de plaintes traitées	% de plaintes régliées
	Cour des petites créances	Avocat ²	Autre				Plainte régliée	Plainte non régliée	Résultat inconnu		
Qualité du bien ou service	148	11	12	124	295	58%	100	179	16	295	34%
Problème relié à la garantie	70	4	5	69	148	53%	46	92	10	148	31%
Travaux incomplets	26	3	1	13	43	70%	12	29	2	43	28%
Pratique commerciale	358	17	44	698	1117	38%	472	471	174	1117	42%
Annulation / Résiliation	213	13	32	504	762	34%	448	282	32	762	59%
Délais de livraison / Bien ou service	29	2	6	56	93	40%	48	39	6	93	52%
Menaces / Harcèlement	31	2	2	143	178	20%	135	25	18	178	76%
Tout autre domaine	244	15	21	432	712	39%	284	281	147	712	40%
Nature non codifiée	5	0	2	63	70	10%	7	8	55	70	10%
TOTAL	1 124	67	125	2 102	3 418	39%	1 552	1 406	460	3 418	45%

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

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

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

P.105 EN 2010-2011 ET 2011-2012, 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, JUGEMENTS ET AMENDES POUR 2009-2010 ET 2010-2011

SECTEUR	INTERVENTIONS JURIDIQUES		JUGEMENTS		AMENDES	
	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012
Agents de voyages	97	70	53	71	225 860 \$	219 140 \$
Arrangements funéraires préalables	67	17	42	16	152 140 \$	128 755 \$
Automobile	29	23	16	13	55 685 \$	22 730 \$
Commerce itinérant	40	48	23	24	199 950 \$	85 590 \$
Crédit	15	2	1	4	0 \$	6 260 \$
Exécution successive et studios de santé	25	57	15	16	51 775 \$	46 670 \$
Fiducie	2	0	3	0	3 320 \$	0 \$
Garanties	3	8	2	3	1 270 \$	19 200 \$
Pratiques de commerce	111	161	24	32	86 690 \$	91 180 \$
Recouvrement de créances	43	40	2	38	2 870 \$	62 970 \$
Contrats à distance	5	1	0	0	0 \$	0 \$
Autres	0	1	0	1	0 \$	0 \$
TOTAL	437	428	181	218	779 560 \$	680 495 \$

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

SECTEUR	POURSUITES PÉNALES		AVIS PÉNAUX		TOTAL DES INTERVENTIONS JURIDIQUES	
	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012
Agents de voyages	96	68	1	2	97	70
Arrangements funéraires préalables	54	8	13	9	67	17
Automobile	26	20	3	3	29	23
Commerce itinérant	37	46	3	2	40	48
Crédit	10	1	5	1	15	2
Exécution successive et studios de santé	20	55	5	2	25	57
Fiducie	2	0	0	0	2	0
Garanties	2	8	1	0	3	8
Pratiques de commerce	62	51	49	110	111	161
Recouvrement de créances	19	38	24	2	43	40
Contrats à distance	2	0	3	1	5	1
Autres	0	1	0	0	0	1
TOTAL	330	296	107	132	437	428

P.106 NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES PAR SECTEUR ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS PAR MÉDIATION, EN 2011-2012, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.¹

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

NATURE DES DOSSIERS	2011-2012			
	MÉDIATIONS		%	Délai moy traitement (jours)
	Entreprises	Réussies		
1000 - Aliments	12	9	75%	22
1100 - Agence / Placement / Emploi	4	4	100%	18
1200 - Animaux - Accessoires	2	0	0%	10
1300 - Appareils électroménagers	27	12	44%	25
1400 - Argent	69	46	67%	25
1500 - Assurances	1	0	0%	42
1600 - Audiovisuel	6	3	50%	18
1700 - Bijoux	3	0	0%	25
1800 - Camping	2	0	0%	19
1900 - Télécommunications	100	61	61%	26
2000 - Déménagements	10	4	40%	23
2100 - Enseignement	132	62	47%	28
2200 - Appareils chauffage-énergie	45	17	38%	32
2300 - Feu / Vol	15	13	87%	32
2400 - Services funéraires/Sépulture	3	1	33%	24
2500 - Immobilier - Habitation	10	5	50%	21
2600 - Habitation - Rénovation	63	24	38%	27
2700 - Instruments de musique	0	0	0%	0
2800 - Instruments de précision	0	0	0%	47
2900 - Jouets	0	0	0%	10
3000 - Machinerie/outils	2	0	0%	26
3100 - Médicaments/prothèses	1	1	100%	12
3200 - Menus articles	10	3	30%	17
3300 - Meubles/mobilier	71	33	46%	26
3400 - M/O gouvernementaux	0	0	0%	13
3500 - Ordinateurs domestiques	13	5	38%	22
3600 - Produits de beauté	4	3	75%	19
3700 - Produits entretien ménager	0	0	0%	34
3800 - Publications	12	10	83%	22
3900 - Garanties supplémentaires	7	4	57%	26
4000 - Services professionnels	14	5	36%	32
4100 - Sports/loisirs	24	13	54%	17
4200 - Voyages	24	10	42%	27
4300 - Vaissellerie	1	1	100%	25
4400 - Vêtements	7	2	29%	27
4500 - Location à long terme	33	9	27%	29
5000 - Automobile	232	84	36%	26
5100 - Moto	8	3	38%	36
5200 - Autres véhicules	7	3	43%	25
5700 - Commerce électronique	18	3	17%	28
5800 - Entreprises (Généralités)	28	17	61%	16
5900 - Divers	31	17	55%	23
TOTAL	1051	487	46%	25

P.107 VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, AU 31 MARS 2010, AU 31 MARS 2011 ET AU 31 MARS 2012, 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 2012**

REGION	CATEGORIE D'EMPLOIS						
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF. ¹	TECH.	FONCT. ²	TOTAL
BUREAUX CENTRAUX							
TROIS-RIVIERES				2	1	1	4
QUEBEC	1		4	21	8	6	40
MONTREAL		1	1	12	8	1	23
GATINEAU				1			1
SOUS-TOTAL	1	1	5	36	17	8	68
BUREAUX RÉGIONAUX							
QUEBEC			1			6	7
MONTREAL			1			13	14
GASPE						1	1
GATINEAU			1			3	4
SAGUENAY			1			3	4
RIMOUSKI						1	1
ROUYN-NORANDA						1	1
SEPT-ÎLES						1	1
SHERBROOKE						3	3
SAINT-JEROME						3	3
TROIS-RIVIERES						4	4
SOUS-TOTAL	0	0	4	0	0	39	43
OFFICE	1	1	9	36	17	47	111

N.B. : Aucun ETC occasionnel autorisé

1 Incluant les juristes

2 Incluant les agents de protection du consommateur

P.108 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 2012**

BUREAUX	ENQUETES ET SURVEILLANCE ¹	TRAITEMENT DES PLAINTES	CONCILIATION	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN
BUREAUX ADMINISTRATIFS	20			8 ³
BUREAUX RÉGIONAUX	1			
Québec	6	6	6	6
Montréal	12	12	12	12
Gaspé	1	1	1	1
Gatineau	3	3	3	3
Jonquière	3	3	3	3
Rimouski	1	1	1	1
Rouyn-Noranda	1	1	1	1
Sept-Îles	3	3	3	3
Sherbrooke	3	3	3	3
Saint-Jérôme	3	3	3	3
Trois-Rivières	4	4	4	4
TOTAL	59	38 ²	38	46

NOTE 1
Les effectifs indiqués dans la section « Enquêtes et surveillance » du tableau sont ceux qui consacrent une part importante de leur tâche à la réalisation d'enquêtes et d'activités de surveillance, soit :

- 9 postes d'enquêteurs au Service des enquêtes;
- 8 postes au Service des permis (contrôle *a priori* de la loi);
- 3 postes de juristes (les tâches ne sont pas exclusivement liées à la surveillance);
- 1 professionnel à la Direction des services aux consommateurs;
- 38 postes d'agent de protection du consommateur.

NOTE 2
Les 38 agents de protection du consommateur (APC) exercent les différentes responsabilités inhérentes à leurs tâches dans chacun des domaines d'intervention que constituent la surveillance, le traitement des plaintes, la conciliation et les demandes de renseignements et de soutien.

NOTE 3
Le personnel du Service des permis répond aux demandes de renseignements et de soutien de la clientèle commerçante.

P.109 VENTILATION DÉTAILLÉE DU MONTANT DÉPENSÉ PAR L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR POUR LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET SA MISSION ÉDUCATIVE AINSI QUE LA COPIE DES DOCUMENTS PUBLIÉS À CES FINS.

Activités de communication réalisées en 2011-2012

ACTIVITÉ DE COMMUNICATION	Coût
Communiqués de presse : 148 émis	2112,00 \$
Remise annuelle du Prix de l'Office	3703,55 \$
Production de dépliants et autres publications	14 485,00 \$
Développement du site Web	57 842,61 \$
Développement de l'École de la consommation responsable	25 000,00 \$
Vidéo (version grand public) du 40 ^e anniversaire de l'Office	2348,03 \$
TOTAL	105 491,19 \$

Au cours de l'année financière 2011-2012, la grande majorité des activités de communication de l'Office de la protection du consommateur ont été destinées au grand public. Parmi les actions courantes réalisées pour informer et sensibiliser les consommateurs en ce qui a trait à la protection du consommateur, 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 ainsi que la distribution de documentation.

MONTANTS DES AMENDES IMPOSÉES

2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
1 149 707 \$	581 357 \$	429 510 \$	779 560 \$	680 495 \$

- Le montant des amendes imposées pour l'année 2011-2012 correspond au montant annuel moyen des amendes imposées au cours des dix dernières années. Cette moyenne se situe à 685 850 \$.
- Par ailleurs, dans les dossiers de poursuites pénales qui ont été fermés au cours de l'année 2011-2012, 65 % des chefs d'accusation portés dans ces dossiers ont donné lieu à une déclaration de culpabilité, soit par le tribunal, soit par une reconnaissance de culpabilité de la part du commerçant. Ce taux était de 70 % pour l'année 2010-2011.
- Les autres chefs ont donné lieu à :
 - un retrait de chefs à la suite d'une entente (25%);
 - un acquittement (9 %);
 - un abandon des procédures (1 %).

- P.111 LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2011-2012 À LA DEMANDE DU MINISTRE OU DE L'ORGANISME :**
- LISTE ET COÛTS ;
 - COPIE DES SOUMISSIONS ;
 - COPIE D'ÉTUDES OU SONDAGES.
-

Trois (3) contrats ont été donnés par l'Office de la protection du consommateur en 2011-2012 relativement à des études ou sondages commandés, soit :

ÉTUDE OU SONDAGE	FIRME	COÛT DU CONTRAT
Sondage afin de mesurer la satisfaction de la clientèle de l'Office pour les services utilisés par téléphone et par Internet (le sondage n'est pas disponible puisque le contrat se termine le 30 avril 2012)	AD HOC Recherche inc.	52 000,00 \$
Étude d'impact concernant la revente de billets de spectacle, en vue d'une possible modification à la Loi sur la protection du consommateur	Raymond Chabot Grant Thornton & Cie, S.E.N.C.	26 313,75 \$
Sondage web afin de connaître l'opinion des titulaires de permis dans le secteur du voyage relativement au financement d'une nouvelle association d'agents de voyages	Stratégie organisation et méthode SOM inc	2 625,00 \$

P.112 NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2008-2009, 2009-2010, 2010-2011 ET EN 2011-2012 EN INDIQUANT LA NATURE ET LE RÉSULTAT DES ENQUÊTES.

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, l'Office a réalisé 1367 enquêtes, dont 1043 inspections, 297 enquêtes judiciaires et 27 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 2011-2012
PAR DOMAINE D'INTERVENTION**

DOMAINE D'INTERVENTION	2011-2012
6000 – Contrat de consommation	2
6100 – Contrat à distance	3
6400 – Commerce itinérant	146
6500 – Contrat de crédit	23
6600 – Automobile	204
6900 – Exécution successive	15
7000 – Studios de santé	42
7100 – Louage à long terme	1
7200 – Cartes prépayées	12
7500 – Pratiques de commerce	456
7600 – Indication et exactitude des prix	223
7800 – Garanties supplémentaires	7
8500 – Recouvrement de créances	37
8600 – Agents de voyages	119
8700 – Arrangements funéraires préalables	74
9900 – Divers	3
TOTAL	1367

**RÉSULTAT DES ENQUÊTES EFFECTUÉES
EN 2011-2012**

INSPECTIONS		2011-2012
Nombre de dossiers		1043
Résultats / Recommandations	Aucune infraction	95
	Autres actions ⁽¹⁾	19
	Recommandation d'enquête	263
	Action appropriée	41
	Mise en demeure pénale/Avis pénal /Avis régional	674
	Opinion juridique	1
	Poursuite pénale	15
	TOTAL DES RECOMMANDATIONS ⁽²⁾	1108

ENQUÊTES JUDICIAIRES		2011-2012
Nombre de dossiers		297
Résultats / Recommandations	Aucune infraction	90
	Commerce inopérant	3
	Commerce non localisé	2
	Autres actions ¹	48
	Nomination d'un fiduciaire	-
	Avis pénal	37
	Opinion juridique	-
	Poursuite pénale	154
	Action appropriée	32
	TOTAL DES RECOMMANDATIONS ²	366

Total des dossiers d'inspection et d'enquête	1367
Total des recommandations	1474

AUTRES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES ³	2011-2012
Nombre de dossiers	27

- 1 Les inspections et enquêtes complétées avec la recommandation « autres actions » signifient que les commerçants ont régularisé volontairement leur situation à la suite de l'enquête en corrigeant les irrégularités constatées, lesquelles étaient souvent de nature mineure. L'intervention de l'enquêteur ou de l'agent a suffi pour assurer le respect de la loi sans qu'il n'ait été nécessaire pour l'Office de mener une autre intervention.
- 2 Il s'agit de l'ensemble des recommandations faites dans les 1367 dossiers d'inspection et d'enquête réalisés au cours de la période; un dossier pouvant contenir une ou plusieurs recommandations.
- 3 Les autres enquêtes administratives comprennent principalement des vacations à la cour, des significations de procédures et des demandes de renseignements, activités dévolues au Service des enquêtes.

1. PROCESSUS D'ACTUALISATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

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, d'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. À la suite de l'adoption de cette loi l'Office a amorcé la deuxième phase des travaux de modifications législatives qui a mené à l'adoption, et à l'entrée en vigueur en juin 2010 du projet de loi 60 qui a introduit à la LPC des règles régissant les contrats de services télécommunication, les contrats de vente de cartes prépayées ainsi que des 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.

2. PHASE 3 : PROJET DE LOI SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION (PROJET DE LOI 24)

• Étapes

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 ainsi 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 a été présenté à l'Assemblée nationale par le Ministre de la Justice le 8 juin 2011. Après des consultations particulières menées à l'automne dernier, le projet de loi est actuellement à l'étape de l'étude détaillée par la Commission parlementaire des Relations avec les citoyens.

• Mesures proposées

Les modifications envisagées visent à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation et à lutter contre le surendettement des consommateurs. Elles prévoient notamment

- L'obligation pour le commerçant d'évaluer la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé et imposent;
- L'imposition d'un paiement minimum de 5 % du solde du compte périodique pour l'utilisation d'une carte de crédit avec une mesure transitoire assurant une entrée en vigueur progressive de cette mesure;
- L'obligation, lors des promotions « sans frais ni intérêts », de préciser dans la publicité le taux de crédit qui sera exigé à la fin de la période sans frais si le capital net n'a pas été remboursé en entier;
- L'interdiction pour le commerçant de consentir une limite de crédit supérieure à celle demandée par le consommateur dans sa demande de crédit variable;
- Que le fait d'effectuer une opération entraînant le dépassement de la limite de crédit ne constitue pas une demande expresse du consommateur d'augmenter la limite;
- L'interdiction pour le commerçant d'augmenter pendant six mois le taux promotionnel d'une carte de crédit;
- Possibilité pour le consommateur de demander au tribunal de modifier les modalités de paiement d'un contrat de crédit s'il n'est plus en mesure de respecter ces modalités en raison d'une force majeure et s'il n'est pas en défaut;
- L'interdiction d'offrir une prime pour inciter un consommateur à demander une carte de crédit;
- L'interdiction de conclure un contrat de crédit variable avec un mineur sans l'autorisation écrite du parent;
- L'interdiction de soutenir faussement que le crédit peut améliorer la situation financière du consommateur.
- L'introduction d'un nouveau régime de responsabilité applicable en cas d'utilisation non autorisée de la carte de débit;
- L'intégration au régime de location à long terme de certaines protections prévues par l'encadrement de la vente à tempérament puisque la location à long terme de biens est devenue un mode de financement des biens au même titre que la vente à tempérament.

CONTEXTE

La Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur les agents de voyages (L.Q. 2009 c.51) est entrée en vigueur le 30 juin 2010. Cette loi a introduit un nouvel encadrement des contrats de services de télécommunication ainsi que des contrats de vente des carte prépayées. Elle a également introduit 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. De plus, elle a apporté des modifications à la *Loi sur les agents de voyages* notamment pour revoir les catégories d'agents de voyages, mieux encadrer les conseiller en voyages, revoir les règles relatives aux permis et celles qui régissent le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

BILAN DES ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR L'OFFICE

L'entrée en vigueur de ces nombreuses modifications législatives a occasionné plusieurs changements dans la réalisation des activités de l'Office. Voici un bilan des principales activités qui ont été réalisées.

A) Formation

Les agents de protection du consommateurs et relationnistes de presse de l'Office ont suivi une formation spécifique aux nouvelles dispositions législatives entrées en vigueur au 30 juin 2010, afin d'adapter l'offre de service à la clientèle.

Les associations de consommateurs, qui sont des acteurs importants du milieu de la consommation au Québec, ont également reçu une formation de la part de l'Office, afin qu'ils puissent orienter leurs interventions en fonctions des nouvelles dispositions de la Loi.

B) Information destinée aux consommateurs et aux entreprises

Avant même l'entrée en vigueur de la Loi, l'Office a diffusé des documents d'information auprès des entreprises visées par les nouvelles dispositions de la Loi, de même qu'il a mis en ligne sur le site Internet de l'Office deux nouvelles sections destinées aux entreprises et aux consommateurs. Le site Internet de l'Office a également subi de nombreuses modifications afin d'adapter son contenu à ces nouvelles dispositions. Des chroniques de consommations expliquant aux consommateurs les changements apportés à la Loi et les nouvelles dispositions que les commerçants doivent respecter ont aussi été diffusées dans les mois ayant suivi leur entrée en vigueur.

C) Programmes de surveillance

Au cours de l'année 2010-2011, l'Office a réalisé plusieurs programmes de surveillance en lien avec l'entrée en vigueur des modifications législatives. L'Office a en effet établi un ordre de priorités d'interventions selon les risques associés aux nouvelles dispositions. Les secteurs suivants ont donc été identifiés :

- L'exigence d'annoncer le prix tout inclus

Une première intervention a été effectuée auprès des transporteurs aériens pour les amener à se conformer à cette exigence.

D'autres interventions ont été entreprises d'abord à l'hiver 2011 dans le secteur de la vente de billets de spectacles et d'événements sportifs et, par la suite, au printemps 2011 dans le secteur de la vente automobile.

- La vente de garanties supplémentaires

Un programme d'intervention auprès des détaillants de plusieurs régions du Québec a été entrepris à l'automne 2010 afin de diffuser de l'information auprès des détaillants

concernant les nouvelles dispositions, et afin de vérifier si les pratiques qu'ils utilisent lors de la vente de garanties supplémentaires sont conformes aux exigences de la Loi. À la suite de cette intervention, des enquêtes ont été entreprises à l'hiver 2011 et des poursuites pénales pourraient être déposées contre les commerçants qui ne se conforment pas aux exigences prescrites par la Loi.

- **Contrats de services de télécommunications**

Un programme de surveillance a été entrepris au cours de l'hiver 2012 pour s'assurer que les entreprises se conforment aux nouvelles exigences de la Loi en matière de contrats de services de télécommunications.

- **Cartes prépayées**

Un programme de surveillance a également été entrepris au cours de l'hiver 2012 pour s'assurer que les entreprises se conforment aux nouvelles exigences de la Loi concernant les cartes prépayées.

D) Secteur du voyage

Les conseillers en voyages doivent, depuis l'entrée en vigueur du projet de loi 60, être titulaires d'une certification émise par l'Office. Plusieurs actions ont été réalisées à l'Office afin d'encadrer cette nouvelle activité :

- **Prestation électronique de services**

L'introduction du certificat de conseiller en voyages a permis à l'Office d'innover et d'introduire la prestation électronique de services. Ce nouveau service permet aux conseillers en voyages de faire une demande de certificat en ligne et d'y effectuer leur paiement, de déclarer leur lien contractuel avec une agence de voyages du Québec (affiliation), de même que de mettre à jour les informations de leur dossier.

- **Registre des conseillers en voyages**

L'Office a également mis sur pied un outil de recherche destiné au public, permettant de rechercher un conseiller en voyages et de s'assurer qu'il soit titulaire d'un certificat valide délivré par l'Office.

- **Examen de qualification**

La conception d'un examen de qualification et la documentation qui y est associée a été élaboré en collaboration avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. Cet examen devra obligatoirement être complété et réussi par les conseillers en voyages désirant obtenir une certification. L'administration de cet examen se fera à compter du printemps 2012.

AVRIL 2012

DOCUMENT PRÉPARÉ PAR :
LE SERVICE DE LA PLANIFICATION