

ÉTUDE DES CRÉDITS 2014-2015

OFFICE DE LA PROTECTION DU
CONSOMMATEUR

RENSEIGNEMENTS
PARTICULIERS - CAQ

Office
de la protection
du consommateur

Québec 

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

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

- Louis Borgeat, président
- Claude Pinault, vice-président
- Ariane Charbonneau
- Pierre Couture
- Christian Fortin
- Jocelyne Lévesque
- Thérèse Richer (démission le 19 décembre 2013)
- Gabriele Roehl
- Geneviève Saumier
- Hind Sergieh (démission le 15 novembre 2013)
- Laurier Thibault
- Audrey Villeneuve

B) LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES OU QUI ONT VU LEUR MANDAT RENOUVELÉ EN INDIQUANT : LEUR NOM, LEUR TITRE, LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT, LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV

M^e Ariane Charbonneau a été nommée membre de l'Office de la protection du consommateur pour une période de trois ans à compter du 26 février 2014.

Mme Gabriele Roehl a été nommée membre de l'Office de la protection du consommateur pour une période de trois ans à compter du 26 février 2014.

M^e Audrey Villeneuve a été nommée membre de l'Office de la protection du consommateur pour une période de trois ans à compter du 26 février 2014.

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

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

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

PRÉNOM ET NOM	FRAIS
Louis Borgeat	743,58 \$
Claude Pinault	382,94 \$
Pierre Couture	888,82 \$
Christian Fortin	808,14 \$
Jocelyne Lévesque	565,86 \$
Thérèse Richer (démission le 19 décembre 2013)	163,77 \$
Gabriele Roehl	119,63 \$
Geneviève Saumier	422,12 \$
Laurier Thibault	494,53 \$

Données au 31 mars 2014

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Données au 31 mars 2014

P.3 SOMMES DÉPENSÉES EN 2012-2013 ET 2013-2014 (ET PRÉVISIONS POUR 2014-2015) PAR LE MINISTÈRE ET CHACUN DE SES ORGANISMES POUR L'INFORMATIQUE ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION. VENTILER SELON LA CATÉGORIE DE DÉPENSES, SOIT S'IL S'AGIT D'ACHAT DE LOGICIELS OU DE LICENCES, DE MATÉRIEL OU DE SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNE, EXTERNE OU DU CSPQ).

INFORMATIQUE ET TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

DÉPENSES AU SERVICE DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

	2013-2014
LOGICIELS	84 200,20 \$
MATÉRIEL	36 183,88 \$
SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNE, EXTERNE OU DU CSPQ)	80 105,30 \$
TOTAL	200 489,38 \$

DÉPENSES AU SERVICE DES COMMUNICATIONS

	2013-2014
LOGICIELS	83,00 \$
MATÉRIEL	0,00 \$
SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNE, EXTERNE OU DU CSPQ)	44 348,00 \$
TOTAL	44 431,00 \$

P.5 NOMBRE ET POURCENTAGE D’EMPLOYÉS OCCASIONNELS PAR SECTEURS AU MINISTÈRE EN 2012-2013 ET 2013-2014 ET COMPARAISON AVEC LES SIX ANNÉES FINANCIÈRES PRÉCÉDENTES. PRÉCISER POUR CHAQUE SECTEUR ET CHAQUE ANNÉE LE NOMBRE ET LE POURCENTAGE D’EMPLOYÉS DEVENUS PERMANENTS.

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

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

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

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

Données en date du 31 mars 2014

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

Un seul sondage a été commandé en 2013-2014 par l'Office de la protection du consommateur :

ÉTUDE OU SONDAGE	FIRME	COÛT DU CONTRAT
Réaliser la seconde mesure d'un sondage en ligne auprès de l'ensemble des employés de l'Office dans le but de mesurer le climat organisationnel	AD HOC RECHERCHE INC.	7 069,00 \$

P.9 LISTE DE TOUS LES FRAIS DE TRADUCTION ET DES DOCUMENTS TRADUITS POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DE SES ORGANISMES EN 2012-2013 ET 2013-2014. FOURNIR LA LISTE DES CONTRATS OCTROYÉS, LE NOM DES FIRMES RETENUES ET LES COÛTS.

FIRME	DOCUMENT	DATE DE LA DEMANDE	COÛT
Paul Raymond Côté	Traduction de documents généraux d'information	2013-09-12 2013-06-04	236,25 \$
	Traduction du nouveau site Web de l'Office	2013-11-15 2013-11-14	139,25 \$
	Traduction des Trousses d'information pour les consommateurs	2013-10-11 2013-09-23 2013-10-04	2 077,50 \$
	Traduction relative au nouveau système Calypso (système de gestion des activités de surveillance de l'Office)	2013-11-25 2013-09-11 2014-02-28	284,50 \$
	Diverses traductions	2013-10-29 2014-01-31 2013-05-03	169,50 \$
	TOTAL DU CONTRAT		2 907,00 \$
Marie Asselin	Traduction du nouveau site Web de l'Office	Note 1	12 453,78 \$
TOTAL			15 360,78 \$

Note 1 : l'Office a transmis des demandes de traduction à Marie Asselin régulièrement au cours de l'année financière 2013-2014.

P.10 MANDATS DONNÉS À LA SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU QUÉBEC POUR LA LOCATION, L’ACHAT, L’AMÉNAGEMENT, LA DÉCORATION ET LES TRAVAUX DIVERS EN RÉGIE ET/OU PAR SOUS-CONTRATS, EN 2012-2013 ET 2013-2014.

DESCRIPTION DES MANDATS DONNÉS À LA SIQ	BUREAU RÉGIONAL	DATE DE FIN DU PROJET (DÉBUT DE LA LOCATION)	MONTANT
Aménagement d’une salle de conférence	Montréal – Laval - Montréal	2014-04-01	0,00 \$ ^{NOTE 1}

Données en date du 31 mars 2014

NOTE 1 : Le mandat donné à la Société immobilière du Québec relativement au projet d'aménagement d'une salle de conférence au bureau de Montréal – Laval – Montréal a été donné en 2013-2014, mais le projet s'est concrétisé en 2014-2015.

P.11 POUR LE MINISTÈRE ET CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES, CONSEILS, COMITÉS OU AUTRES QUI EN RELÈVENT, INDIQUER POUR L'ANNÉE 2012-2013 ET 2013-2014 :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aucun accommodement n'a été accordé ou refusé aux employés de l'Office de la protection du consommateur lors de l'exercice financier 2013-2014.

- P.64** **LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2012-2013 ET 2013-2014 À DES AVOCATS ET NOTAIRES DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT EN PRÉCISANT :**
- LE NOM ET L'ADRESSE DU PROFESSIONNEL ;
 - DESCRIPTION DE L'OBJET DU MANDAT, ET, LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE PROLONGATION ;
 - LE COÛT HORAIRE ET LE COÛT TOTAL DU MANDAT, ET, LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE DÉROGATION QUANT AU TAUX HORAIRE APPLICABLE ;
 - LES PRÉVISIONS DES COÛTS POUR 2014-2015 ET POUR L'ENSEMBLE DU MANDAT CONFIE ;
 - LE NOM DE L'ÉTUDE DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL ;
 - UNE COMPARAISON DU COÛT TOTAL DE CES MANDATS AVEC LES CINQ ANNÉES FINANCIÈRES PRÉCÉDENTES, POUR CHAQUE MINISTÈRE ET ORGANISME.

Le seul mandat accordé en 2012-2013 et qui s'est poursuivi en 2013-2014 à un avocat de pratique privée par le ministère de la Justice a été accordé à M^e Pierre Landry. Le tableau suivant présente les caractéristiques du mandat accordé en novembre 2012 :

Coordonnées	Objet du mandat	Coût total/taux horaire	Prévision des coûts 2014-2015	Nom de l'étude
M ^e Pierre Landry 111, rue Champ Gatineau (Québec) J8X 3R1	Correspondant à la Cour suprême du Canada dans les dossiers suivants : • Réal Marcotte et al. c. Banque de Montréal et al. CSC 35009; • Réal Marcotte et al. c. Fédération des Caisses Desjardins, CSC 35018; • Banque Amex du Canada c. Sylvain Adams, et al. CSC 35033.*	Taux horaire : 100,00 \$/heure (aucune dérogation) Coût total du mandat : Maximum de 5 000 \$	894,34** \$	Noël & associés, s.e.n.c.l.r.

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

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

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

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

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

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

P.68 LISTE DES DOSSIERS POUR LESQUELS LE GOUVERNEMENT DOIT ASSUMER LES DÉPENSES ET LES HONORAIRES RELATIFS À UNE POURSUITE ET/OU À UNE DÉFENSE, AVEC LE NOM DES PARTIES ET DES AVOCATS IMPLIQUÉS, LA NATURE DU DOSSIER ET LES MONTANTS DÉPENSÉS PAR CHAQUE PARTIE EN 2012-2013 ET 2013-2014.

DOSSIERS POUR LESQUELS LE GOUVERNEMENT ASSUME LES DÉPENSES ET HONORAIRES

DOSSIER	NATURE DU DOSSIER	NOM DES PARTIES	NOM DES AVOCATS	MONTANT DÉPENSÉ PAR CHAQUE PARTIE	
				2012-2013	2013-2014
Réal Marcotte c. les banques (Cour suprême du Canada)	Les services de M ^e Landry sont requis uniquement à titre de correspondant à la Cour suprême du Canada	• Réal Marcotte et al. c. Banque de Montréal et al. CSC 35009; • Réal Marcotte et al. c. Fédération des Caisses Desjardins, CSC 35018; • Banque Amex du Canada c. Sylvain Adams, et al. CSC 35033.	M ^e Pierre Landry, Noël & associés, s.e.n.c.l.r.	250,00 \$	3 855,66 \$