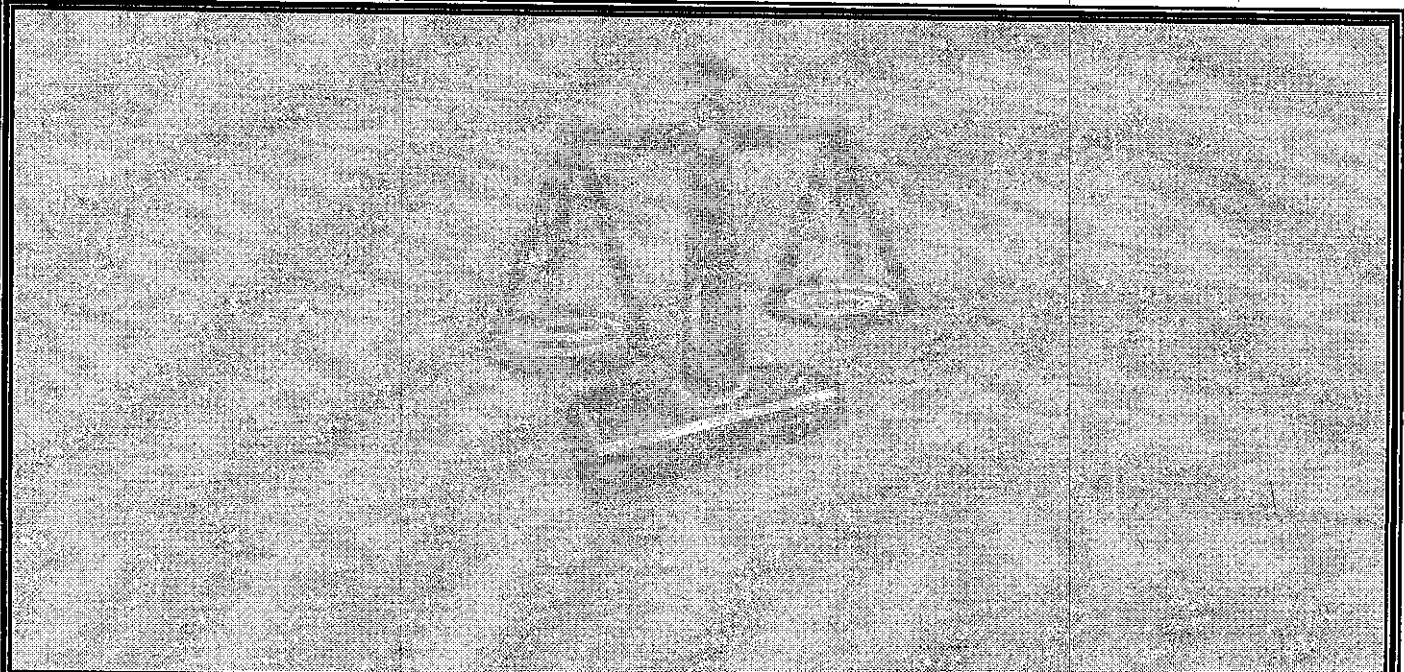




ÉTUDE DES CRÉDITS 2013-2014

OFFICE DE LA PROTECTION DU
CONSOMMATEUR

RENSEIGNEMENTS
PARTICULIERS - PLQ

Office
de la protection
du consommateur

Québec 

Office de la protection du consommateur
Étude des crédits 2013-2014
Table des matières

Fiches particulières - PLQ (OPC)

P1.	Demandes de renseignements	1
P2.	Plaintes ayant mené à des interventions juridiques	5
P3.	Plaintes menées par la Direction des affaires juridiques	6
P4.	Médiations entreprises	7
P5.	Effectifs par bureaux régionaux, par catégorie d'emploi	8
P6.	Activités de communication et d'éducation	10
P7.	Revenus provenant des amendes	11
P8.	Études et sondages	12
P9.	Enquêtes et résultats des enquêtes	13

Fiches particulières - PLQ (MJQ – OPC)

P1.	Dépenses informatique et TIC	14
P2.	Conseil d'administration	15
P3.	Employés occasionnels non renouvelés	16
P4.	Nombre d'employés occasionnels	17
P5.	Nombre d'employés occasionnels devenus permanents	18
P6.	Prévisions budgétaires et compressions	19
P7.	Bureau de la présidence – Frais	20
P8.	Sondages commandés après le 31 août 2012	21
P9.	Frais de traduction et contrats	22
P12.	Mandats donnés à la SIQ	23
P14.	Comités interministériels	24
P16.	Nombre d'accommodements	26
P42.	Mandats accordés à des juristes de la pratique privée	27
P44.	Dossiers de poursuites et honoraires	28

P1 – 1) NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL POUR LES ANNÉES 2011-2012 ET 2012-2013, 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 DU 1^{ER} AVRIL 2012 AU 30 NOVEMBRE 2012.¹

BUREAU RÉGIONAL	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN		TOTAL	FORMULAIRES DE PLAINTES ENVOYÉS
	AVANT ACHAT	APRÈS ACHAT		
BR Rimouski	266	2883	3149	101
BR Jonquière	2038	15 347	17 385	1060
BR Québec	2957	15 038	17 995	859
BR Trois-Rivières	1015	12 059	13 074	817
BR Sherbrooke	1952	12 141	14 093	710
BR Montréal	3556	22 177	25 733	1678
BR Gatineau	418	3795	4213	182
BR Rouyn-Noranda	275	1889	2164	110
BR Sept-Îles	699	2343	3042	181
BR Saint-Jérôme	514	8115	8629	525
BR Gaspé	586	3019	3605	226
Direction	-	-	-	-
TOTAL	14 276	98 806	113 082	6449

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

P1 – 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 POUR LES ANNÉES 2011-2012 ET 2012-2013, 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, LES SUIVIS ET LES RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- B) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGES », LES SUIVIS ET LES 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, LES SUIVIS ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LES TAUX DE RÉUSSITE;
- D) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE, LES SUIVIS EFFECTUÉS ET LES 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, LES SUIVIS ET LES RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE.
- G) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'APPLICATION DES NOUVELLES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR QUI DÉCOULENT DE L'ADOPTION DU PROJET DE LOI 60 EN DÉCEMBRE 2009.

1^{er} avril 2012 au 30 novembre 2012

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	206	275	75 %

B) PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGES »

Les plaintes relatives aux prêteurs sur gages 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	152	382	40 %

D) PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE

Catégorie	Nbre de plaintes réglées	Nbre total de plaintes	% plaintes réglées
Location automobile	15	37	41 %

E) PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES

Catégorie	Nbre de plaintes réglées	Nbre total de plaintes	% plaintes réglées
Agents de voyages/grossistes	18	151	12 %

P1 – 2) NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL POUR LES ANNÉES 2011-2012 ET 2012-2013, 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, LES SUIVIS ET LES RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;**
- B) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGES », LES SUIVIS ET LES 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, LES SUIVIS ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LES TAUX DE RÉUSSITE;**
- D) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE, LES SUIVIS EFFECTUÉS ET LES 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, LES SUIVIS ET LES RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE.**
- G) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'APPLICATION DES NOUVELLES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR QUI DÉCOULENT DE L'ADOPTION DU PROJET DE LOI 60 EN DÉCEMBRE 2009.**

F) PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX

Catégorie	Nbre de plaintes réglées	Nbre total de plaintes	% plaintes réglées
Marquage unitaire des prix	50	88	57 %

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	157	238	66 %
Garantie supplémentaire	3	6	50 %
Cartes prépayées	16	30	50 %

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.

P1 - 3) Nombre total de demandes de renseignements et de soutien et de plaintes par catégorie

1er AVRIL 2012 au 30 NOVEMBRE 2012

Catégorie	Domaine de renseignements	Renseignements		Form. de plaintes	Total renseignements	% du grand total
		Avant achat	Après achat			
Véhicules automobiles	Achat neuf	402	3 299	161	3 701	3,27%
	Achat usagé	670	7 388	765	8 058	7,13%
	Réparation	288	2 265	362	2 553	2,26%
	Biens et services relatifs à l'automobile	125	2 311	112	2 436	2,15%
	Total catégorie 2012-2013	1 485	15 263	1 400	16 748	14,81%
Habitation	Achat d'immeuble neuf	83	477	8	560	0,50%
	Achat immeuble usagé	108	496	5	604	0,53%
	Rénovation	488	2 604	191	3 092	2,73%
	Location	37	425	10	462	0,41%
	Énergie	118	1 731	179	1 849	1,64%
	Biens & services à l'habitation	408	7 625	520	8 033	7,10%
	Total catégorie 2012-2013	1 242	13 358	913	14 600	12,91%
Mobilier	Meubles	85	4 595	140	4 680	4,14%
	Électroménagers achat	101	3 619	81	3 720	3,29%
	Électroménagers réparation	244	759	43	1 003	0,89%
	Audio-visuel	60	1 844	73	1 904	1,68%
	Ordinateurs	34	1 366	71	1 400	1,24%
	Autres	93	1 592	39	1 685	1,49%
	Total catégorie 2012-2013	617	13 775	447	14 392	12,73%
Services financiers	Assurances générales et personnelles	41	358	6	399	0,35%
	Garanties supplémentaires sur autom.	12	111	5	123	0,11%
	Location à long terme	54	959	76	1 013	0,90%
	Recouvrement	135	3 693	652	3 828	3,39%
	Crédit	243	2 783	184	3 026	2,68%
	Autres	110	1 173	30	1 283	1,13%
	Total catégorie 2012-2013	595	9 077	953	9 672	8,55%
Services personnels	Agences (rencontre, placement)	3	15	5	18	0,02%
	Enseignement général	209	2 814	448	3 023	2,67%
	Services funéraires préarrangements	54	215	39	269	0,24%
	Services funéraires autres	22	104	7	126	0,11%
	Services professionnels	95	915	21	1 010	0,89%
	Tourisme - voyage	587	2 351	215	2 938	2,60%
	Enseignement studios de santé	81	1 090	116	1 171	1,04%
	Total catégorie 2012-2013	1 051	7 504	851	8 555	7,57%
Organismes et entreprises	OPC	950	273	0	1 223	1,08%
	Autres organismes et ministères	905	948	1	1 853	1,64%
	Profil du commerçant	2 858	560	0	3 418	3,02%
	Occasion d'affaires et VPM	70	181	2	251	0,22%
	Autres	190	641	17	831	0,73%
	Total catégorie 2012-2013	4 973	2 603	20	7 576	6,70%
Autre sujets	Animaux	18	555	5	573	0,51%
	Autres	1 025	4 760	159	5 785	5,12%
	Total catégorie 2012-2013	1 043	5 315	164	6 358	5,62%
Commerce électronique		75	770	56	845	0,75%
	Total catégorie 2012-2013	75	770	56	845	0,75%
Indication des prix		145	1 787	205	1 932	1,71%
	Total catégorie 2012-2013	145	1 787	205	1 932	1,71%
Biens personnels	Alimentation	54	914	116	968	0,86%
	Médicaments et prothèses	17	156	9	173	0,15%
	Publications	21	418	65	439	0,39%
	Sports - Loisirs	136	3 216	201	3 352	2,96%
	Télécommunication	168	9 391	662	9 559	8,45%
	Vêtements	36	1 534	53	1 570	1,39%
	Autres	422	6 863	334	7 285	6,44%
	Total catégorie 2012-2013	854	22 492	1 440	23 346	20,65%
Administration	Appel ou suivi	1 195	2 548	0	3 743	3,31%
	Total catégorie 2012-2013	1 195	2 548	0	3 743	3,31%
Références	Gouvernementales	617	2 257	0	2 874	2,54%
	Non gouvernementales	384	2 057	0	2 441	2,16%
	Total catégorie 2012-2013	1 001	4 314	0	5 315	4,70%
GRAND TOTAL 2012-2013		14 276	98 806	6 449	113 082	100,00%

1er avril 2012 au 30 novembre 2012

P.2 EN 2011-2012 ET 2012-2013, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT MENÉ À DES INTERVENTIONS JURIDIQUES, EN DISTINGUANT CELLES QUI ONT ÉTÉ RÉFÉRÉES À LA COUR DES PETITES CRÉANCES, À UN AVOCAT ET CELLES DÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.

1^{er} avril 2012 au 30 novembre 2012 – Les références¹ et le résultat des plaintes, ventilés par nature

Nature des plaintes 2012-2013	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	76	2	3	58	139	58	41	86	12	139	29
Problème relié à la garantie	25	3	2	11	41	73	12	26	3	41	29
Travaux incomplets	17	0	0	11	28	61	9	15	4	28	32
Pratique commerciale	229	13	16	428	686	38	288	305	93	686	42
Annulation/Résiliation	136	4	14	309	463	33	272	171	20	463	59
Délais de livraison/Bien ou service	36	1	3	26	66	61	19	40	7	66	29
Menaces/Harcèlement	10	3	2	94	109	14	87	9	13	109	80
Tout autre domaine	134	6	14	296	450	34	202	176	72	450	45
Nature non codifiée	5	2	0	40	47	15	6	8	33	47	13
TOTAL	668	34	54	1273	2029	37	936	836	257	2029	46

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.3 EN 2011-2012 ET 2012-2013, 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, RÉSULTATS OBTENUS ET RÉSULTATS DES POURSUITES.

A) INTERVENTIONS JURIDIQUES, JUGEMENTS ET AMENDES POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL AU 30 NOVEMBRE 2012

SECTEUR	INTERVENTIONS JURIDIQUES	JUGEMENTS	AMENDES
Agents de voyages	42	39	132 070 \$
Arrangements funéraires préalables	15	24	120 541 \$
Automobile	20	13	26 730 \$
Commerce itinérant	54	35	306 719 \$
Crédit	2	1	1 260 \$
Exécution successive et studios de santé	39	28	163 313 \$
Fiducie	0	1	0 \$
Garanties	3	12	469 \$
Pratiques de commerce	148	50	320 670 \$
Recouvrement de créances	0	20	1 8015 \$
Contrats à distance	0	0	0 \$
Autres	2	2	6 700 \$
TOTAL	325	214	1 096 787 \$

B) RÉPARTITION DES INTERVENTIONS JURIDIQUES ENTRE LES POURSUITES PÉNALES ET LES AVIS PÉNAUX POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL AU 30 NOVEMBRE 2012

SECTEUR	POURSUITES PÉNALES	AVIS PÉNAUX	TOTAL DES INTERVENTIONS JURIDIQUES
Agents de voyages	39	3	42
Arrangements funéraires préalables	13	2	15
Automobile	18	2	20
Commerce itinérant	52	2	54
Crédit	2	0	2
Exécution successive et studios de santé	38	1	39
Fiducie	0	0	0
Garanties	3	0	3
Pratiques de commerce	88	60	148
Recouvrement de créances	0	0	0
Contrats à distance	0	0	0
Autres	2	0	2
TOTAL	255	70	325

P.4 NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES PAR SECTEUR ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS PAR MÉDIATION, EN 2012-2013, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.¹

NATURE DES DOSSIERS	1 ^{er} avril 2012 au 30 novembre 2012			
	MÉDIATIONS		%	Délai moy. traitement (jours)
	Entreprises	Réussies		
1000 - Aliments	8	7	88	21
1100 - Agence/Placement/Emploi	1	1	100	33
1200 - Animaux - Accessoires	0	0	0	0
1300 - Appareils électroménagers	21	11	52	23
1400 - Argent	54	40	74	25
1500 - Assurances	0	0	0	0
1600 - Audiovisuel	3	2	67	19
1700 - Bijoux	0	0	0	0
1800 - Camping	1	1	100	26
1900 - Télécommunications	76	54	71	28
2000 - Déménagements	8	2	25	24
2100 - Enseignement	82	41	50	29
2200 - Appareils chauffage-énergie	31	8	26	26
2300 - Feu/Vol	6	3	50	16
2400 - Services funéraires/Sépulture	8	8	100	34
2500 - Immobilier - Habitation	34	9	26	24
2600 - Habitation - Rénovation	51	17	33	29
2700 - Instruments de musique	0	0	0	0
2800 - Instruments de précision	0	0	0	0
2900 - Jouets	0	0	0	0
3000 - Machinerie/outils	2	2	100	30
3100 - Médicaments/prothèses	4	3	75	27
3200 - Menus articles	5	4	80	24
3300 - Meubles/mobilier	21	12	57	23
3400 - M/O gouvernementaux	0	0	0	0
3500 - Ordinateurs domestiques	10	5	50	28
3600 - Produits de beauté	7	5	71	18
3700 - Produits entretien ménager	0	0	0	0
3800 - Publications	6	5	83	15
3900 - Garanties supplémentaires	2	0	0	28
4000 - Services professionnels	3	2	67	23
4100 - Sports/loisirs	16	7	44	21
4200 - Voyages	29	4	14	25
4300 - Vaissellerie	1	0	0	37
4400 - Vêtements	9	5	56	24
4500 - Location à long terme	14	5	36	36
5000 - Automobile	178	66	37	23
5100 - Moto	4	2	50	22
5200 - Autres véhicules	17	5	29	28
5700 - Commerce électronique	8	5	63	23
5800 - Entreprises (Généralités)	35	27	77	20
5900 - Divers	18	10	56	27
TOTAL	773	378	49	26

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.

- P.5 VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, AU 31 MARS 2010, AU 31 MARS 2011, AU 31 MARS 2012 ET DEPUIS LE 31 AOÛT 2012, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOI AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS, EN DISTINGUANT LES POSTES PERMANENTS DES POSTES OCCASIONNELS. SPÉCIFIER ET DISTINGUER LE TOTAL DES EFFECTIFS AFFECTÉS :**
- A. AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE;**
 - B. AU TRAITEMENT DES PLAINTES;**
 - C. À LA MÉDIATION;**
 - D. AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS.**

EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIE ET PAR RÉGION

**EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ
VENTILATION AU 31 AOÛT 2012**

REGION	CATEGORIE D'EMPLOIS						TOTAL
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF. ¹	TECH.	FONCT. ²	
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			12	13
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-JERÔME						3	3
TROIS-RIVIERES						4	4
SOUS-TOTAL	0	0	4	0	0	38	42
OFFICE	1	1	9	36	17	46	110

N.B. Aucun ETC occasionnel autorisé

- 1 Incluant les juristes
- 2 Incluant les agents de protection du consommateur

P.5 VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, AU 31 MARS 2010, AU 31 MARS 2011, AU 31 MARS 2012 ET DEPUIS LE 31 AOÛT 2012, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOI AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS, EN DISTINGUANT LES POSTES PERMANENTS DES POSTES OCCASIONNELS. SPÉCIFIER ET DISTINGUER LE TOTAL DES EFFECTIFS AFFECTÉS :

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

**EFFECTIF AUTORISÉ AFFECTÉ AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE, AU TRAITEMENT DES PLAINTES, À LA CONCILIATION ET AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN
AU 31 AOÛT 2012**

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

NOTE 1

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

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

NOTE 2

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

NOTE 3

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

P.6 VENTILATION DÉTAILLÉE DU MONTANT DÉPENSÉ PAR L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR POUR LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET SA MISSION ÉDUCATIVE AINSI QUE COPIE DES DOCUMENTS PUBLIÉS À CES FINS, ET CE, POUR LES ANNÉES 2011-2012 ET 2012-2013.

ACTIVITÉS DE COMMUNICATION RÉALISÉES EN 2012-2013

ACTIVITÉ DE COMMUNICATION	Coût
Communiqué de presse : 116 émis	1 528,00 \$
Salon	3 785,00 \$
Production de dépliants et autres publications	19 721,50 \$
Développement du site Web	61 010,25 \$
TOTAL	86 044,75 \$

Au cours de l'année financière 2012-2013, 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, on retrouve l'émission de communiqués, la participation à des entrevues dans différents médias, tant électroniques qu'écrits, le soutien aux journalistes et aux chercheurs, la diffusion d'information sur le site Web de l'Office ainsi que son développement, la participation à des salons ainsi que la distribution de documentation.

P.7 REVENUS PROVENANT DES AMENDES EN 2010-2011, 2011-2012 ET 2012-2013.

L'Office de la protection du consommateur a imposé, entre le 1er avril et le 30 novembre 2012, des amendes d'un montant de 1 096 787 \$.

- P.8 LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS POUR L'ANNÉE 2012-2013 À LA DEMANDE DU MINISTRE OU DE L'ORGANISME :**
- A. LISTE ET COÛTS;**
 - B. COPIE DES SOUMISSIONS;**
 - C. COPIE D'ÉTUDES OU SONDAGES.**

Un seul sondage a été commandé en 2012-2013 par l'Office de la protection du consommateur :

ÉTUDE OU SONDAGE	FIRME	COÛT DU CONTRAT
Sondage téléphonique sur les besoins et attentes des citoyens en matière de protection des consommateurs	Stratégie, organisation et méthode SOM	23 915,00 \$

P.9 NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2010-2011, 2011-2012 ET 2012-2013 EN INDIQUANT LA NATURE ET LE RÉSULTAT DES ENQUÊTES.

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, l'Office a réalisé 1 085 enquêtes, dont 902 inspections, 135 enquêtes judiciaires et 48 autres enquêtes administratives. Les enquêtes administratives comprennent principalement des vacations à la cour, des significations de procédures et des demandes de renseignements.

**ENQUÊTES MENÉES EN 2012-2013
PAR DOMAINE D'INTERVENTION**

DOMAINE D'INTERVENTION	2012-2013*
6000 – Contrat de consommation	5
6100 – Contrat à distance	2
6400 – Commerce itinérant	145
6500 – Contrat de crédit	15
6600 – Automobile	88
6900 – Exécution successive	10
7000 – Studios de santé	54
7100 – Louage à long terme	-
7200 – Cartes prépayées	4
7500 – Pratiques de commerce	336
7600 – Indication et exactitude des prix	280
7800 – Garanties supplémentaires	2
8500 – Recouvrement de créances	17
8600 – Agents de voyages	104
8700 – Arrangements funéraires préalables	20
9900 – Divers	3
TOTAL	1 085

* Données au 30 novembre 2012.

**RÉSULTAT DES ENQUÊTES EFFECTUÉES
DU 1^{ER} AVRIL AU 30 NOVEMBRE 2012-2013**

INSPECTIONS		2012-2013
Nombre de dossiers		902
Résultats/ Recommandations	Aucune infraction	130
	Autres actions ⁽¹⁾	13
	Recommandation d'enquête	128
	Action appropriée	95
	Mise en demeure pénale/Avis pénal/Avis régional	631
	Opinion juridique	
	Poursuite pénale	32
	TOTAL DES RECOMMANDATIONS ⁽²⁾	969

ENQUÊTES JUDICIAIRES		2012-2013
Nombre de dossiers		135
Résultats/ Recommandations	Aucune infraction	25
	Commerce inopérant	4
	Commerce non localisé	
	Autres actions ¹	27
	Nomination d'un fiduciaire	
	Avis pénal	10
	Opinion juridique	1
	Poursuite pénale	91
	Action appropriée	24
	TOTAL DES RECOMMANDATIONS ²	182

	2012-2013
Total des dossiers d'inspection et d'enquête	1 037
Total des recommandations	1 151

AUTRES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES ³	2012-2013
Nombre de dossiers	48

- 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 ait été nécessaire pour l'Office de mener une autre intervention.
- 2 Il s'agit de l'ensemble des recommandations faites dans les 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.

P.1 INDIQUEZ LES SOMMES DÉPENSÉES VENTILÉES PAR MOIS EN 2012-2013 (ET PRÉVISIONS POUR 2013-2014) 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

	2012-2013
LOGICIELS	17 120,35 \$
MATÉRIEL	24 356,21 \$
SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNE, EXTERNE OU DU CSPQ)	101 546,50 \$
TOTAL	143 023,06 \$

P.2 POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2012-2013, 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
- Claude Pinault, vice-président
- Pierre Couture
- Christian Fortin
- Jocelyne Lévesque
- Thérèse Richer
- Geneviève Saumier
- Hind Sergieh
- Laurier Thibault

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. Christian Fortin à titre de membre de l'Office de la protection du consommateur a été renouvelé pour une période de trois ans à compter du 30 septembre 2012 (décret 617-2012).

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.

Mme Geneviève Saumier a été nommée à titre de membre de l'Office de la protection du consommateur pour une période de trois ans à compter du 13 juin 2012 (décret 617-2012);

Monsieur Laurier Thibault a été nommé à titre de membre de l'Office de la protection du consommateur pour une période de trois ans à compter du 13 juin 2012 (décret 617-2012);

M. Claude Pinault a été nommé à titre de membre et vice-président de l'Office de la protection du consommateur pour une période de cinq ans à compter du 19 novembre 2012 (décret 1043-2012).

Les membres de l'Office demeurent en poste tant qu'ils n'ont pas été renouvelés et ne sont pas rémunérés.

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

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

PRÉNOM ET NOM	FRAIS ^{NOTE 1}
Louis Borgeat	168,43 \$
Pierre Couture	977,00 \$
Christian Fortin	437,31 \$
Geneviève Saumier	241,81 \$
Thérèse Richer	241,75 \$
Hind Sergieh	570,35 \$

Note 1 – Données au 30 novembre 2012

P.3 POUR L'ANNÉE 2012-2013, 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	1	
AFFAIRES JURIDIQUES	1	
SERVICES AUX CONSOMMATEURS	1	
TOTAL	3	

P.4 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS, PAR SECTEUR, AU MINISTÈRE EN 2012-2013 ET COMPARAISON AVEC LES QUATRE ANNÉES PRÉCÉDENTES.

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2012-2013	
	NOMBRE	%
PRESIDENCE	-	-
SECRETARIAT GÉNÉRAL	8	7,3 %
AFFAIRES JURIDIQUES	2	1,8 %
SERVICES AUX CONSOMMATEURS	3	2,7 %
TOTAUX	13	11,8 %
EFFECTIF AUTORISÉ AU 1 ^{ER} AVRIL	110	

P.5 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS, PAR SECTEUR, DEVENUS PERMANENTS POUR 2012-2013.

SECTEUR D'ACTIVITÉ	NOMBRE	%
PRÉSIDENTE	-	-
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL	3	75 %
AFFAIRES JURIDIQUES	-	-
SERVICES AUX CONSOMMATEURS	1	25 %
TOTAL	4	100 %
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS DEVENUS PERMANENTS (TEMPORAIRES) EN 2012-2013	4	

P.6 PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES POUR L'ANNÉE EN COURS ET VENTILATION DÉTAILLÉE DEPUIS LE 31 AOÛT 2012 DES COMPRESSIONS DEMANDÉES PAR LE CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE MINISTÈRE ET POUR TOUS LES ORGANISMES SOUS SA JURIDICTION POUR L'ANNÉE 2012-2013.

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 depuis le 31 août 2012 des compressions demandées par le Conseil du trésor se retrouve à la question générale numéro 33.

P.7 CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENCE DE TOUS ORGANISMES RELEVANT DU MINISTÈRE, INDIQUEZ LE :

- A. NOMBRE DE RENCONTRES, DE REPAS OU DE RÉUNIONS ET LES FRAIS AFFÉRENTS;**
- B. LISTE DES PERSONNES À RENCONTRER, EN PRÉCISANT LE BUT ET LA DATE DE LA RENCONTRE;**
- C. FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION;**
- D. LISTE DES PARTICIPATIONS À DES COLLOQUES, DES CONGRÈS ET LA LISTE DES PARTICIPANTS, INCLUANT LES COÛTS AFFÉRENTS.**

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

RENCONTRES, REPAS OU RÉUNIONS	FRAIS AFFÉRENTS
6	13 837,74 \$

Données au 13 décembre 2012

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

PERSONNES À RENCONTRER	BUT DE LA RENCONTRE
40 personnes de l'OPC	Rencontre des employés de l'Office des régions de l'ouest (Montréal, Gatineau, Rouyn-Noranda, et St-Jérôme) pour une journée d'échanges Date : 7 juin 2012 – Montréal
70 personnes de l'OPC	Rencontre des employés de l'Office des régions de l'est (Québec, Sherbrooke, Trois-Rivières, Rimouski, Saguenay, Sept-Îles et Gaspé) pour une journée d'échanges Date : 14 juin 2012 – Québec
9 personnes de l'OPC 32 représentants des associations de consommateurs	Rencontre de l'Office et des associations de consommateurs Date : 11 octobre 2012 – Québec
3 personnes de l'OPC 8 membres du Conseil consultatif des consommateurs	Rencontre du Conseil consultatif des consommateurs Date : 26 octobre 2012 - Montréal
55 personnes de l'OPC	Rencontre des employés de l'Office des régions de l'ouest (Montréal, Gatineau, Rouyn-Noranda, et St-Jérôme) pour une journée d'échanges Date : 22 novembre 2012 – Montréal
70 personnes de l'OPC	Rencontre des employés de l'Office des régions de l'est (Québec, Sherbrooke, Trois-Rivières, Rimouski, Saguenay, Sept-Îles et Gaspé) pour une journée d'échanges Date : 29 novembre 2012 – Québec

Données au 13 décembre 2012

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

FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE VOYAGE ET DE REPAS	FRAIS DE REPRÉSENTATION
8 940,43 \$	2 719,10 \$

Données au 30 novembre 2012

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

TYPE	DESCRIPTION	LISTE DES PARTICIPANTS	FRAIS AFFÉRENTS
Congrès	64 ^e congrès annuel de l'Institut d'administration publique du Canada	Louis Borgeat	3010,78 \$
Colloque	4 ^e conférence nationale sur le Pro Bono	Louis Borgeat	487,45 \$

Données au 30 novembre 2012

P.8 LISTE ET COPIE DE TOUS LES SONDAGES COMMANDÉS APRÈS LE 31 AOÛT 2012, EN INCLUANT LES COÛTS.

Un seul sondage a été commandé après le 31 août 2012 par l'Office de la protection du consommateur :

SONDAGE	FIRME	Coût
Sondage téléphonique sur les besoins et attentes des citoyens en matière de protection des consommateurs	Stratégie, organisation et méthode SOM	23 915,00 \$

P.9 FRAIS DE TRADUCTION ET LISTE DES DOCUMENTS TRADUITS, INCLUANT LA LISTE DES CONTRATS ET LE NOM DES FIRMES SÉLECTIONNÉES, LA DATE DE LA DEMANDE DE TRADUCTION, DE MÊME QUE LES COÛTS.

FIRME	DOCUMENT	DATE DE LA DEMANDE	COÛT
Paul Raymond Côté ¹ (français vers anglais)	Divers documents pour la mise à jour et l'entretien du site Web de l'Office	Du 2012-04-01 au 2012-11-30	698,25 \$
Paul Raymond Côté	Communiqué (Loi sur les banques : Le gouvernement demande des explications à Ottawa)	2012-04-18	232,50 \$
Paul Raymond Côté	Guide sur la publicité destinée aux enfants de moins de 13 ans	2012-10-17	1 182,50 \$
Madeleine Fex (anglais vers français)	Traduction d'une présentation PowerPoint (Réglementer les services de télécommunications : une approche consultative et progressive)	2012-11-05	186,20 \$
Karen Williamson ² (français vers anglais)	Traduction de sections du site Web de l'Office	1 ^{re} demande : 2012-12-09 2 ^e demande : 2012-10-30	1 099,41 \$
TOTAL			3 398,86 \$

Données au 30 novembre 2012

1. L'Office a un contrat de 5 000 \$ jusqu'au 31 mars 2013 avec la firme Paul Raymond Côté. Les documents ont été traduits dans le cadre de cette entente.
2. L'Office a un contrat de 15 000 \$ jusqu'au 31 mars 2013 avec Karen Williamson. Les documents ont été traduits dans le cadre de cette entente.

P.12 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, APRÈS LE 31 AOÛT 2012.

DESCRIPTION DES MANDATS DONNÉS À LA SIQ APRÈS LE 31 AOÛT 2012	BUREAU REGIONAL	DATE DE FIN DU PROJET (DÉBUT DE LA LOCATION)	MONTANT
Accroissement des espaces	Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches	2012-12-15	13 362,51 \$ ^{NOTE 1}
Aménagement des espaces additionnels	Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches	2012-12-15	122 982,51 \$ ^{NOTE 2}

Données en date du 30 novembre 2012

NOTE 1 : Loyer supplémentaire pour la période du 15 décembre 2012 au 31 mars 2013 (3 817,86 \$ par mois).

NOTE 2 : Suite à une décision du Conseil du trésor, les coûts d'aménagements de plus de 25 000 \$ et de moins de 400 000 \$ doivent dorénavant être répartis sur la facture de loyer sur une période de 5 ans.

P.14 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS FORMÉS EN 2012-2013 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 LA DATE DE FORMATION, LE MANDAT, LES MEMBRES, LE BUDGET, LES RÉSULTATS ET LE CAS ÉCHÉANT, LE MOMENT PRÉVU POUR LE DÉPÔT DU RAPPORT.

COMITÉ	MANDAT	MEMBRES	BUDGET 2012-2013	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 gouvernementale 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 Diffusion d'un guide d'application de la Loi sur la protection du consommateur en matière de 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)	0 \$	Formulation de recommandations en matière d'accès à l'information, en tenant compte de la réalité des divers ministères et organismes
Table des organismes de protection du public	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'allégement réglementaire et administratif	Mise en œuvre de la politique d'allégement réglementaire et administratif	Représentants d'une majorité des ministères et de certains organismes du gouvernement du Québec	0 \$	Mesures d'allégement réglementaire et administratives introduites
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	0 \$	Diffusion de documents de veille stratégique par l'ensemble des ministères et organismes participants

P.14 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS FORMÉS EN 2012-2013 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 LA DATE DE FORMATION, LE MANDAT, LES MEMBRES, LE BUDGET, LES RÉSULTATS ET LE CAS ÉCHÉANT, LE MOMENT PRÉVU POUR LE DÉPÔT DU RAPPORT.

COMITÉ	MANDAT	MEMBRES	BUDGET 2012-2013	RÉSULTATS ATTEINTS
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
Groupe des responsables en analyse et en évaluation de programme (GRAEP)	Assurer le développement de la fonction d'évaluation de programme au gouvernement du Québec.	Représentants d'une quarantaine de ministères et organismes publics du gouvernement du Québec	200 \$	Partage de bonnes pratiques en matière d'évaluation de programmes gouvernementaux
Réseau des répondants en matière de conflits et de harcèlement	Favoriser activement l'amélioration continue de leur expertise dans le dossier de la gestion des conflits et du harcèlement en milieu de travail. Le réseau est coordonné par le Secrétariat du Conseil du trésor.	Représentants des ministères et organismes relevant de la Loi sur la fonction publique	0 \$	Partage de bonnes pratiques en matière de gestion des conflits et du harcèlement en milieu de travail
Comité consultatif sur la copropriété	Cette consultation vise à compléter les travaux en cours pour revoir la législation touchant la vente et la gestion des copropriétés, en réponse aux nombreux problèmes vécus dans ce secteur en plein essor.	Représentants de la Ville de Montréal, ministère de la Justice, Regroupement des gestionnaires et copropriétaires du Québec, Barreau du Québec et de la Ville de Québec	0 \$	Publication du Rapport du comité consultatif sur la copropriété en novembre 2012

P.16 POUR 2012-2013, LE NOMBRE TOTAL D'ACCOMMODEMENTS QUI ONT ÉTÉ ACCORDÉS OU REFUSÉS POUR LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE OU DES ORGANISMES DÉPENDANT DU MINISTÈRE, LA VENTILATION PAR TYPE D'ACCOMMODEMENT ET LA DATE DESDITS ACCOMMODEMENTS (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 2012-2013.

P.42 LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2012-2013, VENTILÉS PAR MOIS, 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 :

- A) LE NOM ET L'ADRESSE DU PROFESSIONNEL;**
- B) DESCRIPTION DE L'OBJET DU MANDAT, LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE PROLONGATION;**
- C) LE COÛT HORAIRE ET LE COÛT TOTAL DU MANDAT, LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE DÉROGATION QUANT AU TAUX HORAIRE APPLICABLE;**
- D) LES PRÉVISIONS DES COÛTS POUR 2013-2014 ET POUR L'ENSEMBLE DU MANDAT CONFIE;**
- E) LE NOM DE L'ÉTUDE DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHÉANT.**

Le seul mandat accordé en 2012-2013 à un avocat de pratique privé par le ministère de la Justice a été accordé à M^e Pierre Landry. Le tableau suivant présente les caractéristiques du mandat accordé en novembre 2012 :

Coordonnées	Objet du mandat	Coût total/taux horaire	Prévision des coûts 2013-2014	Nom de l'étude
M ^e Pierre Landry 111, rue Champ Gatineau (Québec) J8X 3R1	Correspondant à la Cour suprême du Canada dans les dossiers suivants : • Réal Marcotte et al. c. Banque de Montréal et al. CSC 35009; • Réal Marcotte et al. c. Fédération des Caisses Desjardins, CSC 35018.	Taux horaire : 100,00 \$/heure (aucune dérogation) Coût total du mandat : 5 000 \$	Maximum de 5 000 \$	Noël & associés, s.e.n.c.l.r.

P.44 LISTE DES DOSSIERS POUR LESQUELS LE GOUVERNEMENT DOIT ASSUMER LES DÉPENSES ET LES HONORAIRES RELATIFS À UNE POURSUITE OU À UNE DÉFENSE, AVEC LE NOM DES PARTIES ET DES AVOCATS IMPLIQUÉS, LA NATURE DU DOSSIER ET LES MONTANTS DÉPENSÉS PAR CHAQUE PARTIE EN 2012-2013.

DOSSIERS POUR LESQUELS LE GOUVERNEMENT ASSUME LES DÉPENSES ET HONORAIRES				
DOSSIER	NATURE DU DOSSIER	NOM DES PARTIES	NOM DES AVOCATS	MONTANT DÉPENSÉ PAR CHAQUE PARTIE
Réal Marcotte c. les banques (Cour suprême du Canada)	Services requis à titre de correspondant auprès de la Cour suprême du Canada	Réal Marcotte et al. c. Banque de Montréal et al. – CSC 35009 et Réal Marcotte c. Fédération des caisses Desjardins du Québec et al. – CSC 35018	Me Pierre Landry, Noël & associés, s.e.n.c.l.r.	Maximum de 5 000 \$