

A11P76  
E88  
2005/06  
2  
QL  
P. gouv.

Ministère  
de la Justice

Québec 

## ÉTUDE DES CRÉDITS

---

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR  
OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC  
FONDS DE L'ÉTAT CIVIL**

**Renseignements  
particuliers**

**Année 2005-2006**

---

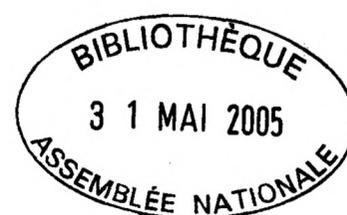
*Service de la planification, de l'analyse et du suivi budgétaire*  
Le 13 mai 2005



Étude des crédits  
2005-2006

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

	PAGE
92. Liste détaillée des organismes qui ont demandé une subvention à l'Office de la protection du consommateur, en 2004-2005, incluant la grille d'analyse et critères d'octroi de subvention, en indiquant :	1
a. ceux dont la demande a été accueillie favorablement (nom de l'organisme et montants accordés);	
b. ceux dont la demande a été rejetée en indiquant les motifs de refus.	
93. 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 2004-2005, par catégories, en distinguant les plaintes, les demandes de renseignements adressées à l'Office de la protection du consommateur et les demandes adressées à d'autres ministères et organismes. Nombre de plaintes traitées, rejetées et transférées avec les motifs évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière :	6
a. nombre de plaintes relatives aux « redresseurs » financiers, aux courtiers 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.	
94. En 2003-2004 et 2004-2005, 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 déferées à d'autres tribunaux, en indiquant le cheminement des dossiers et les résultats obtenus.	11
95. En 2003-2004 et 2004-2005, 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.	13
96. Nombre de médiations entreprises par secteurs et nombre de dossiers réglés par médiation, en 2004-2005, en indiquant la durée moyenne du temps de médiation par secteurs.	14
97. Ventilation des effectifs de l'Office et de chacun des bureaux régionaux, au 31 mars 2003 et au 31 mars 2004, en spécifiant la catégorie d'emplois ainsi que le nombre d'emplois, en distinguant les postes permanents des postes occasionnels.	15
98. Pour l'Office et pour chacun des bureaux régionaux, spécifier et distinguer le total des effectifs affectés :	17
a. aux enquêtes et à la surveillance;	
b. au traitement des plaintes;	
c. à la médiation;	
d. aux demandes de renseignements.	



	<b>PAGE</b>
99. Ventilation détaillée du montant dépensé par l'Office de protection du consommateur pour les activités de communication et sa mission éducative ainsi que la copie des documents publiés à ces fins.	18
100. Revenus provenant des amendes en 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005.	19
101. Liste des études ou sondages commandés durant l'exercice financier 2004-2005 à la demande du ministre ou de l'organisme :	20
a. liste et coûts;	
b. copie des soumissions;	
c. copie d'études ou sondages.	
102. Nombre d'enquêtes réalisées en 2002-2003 et 2003-2004, 2004-2005, en indiquant la nature et le résultat des enquêtes.	21
103. État de situation du suivi donné aux engagements contenus dans le plan Québec-Régions en précisant les sommes versées pour 2004-2005 ainsi que les prévisions pour 2005-2006.	23
104. Détail des travaux menés depuis 2001 sur la réforme de la Loi sur la protection du consommateur.	24

#### **OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC**

---

105. Pour toutes les sociétés (OSBL) créées par le ministère ou par un des employés du ministère ou d'une des sociétés relevant du ministère dans les deux dernières années :	25
a. Date et contexte de création;	
b. Objectifs poursuivis;	
c. Nombre d'employés et/ou d'administrateurs incluant leur nom, titre, salaire incluant le cas échéant les comptes de dépenses, frais de déplacement, frais de voyage, frais de repas et frais de représentation ainsi que leur cv;	
d. Indiquer, le cas échéant, la date du début du contrat, de la nomination ou autre et de la fin;	
e. Indiquer le budget dévolu.	
106. Copie des études, scénarios et/ou analyses réalisés depuis le 1 <sup>er</sup> mai 2003 concernant la régionalisation, la déconcentration des effectifs et programmes du ministère et/ou des organismes relevant de celui-ci.	26
107. Liste de tous les comités interministériels formés ou déjà formés en 2004-2005, dont a fait partie le ministère et/ou ses organismes, agences ou autres avec d'autres ministères, organismes, agences ou partenaires. Pour chaque comité, préciser le mandat, les membres, le budget et les résultats.	27
108. Pour chacun des organismes, agences ou autres relevant du ministère pour l'année 2004-2005 indiquer :	29
a. La liste des employés et/ou membres du conseil d'administration;	
b. La liste des personnes qui ont vu leur mandat renouvelé en indiquant leur nom, leur titre et les dates du début et de la fin de leur mandat incluant leur rémunération;	
c. La liste des personnes qui ont été nommées en indiquant leur nom, leur titre et la date du début et de la fin de leur mandat incluant leur rémunération et leur cv;	
d. Leur frais de déplacement, frais de voyage, frais de repas et frais de représentation.	
109. Pour l'année 2004-2005, le nombre d'employés à statut occasionnel dont le contrat est arrivé à échéance et n'a pas été renouvelé, par secteurs d'activité.	30
110. Pour l'année 2004-2005, le nombre d'employés à statut occasionnel qui ont été congédiés, par secteurs d'activité.	31

	PAGE
111. Nombre et pourcentage d'employés occasionnels au ministère en 2004-2005 et comparaison avec les quatre années précédentes.	32
112. Nombre et pourcentage d'employés occasionnels devenus permanents pour 2003-2004 et pour 2004-2005.	33
113. 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 2004-2005.	34
114. Pour tout organisme relevant du ministère, concernant le bureau de la présidence :	35
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.	
115. Liste et copie de tous les sondages commandés en 2004-2005, en incluant les coûts.	36
116. Frais de traduction et liste des documents traduits incluant la liste des contrats et le nom des firmes sélectionnées, de même que les coûts.	37
117. Bilan des réalisations du Plan stratégique 2001-2004 de l'Office des professions du Québec et objectifs du prochain Plan stratégique.	38
118. Pour les années 2003-2004 et 2004-2005, indiquer :	45
a. La liste des employés de l'Office des professions du Québec ainsi que leur rémunération en indiquant leur titre et les dates du début et de la fin de leur mandat le cas échéant;	
b. La liste des personnes et membres qui ont vu leur mandat renouvelé en indiquant leur nom, leur titre et les dates du début et de la fin de leur mandat, le cas échéant;	
c. La liste des personnes et membres qui ont été nommés en indiquant leur nom, leur titre et la date du début et de la fin de leur mandat, le cas échéant.	
119. Nombre, nature et résultat des plaintes acheminées à l'Office des professions du Québec et nombre de cas portés devant les ordres professionnels concernés avec une brève explication sur la nature de chaque affaire et son cheminement dans le processus, et ce, pour 2003-2004 et 2004-2005.	52
120. Copie de la partie accessible au public de tous les mémoires au Conseil des ministres à l'égard desquels l'Office des professions a émis des commentaires et nature de ces commentaires.	54
121. Bilan de la réalisation du Plan d'action ministériel sur la mise à jour du système professionnel québécois incluant un état de situation pour chacun des six projets.	55
122. État de situation sur la mise en œuvre de la Loi 90, <u>Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé</u> et indiquer :	59
a. État d'avancement des travaux sur l'article 37.1 de la Loi qui doit entrer en vigueur à une date qui reste à déterminer, indiquer l'échéancier prévu pour sa mise en vigueur.	
b. État d'avancement des travaux sur l'article 12 de la Loi qui doit entrer en vigueur à une date qui reste à déterminer, indiquer l'échéancier prévu pour sa mise en vigueur.	
123. État de situation du deuxième rapport Bernier. Échéancier prévu pour chacun des ordres professionnels visés. État de situation des consultations et échéancier de mise en œuvre du rapport incluant les prévisions de dépôt de projets de loi.	60

14. Ventilation détaillée des dépenses du Fonds de l'état civil pour 2001-2002, 2002-2003, 2003-2004, 2004-2005 et prévisions pour 2005-2006.	63
---	----

---

OPC

---

---

**P.92 LISTE DÉTAILLÉE DES ORGANISMES QUI ONT DEMANDÉ UNE SUBVENTION À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, EN 2004-2005, INCLUANT LA GRILLE D'ANALYSE ET LES CRITÈRES D'OCTROI DE SUBVENTION, EN INDIQUANT :**

- a) CEUX DONT LA DEMANDE A ÉTÉ ACCUEILLIE FAVORABLEMENT (NOM DE L'ORGANISME ET MONTANTS ACCORDÉS);
- b) CEUX DONT LA DEMANDE A ÉTÉ REJETÉE EN INDIQUANT LE MOTIF DE REFUS.
- 

**SUBVENTIONS AUX ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS**

**1. Subventions accordées par l'OPC**

**1.1. Programme de subventions de projets ponctuels**

L'OPC a la charge d'administrer un programme de subventions qui représente 20 % des investissements gouvernementaux totaux, soit 80 000 \$ récurrent sur deux ans pour un total de 160 000 \$. Ce montant a été réservé comme enveloppe budgétaire du nouveau programme de subventions de projets ponctuels.

**1.2. Raison d'être du programme**

Le programme vise à améliorer la protection du consommateur, en complétant les activités de l'Office de la protection du consommateur. Il offre aux organismes subventionnés la possibilité de réaliser des projets liés à des enjeux de consommation, particulièrement ceux s'adressant aux personnes à faible revenu, aux jeunes et aux aînés. Toutes les clientèles cibles, tous les domaines d'intervention et tous les types de projets demeurent par ailleurs bienvenus.

**1.3. Frais couverts**

Seulement les frais directement reliés à la réalisation du projet sont admissibles au financement. Ils peuvent comprendre des salaires, des honoraires, des fournitures, des frais de déplacement et d'impression de matériel, à condition qu'ils ne représentent pas de frais de fonctionnement ou d'administration de l'organisme subventionné ni ceux liés aux dépenses d'immobilisation, aux déficits, ni aux structures.

**1.4. Critères d'admissibilité**

Pour être admissible à ce programme, l'organisme qui fait la demande doit être un organisme à but non lucratif en vertu de la 3<sup>e</sup> partie de la *Loi des compagnies du Québec* ou de la 2<sup>e</sup> partie de la *Loi sur les corporations canadiennes* ou une association coopérative d'économie familiale, connue sous l'acronyme ACEF.

Pour que le projet présenté soit admissible, il doit :

- être constitué d'une activité unique, devant produire des résultats concrets, identifiables et mesurables au plus tard 12 mois après son approbation;
- être lié à des enjeux de consommation (cf. formulaire de demande de subventions).

**1.5. Critères de sélection**

La grille d'analyse tient compte des facteurs suivants :

- complémentarité avec les activités de l'Office de la protection du consommateur;
- résultats escomptés concrets et mesurables;
- impact du projet dans le milieu;
- caractère novateur et opportun;
- expérience de l'organisme demandeur en matière de gestion de projet;
- méthodologie favorisant la participation active des consommateurs.

Le comité, de subventions du Conseil d'administration de l'Office, en juin 2004, a analysé et évalué 16 projets, il en a retenu 8 et rejeté 8.

**a) ceux dont la demande a été accueillie favorablement  
(nom de l'organisme et montant accordé)**

Organisme	Titre du projet	Montant alloué
Coalition des associations des consommateurs (CACQ)	Sensibilisation crédit et endettement	47 000 \$
Association pour la protection automobile (APA)	Enquête sur les ateliers de réparation d'automobile	20 000 \$
Option consommateur (Acef Centre de Montréal)	Téléphonie cellulaire	15 000 \$
Acef de l'Est de Montréal	Projet vidéo sur les marchands de misère	10 000 \$
Acef Rive-Sud de Québec	Le Prix du cœur de la publicité	6 000 \$
Acef de la Mauricie	Élaboration d'ateliers de formation	5 000 \$
Association pour la protection des intérêts des consommateurs de la Côte-Nord Inc.	Campagne de sensibilisation crédit et endettement	5 000 \$
Centre de recherche et d'information en consommation de Port-Cartier	Élaboration et distribution d'un dépliant	2 000 \$
	<b>Total</b>	<b>110 000 \$</b>

**b) ceux dont la demande a été rejetée en indiquant le motif de refus**

Organisme	Titre du projet	Motif(s)
Acef de Île-Jésus	Téléphonie cellulaire	Portée limitée avec des impacts au plan local seulement. Méthodologie et échantillonnage peu probants.
Acef du Sud-Ouest de Montréal	À quel prix ? Réédition d'un document d'information	Projet pénalisé par une présentation trop sommaire. Présentation inadéquate de la portée du projet qui dans sa présentation semble se limiter à une simple réédition d'un ouvrage.
Acef de Lanaudière	À l'attaque des mythes de la consommation	Aurait avantage à jeter des ponts avec OPC-Jeunesse. Semble peu réaliste compte tenu de l'ampleur du projet.
Service budgétaire communautaire de la MRC Maria Chapdelaine	Jeux interactifs Parents-Jeunes ados	Aurait avantage à jeter des ponts avec OPC-Jeunesse.
Service d'aide au consommateur (SAC)	Rabais postaux	Projet gagnerait à être mieux développé.
Acef de l'Estrie	La formation sur le recours Dow Coming	Le recours a déjà été organisé et les ressources financières à ce sujet sont pourvues par le fonds d'aide aux recours collectifs. Le projet ne démontre pas que le processus d'indemnisation a connu des failles.
Option consommateurs (Acef du centre de Montréal)	Surendettement jeunes ménages nouvellement propriétaires	L'échantillonnage semble peu probant. Projet aurait avantage à être mieux formulé pour un prochain exercice. Secteur non prioritaire pour l'OPC.
Solutions budget plus (Service budgétaire populaire de l'Estrie)	Une première maison (endettement)	Peu d'indications sur les retombées, leur diffusion et leur utilisation. Enjeu non prioritaire pour l'Office.

## 2. Subventions accordées par le SACA

### 2.1. Politique gouvernementale

L'exercice 2003-2004 a constitué un point tournant dans les relations financières qu'entretient l'Office avec les associations de consommateurs. L'OPC a en effet participé activement aux travaux de mise en œuvre de la politique gouvernementale *l'Action communautaire : une contribution essentielle à*

*l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec.* Cette politique consiste en une vaste opération d'harmonisation et de simplification des pratiques administratives visant entre autres objectifs à faciliter les relations financières entre les différents ministères et organismes du gouvernement du Québec et le milieu communautaire. Les grandes lignes de cette nouvelle politique se résument en deux axes principaux :

- Établissement, pour l'ensemble des ministères et organismes gouvernementaux qui soutiennent financièrement les organismes du milieu communautaire, de trois modes de financement :
  - le soutien financier de base en appui à la mission ;
  - le financement par projet ;
  - les ententes de services.
- Introduction du principe de port d'attache gouvernemental unique – concernant le soutien financier en appui à la mission – pour les organismes communautaires qui sont ainsi rattachés au ministère ou organisme gouvernemental en ligne avec leur mission.

## **2.2. Concentration du soutien financier et transfert des organismes**

Un organisme qui recevait son soutien en appui à la mission globale de plusieurs sources voit maintenant l'entièreté de ce soutien lui être octroyé par le ministère ayant été identifié comme ministère parrain ou ministère d'attache.

Ayant été, pour la plupart, désignés comme organismes de défense collective des droits, dont la responsabilité, en vertu de la Politique, relève du Secrétariat à l'action communautaire autonome (SACA), 36 des 38 associations de consommateurs que nous soutenions financièrement ont été transférées au SACA au 1<sup>er</sup> avril 2003. Les deux autres ont été dirigés au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) puisque leur mission se situe dans un spectre qui rejoint celui de ce ministère.

Puisqu'en vertu de la politique, le transfert d'organismes s'accompagne du transfert des enveloppes de subventions qui leur sont actuellement octroyées, le budget de transfert de 495 400 \$ de l'Office a été entièrement transféré, principalement au SACA le 1<sup>er</sup> avril 2003. Compte tenu des engagements de maintien des acquis pour les organismes prévus dans la Politique, la répartition de cette enveloppe est demeurée inchangée.

## **2.3. Investissement gouvernemental de 400 000 \$ à l'OPC**

Par ailleurs, la Politique prévoyait également un investissement gouvernemental supplémentaire de 50 millions \$ sur trois ans dont 10 M\$ en 2001 récurrents en 2002 et 2003 et une seconde tranche de 10 M\$ supplémentaires pour l'exercice 2002 avec récurrence pour l'année 2003. Dans l'adjudication de la deuxième tranche de 10 M\$, grâce aux représentations de l'Office, les associations se sont vu octroyer la somme de 400 000 \$ d'argent neuf, récurrents sur deux ans. En vertu des dispositions de la politique, au moins 80% de ces sommes devaient être consacrées au financement de base (soutien financier en appui à la mission) soit 320 000 \$ en ce qui concerne l'Office. L'autre 20 % ayant été attribué par l'OPC pour des projets ponctuels.

L'OPC a jugé opportun de consacrer cette enveloppe au rehaussement du financement accordé aux associations de protection de consommateurs. Les scénarios de répartition de ces nouvelles sommes ont fait l'objet de discussions avec nos partenaires et d'une décision du comité des subventions du conseil d'administration de l'OPC.

La première tranche de 320 000 \$, octroyée dans les faits pour l'exercice 2002-2003, a été expédiée aux associations en janvier 2004. La seconde tranche de 320 000 \$, octroyée pour l'exercice 2003-2004 sera distribuée en avril 2004.

## **2.4. État de la situation en 2004-05**

Aucun changement n'a été effectué dans la répartition des sommes que les organismes ont reçu en appui à la mission globale. Les organismes ont donc reçu 815 400 \$ représentant les 495 400 \$ de l'Office entièrement transférées au SACA depuis avril 2003 et les 320 000 \$ en provenance de la Politique qui prévoyait un investissement gouvernemental supplémentaire de 50 M \$.

En ce qui a trait au programme de subvention par projet doté d'un budget annuel de 80 000 \$, il a également été maintenu. À noter que le budget de 2004-05 a été de 110 000 \$ compte tenu que les sommes allouées pour 2003-04 ont été de 50 000 \$ et que ce budget de 160 000 \$ était réparti sur deux ans. Les sommes non versées en 2003-04 l'ont été en 2004-05.

**Tableau de la répartition des sommes consacrées au rehaussement du niveau des subventions des organismes (janvier 2004)**

<b>Organisme</b>	<b>Subvention totale reçue du SACA découlant du transfert de l'OPC au SACA 2004-2005</b>	<b>Subvention versée dans le cadre du Programme de subvention de projets ponctuels 2004-2005</b>
ACEF Amiante-Beauce-Etchemins	23 128,83 \$	S/O
ACEF de Granby	23 043,20 \$	S/O
ACEF de l'Abitibi-Témiscamingue	19 751,31 \$	S/O
ACEF de l'Est de Montréal	30 838,45 \$	10 000 \$
ACEF de l'Estrie	23 043,20 \$	S/O
ACEF de l'Île-Jésus	13 990,51 \$	S/O
ACEF de l'Outaouais	23 128,83 \$	S/O
ACEF de la Mauricie	27 981,02 \$	5 000 \$
ACEF de la Péninsule	13 793,46 \$	S/O
ACEF de Lanaudière	33 741,82 \$	S/O
ACEF de Québec	30 838,45 \$	S/O
ACEF des Basses-Laurentides	33 922,29 \$	S/O
ACEF des Bois-Francs	26 212,68 \$	S/O
ACEF du Grand-Portage	14 813,48 \$	S/O
ACEF du Haut St-Laurent	21 586,91 \$	S/O
ACEF du Nord de Montréal	31 272,91 \$	S/O
ACEF du Sud-Ouest de Montréal	30 838,45 \$	S/O
ACEF Lévis-Lauzon	21 397,25 \$	6 000 \$
ACEF Rimouki-Neigette et Mitis	15 229,55 \$	S/O
ACEF Rive-Sud de Montréal	23 128,83 \$	S/O
Association pour la protection des automobilistes (APA)	24 689,14 \$	20 000 \$
Association pour la protection des intérêts des consommateurs (APIC)	23 128,83 \$	5 000 \$
Carrefour d'entraide Drummond inc.	18 105,36 \$	S/O
Centre d'information et de recherche en consommation de Charlevoix-Ouest (CIRCCO)	12 709,61 \$	S/O
Centre de recherche et d'information en consommation (CRIC de Port-Cartier)	23 128,83 \$	2 000 \$
Coalition des associations de consommateurs du Québec	12 709,61 \$	47 000 \$
Groupe de recherche en animation et planification économique inc. (GRAPE)	24 670,76 \$	S/O
Option Consommateurs	58 593,05 \$	15 000 \$
Service budgétaire et communautaire de Jonquière	13 251,53 \$	S/O
Service budgétaire et communautaire d'Alma inc.	17 961,14 \$	S/O
Service budgétaire et communautaire de Chicoutimi	17 419,22 \$	S/O
Service budgétaire populaire de l'Estrie	14 335,38 \$	S/O
Service budgétaire populaire de la MRC d'Asbestos	13 387,01 \$	S/O
Service budgétaire populaire de Saint-Félicien inc.	11 896,73 \$	S/O
Service d'aide aux consommateurs de Shawinigan (SAC)	24 689,14 \$	S/O

<b>Organisme</b>	<b>Subvention totale reçue du SACA découlant du transfert de l'OPC au SACA 2004-2005</b>	<b>Subvention versée dans le cadre du Programme de subvention de projets ponctuels 2004-2005</b>
Union des consommateurs (L')	23 043,20 \$	S/O
<b>TOTAL</b>	<b>815 400 \$</b>	<b>110 000 \$</b>

---

**P.93 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 2004-2005, PAR CATÉGORIES, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT. DE FAÇON PARTICULIÈRE :**

---

#### **RENSEIGNEMENTS DEMANDÉS ET PLAINTES REÇUES**

- 1) Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes acheminées à l'Office de la protection du consommateur par bureau régional.**
- 2) Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes acheminées à l'Office de la protection du consommateur par catégories.**
- 3) Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes acheminées à l'Office de la protection du consommateur mais adressées à d'autres ministères ou organismes.**
- 4) Nombre de plaintes traitées, rejetées et transférées avec les motifs évoqués pour conclure au rejet ou au transfert.**
- 5) Nombre de demandes de renseignements et de plaintes pour certains secteurs.**

---

#### **Note concernant les tableaux**

Dans les deux tableaux suivants :

- Renseignement avant achat : Demandes de renseignements formulées par un consommateur avant l'achat d'un bien ou un service.
- Renseignement après achat : Demandes de renseignements formulées par un consommateur après l'achat d'un bien ou un service.
- Formulaire de plaintes : Nombre de formulaires de plaintes envoyés au consommateur suite à une demande de renseignement.

1) Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes acheminées à l'Office de la protection du consommateur en 2004-2005, par catégorie, en distinguant les plaintes et les demandes de renseignements adressées à l'Office et les demandes adressées à d'autres ministères ou organismes.

TOTAL DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES PAR GROUPEMENT DE BUREAUX RÉGIONAUX ET PAR CATÉGORIES

BUREAU	VÉHICULES			HABITATION			MOBILIER			SERVICES FINANCIERS			SERVICES ET BIENS PERSONNELS			ORGANISMES ET ENTREPRISES			RÉFÉRENCES			COMM.ÉLECTRO, INDICATION PRIX, AUTRES SUJETS			GRAND TOTAL			
	Renseignemen t avant achat	Renseignemen t après achat	Formulaires de plaintes	Renseignemen t avant achat	Renseignemen t après achat	Formulaires de plaintes	Renseignemen t avant achat	Renseignemen t après achat	Formulaires de plaintes	Renseignemen t avant achat	Renseignemen t après achat	Formulaires de plaintes	Renseignemen t avant achat	Renseignemen t après achat	Formulaires de plaintes	Renseignemen t avant achat	Renseignemen t après achat	Formulaires de plaintes	Renseignemen t avant achat	Renseignemen t après achat	Formulaires de plaintes	Renseignemen t avant achat	Renseignemen t après achat	Formulaires de plaintes	Renseignemen t avant achat	Renseignemen t après achat	Formulaires de plaintes	TOTAL
01 Rimouski 02 Jonquière 09 Sept-Îles 13 Gaspé																												
<b>TOTAL 2004-2005</b>	1202	5511	425	1125	4343	464	452	3458	546	811	4587	616	1648	8136	708	4945	3530	5	1687	1390	0	268	1333	103	12138	32288	2867	44426
<b>TOTAL 2003-2004</b>	1443	5714	448	1109	3730	395	469	2738	501	844	4463	579	1508	6102	673	6021	3531	14	N/A	N/A	N/A	258	1245	91	11652	27523	2701	39175
03 Québec																												
<b>TOTAL 2004-2005</b>	854	9041	543	693	6416	580	271	4715	792	340	4521	481	832	9622	1108	3457	2517	14	326	378	0	167	1945	133	6940	39155	3651	46095
<b>TOTAL 2003-2004</b>	1336	10787	769	925	5825	542	379	4378	782	430	4601	542	950	10313	1380	4460	4467	20	N/A	N/A	N/A	210	2547	112	8690	42918	4147	51608
04 Trois-Rivières 05 Sherbrooke 10 St-Antoine																												
<b>TOTAL 2004-2005</b>	944	6336	574	783	4264	557	484	3642	696	619	4023	440	1284	8326	886	4117	2921	29	571	660	0	328	1571	134	9130	31743	3316	40873
<b>TOTAL 2003-2004</b>	2289	9347	857	1393	4852	528	749	3660	623	1124	4659	512	2044	8107	1178	6791	3194	45	N/A	N/A	N/A	463	2075	138	14853	35894	3881	50747
06 Montréal																												
<b>TOTAL 2004-2005</b>	1290	10750	843	1120	8518	748	351	6602	807	820	7423	780	1881	16047	1273	8488	2153	16	1604	1198	0	689	3355	243	16243	56046	4710	72289
<b>TOTAL 2003-2004</b>	1582	11675	1058	1690	8985	931	431	7206	1087	997	7918	761	2005	16007	1526	9181	3488	10	N/A	N/A	N/A	739	3433	304	16625	58712	5677	75337
07 Hull 08 Rouyn-Noranda																												
<b>TOT. 2004-2005</b>	969	6104	453	745	4235	359	255	3630	501	566	4011	402	1151	8088	672	4490	1926	10	1590	3238	0	300	1478	79	10066	32710	2476	42776
<b>TOT. 2003-2004</b>	1165	5368	372	958	3204	311	268	2203	333	635	3153	244	1220	5710	552	3777	2424	8	N/A	N/A	N/A	350	988	50	8373	23050	1870	31423
<b>GRAND-TOTAL 2004-2005</b>	5259	37742	2838	4466	27776	2708	1813	22047	3342	3156	24565	2719	6796	50219	4647	25497	13047	74	5778	6864	0	1752	9682	692	54517	191942	17020	246459
<b>GRAND-TOTAL 2003-2004</b>	7815	42891	3504	6075	26596	2707	2296	20185	3326	4030	24794	2638	7727	46239	5309	30230	17104	97	N/A	N/A	N/A	2020	10288	695	60193	188097	18276	248290

Données réelles au 31 mars 2005

Données réelles au 31 mars 2004

2) DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR PAR CATÉGORIES<sup>1</sup>

Catégorie	Domaine de renseignements	Renseignement		Form. de plaintes	Total de rens. et de form. de plaintes envoyés	% du grand total
		Avant achat	Après achat			
Véhicules automobiles	Achat neuf	708	5 133	351	5 841	2,37%
	Achat usagé	3 264	19 194	1 162	22 458	9,11%
	Réparation	492	7 626	1 024	8 118	3,29%
	Biens et services relatifs à l'automobile	795	5 791	301	6 586	2,67%
	<b>Total catégorie 2004-2005</b>	<b>5 259</b>	<b>37 744</b>	<b>2 838</b>	<b>43 003</b>	<b>17,45%</b>
	<b>Total catégorie 2003-2004</b>	<b>7 815</b>	<b>42 891</b>	<b>3 504</b>	<b>50 706</b>	<b>20,42%</b>
Habitation	Achat d'immeuble neuf	290	1 202	26	1 492	0,61%
	Achat immeuble usagé	399	2 086	7	2 485	1,01%
	Rénovation	1 054	4 840	653	5 894	2,39%
	Location	132	882	12	1 014	0,41%
	Énergie	710	5 406	410	6 116	2,48%
	Biens & Services à l'habitation	1 881	13 357	1 600	15 238	6,18%
	<b>Total catégorie 2004-2005</b>	<b>4 466</b>	<b>27 773</b>	<b>2 708</b>	<b>32 239</b>	<b>13,08%</b>
	<b>Total catégorie 2003-2004</b>	<b>6 075</b>	<b>26 596</b>	<b>2 707</b>	<b>32 671</b>	<b>13,16%</b>
Mobilier	Meubles	288	8 393	1 354	8 681	3,52%
	Électroménagers achat	785	3 838	573	4 623	1,88%
	Électroménagers réparation	87	894	155	981	0,40%
	Audio-Visuel	274	3 505	537	3 779	1,53%
	Ordinateurs	182	4 035	533	4 217	1,71%
	Autres	197	1 383	190	1 580	0,64%
	<b>Total catégorie 2004-2005</b>	<b>1 813</b>	<b>22 048</b>	<b>3 342</b>	<b>23 861</b>	<b>9,68%</b>
	<b>Total catégorie 2003-2004</b>	<b>2 296</b>	<b>20 185</b>	<b>3 326</b>	<b>22 481</b>	<b>9,05%</b>
Services financiers	Assurances générales et personnelles	557	2 409	42	2 966	1,20%
	Garanties supplémentaires sur autom.	149	715	79	864	0,35%
	Location à long terme	416	5 820	503	6 236	2,53%
	Recouvrement	382	6 637	1 403	7 019	2,85%
	Crédit	977	7 132	630	8 109	3,29%
	Autres	675	1 852	62	2 527	1,03%
	<b>Total catégorie 2003-2004</b>	<b>3 156</b>	<b>24 565</b>	<b>2 719</b>	<b>27 721</b>	<b>11,25%</b>
	<b>Total catégorie 2003-2004</b>	<b>4 031</b>	<b>24 795</b>	<b>2 638</b>	<b>28 826</b>	<b>11,61%</b>
Services personnels	Agences (rencontre, placement)	160	385	73	545	0,22%
	Enseignement général	1 119	4 906	681	6 025	2,44%
	Services funéraires préarrangements	127	200	16	327	0,13%
	Services funéraires autres	61	476	8	537	0,22%
	Services professionnels	671	2 535	49	3 206	1,30%
	Tourisme - voyage	1 660	5 438	381	7 098	2,88%
	Enseignement studio de santé	297	2 468	173	2 765	1,12%
<b>Total catégorie 2004-2005</b>	<b>4 095</b>	<b>16 408</b>	<b>1 381</b>	<b>20 503</b>	<b>8,32%</b>	
	<b>Total catégorie 2003-2004</b>	<b>4 451</b>	<b>14 226</b>	<b>1 266</b>	<b>18 677</b>	<b>7,52%</b>
Organismes et entreprises	OPC	3 961	2 825	0	6 786	2,75%
	Autres organismes et ministères	2 330	4 168	34	6 498	2,64%
	Profil commerçant	17 716	4 682	0	22 398	9,09%
	Occasion d'affaires et VPM	1 051	372	12	1 423	0,58%
	Autres	440	998	29	1 438	0,58%
	<b>Total catégorie 2004-2005</b>	<b>25 498</b>	<b>13 045</b>	<b>75</b>	<b>38 543</b>	<b>15,64%</b>
	<b>Total catégorie 2003-2004</b>	<b>30 229</b>	<b>17 102</b>	<b>97</b>	<b>47 331</b>	<b>19,06%</b>
Autre sujets	Animaux	93	1 297	51	1 390	0,56%
	Autres	997	4 204	154	5 201	2,11%
	<b>Total catégorie 2004-2005</b>	<b>1 090</b>	<b>5 501</b>	<b>205</b>	<b>6 591</b>	<b>2,67%</b>
	<b>Total catégorie 2003-2004</b>	<b>1 335</b>	<b>5 729</b>	<b>201</b>	<b>7 064</b>	<b>2,85%</b>
Commerce électronique		97	306	7	403	0,16%
	<b>Total catégorie 2004-2005</b>	<b>97</b>	<b>306</b>	<b>7</b>	<b>403</b>	<b>0,16%</b>
	<b>Total catégorie 2003-2004</b>	<b>118</b>	<b>318</b>	<b>19</b>	<b>436</b>	<b>0,18%</b>
Indication des prix		565	3 875	480	4 440	1,80%
	<b>Total catégorie 2004-2005</b>	<b>565</b>	<b>3 875</b>	<b>480</b>	<b>4 440</b>	<b>1,80%</b>
	<b>Total catégorie 2003-2004</b>	<b>567</b>	<b>4 241</b>	<b>475</b>	<b>4 808</b>	<b>1,94%</b>
Biens personnels	Alimentation	276	1 688	233	1 964	0,80%
	Médicaments prothèses	175	713	64	888	0,36%
	Publications	335	1 471	251	1 806	0,73%
	Sports - Loisirs	465	5 199	482	5 664	2,30%
	Télécommunications	628	13 672	1 169	14 300	5,80%
	Vêtements	151	4 694	340	4 845	1,97%
	Autres	670	6 377	726	7 047	2,86%
<b>Total catégorie 2004-2005</b>	<b>2 700</b>	<b>33 814</b>	<b>3 265</b>	<b>36 514</b>	<b>14,82%</b>	
	<b>Total catégorie 2003-2004</b>	<b>3 276</b>	<b>32 014</b>	<b>4 043</b>	<b>35 290</b>	<b>14,21%</b>
Références	Gouvernementales	3 616	4 367	0	7 983	3,24%
	Non-gouvernementales	2 162	2 496	0	4 658	1,89%
	<b>Total catégorie 2004-2005</b>	<b>5 778</b>	<b>6 863</b>	<b>0</b>	<b>12 641</b>	<b>5,13%</b>
	<b>Total catégorie 2003-2004</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>GRAND TOTAL 2004-2005</b>		<b>54 517</b>	<b>191 942</b>	<b>17 020</b>	<b>246 459</b>	<b>100,00%</b>
<b>GRAND TOTAL 2003-2004</b>		<b>62 638</b>	<b>201 344</b>	<b>19 171</b>	<b>248 290</b>	<b>100,00%</b>
<b>Variation de 2002-2003 à 2003-2004</b>		<b>-8 121</b>	<b>-9 402</b>	<b>-2 151</b>	<b>-1 831</b>	

Données réelles au 31 mars 2005

Données réelles au 31 mars 2004

Note : Un nouveau système statistique a été mis en place en 2003. - Ainsi, les statistiques sur les demandes de renseignements avant et après achat incluent les formulaires de plaintes.

<sup>1</sup>Données réelles aux 31 mars 2005

---

**P.93 (suite)**

---

**3) Demandes de renseignements et de plaintes acheminées à l'Office de la protection du consommateur mais adressées à d'autres ministères ou organismes**

Nos rapports statistiques actuels nous permettent de déterminer avec précision le nombre de références effectué par nos agents en 2004-2005. Le pourcentage de références à d'autres organismes a été de 5,13 %. En chiffres réels pour 2004-2005, ce pourcentage représente 12 641 demandes de renseignements et plaintes référés.

L'Office réfère les consommateurs à d'autres ministères ou organismes dans une proportion de 3,24 % (7 983 demandes et plaintes) et à des organismes non gouvernementaux dans une proportion de 1,89 % (2 496 demandes et plaintes).

**4) Plaintes traitées, rejetées et transférées avec les motifs évoqués pour conclure au rejet ou au transfert**

L'Office de la protection du consommateur a pour mandat de recevoir les plaintes des consommateurs (LPC, art. 292 b). Pour chaque plainte déposée par le consommateur, l'Office déploiera, dans les pouvoirs définis dans les lois qu'il administre, tous les efforts nécessaires pour régler à la satisfaction de celui-ci. Dans le cas où une plainte n'est pas réglée à la satisfaction du consommateur plaignant et à laquelle l'Office a atteint les limites de ses pouvoirs ou ressources, le consommateur se verra référé à la cour ou à un avocat afin qu'il puisse poursuivre ses démarches. Ainsi, l'Office ne rejette aucune plainte.

P.93 [...] 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 LE TAUX DE RÉUSSITE;
- d) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION D'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.

5) a,b,c,d,e,f - PLAINTES POUR CERTAINS SECTEURS<sup>1</sup>

Secteur	Plainte			Total	Taux de réussite	Plainte autogénérée et dénonciation
	réglée par formulaire	réglée par conciliation	référée à la cour ou à un avocat			
a) « Redresseurs » financiers, courtiers en prêts et autres « spécialistes » financiers	336	71	74	481	84,6%	32
b) « Prêteurs sur gage »	0	0	3	3	0,0%	0
c) Vente automobile	114	80	242	436	44,5%	22
d) Location automobile	62	35	108	205	47,3%	2
e) Agents de voyages et grossistes	14	9	68	91	25,3%	54
f) Marquage unitaire des prix	23	5	9	37	75,7%	2
<b>Total</b>	<b>549</b>	<b>200</b>	<b>504</b>	<b>1 253</b>	<b>59,8%</b>	<b>112</b>

Explication sur certaines colonnes :

- **Plainte réglée par formulaire :** Plainte réglée à la satisfaction du consommateur après que le consommateur ait fait parvenir sa plainte au commerçant.
- **Plainte réglée par médiation :** Plainte réglée à la satisfaction du consommateur après que le commerçant ait reçu la plainte écrite de celui-ci et que l'Office ait intervenu en faveur du consommateur directement auprès du commerçant.
- **Plainte référée à la cour ou à un avocat :** Plainte n'ayant pas été réglée à la satisfaction du consommateur et qui a été référée à la cour ou à un avocat afin qu'il puisse poursuivre ses démarches.
- **Taux de réussite :** Nombre de plaintes réglées à la satisfaction du consommateur soit par formulaire et soit par médiation divisé par le nombre total de plaintes reçues des consommateurs.
- **Plainte autogénérée et dénonciation :** Action entreprise par l'Office suite à l'obtention d'information anonyme ou à des dénonciations. Elle n'entre pas dans les statistiques de taux de réussite car elle n'a pas été initiée directement par un consommateur.

<sup>1</sup> Données réelles au 31 mars 2005.

**P.94 EN 2003-2004 ET 2004-2005, 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. Nombre et nature des plaintes**

Voici le tableau comparatif des plaintes qui ont mené à une intervention juridique.

**PLAINTES RÉFÉRÉES À LA COUR OU À UN AVOCAT ET CELLES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE RECOMMANDATION D'INTERVENTION JURIDIQUE**

Nature des plaintes	Référence						Sous total			Ne s'applique pas		Total	
	Cour des petites créances		avocat		autres		2004 2005	2003 2004	Variation	2004 2005	2003 2004	2004 2005	2003 2004
	2004 2005	2003 2004	2004 2005	2003 2004	2004 2005	2003 2004							
Non codifiée	114	53	4	33	28	39	146	125	1	103	133	249	258
Qualité du bien ou service	615	714	23	34	33	35	671	783	1	718	1015	1 389	1 798
Problème relié à la garantie	283	327	12	11	22	117	317	455	1	436	574	753	1 029
Travaux incomplets	42	47	3	12	5	5	50	64	1	34	49	84	113
Pratique commerciale	345	464	17	32	34	58	396	554	1	1006	1127	1 402	1 681
Annulation / résiliation	203	223	9	15	18	34	230	272	1	550	692	780	964
Délais livraison / bien ou service	95	124	3	1	13	24	111	149	1	247	421	358	570
Menaces / Harcèlement	28	25	3	3	9	21	40	49	1	285	275	325	324
Tout autre domaine	352	278	36	25	34	59	422	362	1	826	909	1 248	1 271
<b>Total</b>	<b>2 077</b>	<b>2 255</b>	<b>110</b>	<b>166</b>	<b>196</b>	<b>392</b>	<b>2 383</b>	<b>2 813</b>	<b>1</b>	<b>4 205</b>	<b>5 195</b>	<b>6 588</b>	<b>8 008</b>

## **2. Cheminement des dossiers**

Le traitement d'une plainte identifiée comme étant sous la juridiction de l'Office franchit les principales étapes suivantes :

- Explication des recours civils
- Expédition d'un formulaire de plainte
- Réception du formulaire complété
- Médiation
- Mise en demeure aux commerçants
- Recommandation de poursuite ou de toute autre forme d'action

## **3. Résultats obtenus**

Nous n'effectuons un suivi que pour les dossiers de plaintes traités par l'Office et pour les poursuites intentées à la suite des recommandations de l'Office au bureau des substituts du procureur.

**P.95 EN 2003-2004, ET 2004-2005, 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.**

**PLAINTES MENÉES PAR LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES / JUSTICE / PROCUREUR GÉNÉRAL**

Les interventions juridiques menées en 2004-2005 (250) comprennent les avis pénaux (91) et les poursuites pénales (159). Ces interventions ont été menées exclusivement et entièrement par les Services juridiques de l'Office de la protection du consommateur. Le Procureur général n'intervient qu'à l'étape où les dossiers sont fixés pour procès. Notons cependant que le nombre de poursuites entreprises en 2004-2005 (159) et le nombre de jugements obtenus au cours de cette période (98) ne concordent pas nécessairement. Les résultats obtenus pour les poursuites intentées au cours de l'exercice 2004-2005 seront connus au cours de l'exercice financier 2005-2006.

**Interventions juridiques, jugements et amendes pour 2003-2004 et 2004-2005<sup>1</sup>**

SECTEURS	INTERVENTIONS JURIDIQUES		JUGEMENTS		AMENDES	
	2004-2005	2003-2004	2004-2005	2003-2004	2004-2005	2003-2004
Agents de voyages	12	39	25	13	170 070 \$	71 242 \$
Arrangements funéraires préalable	0	5	3	0	11 635 \$	0 \$
Automobile	6	18	10	2	31 194 \$	3 305 \$
Commerce itinérant	12	8	13	12	47 831 \$	43 169 \$
Crédit	0	1	0	19	0 \$	77 058 \$
Exécution successive et studio de santé	92	9	5	4	25 082 \$	4 983 \$
Fiducie	4	0	8	0	35 043 \$	0 \$
Garanties	8	9	3	7	12 933 \$	63 900 \$
Pratiques de commerce	53	40	13	30	78 349 \$	117 220 \$
Recouvrement de créances	59	2	13	3	17 073 \$	7 911 \$
Vente par correspondance	0	2	0	0	0 \$	0 \$
Autres	4	8	5	5	48 022 \$	37 116 \$
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>141</b>	<b>98</b>	<b>95</b>	<b>477 232 \$</b>	<b>425 904 \$</b>

<sup>1</sup> Données réelles au 31 mars 2005.

2.96 Nombre de médiations entreprises par secteurs et nombre de dossiers réglés par médiation, en 2004-2005, en indiquant la durée moyenne du temps de médiation par secteurs.

NATURE DES DOSSIERS	2003-2004 *				2004-2005**			
	CONCILIATIONS		%	Délai moy. traitement (jours)	CONCILIATIONS		%	Délai moy. traitement (jours)
	Entreprises	Réussies			Entreprises	Réussies		
1000 - Aliments	35	20	57,1%	22	18	9	50,0%	18
1100 - Agence / Placement / Emploi	21	13	61,9%	29	21	10	47,6%	31
1200 - Animaux - Accessoires	16	8	50,0%	22	7	2	28,6%	22
1300 - Appareils électroménagers	159	91	57,2%	30	108	62	57,4%	25
1400 - Argent	144	102	70,8%	30	111	83	74,8%	25
1500 - Assurances	7	2	28,6%	24	9	8	88,9%	25
1600 - Audiovisuel	66	44	66,7%	26	40	20	50,0%	25
1700 - Bijoux	8	5	62,5%	24	3	1	33,3%	21
1800 - Camping	9	8	88,9%	25	3	3	100,0%	25
1900 - Télécommunications	312	202	64,7%	28	135	103	76,3%	23
2000 - Déménagements	13	5	38,5%	23	7	3	42,9%	24
2100 - Enseignement	136	88	64,7%	27	110	57	51,8%	24
2200 - Appareils chauffage-énergie	138	74	53,6%	30	114	58	50,9%	29
2300 - Feu / Vol	71	57	80,3%	30	60	35	58,3%	33
2400 - Services funéraires/Sépulture	3	1	33,3%	24	3	1	33,3%	20
2500 - Immobilier - Habitation	9	5	55,6%	20	8	2	25,0%	32
2600 - Habitation - Rénovation	257	114	44,4%	29	183	84	45,9%	24
2700 - Instruments de musique	1	0	0,0%	24	0	0	0,0%	15
2800 - Instruments de précision	0	0	N/A	25	6	2	33,3%	14
2900 - Jouets	7	5	71,4%	16	6	3	50,0%	18
3000 - Machinerie/outils	18	11	61,1%	15	6	5	83,3%	13
3100 - Médicaments/prothèses	5	3	60,0%	13	4	4	100,0%	12
3200 - Menus articles	77	60	77,9%	27	28	16	57,1%	21
3300 - Meubles/mobilier	260	160	61,5%	31	159	95	59,7%	23
3400 - Ministères/Organismes gouvernementaux	1	1	100,0%	31	0	0	0,0%	16
3500 - Ordinateurs domestiques	101	53	52,5%	29	50	32	64,0%	23
3600 - Produits de beauté	21	13	61,9%	27	16	10	62,5%	41
3700 - Produits entretien ménage	1	1	100,0%	24	3	3	100,0%	21
3800 - Publications	54	47	87,0%	28	34	28	82,4%	24
3900 - Garanties supplémentaires	56	29	51,8%	30	38	19	50,0%	26
4000 - Services professionnels	4	2	50,0%	23	3	2	66,7%	25
4100 - Sports/loisirs	52	27	51,9%	28	43	25	58,1%	19
4200 - Voyages	50	16	32,0%	25	50	22	44,0%	18
4300 - Vaissellerie	2	1	50,0%	22	7	4	57,1%	22
4400 - Vêtements	61	46	75,4%	25	23	14	60,9%	18
4500 - Location à long terme	138	69	50,0%	29	88	42	47,7%	31
5000 - Automobile	545	251	46,1%	26	347	149	42,9%	23
5100 - Moto	20	9	45,0%	20	15	10	66,7%	17
5200 - Autres véhicules	22	9	40,9%	25	18	7	38,9%	20
5700 - Commerce électronique	6	3	50,0%	25	7	4	57,1%	13
5800 - Entreprises (Généralités)	22	13	59,1%	16	12	5	41,7%	20
5900 - Divers	40	23	57,5%	26	40	28	70,0%	32
<b>TOTAL</b>	<b>2968</b>	<b>1691</b>	<b>57,0%</b>	<b>28</b>	<b>1943</b>	<b>1070</b>	<b>55,1%</b>	<b>24</b>

\* Données réelles au 31 mars 2004

\*\*Données réelles au 31 mars 2005

N.B. Le temps total consacré à l'ensemble des activités de conciliation équivaut à une personne/année.

**P.97 VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, AU 31 MARS 2003 ET AU 31 MARS 2004, 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 2003**

Région	Catégorie						
	Hors cadre	Cadre juridique	Cadre	Prof. <sup>1</sup>	Tech.	Fonct. <sup>2</sup>	Total
<b>Bureaux centraux</b>							
Jonquière			1			1	2
Québec	1		2	20	10	8	41
Montréal	1	1		15	8	3	28
<b>Sous-total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>71</b>
<b>Bureaux régionaux</b>							
Québec			1			6	7
Montréal			1			15	16
Gaspé						1	1
Gatineau			1			3	4
Jonquière			1			3	4
Rimouski						1	1
Rouyn						2	2
Sept-Îles						1	1
Sherbrooke			1			2	3
Saint-Jérôme						3	3
Trois-Rivières			1			3	4
<b>Sous-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>46</b>
<b>Office</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>52</b>	<b>117</b>

<sup>1</sup> Inclut les juristes

<sup>2</sup> Inclut les agentes et agents de protection du consommateur

**Effectif régulier autorisé  
ventilation au 31 mars 2004**

Région	Catégorie						
	Hors cadre	Cadre juridique	Cadre	Prof.1	Tech.	Fonct.2	Total
<b>Bureaux centraux</b>							
Jonquière			1			1	2
Québec	2		2	20	10	8	42
Montréal		1		15	8	3	27
<b>Sous-total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>71</b>
<b>Bureaux régionaux</b>							
Québec			1			6	7
Montréal			1			15	16
Gaspé						1	1
Gatineau			1			3	4
Jonquière			1			3	4
Rimouski						1	1
Rouyn						2	2
Sept-Îles						1	1
Sherbrooke			1			2	3
Saint-Jérôme						3	3
Trois-Rivières			1			3	4
<b>Sous-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>46</b>
<b>Office</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>52</b>	<b>117</b>

<sup>1</sup> Inclut les juristes

<sup>2</sup> Inclut les agentes et agents de protection du consommateur

**P.98 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 MÉDIATION;
- d) AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS.

**EFFECTIF AFFECTÉ AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE, AU TRAITEMENT DES PLAINTES, À LA MÉDIATION ET AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS**

Bureaux	Enquêtes et surveillance	Traitement des plaintes <sup>(2)</sup>	Médiation	Demandes de renseignements
Bureaux centraux <sup>(1)</sup>	21		-	
Bureaux régionaux <sup>(2)</sup> :	-		-	
Québec	-		5	
Montréal	-		15	
Gaspé	-		1	
Gatineau	-		3	
Jonquière	-		3	
Rimouski	-		1	
Rouyn-Noranda	-		2	
Sept-Îles	-		1	
Sherbrooke	-		2	
Saint-Jérôme	-		3	
Trois-Rivières	-		3	
<b>Total</b>	<b>21</b>		<b>39</b>	

(1) 7 postes d'enquêteuses et enquêteurs au Service de l'analyse des pratiques commerciales  
7 postes au Service des permis (contrôle a priori de la loi)  
7 postes de juristes (les tâches ne sont pas exclusivement liées à la surveillance)

(2) Les tâches régulières des 39 agentes et agents de protection du consommateur (APC) dans les bureaux régionaux sont reliées au traitement des plaintes et aux demandes de renseignements, mais non spécifiquement et exclusivement à l'une de ces activités. Un volet enquête, surveillance et médiation est également présent dans leur emploi.

---

**P.99 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.**

---

Au cours de la dernière année financière, les activités de communication de l'OPC se sont adressées au grand public de façon générale, avec une attention particulière pour les aînés et les jeunes adultes.

Réalisation de chroniques, émission de communiqués, participation à des entrevues dans différents médias, tant électronique que papier, soutien aux nombreux journalistes et chercheurs sont autant d'activités qui ont été réalisées pour à informer les consommateurs. De plus, les contacts directs avec la clientèle ont également été assurés par la présence de l'organisme à différents salons et expositions au cours de la dernière année.

Afin de soutenir les activités de communication de l'organisme, les activités suivantes ont été réalisées :

Impression de dépliants	21 533 \$
Habillage du stand général « L'Office de la protection du consommateur » (nouveau visuel)	1 995 \$;
Réalisation de deux panneaux de Parapost « L'Office de la protection du consommateur »	470 \$
Impression de 40 000 cartes de visite promotionnelles « L'Office de la protection du consommateur/Profil du commerçant »	1 790 \$
Structure et panneau de Parapost « Profil du commerçant »	585 \$
Impression de 20 000 aimants de réfrigérateur « Profil du commerçant »	3 895 \$
Réalisation de deux Para-Clip « Formulaire de plainte en ligne »	884 \$
Impression de 20 000 aimants de réfrigérateur « Formulaire de plainte en ligne »	3 895 \$
Réalisation de 2 500 calendriers d'ordinateur « OPCjeunesse »	2 158 \$
Salon du Barreau (Montréal, 22 avril 2004)	0 \$
Salon des droits (Québec, 21 avril 2004)	0 \$
Salon des générations (Québec, 14 au 16 mai 2004)	(1 798,48 <sup>1</sup> )
Salon des aînés (Sainte-Agathe, 25 janvier 2005)	0 \$
Expo Habitat (Sherbrooke, 3 au 6 février 2005)	1 895 \$
Expo Habitat (Québec, 24 au 27 février, partage du stand de la Régie du bâtiment)	0 \$
<b>Total des dépenses de communication pour 2004-2005</b>	<b>39 100 \$</b>

Les copies des documents seront fournies sur demande.

<sup>1</sup> Facturé et payé sur le budget de 2003-2004

---

**P.100 REVENUS PROVENANT DES AMENDES EN 2002-2003, 2003-2004 ET 2004-2005.**

---

**REVENUS PROVENANT DES AMENDES**

		<b>AMENDES<sup>1</sup></b>		
		<b>2004-2005</b>	<b>2003-2004</b>	<b>2002-2003</b>
<b>Total</b>		<b>477 232 \$</b>	<b>425 904 \$</b>	<b>164 070 \$</b>

1

---

<sup>1</sup> Données réelles au 31 mars de chaque année.

---

**P.101 LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2004-2005 À LA DEMANDE DU MINISTRE OU DE L'ORGANISME :**

- a) LISTE ET COÛTS ;
  - b) COPIE DES SOUMISSIONS ;
  - c) COPIE D'ÉTUDES OU SONDAGES.
- 

**ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS**

L'Office de la protection du consommateur a commandé un sondage en 2004-2005 :

1. Sondage auprès de la clientèle des services téléphoniques de l'Office de la protection du consommateur au coût de 11 300 \$. SOM;
2. Étude portant sur la notoriété de la politique d'exactitude des prix en magasin au coût de 5 460 \$. SOM;
3. Sondage sur la protection des consommateurs dans le secteur de l'automobile au coût de 1 000 \$. SOM octobre 2004.

**P.102 NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2002-2003, 2003-2004 ET 2004-2005, EN INDIQUANT LA NATURE ET LE RÉSULTAT DES ENQUÊTES.**

**RÉSULTATS DES ENQUÊTES**

**Tableau comparatif des enquêtes menées en 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005<sup>1</sup>**

TYPE	2002-2003	2003-2004	2004-2005
<b>ENQUÊTES JUDICIAIRES : Recommandations</b>			
Aucune infraction	54	44	45
Commerce inopérant	4	17	15
Commerce non localisé	1	4	3
Autres actions <sup>2</sup>	107	54	70
Nomination d'un fiduciaire	-	-	2
Mise en demeure pénale	25	40	24
Opinion juridique	1	7	2
Poursuite pénale	104	78	128 <sup>3</sup>
Action appropriée	4	7	12
Analyse de contrat	-	3	9
<b>ENQUÊTES ADMINISTRATIVES : Recommandations</b>			
Inspection	124	147	147
Audition	49	18	13
Vacation à la cour	33	15	16
Signification de procédures	-	3	4
Demande de renseignements	8	12	11
Autres	6	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>520</b>	<b>455</b>	<b>506<sup>4</sup></b>

<sup>1</sup> Données réelles au 31 mars de chaque année.

<sup>2</sup> Les enquêtes complétées avec la recommandation «autres actions» signifient que les commerçants ont régularisé volontairement leur situation à la suite de l'enquête en corrigeant les irrégularités constatées, lesquelles étaient souvent de nature mineure. L'intervention de l'enquêteur a suffi pour assurer le respect de la loi sans qu'il n'ait été nécessaire pour l'Office de mener une autre intervention.

<sup>3</sup> Les résultats des enquêtes judiciaires ayant donné lieu à des recommandations de poursuites pénales (128) seront connus au cours de l'exercice financier 2005-2006.

<sup>4</sup> Ce nombre (506) représente le nombre total de recommandations faites dans les 421 dossiers d'enquêtes réalisées au cours de la période, un dossier d'enquête pouvant contenir une ou plusieurs recommandations.

**Tableau comparatif des enquêtes menées en 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005,  
par domaine d'intervention<sup>1</sup>**

DOMAINE D'INTERVENTION	2002-2003	2003-2004	2004-2005
6000 Contrat consommation	1	1	1
6100 Contrat à distance	3	4	2
6400 Commerce itinérant	16	19	39
6500 Contrat de crédit	109	34	11
6600 Automobile	183	127	149 <sup>2</sup>
6900 Exécution successive	5	2	15
7000 Studio de santé	19	36	48
7500 Pratiques de commerce	21	19	15
7600 Marquage et indication des prix	89	100	37
7800 Garantie supplémentaire	2	-	1
8500 Recouvrement créance	8	10	20
8600 Agent de voyages	60	88	64
8700 Arrangements funéraires préalables	4	15	8
9900 Divers	-	-	11
<b>TOTAL</b>	<b>520</b>	<b>455</b>	<b>421</b>

<sup>1</sup> Données réelles au 31 mars de chaque année

<sup>2</sup> Une opération de surveillance en matière d'étiquetage des automobiles d'occasion a été effectuée dans la région de Québec. 110 vérifications ont été menées à l'automne 2004, 23 enquêtes judiciaires qui ont généré, 8 recommandations de poursuites pénales et 5 recommandations d'avis pénaux. Les résultats des poursuites pénales seront connus au cours de l'exercice 2005-2006.

---

**P.103      ÉTAT DE SITUATION DU SUIVI DONNÉ AUX ENGAGEMENTS CONTENUS DANS LE PLAN QUÉBEC-RÉGIONS EN PRÉCISANT LES SOMMES VERSÉES POUR 2004-2005 AINSI QUE LES PRÉVISIONS POUR 2005-2006.**

---

**PLAN QUÉBEC-RÉGIONS – SUIVIS DONNÉS AUX ENGAGEMENTS**

Aucun engagement ne concerne spécifiquement l'Office de la protection du consommateur dans le plan Québec-Régions.

---

**P.104 DÉTAIL DES TRAVAUX MENÉS DEPUIS 2001 SUR LA RÉFORME DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.**

---

**RÉFORME DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

Voici les travaux législatifs menés en regard de la *Loi sur la protection du consommateur* depuis 2001.

**1. Mesures réalisées****1.1. Marquage unitaire des prix**

En février 2001, le gouvernement a adopté une réglementation ajoutant de nouvelles exemptions à l'obligation prévue à la *Loi sur la protection du consommateur* de marquer le prix sur chaque bien offert en vente dans un établissement. Ces mesures assurent aux consommateurs des avantages importants, dont notamment une meilleure information et un niveau plus élevé d'exactitude des prix.

**1.2. Réglementation sur les lunettes de lecture**

Le 20 novembre 2002, un règlement modifiant le règlement d'application de la *Loi sur la protection du consommateur* a été adopté. Ce règlement, qui a pour objet les lunettes de lecture, prévoit qu'une étiquette comportant une mise en garde doit être jointe aux lunettes de lecture prêtes à porter lorsqu'elles sont offertes en vente sans ordonnance par une personne autre qu'un opticien d'ordonnances ou un optométriste. Le règlement est entré en vigueur le 4 mars 2003.

**1.3. Réglementation sur les contrats de crédit**

Le 3 juillet 2003, une modification au *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, adoptée en décembre 2002 est entrée en vigueur. Cette mesure permet aux institutions financières visées de conclure, à certaines conditions, des contrats de crédit avec les consommateurs en faisant appel aux technologies de l'information.

**2. Mesures en cours de réalisation (Horizon de 2 ans)****2.1. Crédit à la consommation**

La révision des dispositions relatives au crédit vise notamment à assurer la transparence de l'information en prévoyant, entre autres, la divulgation aux consommateurs d'un plus grand nombre d'informations pertinentes dans les contrats de crédits à la consommation et états de compte, la simplification de certaines règles contractuelles liées aux composantes des frais de crédit et à l'envoi de l'état de compte, l'adaptation et la modulation de certaines règles en matière de publicité et enfin, l'harmonisation de la législation à celles des autres provinces et territoires canadiens en matière de la divulgation du coût du crédit. Cette réforme devrait être complétée au cours de l'exercice 2006-2007.

**2.2. Commerce électronique et contrats à distance**

La révision des règles régissant les contrats de consommation conclus à distance, incluant les contrats conclus par Internet, vise notamment à éliminer l'obligation du commerçant qui entend conclure de tels contrats avec les consommateurs québécois de fournir à l'Office un cautionnement. Cette protection financière serait remplacée dans certains cas par l'instauration d'un recours permettant au consommateur, à certaines conditions, d'être remboursé par l'intermédiaire de l'émetteur de la carte de crédit utilisée pour réaliser la transaction (rétrofacturation). Cette réforme devrait être complétée au cours de l'exercice 2006-2007.

OPQ

---

**P.105 POUR TOUTES LES SOCIÉTÉS (OSBL) CRÉÉES PAR LE MINISTÈRE OU PAR UN DES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE OU D'UNE DES SOCIÉTÉS RELEVANT DU MINISTÈRE DANS LES DEUX DERNIÈRES ANNÉES :**

- a. DATE ET CONTEXTE DE CRÉATION;**
  - b. OBJECTIFS POURSUIVIS;**
  - c. NOMBRE D'EMPLOYÉS ET/OU D'ADMINISTRATEURS INCLUANT LEUR NOM, TITRE, SALAIRE INCLUANT LE CAS ÉCHÉANT LES COMPTES DE DÉPENSES, FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION AINSI QUE LEUR CV;**
  - d. INDIQUER, LE CAS ÉCHÉANT, LA DATE DU DÉBUT DU CONTRAT, DE LA NOMINATION OU AUTRE ET DE LA FIN;**
  - e. INDIQUER LE BUDGET DÉVOLU.**
- 

Aucun

---

**P.106. COPIE DES ÉTUDES, SCÉNARIOS ET/OU ANALYSES RÉALISÉS DEPUIS LE 1<sup>ER</sup> MAI 2003  
CONCERNANT LA RÉGIONALISATION, LA DÉCONCENTRATION DES EFFECTIFS ET  
PROGRAMMES DU MINISTÈRE ET/OU DES ORGANISMES RELEVANT DE CELUI-CI.**

---

Aucun

---

**P.107 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS FORMÉS OU DÉJÀ FORMÉS EN 2004-2005, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE ET/OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, PRÉCISER LE MANDAT, LES MEMBRES, LE BUDGET ET LES RÉSULTATS.**

---

**Équipe de travail sur la reconnaissance des diplômes et des acquis obtenus à l'extérieur du Québec**

Dans la foulée du Forum des générations et du Comité de travail formé de parlementaires, le Premier ministre du Québec annonçait le 21 décembre 2004 la mise sur pied d'une Équipe de travail sur la reconnaissance des diplômes et des compétences des personnes formées à l'étranger, sous la présidence de M. André Bazergui. Cette équipe est composée de représentants provenant des institutions de formation de niveau universitaire et collégial, des ordres professionnels, des milieux d'affaires et du Conseil interprofessionnel du Québec. Le président de l'Office des professions est membre de cette équipe de même que plusieurs représentants du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

Cette équipe a pour mandat :

- de circonscrire les principales difficultés qui empêchent de reconnaître plus rapidement la formation et les compétences des personnes formées à l'étranger;
- de déterminer les actions et les mesures incontournables pour lever les difficultés;
- de susciter l'engagement des intervenants concernés à réaliser rapidement des actions structurantes et concrètes qui auront un impact significatif.

Les travaux sont en cours.

**Table de concertation Office des professions, Ministère de l'Éducation, du Loisir et des Sports (MELS) et Ministère de la santé et des Services sociaux (MSSS)**

Le mandat de la Table de concertation consiste à favoriser un échange efficace d'information et à rechercher des solutions aux problèmes communs. À cette fin, les membres échangent de l'information à l'égard notamment, de l'élaboration et de la révision des programmes d'études menant à des diplômes donnant accès au permis des ordres professionnels. Ils traitent également des questions d'ordre général et des moyens de collaboration entre les milieux de la pratique professionnelle et le milieu de la formation et s'assurent que les moyens de coordination des divers intervenants soit pour fins de consultation, soit pour fins de mises en œuvre des décisions gouvernementales, sont efficaces.

La Table est un lieu de concertation volontaire, autour de laquelle se réunissent, de façon régulière et statutaire, des représentants désignés de l'Office des professions, du secteur de l'enseignement supérieur et du secteur de la formation professionnelle et technique du MELS, auxquels sont invités à se joindre des représentants du MSSS chargés de la planification de la main-d'œuvre socio-sanitaire. L'Office des professions assure le secrétariat des travaux de la Table sans qu'un budget particulier n'y soit affecté.

Au rythme de trois rencontres par année, les résultats se mesurent selon les thèmes appelant une collaboration entre les milieux de la pratique professionnelle et les milieux de la formation et par les modifications devant être apportées aux programmes de formation.

**Comité national de suivi de l'implantation de la politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue**

Sous la coprésidence du Ministère de l'Éducation, du Loisir et des Sports et du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Comité national de suivi a pour mandat notamment, d'assurer le suivi de l'implantation progressive de la politique et du plan d'action et de favoriser la mobilisation des ministères et des partenaires régionaux et nationaux autour des enjeux de l'éducation des adultes et de la formation continue.

Les membres du Comité national sont issus d'Emploi-Québec, du Ministère de l'Éducation, du Loisir et des Sports, du Ministère de l'Immigration et des communautés culturelles, du Ministère de la Culture et des Communications, de l'Office des professions et de la Commission des partenaires du marché du travail.

Dans le cadre d'un processus continu, les résultats se mesurent à la qualité des échanges établis, à la collaboration des intervenants et à l'unité des renseignements mis en commun en vue de l'élaboration d'éventuels avis et décisions.

Plus spécifiquement, les travaux du Comité national ont conduit à un financement assuré pour les activités de formation de niveau collégial exigées par les ordres professionnels au terme du processus de reconnaissance de diplômes et de formation.

---

**P.108 POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2004-2005 INDIQUER :**

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

**108 a) Liste des membres de l'Office :**

M. Gaétan Lemoyne  
Mme Sylvie de Grandmont  
Mme Gisèle Boyer  
M. Léopold Alain  
M. Réjean Bergevin

**108 b) 2004-2005 : Mme Sylvie de Grandmont, vice-présidente**  
Renouvellement : Début : 30-06-2004                      Fin : 29-06-2007  
Salaire : 109 118 \$

**108 c) Aucun**

**108 d) Pour tous les membres de l'Office :**  
Frais de déplacement : 13 475 \$  
Frais de représentation : 4 480 \$



---

**P.109 POUR L'ANNÉE 2004-2005, LE NOMBRE D'EMPLOYÉS À STATUT OCCASIONNEL DONT LE CONTRAT EST ARRIVÉ À ÉCHÉANCE ET N'A PAS ÉTÉ RENOUELÉ, PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ.**

---

Deux employés dont le contrat n'a pas été renouvelé :

- Un à la Direction des affaires juridiques
- Un à la Direction de la recherche et de la coordination

---

**P.110 POUR L'ANNÉE 2004-2005, LE NOMBRE D'EMPLOYÉS À STATUT OCCASIONNEL QUI ONT ÉTÉ CONGÉDIÉS, PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ.**

---

Un à la Direction des affaires juridiques.

---

**P.111 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS AU MINISTÈRE EN  
2004-2005 ET COMPARAISON AVEC LES QUATRE ANNÉES PRÉCÉDENTES.**

---

Non applicable.

---

**P.112 NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS DEVENUS PERMANENTS  
POUR 2003-2004 ET POUR 2004-2005.**

---

	<b>Nb</b>	<b>%</b>
2003-2004 :	4	50 %
2004-2005 :	0	N/A

---

**P.113 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 2004-2005.**

---

Les prévisions budgétaires de l'Office des professions du Québec, pour l'exercice financier 2005-2006, sont équilibrées. Elles sont basées sur des revenus et des dépenses totalisant 6 314,8 k\$.

En ce qui a trait aux compressions demandées par le Conseil du trésor, l'Office des professions du Québec n'a connu aucune cible de réduction pour l'exercice financier 2004-2005.

---

**P.114 POUR TOUT ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE, CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENTE :**

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

114 a) Nombre de rencontres : 2  
Frais afférents : 250 \$

114 b) Membres de l'Office : réf. 108 a)

114 c) Pour l'ensemble des membres :  
Frais de déplacement : 13 475 \$  
Frais de représentation : 4 480 \$

114 d) Liste des colloques et congrès auxquels la présidence a participé :

**M. Gaétan Lemoyne, président :**

	<b>Total <sup>(1)</sup></b>
Colloque 2004 du Collège des médecins du Québec	281,40 \$
Développements récents en déontologie, droit professionnel et disciplinaire	637,55 \$
Éthique et le gestionnaire dans la fonction publique	165,75 \$
Journées dentaires internationales du Québec 2004	506,77 \$
Colloque national 30 <sup>e</sup> anniversaire du Code des professions	846,16 \$
Colloque annuel de l'ACMDP (Association des conseils des médecins, dentistes et pharmaciens du Québec)	406,05 \$
Congrès du Barreau	400,00 \$

**Mme Sylvie de Grandmont, vice-présidente :**

Colloque 2004 du Collège des médecins du Québec	67,50 \$
Éthique et le gestionnaire dans la fonction publique	174,30 \$
Journées dentaires internationales du Québec 2004	97,36 \$
Colloque national 30 <sup>e</sup> anniversaire du Code des professions	539,39 \$
Colloque annuel de l'ACMDP (Association des conseils des médecins, dentistes et pharmaciens du Québec)	232,00 \$

(1) Les coûts afférents comprennent les frais d'inscription et les frais de déplacement.

---

**P.115 LISTE ET COPIE DE TOUS LES SONDAGES COMMANDÉS EN 2004-2005, EN INCLUANT LES COÛTS.**

---

Aucun

---

**P.116 FRAIS DE TRADUCTION ET LISTE DES DOCUMENTS TRADUITS INCLUANT LA LISTE DES  
CONTRATS ET LE NOM DES FIRMES SÉLECTIONNÉES, DE MÊME QUE LES COÛTS.**

---

Aucun.

---

**P.117 BILAN DES RÉALISATIONS DU PLAN STRATÉGIQUE 2001-2004 DE L'OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC ET OBJECTIFS DU PROCHAIN PLAN STRATÉGIQUE.**

---

Plusieurs éléments du Plan stratégique 2001-2004 étaient toujours en voie de réalisation à la fin de l'exercice 2003-2004; c'est pourquoi, l'année 2004-2005 a été ajoutée pour en parfaire l'exécution. Cette fiche présente donc le bilan des réalisations du Plan stratégique pour la période 2001-2005.

**I. BILAN DES RÉALISATIONS DU PLAN STRATÉGIQUE 2001-2005 DE L'OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC.**

**ORIENTATION STRATÉGIQUE 1 – UN SYSTÈME PROFESSIONNEL PERFORMANT**

**Poursuivre la mise à jour du système professionnel québécois**

**1. Contribuer à l'assouplissement et à l'allégement du cadre réglementaire en proposant des allègements à la réglementation et à son processus.**

Un premier groupe de travail constitué principalement de représentants des ordres professionnels s'est consacré à réviser les diverses dispositions législatives édictant les obligations faites aux ordres en vue de faciliter et de rendre plus efficace l'accomplissement de leur mission. Les travaux se sont échelonnés sur deux ans. Les orientations envisagées ont fait l'objet d'une consultation générale des ordres sur divers sujets, notamment sur un allègement des processus réglementaires, un meilleur contrôle des candidats à l'exercice de la profession et des membres de l'ordre, ainsi que des mesures mieux adaptées aux impératifs de mobilité des professionnels.

Le rapport propose près de deux cents recommandations dont la plupart appellent des modifications au Code des professions. L'Office a préparé un projet préliminaire de Code modifié visant à donner les suites appropriées à ce rapport. Des consultations auprès de plusieurs ordres professionnels ont été effectuées au printemps 2003. Cet exercice a permis de constater l'adéquation entre les modifications suggérées au Code et les recommandations formulées. D'ailleurs, le législateur a déjà donné suite à certaines recommandations dans le cadre de l'adoption du P.L. 41 (Loi modifiant le Code des professions) qui a été sanctionné le 17 juin 2004.

Un groupe de travail, dirigé par le président de l'Office, a été constitué en juin 2004 en vue de revoir l'ensemble des recommandations formulées et d'actualiser les demandes en fonction des besoins du système professionnel en matière de protection du public. Le résultat des travaux devrait bientôt être soumis au ministre responsable de l'application des lois professionnelles.

**2. Assurer que le système professionnel offre des garanties de compétence, de responsabilité et d'intégrité :**

**2.1. En améliorant le rendement des mécanismes de contrôle : l'inspection et la discipline :**

Un autre groupe de travail, constitué dans le même esprit que pour le projet 1 s'est penché sur les améliorations à apporter aux principaux mécanismes de contrôle de l'exercice professionnel, soit l'inspection professionnelle et la discipline. Plus précisément, les recommandations se rapportent à un bureau du syndic mieux organisé, plus cohérent et mieux outillé et visent à rendre le comité de discipline plus efficace et rapide.

Les réflexions et consultations ont été menées en suivant le même modèle que pour

le projet 1. Les modifications à apporter au Code font l'objet actuellement d'un dernier examen par le groupe de travail de l'Office mentionné au point 1 avant d'être soumis au ministre responsable de l'application des lois professionnelles.

## **2.2 En actualisant le rôle de l'Office dans ses interventions à l'égard du maintien de la compétence et des règles d'accès à la profession :**

Des pressions s'exercent afin de prolonger et de rehausser la formation initiale donnant accès au permis de plusieurs ordres professionnels. Pour illustrer la situation, certaines professions pour lesquelles un diplôme collégial est exigé demandent au gouvernement d'exiger un diplôme universitaire, alors que d'autres à l'égard desquels un baccalauréat est déjà désigné souhaitent dorénavant une maîtrise ou même un doctorat. Ces faits ne sont pas sans avoir des incidences majeures non seulement sur l'accessibilité aux professions mais également sur les mécanismes de désignation des diplômes et sur la concertation entre ministères et organismes concernés.

Au cours de l'exercice 2004-2005, l'Office a multiplié ses interventions pour assurer une meilleure coordination des principaux intervenants impliqués dans le processus décisionnel. Ainsi, les principaux enjeux et impacts reliés à la prolongation et au rehaussement de la formation initiale ont été abordés dans le cadre des rencontres de la Table de concertation regroupant le ministère de l'Éducation, le ministère de la Santé et des Services sociaux et l'Office des professions en vue de convenir d'un plan d'action. Les discussions vont se poursuivre en 2005-2006 pour identifier les solutions et en assurer la mise en œuvre.

En parallèle, l'Office a amorcé des échanges avec la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CRÉPUQ) afin d'améliorer les processus de consultation et d'évaluation des demandes de rehaussement des diplômes du milieu universitaire. Les travaux doivent se poursuivre en 2005-2006.

Enfin, l'Office a poursuivi sa réflexion sur les impacts des demandes de rehaussement à l'égard des requêtes de reconnaissance de diplôme et de formation formulées par les ressortissants étrangers qui désirent intégrer un ordre professionnel.

## **2.3 En analysant et en révisant au besoin les règles applicables à l'assurance de la responsabilité professionnelle :**

En 2001, dans le contexte de l'allègement réglementaire, le Code des professions a été modifié faisant en sorte que les règlements sur l'assurance de la responsabilité professionnelle adoptés par les ordres soient soumis à la procédure d'approbation de l'Office plutôt que du gouvernement. En corollaire de cet assouplissement, le Code oblige l'Office à faire rapport périodiquement (au cinq ans) au gouvernement sur l'application des dispositions relatives à la garantie que doit fournir le membre d'un ordre professionnel. Un premier rapport a effectivement été produit par l'Office en juin 2002. Le second est prévu pour juin 2007.

Ce rapport contient d'une part, le bilan de la situation actuelle en matière de garantie personnelle offerte par les professionnels et expose les actions entreprises par l'Office des professions et les ordres professionnels pour obliger les membres à détenir une garantie suffisante pour assurer la protection du public.

L'Office a poursuivi en 2004-2005 ses activités de surveillance, notamment en incitant les ordres professionnels à se conformer à l'obligation d'adopter le règlement sur l'assurance de responsabilité personnelle. L'Office a porté une attention particulière à l'examen des règlements concernant l'exercice en société, notamment quant à l'obligation de garantie excédentaire d'un membre en faveur de la société qui en découle. L'Office veut ainsi favoriser l'émergence d'une

réglementation cohérente et conforme aux objectifs de protection du public.

De plus, en cours d'année, l'Office a été sensibilisé par les ordres professionnels et le CIQ à une problématique en émergence vécue par les membres de certains ordres professionnels qui éprouveraient de la difficulté à s'assurer à des coûts raisonnables. En effet, à la suite de certains scandales mettant en lumière des actes fautifs de certains professionnels ayant donné lieu à des réclamations importantes au Canada et aux États-Unis, les assureurs ont été amenés à revoir à la hausse la couverture de risques assurés de même que les coûts des primes d'assurances détenues par les professionnels et les dirigeants des ordres professionnels.

Actuellement, la situation est sous contrôle, toutefois l'Office a jugé opportun de mettre sur pied un groupe conseil pour étudier cette problématique et lui faire des recommandations. Les résultats devraient être connus au cours de l'exercice 2005-2006.

**3. Assurer la mise en oeuvre de la modernisation de l'organisation professionnelle du secteur de la santé et des relations humaines.**

L'adoption de la Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé (L.Q. 2002, c.33) en juin 2002 a marqué l'aboutissement des travaux de l'Office au regard des professionnels de la santé oeuvrant principalement dans le réseau public des soins. Les nouvelles dispositions permettent désormais à ces derniers d'agir en misant sur le plein potentiel des ressources du réseau, dans un esprit de collaboration entre les disciplines, tout en maintenant la vigilance requise en ce qui a trait à la protection du public.

L'entrée en vigueur de la loi a entraîné des effets sur la réglementation et des modifications ont du être apportées. Il reste encore certaines situations à actualiser et l'Office est en relation constante avec les ordres professionnels concernés et avec les institutions du réseau de la santé, afin d'apporter les correctifs appropriés.

**4. Revoir le champ de pratique des ingénieurs pour tenir compte des nouvelles conditions d'exercice.**

L'Office a produit en 2001 un document de travail proposant quatre orientations devant servir à la révision de la loi. L'Ordre des ingénieurs et celui des technologues professionnels ont accepté que soit confié à un comité d'experts le soin d'analyser ces orientations et de proposer des voies de mise en oeuvre. Une première réunion de ce comité n'a pas permis de faire consensus sur la façon de faire progresser la réflexion.

Après consultation des ordres concernés au cours du mois de décembre 2003, l'Office a pu relancer les travaux en précisant son approche d'analyse et en portant de 3 à 5 membres la composition du Comité d'experts.

Le comité a tenu onze (11) rencontres au cours de l'année 2004-2005 visant en particulier à identifier et documenter les différents domaines du génie. Des consultations vont être effectuées au cours des prochains mois auprès des ordres professionnels concernés pour valider les travaux. Néanmoins, il reste beaucoup de travail à compléter. L'Office souhaite recevoir les recommandations du Comité d'experts à la fin de l'exercice 2005-2006.

**5. Autoriser de nouveaux modes d'exercices professionnels pour permettre des formes modernes de regroupement.**

En 2001, l'Assemblée nationale sanctionnait une Loi permettant aux professionnels d'exercer des activités professionnelles au sein d'une société par actions ou en nom collectif à responsabilité limitée, à condition que leur ordre encadre cette pratique par règlement prévoyant, notamment, les normes relatives à la détention d'actions ou de parts, les informations à transmettre et l'assurance responsabilité

professionnelle que doit maintenir la société.

Cette loi est la réponse à des enjeux soulevés par les ordres. La concurrence interne et internationale, l'omniprésence des multinationales, la mondialisation des marchés, les coûts liés à l'exercice d'une profession, notamment, constituaient des incitatifs pour leur donner une telle possibilité. Quoique la loi soit en vigueur, ces enjeux demeurent une réalité pour les professionnels dont les ordres n'ont pas encore adopté de règlement ou dont le règlement n'a pas été approuvé par le gouvernement.

Depuis l'entrée en vigueur de la loi, deux règlements ont été approuvés par le gouvernement, sur recommandation de l'Office, soit ceux régissant les comptables agréés (février 2004) et les avocats (mai 2004).

D'autres projets sont à différentes étapes du processus d'adoption, dont ceux du Collège des médecins, des arpenteurs-géomètres, des comptables généraux licenciés, des dentistes, des ingénieurs, des notaires, des opticiens d'ordonnances, des pharmaciens, des médecins vétérinaires, des podiatres, des optométristes, des architectes, des agronomes et des audioprothésistes.

### **Contribuer au développement économique et social**

#### **1. Favoriser les adaptations nécessaires des champs d'exercice et des règles de pratique.**

- L'Office a entrepris en collaboration avec les ordres concernés une vaste étude portant sur la vérification publique en matière de comptabilité. Un rapport d'expert a été déposé à l'Office en février 2005 et il fait présentement l'objet d'analyse en vue de formuler des recommandations au ministre.

On peut par ailleurs souligner les réalisations suivantes :

- Détermination de normes associées au permis de directeur de laboratoires de prothèses dentaires;
- Établissement de listes de médicaments qu'un podiatre ou qu'un optométriste peut prescrire;
- Intégration des thérapeutes en réadaptation physique à l'ordre des physiothérapeutes;
- Étude de l'opportunité de créer un ordre des enseignants.

#### **2. Soutenir le développement de pratiques interdisciplinaires et multidisciplinaires.**

- L'Office offre un soutien constant aux ordres dans leurs activités réglementaires à cet égard.

#### **3. Assurer une veille stratégique des expériences hors Québec.**

- Conscient de l'importance de se tenir informé des expériences hors Québec en matière de réglementation professionnelle, une équipe a été formée au sein du personnel de l'Office afin d'exercer une veille portant notamment sur les modifications pouvant être apportées aux lois, règlements ou lignes directrices régissant les professionnels nord-américains.

### **Faire connaître les orientations et les résultats du système professionnel**

Développer des stratégies pour faire connaître les orientations et les résultats du système professionnel en :

- soupesant les bénéfices nets du système professionnel ;

Un cadre d'analyse des facteurs à considérer pour une évaluation avantages/coûts des réglementations professionnelles au Québec a été développé. Cet exercice a fait ressortir que l'évaluation de ces avantages se heurte à de nombreuses difficultés conceptuelles et factuelles. L'Office a donc renoncé à donner suite à cette orientation.

- en développant les outils nécessaires pour une meilleure connaissance du système professionnel.

Des comités de travail ont permis d'identifier les données nécessaires à la connaissance du fonctionnement du système professionnel. Des travaux sont en cours pour développer une base de données qui va permettre d'en évaluer la performance et ils devraient être complétés au cours de l'exercice 2005-2006.

## **ORIENTATION STRATÉGIQUE 2 – UN SYSTÈME PROFESSIONNEL OUVERT SUR LE MONDE**

### **Faciliter la mobilité des professionnels québécois et étrangers**

Dans le cadre du commerce intérieur canadien, soutenir la négociation et la mise en oeuvre des ententes de reconnaissance mutuelle en :

- assurant le partage de l'information sur les orientations gouvernementales et l'évolution des travaux ;

Dans le cadre d'une action continue de mise en oeuvre du chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI), l'Office :

- a participé aux réunions du Groupe de travail fédéral-provincial sur les accords de commerce;
- a examiné et a commenté les ententes de reconnaissance mutuelle de plusieurs professions;
- a soutenu certains travaux du coordonnateur québécois de la mobilité de la main-d'œuvre;
- a identifié divers ajustements pouvant être apportés à l'encadrement juridique professionnel pour faciliter la mise en oeuvre des ententes;
- a également continué à assurer la diffusion de l'information à ce sujet auprès des ordres professionnels, notamment par l'administration d'un questionnaire portant sur les modalités d'application des ententes de reconnaissance mutuelle;
- a soutenu le Secrétariat aux Affaires intergouvernementales canadiennes et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à l'égard de la plainte déposée par les CGA du Nouveau-Brunswick (soutenus par CGA Canada et CGA Québec) qui ont entrepris des procédures en vertu de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI) pour se voir reconnaître le droit d'exercer la comptabilité publique au Québec. Il faut savoir qu'au Nouveau-Brunswick, les CGA peuvent effectuer ce qui est, là-bas, communément appelée de l'expertise comptable.
- en s'assurant que les ordres possèdent les moyens nécessaires pour la mise en oeuvre des ententes de reconnaissance mutuelle.

Dans le cadre des échanges internationaux, participer au développement des positions québécoises en concertation avec les ordres.

Conformément à l'échéancier de négociations établi à Doha, les pays membres de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), comme le Canada, ont présenté leurs demandes initiales à l'été 2002. L'Office a procédé à l'analyse des demandes concernant les services professionnels que le Canada a reçues en provenance d'une vingtaine de pays. Les recommandations de l'Office ont été intégrées à la position du gouvernement du Québec dans le cadre des négociations commerciales internationales.

Approuvée par le conseil des ministres le 5 mars 2003, cette position servira de guide pour les négociations à l'égard de l'Accord général sur le commerce et les services (AGCS), mais aussi les divers accords multilatéraux, comme la Zone de libre-échange des Amériques (ZLEA) ou bilatéraux, comme l'Accord de libre-échange Canada-Chili. L'offre initiale canadienne présentée à l'ensemble des membres de l'OMC le 31 mars 2003 reflétait cette position. Par ailleurs, l'Office a continué d'assurer la diffusion de l'information à ce sujet auprès des ordres.

### **ORIENTATION STRATÉGIQUE 3 – UN CADRE DE GESTION DYNAMIQUE**

#### **Développer une gestion par résultat.**

Découlant des obligations de la Loi sur l'administration publique, l'Office s'est doté, dès le printemps 2001, d'un plan stratégique et d'une déclaration de services aux citoyens. L'Office va déposer dans les prochaines semaines son 4<sup>e</sup> rapport annuel de gestion 2004-2005. Des travaux ont été amorcés en vue de déposer un plan stratégique 2004-2007. Toutefois, il est rapidement apparu qu'il était préférable de poursuivre en 2004-2005 la réalisation de certaines activités prévues au plan stratégique 2001-2004. En effet, le nombre et la nature des dossiers en cours d'exécution justifiaient d'ajouter une année au plan stratégique 2001-2004 pour en poursuivre l'exécution et favoriser le développement d'un nouveau plan stratégique 2005-2008.

#### **Réviser les processus de travail internes et assurer la circulation de l'information**

Dès le départ, l'Office s'est doté d'un processus de révision des processus de travail basé sur la participation directe des ressources internes. Les principaux processus révisés concernent :

- le cheminement de la correspondance;
- le suivi des mandats;
- la diffusion des décisions disciplinaires;
- la gestion documentaire;

Il s'agit d'une activité continue.

#### **Contribuer au développement des compétences du personnel.**

L'Office s'est doté d'un plan de développement des compétences du personnel basé sur les besoins de développement individuel de même que les besoins de l'organisation. L'ensemble des besoins est révisé annuellement et la direction de l'Office se donne des priorités organisationnelles. L'Office investit environ 2% de sa masse salariale pour le développement des compétences de son personnel.

## **II. Objectifs du Plan stratégique 2005-2008 de l'Office des professions du Québec**

Les objectifs du Plan stratégique 2005-2008 de l'Office des professions visent principalement à recentrer le système professionnel québécois sur sa mission d'assurer la protection du public et à favoriser la réalisation des services à la population priorisés par le gouvernement. Des mesures visant à mobiliser les ressources et à optimiser les outils en vue de permettre une reddition de compte efficace vont soutenir la réalisation de ce plan stratégique.

À cette fin, les acteurs du système professionnel vont être invités à réfléchir sur les enjeux liés à la mission d'assurer la protection du public et sur les mesures à mettre en place pour se recentrer sur cette mission.

Des interventions sont prévues en vue :

- de renforcer les garanties de compétence, de responsabilité et d'intégrité du système professionnel;

- d'adapter le système professionnel aux nouvelles réalités de pratique;
- de revoir les règles et les processus applicables à l'égard des demandes de rehaussement de la formation pour la délivrance du permis d'exercice par les ordres professionnels;
- de promouvoir les actions du système professionnel axées sur la protection du public.

De plus, l'Office des professions et ses partenaires sont étroitement associés dans la réalisation des objectifs prévus au plan d'action gouvernemental visant à améliorer les services à la population, notamment en matière de santé et d'accessibilité des ressortissants étrangers aux professions réglementées.

Ainsi, l'Office va contribuer, en concertation avec les ordres professionnels, à l'amélioration de l'état de santé de la population et à rendre accessibles des services sociaux et de santé de qualité en finalisant, en collaboration avec les différents partenaires, dont le MSSS, les travaux du groupe expert en santé mentale et en relations humaines. L'Office participe également à différents travaux en vue de faciliter l'intégration des personnes immigrantes aux professions réglementées.

Enfin, l'Office mise sur différentes mesures administratives visant à faciliter l'atteinte de ces objectifs et à améliorer la reddition de compte dans le contexte de la modernisation de l'État. Il vise notamment à améliorer les façons de faire et les processus de coordination internes, à accentuer les efforts de mobilisation des ressources vers l'atteinte des objectifs, tant à l'interne qu'à l'externe et à compléter le développement d'indicateurs pour mesurer le niveau de réalisation des priorités d'action de l'Office.

---

**P.118 POUR LES ANNÉES 2003-2004 ET 2004-2005, INDIQUER :**

- a) LA LISTE DES EMPLOYÉS DE L'OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC AINSI QUE LEUR RÉMUNÉRATION EN INDIQUANT LEUR TITRE ET LES DATES DU DÉBUT DE LA FIN DE LEUR MANDAT, LE CAS ÉCHÉANT;
  - b) LA LISTE DES PERSONNES ET MEMBRES QUI ONT VU LEUR MANDAT RENOUVELÉ EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LES DATES DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT, LE CAS ÉCHÉANT;
  - c) LA LISTE DES PERSONNES ET MEMBRES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉS EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT, LE CAS ÉCHÉANT.
- 

**118a) Année 2003-2004**

Voir annexe 1

**Année 2004-2005**

Voir annexe 2

**118 b) Année 2003-2004 et 2004-2005**

Voir annexe 3

**118 c) Année 2002-2003 et 2003-2004**

Voir annexe 3

**ANNEXE 1**

**Liste des membres du personnel de l'Office des professions du Québec**

**Période du 1<sup>er</sup> avril 2003 au 31 mars 2004**

Nom	Prénom	Fonction	Échelle de traitement		Mandat	
			Minimum	Maximum	Date de début	Date de fin
AMYOT	DIANE	NOTAIRE	35 412,00 \$	94 969,00 \$	N/D	
AUCLAIR	MAUD	AGENTE DE SECRÉTARIAT	31 467,00 \$	33 458,00 \$	2003-12-18	2004-06-18
BOISSONNEAULT	LUCIE	AGENT DE RECHERCHE	34 510,00 \$	65 425,00 \$	N/D	
BOURQUE	DOROTHÉE-ANNE	AVOCATE	35 412,00 \$	94 969,00 \$	2000-12-01	
CARRIER	DENIS	AGENT DE RECHERCHE	34 510,00 \$	65 425,00 \$	N/D	
CASSISTA	ANNIK	BIBLIOTHECNIENNE	27 851,00 \$	41 384,00 \$	2004-02-16	2004-03-26
CHAUMEL	CHRISTINE	AGENTE DE SECRÉTARIAT	31 467,00 \$	33 458,00 \$	N/D	
CHOUINARD	CLAUDE	TECH. INFORMATIQUE	31 759,00 \$	45 256,00 \$	2003-06-10	
COMEAU	MARIE-JOSÉE	TECH. EN DROIT	28 088,00 \$	42 133,00 \$	2003-05-05	2004-01-02
DALLAIRE	SOPHIE	AVOCATE	35 412,00 \$	94 969,00 \$	2002-11-12	2003-07-25
DIONNE	SYLVIE	AGENTE DE SECRÉTARIAT	31 467,00 \$	33 458,00 \$	N/D	
DUBOIS	HÉLÈNE	AGENT DE RECHERCHE	34 510,00 \$	65 425,00 \$	N/D	
DUSABLON	DANIEL	TECH. INFORMATIQUE	31 759,00 \$	45 256,00 \$	2003-03-04	2005-03-04
FERLAND	PIERRE	AVOCAT	35 412,00 \$	94 969,00 \$	N/D	
FORTIN	HÉLÈNE	AVOCATE	35 412,00 \$	94 969,00 \$	2004-02-18	2005-02-18
GAGNÉ	MONIA	TECH. EN DROIT	28 088,00 \$	42 133,00 \$	2004-01-05	
GAUVIN	RÉAL	AGENT DE RECHERCHE	34 510,00 \$	65 425,00 \$	N/D	
GOSELIN	KARINE	ATTACHÉE D'ADMINISTRATION	46 067,00 \$	65 425,00 \$	2004-01-19	
JONCAS	MARTIN	ANALYSTE EN INFORMATIQUE	35 126,00 \$	64 870,00 \$	N/D	
LAFRANCE	LISE	AGENT DE RECHERCHE	34 510,00 \$	65 425,00 \$	N/D	
LAJEUNESSE	HÉLÈNE	CONS. GESTION RESS. HUMAINES	46 067,00 \$	65 425,00 \$	N/D	
LAROSE	CARMEN	TECH. ADMINISTRATION	28 088,00 \$	42 133,00 \$	2003-10-14	
LEBLANC	GINA	AVOCATE	35 412,00 \$	94 969,00 \$	2004-01-19	
LEFEBVRE	DIANE	PRÉPOSÉE AUX RENSEIGNEMENTS	27 595,00 \$	34 937,00 \$	N/D	
LEMIEUX	ANNE-MARIE	TECH. ADMINISTRATION	28 088,00 \$	42 133,00 \$	N/D	
LESAGE	FRANCE	AVOCATE	35 412,00 \$	94 969,00 \$	N/D	
LESSARD	DENIS	AGENT DE RECHERCHE	34 510,00 \$	65 425,00 \$	2004-02-16	
LEVESQUE	CLAUDE	TECH. INFORMATIQUE	31 759,00 \$	45 256,00 \$	N/D	
MARTINEAU	DENISE	BIBLIOTHECNIENNE	27 851,00 \$	41 384,00 \$	N/D	
MATHIEU	LUCIE	AGENTE DE SECRÉTARIAT	31 467,00 \$	33 458,00 \$	N/D	
MORENCY	GEORGETTE	AGENTE DE SECRÉTARIAT	31 467,00 \$	33 458,00 \$	N/D	
MORIN	LYNN	TECH. ADMINISTRATION	28 088,00 \$	42 133,00 \$	N/D	
PAQUETTE	MICHEL	AVOCAT	35 412,00 \$	94 969,00 \$	N/D	2004-01-16
PÉPIN	GINETTE	SECRÉTAIRE PRINCIPALE	34 243,00 \$	39 156,00 \$	N/D	
PLANTE	YVES	TECH. EN DROIT	28 088,00 \$	42 133,00 \$	N/D	
PLANTE	YVES	TECH. ADMINISTRATION	28 088,00 \$	42 133,00 \$	N/D	
POISSON	JEAN-MARTIN	AVOCAT	35 412,00 \$	94 969,00 \$	1999-08-02	
POITRAS	LINE	AGENT DE RECHERCHE	34 510,00 \$	65 425,00 \$	N/D	
RÉMILLARD	ROSAIRE	AGENT DE RECHERCHE	34 510,00 \$	65 425,00 \$	N/D	
ROY	JOCELYNE	AVOCATE	35 412,00 \$	94 969,00 \$	N/D	
ROY	JULIE	AVOCATE	35 412,00 \$	94 969,00 \$	2003-11-17	2004-01-30
VACHON	SYLVIE	TECH. ADMINISTRATION	28 088,00 \$	42 133,00 \$	N/D	
VAILLANCOURT	NATHALIE	AGENTE DE SECRÉTARIAT	31 467,00 \$	33 458,00 \$	N/D	

N/D : non disponible

**Liste du personnel d'encadrement**

Nom	Prénom	Fonction	Traitement	Mandat	
				Date de début	Date de fin
RENY	CHRISTIAN	CADRE	89 286,00 \$	N/D	
RINFRET	MARIE	CADRE JURIDIQUE	109 325,00 \$	2003-12-01	
ROCHON	ANDRÉ	CADRE JURIDIQUE	106 285,00 \$	N/D	2003-09-26
SPARER	MICHEL	CADRE	89 524,00 \$	N/D	

**ANNEXE 2**

**Liste des membres du personnel de l'Office des professions du Québec  
Période du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 mars 2005**

Nom	Prénom	Fonction	Échelle de traitement		Mandat	
			Minimum	Maximum	Date de début	Date de fin
AMYOT	DIANE	NOTAIRE	40 800,00 \$	93 085,00 \$	N/D	
AUCLAIR	MAUD	AGENTE DE SECRÉTARIAT	31 522,00 \$	33 513,00 \$	2003-12-18	18-06-2004
AUGER	MÉLANIE	AGENTE DE SECRÉTARIAT	31 522,00 \$	33 513,00 \$	21-06-2004	23-06-2005
BOISSONNEAULT	LUCIE	AGENT DE RECHERCHE	34 510,00 \$	65 425,00 \$	N/D	
BOURQUE	DOROTHÉE-ANNE	AVOCATE	40 800,00 \$	93 085,00 \$	2000-12-01	
CARRIER	DENIS	AGENT DE RECHERCHE	34 510,00 \$	65 425,00 \$	N/D	
CHAILLEZ	UGO	AVOCAT	40 800,00 \$	93 085,00 \$	14-02-2005	14-02-2006
CHAUMEL	CHRISTINE	AGENTE DE SECRÉTARIAT	31 522,00 \$	33 513,00 \$	N/D	
CHOUNARD	CLAUDE	TECH. INFORMATIQUE	31 759,00 \$	45 256,00 \$	2003-06-10	
DIONNE	SYLVIE	AGENTE DE SECRÉTARIAT	31 522,00 \$	33 513,00 \$	N/D	
DUSABLON	DANIEL	TECH. INFORMATIQUE	31 759,00 \$	45 256,00 \$	2005-03-07	2008-03-07
FERLAND	PIERRE	AVOCAT	40 800,00 \$	93 085,00 \$	N/D	
FORTIN	HÉLÈNE	AVOCATE	40 800,00 \$	93 085,00 \$	2005-02-21	21-02-2006
GAGNÉ	MONIA	TECH. EN DROIT	28 088,00 \$	42 133,00 \$	2004-01-05	
GAUVIN	RÉAL	AGENT DE RECHERCHE	34 510,00 \$	65 425,00 \$	N/D	
GOSSELIN	KARINE	CONS. GESTION RESS. HUMAINES	34 985,00 \$	65 425,00 \$	2004-01-19	
JONCAS	MARTIN	ANALYSTE EN INFORMATIQUE	35 126,00 \$	64 870,00 \$	N/D	
LAFRANCE	LISE	AGENT DE RECHERCHE	34 510,00 \$	65 425,00 \$	N/D	
LAJEUNESSE	HÉLÈNE	CONS. GESTION RESS. HUMAINES	34 985,00 \$	65 425,00 \$	N/D	Retraite 25 mai 2004
LAROSE	CARMEN	TECH. ADMINISTRATION	28 088,00 \$	42 133,00 \$	2003-10-14	
LEBLANC	GINA	AVOCATE	40 800,00 \$	93 085,00 \$	2004-01-19	
LEFEBVRE	DIANE	PRÉPOSÉE AUX RENSEIGNEMENTS	27 815,00 \$	35 229,00 \$	N/D	
LEMIEUX	ANNE-MARIE	TECH. ADMINISTRATION	28 088,00 \$	42 133,00 \$	N/D	
LESAGE	FRANCE	AVOCATE	40 800,00 \$	93 085,00 \$	N/D	
LESSARD	DENIS	AGENT DE RECHERCHE	34 510,00 \$	65 425,00 \$	2004-02-16	
LEVESQUE	CLAUDE	TECH. INFORMATIQUE	31 759,00 \$	45 256,00 \$	N/D	
MARTINEAU	DENISE	BIBLIOTHECNIENNE	27 942,00 \$	41 530,00 \$	N/D	
MATHIEU	LUCIE	AGENTE DE SECRÉTARIAT	31 522,00 \$	33 513,00 \$	N/D	
MORENCY	GEORGETTE	AGENTE DE SECRÉTARIAT	31 522,00 \$	33 513,00 \$	N/D	
MORIN	LYNN	TECH. ADMINISTRATION	28 088,00 \$	42 133,00 \$	N/D	
OUELLETTE	MÉLANIE	AGENT DE RECHERCHE	34 510,00 \$	65 425,00 \$	16-08-2004	16-08-2005
PÉPIN	GINETTE	SECRÉTAIRE PRINCIPALE	34 389,00 \$	39 339,00 \$		Retraite 22 juin 2004
PLANTE	YVES	TECH. EN DROIT	28 088,00 \$	42 133,00 \$	N/D	
PLANTE	YVES	TECH. ADMINISTRATION	28 088,00 \$	42 133,00 \$	N/D	
POISSON	JEAN-MARTIN	AVOCAT	40 800,00 \$	93 085,00 \$	1999-08-02	
POITRAS	LINE	AGENT DE RECHERCHE	34 510,00 \$	65 425,00 \$	N/D	
POULIN	RÉMY-NOËL	AVOCAT	40 800,00 \$	93 085,00 \$	05-07-2004	04-01-2005
RÉMILLARD	ROSAIRE	AGENT DE RECHERCHE	34 510,00 \$	65 425,00 \$	N/D	
ROY	JOCELYNE	AVOCATE	40 800,00 \$	93 085,00 \$	N/D	
TRUDEL	MYRIAM	BIBLIOTHECNIENNE	27 942,00 \$	41 530,00 \$	01-10-2004	17-12-2004
VACHON	SYLVIE	TECH. ADMINISTRATION	28 088,00 \$	42 133,00 \$	N/D	
VAILLANCOURT	NATHALIE	AGENTE DE SECRÉTARIAT	31 522,00 \$	33 513,00 \$	N/D	

**Liste du personnel d'encadrement**

Nom	Prénom	Fonction	Traitement	Mandat	
				Date de début	Date de fin
RENY	CHRISTIAN	CADRE	88 196,00 \$	N/D	
RINFRET	MARIE	CADRE JURIDIQUE	116 356,00 \$	2003-12-01	
SPARER	MICHEL	CADRE	88 196,00 \$	N/D	

### ANNEXE 3

P.118 b) La liste des personnes et membres qui ont vu leur mandat renouvelé en indiquant leur nom, leur titre et les dates du début et de fin de leur mandat, le cas échéant

2003-2004 : Aucun

2004-2005 :

NOM	PRÉNOM	TITRE	DÉBUT MANDAT	FIN MANDAT
DE GRANDMONT	SYLVIE	VICE-PRÉSIDENTE	2004-06-30	2007-06-29

P.118 c) La liste des personnes et membres qui ont été nommés en indiquant leur nom, leur titre et la date du début et de la fin de leur mandat, le cas échéant

2003-2004 :

NOM	PRÉNOM	TITRE	DÉBUT MANDAT	FIN MANDAT
LEMOYNE	GAÉTAN	PRÉSIDENT	2003-09-29	2008-09-29

2004-2005 : Aucun

---

**P.119 NOMBRE, NATURE ET RÉSULTAT DES PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC ET NOMBRE DE CAS PORTÉS DEVANT LES ORDRES PROFESSIONNELS CONCERNÉS AVEC UNE BRÈVE EXPLICATION SUR LA NATURE DE CHAQUE AFFAIRE ET SON CHEMINEMENT DANS LE PROCESSUS, ET CE, POUR 2003-2004 ET 2004-2005.**

---

Le *Code des professions* (L.R.Q., c. C-26) a prévu un certain nombre de recours pour le public en matière professionnelle et a désigné certaines entités pour traiter ces recours au sein des ordres eux-mêmes. Ainsi, le public peut s'adresser au Syndic de l'ordre, au Comité de révision de l'ordre, et au Comité de discipline de l'ordre. Enfin, pour faire appel d'une décision du Comité de discipline, le plaignant, tout comme le professionnel, peuvent faire appel, en dernier ressort, au Tribunal des professions composé de juges de la Cour du Québec.

L'Office des professions du Québec n'apparaît pas dans la chaîne des recours formels prévus à la loi. L'organisme n'a donc pas autorité pour infléchir ou renverser les décisions des entités auxquelles la loi a attribué compétence pour enquêter ou juger.

Il arrive toutefois que des personnes s'adressent à l'Office pour indiquer leur préoccupation ou leur insatisfaction à propos des recours qu'ils ont exercés. L'Office reçoit et traite ces demandes en respectant le cadre limité de son mandat en cette matière. Il joue plutôt un rôle de facilitateur, dans l'esprit de permettre aux personnes qui s'adressent à lui d'exercer leurs recours normalement auprès des instances compétentes.

À cette fin, l'Office veille principalement à donner à ses correspondants les renseignements nécessaires à une bonne compréhension de leur situation et à leur orientation parmi les divers recours. Il veille également à favoriser le retour à une communication utile entre le correspondant et l'ordre lorsqu'il y a problème à cet égard. Ce faisant, l'Office n'intervient pas quant au fondement de la demande. Il se limite à vérifier que les personnes concernées font face à un processus normal ou que l'ordre est sensibilisé à un aspect apparemment anormal et y remédie.

L'Office n'étant pas un point de passage obligé pour l'exercice des recours, les données relatives à ces plaintes ne constituent pas un portrait exhaustif des problématiques vécues dans le système. Elles ne permettent pas d'établir des comparaisons de performance entre les 45 ordres. Les situations sont en effet trop variables d'un ordre à l'autre quant au nombre des membres et surtout quant à la nature de l'activité.

On peut néanmoins dégager certaines données indicatives du volume et de la nature des plaintes dont l'Office est saisi. Ces données sont calculées au 31 mars 2005.

L'Office a reçu et traité 135 plaintes écrites en 2003-2004 et 144 en 2004-2005.

Plusieurs de ces plaintes concernent des insatisfactions qui ne nécessitent pas toujours l'intervention de l'Office ou encore, elles peuvent se régler par une explication fournie par téléphone

Néanmoins, il arrive que l'Office doive intervenir auprès d'un ordre pour favoriser le retour à une communication normale entre l'ordre et le plaignant ou pour assurer la progression du dossier dans les délais prévus. Ainsi, en 2003-2004 et 2004-2005, l'Office est intervenu respectivement 23 et 34 fois auprès des ordres professionnels soit dans 20 à 25 % des cas.

Les interventions consistent à entrer en contact avec l'ordre pour le sensibiliser au besoin d'information d'un correspondant de même que pour rappeler les dispositions de la loi prévoyant certaines mesures d'information (Art. 123 et 123.1 du *Code des professions*). Pour s'assurer du suivi de l'intervention, l'Office informe le plaignant de sa démarche en l'invitant à lui signaler la persistance du problème au-delà d'un délai donné qui est fixé en fonction de la situation à résoudre.

Généralement, ce qui amène le public à se plaindre à l'Office concerne les sujets suivants :

Sujets	2004-2005 %	2003-2004 %
Réponse du syndic (retard)	26%	31%
Réponse du syndic (teneur, attitudes)	26%	25%
Réponse du Comité de révision	2%	7%
Décision du Comité de discipline	2%	3%
Indemnisation/assurance	1%	5%
Conciliation/arbitrage d'honoraires	2%	5%
Inspection professionnelle	2%	---
Admission, réadmission, équivalence	13%	---
Plainte d'un professionnel à l'égard de son syndic	2%	---
Plainte contre un professionnel	14%	---
Divers	10%	24%

De plus, l'Office reçoit et traite chaque année plusieurs centaines d'appels téléphoniques concernant des demandes de renseignements. Toutes ces actions sont bien sûr menées dans l'esprit de la déclaration de services aux citoyens de l'Office.

---

**P.120 COPIE DE LA PARTIE ACCESSIBLE AU PUBLIC DE TOUS LES MÉMOIRES AU CONSEIL DES MINISTRES À L'ÉGARD DESQUELS L'OFFICE DES PROFESSIONS A ÉMIS DES COMMENTAIRES ET NATURE DE CES COMMENTAIRES.**

---

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, l'Office a émis des commentaires à l'égard du projet de loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives (PL 86), présenté à l'Assemblée nationale le 16 décembre 2004. Les commentaires de l'Office ont porté sur l'assujettissement des ordres professionnels aux régimes d'accessibilité aux documents et de protection des renseignements personnels. En ce qui concerne la demande de copie de la partie accessible au public du mémoire accompagnant ce projet de loi, elle relève du ministère du Conseil exécutif.

Quant à la demande de copie de la partie accessible au public des autres mémoires sur lesquels l'Office a été invité à émettre des commentaires, elle relève du ou des ministères responsables de la production de ces documents, soit le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère de la Justice et le ministère des Ressources naturelles et de la Faune. Les commentaires de l'Office à l'égard de ces mémoires ont porté sur les éléments liés au système professionnel québécois.

---

**P.121 BILAN DE LA RÉALISATION DU PLAN D'ACTION MINISTÉRIEL SUR LA MISE À JOUR DU SYSTÈME PROFESSIONNEL QUÉBÉCOIS INCLUANT UN ÉTAT DE SITUATION POUR CHACUN DES SIX PROJETS.**

---

**Mise à jour du système : le plan d'action ministériel**

En novembre 1999, la ministre responsable de l'application des lois professionnelles a rendu public un plan de mise à jour du système professionnel. Ce plan tient compte de l'avis que l'Office des professions avait donné sur le sujet en 1997 et des réflexions suscitées depuis. Il vise également à ce que le système professionnel dispose, le plus possible, des moyens nécessaires pour prendre acte des besoins que provoque l'évolution de notre société moderne à tous les points de vue et qu'il soit capable d'y adapter ses mécanismes.

Le plan d'action comporte six projets qui répondent chacun à des attentes clairement exprimées par les principaux partenaires et acteurs du système. Quatre concernent l'ensemble du système professionnel alors que deux ont une portée sectorielle. Chaque projet s'articule également autour de trois objectifs, soit :

- l'assouplissement et l'allègement du cadre réglementaire;
- l'efficacité accrue des mécanismes de protection du public prévus par le *Code des professions*;
- la plus grande ouverture des milieux professionnels à la coexistence de plusieurs disciplines (multidisciplinarité) et à la mise en commun de leurs compétences respectives (interdisciplinarité).

**Projet 1 – L'allègement du cadre réglementaire des professions et de son processus d'adoption**

Un premier groupe de travail constitué principalement de représentants des ordres professionnels s'est consacré à réviser les diverses dispositions législatives édictant les obligations faites aux ordres en vue de faciliter et de rendre plus efficace l'accomplissement de leur mission. Les travaux se sont échelonnés sur deux ans. Les orientations envisagées ont fait l'objet d'une consultation générale des ordres sur divers sujets, notamment sur un allègement des processus réglementaires, un meilleur contrôle des candidats à l'exercice de la profession et des membres de l'ordre, ainsi que des mesures mieux adaptées aux impératifs de mobilité des professionnels.

Le rapport propose près de deux cents recommandations dont la plupart appellent des modifications au Code des professions. L'Office a préparé un projet préliminaire de Code modifié visant à donner les suites appropriées à ce rapport. Des consultations auprès de plusieurs ordres professionnels ont été effectuées au printemps 2003. Cet exercice a permis de constater l'adéquation entre les modifications suggérées au Code et les recommandations formulées. D'ailleurs, le législateur a déjà donné suite à certaines recommandations dans le cadre de l'adoption du P. L. 41 (Loi modifiant le Code des professions) qui a été sanctionné le 17 juin 2004.

Un groupe de travail, dirigé par le président de l'Office, a été constitué en juin 2004 en vue de revoir l'ensemble des recommandations formulées et d'actualiser les demandes en fonction des besoins du système professionnel en matière de protection du public. Le résultat des travaux devrait bientôt être soumis au ministre responsable de l'application des lois professionnelles.

## **Projet 2 – L'amélioration des mécanismes de contrôle : l'inspection et la discipline**

Un autre groupe de travail, constitué dans le même esprit que pour le projet 1 s'est penché sur les améliorations à apporter aux principaux mécanismes de contrôle de l'exercice professionnel, soit l'inspection professionnelle et la discipline. Plus précisément, les recommandations se rapportent à un bureau du syndic mieux organisé, plus cohérent et mieux outillé et visent à rendre le comité de discipline plus efficace et rapide.

Les réflexions et consultations ont été menées en suivant le même modèle que pour le volet 1. Les modifications à apporter au Code font l'objet actuellement d'un dernier examen par le groupe de travail de l'Office mentionné au point 1 avant d'être soumis au ministre responsable de l'application des lois professionnelles.

## **Projet 3 – De nouvelles formes juridiques pour l'exercice des professions**

Le Projet de loi 169 a été présenté à l'Assemblée nationale le 1<sup>er</sup> décembre 2000 et adopté en 2001. Il a mené à l'introduction au Code des professions de la faculté, accordée à chacun des ordres professionnels, d'autoriser par règlement ses membres à exercer leurs activités professionnelles au sein de deux types de sociétés: la société en nom collectif à responsabilité limitée et la société par actions. Ce régime nouveau est notamment caractérisé par un aménagement plus souple qu'auparavant de la responsabilité professionnelle.

La loi elle-même comporte peu de prescriptions, sinon l'obligation pour le membre qui se conforme aux conditions d'autorisation de le déclarer à l'Ordre et, surtout, celle de fournir et maintenir une garantie contre la responsabilité professionnelle (une assurance notamment), pour la société, en guise de contrepartie à la suppression du droit de faire appel au patrimoine de chacun des professionnels du groupe, étranger ou pas à l'acte fautif. Du reste, la loi laisse intactes l'imputabilité individuelle et la responsabilité de chaque professionnel, en regard des activités qu'il accomplit lui-même ou sous sa supervision.

Ainsi habilités, plusieurs ordres professionnels ont entrepris d'examiner les conditions à prévoir pour l'autorisation y incluant les adaptations aux règles déontologiques qui deviendraient requises, quant à la dénomination sociale et aux honoraires notamment. L'Ordre des comptables agréés a, depuis février 2003, un règlement d'autorisation approuvé par le gouvernement alors que celui du Barreau, est entrée en vigueur en mai 2004.

D'autres projets sont à différentes étapes du processus d'adoption, dont ceux du Collège des médecins, des arpenteurs-géomètres, des comptables généraux licenciés, des dentistes, des ingénieurs, des notaires, des opticiens d'ordonnances, des pharmaciens, des médecins vétérinaires, des podiatres, des optométristes, des architectes, des agronomes et des audioprothésistes.

## **Projet 4 – Soupeser les bénéfices nets du système professionnel**

Le quatrième projet vise à doter le système d'un outil de mesure pour en arriver à évaluer ses bénéfices nets pour la population. À cette fin, l'Office a demandé à un économiste d'identifier les paramètres d'analyse qui permettront d'en dégager les avantages socio-économiques. Les travaux ont permis de développer un cadre d'analyse des facteurs à considérer pour une évaluation avantages-coûts. Cet exercice a toutefois fait ressortir que l'évaluation de ces avantages se heurte à de nombreuses difficultés conceptuelles et factuelles de sorte que l'Office n'a pas poursuivi la réalisation de ce projet.

## **Projet 5 – Révision des champs de pratique**

- **Révision du champ de pratique des architectes**

La Loi sur les architectes a été modifiée par l'Assemblée nationale en décembre 2000. Cette révision de la loi avait pour but de remplacer les normes désuètes qui balisaient alors le domaine d'intervention de l'architecte et que beaucoup trouvaient trop restrictives, notamment l'Ordre des technologues professionnels. La loi libéralise dans une certaine mesure la pratique de l'architecture là où d'autres règles offrent les garanties nécessaires pour la protection du public.

La loi prévoit l'obligation pour l'Ordre des architectes d'autoriser des personnes autres que des architectes à exercer certaines activités réservées aux architectes, selon un mécanisme réglementaire d'application connue au sein du système professionnel. La loi prévoyait également qu'un rapport ministériel devait être présenté à l'Assemblée nationale dans les 2 ans de l'entrée en vigueur de la loi, soit en décembre 2002.

Un rapport a effectivement été déposé à l'Assemblée nationale en décembre 2002. Le rapport mentionnait notamment qu'aucun règlement n'avait été adopté par l'Ordre des architectes et qu'aucun jugement ne pouvait par conséquent être porté quant à l'application du mécanisme d'autorisation d'acte. Un projet préliminaire de règlement transmis à l'Office s'est révélé nettement insuffisant en ce qu'il n'autorisait véritablement aucun acte professionnel à qui que ce soit.

Une Commission parlementaire s'est tenue en février 2003 sur cette question sans qu'il puisse y avoir consensus sur les modifications à apporter. Au contraire, les architectes se sont montrés opposés à tout nouveau partage de leur domaine d'exclusivité alors que d'autres intervenants ont fait d'autres commentaires. Notamment, l'Union des producteurs agricoles a demandé une libéralisation totale en ce qui a trait aux bâtiments agricoles et les designers d'intérieurs ont réclamé le retrait du design d'intérieur du champ de l'architecture.

La poursuite de ce dossier est problématique et il va faire partie de la planification stratégique de l'Office 2005-2008.

#### • Révision du champ de pratique des ingénieurs

Depuis plusieurs années, l'Ordre des ingénieurs fait valoir un décalage important entre l'exercice moderne du génie et la loi qui en régit la pratique.

En avril 2001, l'Office a produit un document de travail dans lequel il propose 4 orientations de base devant servir à la révision de la loi :

1. définir un champ descriptif de la pratique des ingénieurs qui tienne compte des méthodes propres à ce domaine ;
2. définir des activités réservées non pour l'ensemble du génie mais par domaine particulier du génie ;
3. à partir des actes réservés identifier les exceptions permettant aux autres professionnels d'exercer leurs compétences ;
4. assouplir l'exercice du génie en entreprise par le recours aux technologues.

Sur la base de ces recommandations l'Ordre des ingénieurs et celui des technologues ont accepté que soit confié à un Comité d'experts le soin d'analyser ces orientations et de proposer des voies de mise en œuvre. Une première réunion d'experts s'est tenue en juillet 2001 et elle n'a pas permis de faire progresser la réflexion. Par la suite, l'Office a engagé un consultant pour effectuer des recherches en vue de documenter et préciser davantage les orientations soumises.

En décembre 2003, l'Office a vérifié auprès de l'Ordre des ingénieurs son intérêt à reprendre l'exercice visant à réviser le champ d'exercice des ingénieurs à partir des travaux réalisés par le consultant. La proposition de l'Office visait également à augmenter de 3 à 5 le nombre de membres du Comité d'experts, soit 3 ingénieurs et 2 technologues professionnels.

L'Ordre des ingénieurs et l'Ordre des technologues professionnels ont accepté la proposition de l'Office et collaboré à la désignation des experts désignés par l'Office. Le comité a tenu 11 rencontres au cours de l'année 2004-2005 visant en particulier à identifier et documenter les différents domaines du génie. Des consultations vont être effectuées au cours des prochains mois auprès des ordres professionnels concernés aux fins de valider les travaux. Néanmoins, il reste beaucoup de travail à compléter. L'Office devrait recevoir les recommandations du Comité à la fin de l'exercice 2005-2006.

## **Projet 6 – La mise à jour de l'organisation professionnelle du secteur de la santé et des relations humaines**

### **Premier rapport : Le secteur public**

Plus de la moitié des professions réglementées au Québec sont reliées à la santé (26/45). Pour la plupart, leur champ d'exercice a été fixé en 1973 et n'a pas été substantiellement revu depuis. Il fallait donc revoir ces champs, non seulement pour éliminer certaines barrières liées à leur définition, mais surtout pour tenir compte de l'évolution considérable des connaissances des professionnels, des techniques, des façons de faire et aussi des besoins du milieu.

En novembre 1999, un Groupe de travail ministériel sur les professions de la santé et des relations humaines a été constitué pour examiner la situation et présenter des solutions. Il a remis un premier rapport en décembre 2001; il recommandait notamment des modifications aux champs d'exercice des professionnels œuvrant dans le réseau public de la santé: diététistes, ergothérapeutes, infirmières et infirmiers, infirmières et infirmiers auxiliaires, inhalothérapeutes, médecins, orthophonistes et audiologistes, pharmaciens, physiothérapeutes, technologues médicaux, technologues en radiologie. À la suite de ce rapport, l'Office a reçu le mandat de procéder à une consultation et de proposer des modifications législatives qui fassent en sorte que la mise à jour des champs d'exercice permette l'évolution des pratiques professionnelles et crée un contexte favorable à la multidisciplinarité.

La Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé (L.Q. 2002, c.33) a été adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale en juin 2002. Ses principales dispositions sont entrées en vigueur en janvier 2003, à la suite d'un décret gouvernemental.

L'entrée en vigueur de la Loi a entraîné des effets sur la réglementation. Des modifications ont dû être apportées à diverses dispositions réglementaires de manière à assurer la continuité des soins et des services et à préserver les droits acquis. Il reste encore certaines situations à actualiser et l'Office est en relation constante avec les ordres professionnels concernés et les institutions du réseau de la santé pour apporter les correctifs appropriés.

### **Deuxième rapport : La santé mentale, les relations humaines et le secteur privé**

Les travaux visaient cette fois la modernisation des champs d'activités des professionnels œuvrant dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines de même que les professionnels de la santé œuvrant principalement en cabinet privé. Les problématiques visées et l'état de situation de ce dossier ont fait l'objet d'une fiche distincte, soit la P-77.

---

**P.122 ÉTAT DE SITUATION SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOI 90, LOI MODIFIANT LE CODE DES PROFESSIONS ET D'AUTRES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ, ET INDIQUER:**

- a) **ÉTAT D'AVANCEMENT DES TRAVAUX SUR L'ARTICLE 37.1 DE LA LOI QUI DOIT ENTRER EN VIGUEUR À UNE DATE QUI RESTE À DÉTERMINER, INDIQUER L'ÉCHÉANCIER PRÉVU POUR SA MISE EN VIGUEUR;**
  - b) **ÉTAT D'AVANCEMENT DES TRAVAUX SUR L'ARTICLE 12 DE LA LOI QUI DOIT ENTRER EN VIGUEUR À UNE DATE QUI RESTE À DÉTERMINER, INDIQUER L'ÉCHÉANCIER PRÉVU POUR SA MISE EN VIGUEUR.**
- 

### **État de situation sur la mise en œuvre du projet de la Loi 90**

Les dispositions du projet de la Loi 90 sont entrées en vigueur aux dates prévues au décret gouvernemental 1465-2002 du 11 décembre 2002, soit le 30 janvier 2003 et le 1er juin 2003 à l'exception de l'article 37.1, sous-paragraphe i) du paragraphe 3° du Code des professions et de l'article 12 de la Loi sur les infirmières et les infirmiers (L.R.Q., c. I-8).

En ce qui concerne le sous-paragraphe i) du paragraphe 3° de l'article 37.1 du Code des professions, il s'agit de la réserve de l'activité suivante : « procéder à des manipulations vertébrales et articulaires, lorsqu'une attestation de formation lui est délivrée par l'Ordre dans le cadre d'un règlement pris en application du paragraphe o) de l'article 94 ». Au moment de son entrée en vigueur, cette disposition législative sera applicable aux membres de l'Ordre de la physiothérapie et aura pour effet que ceux et celles qui désireront exercer cette activité devront détenir une attestation de formation délivré par l'Ordre.

Au moment de décréter l'entrée en vigueur des dispositions de la Loi 90, l'Ordre des chiropraticiens s'est opposé à ce qu'une telle activité soit confiée aux membres de l'Ordre de la physiothérapie. C'est pour cette raison que l'entrée en vigueur de cette disposition a été retardée. Toutefois, dans les faits, l'introduction de cette activité à la liste des activités réservées aux membres de l'Ordre de la physiothérapie venait simplement confirmer un arrêt de la Cour d'appel du Québec dans l'affaire *Thomas c. Ordre des chiropraticiens du Québec (2000) R.J.Q. 625*.

Pour ce qui est de l'article 12 de la Loi sur les infirmières et les infirmiers, la modification a pour effet de ne plus obliger le Bureau de l'Ordre des infirmières et des infirmiers d'adopter un règlement déterminant, parmi les actes réservés à ses membres, ceux qui peuvent être posés par toute personne qui n'est pas membre de l'Ordre, notamment les infirmières et infirmiers auxiliaires.

Actuellement et indépendamment de l'entrée en vigueur de cet article, cette obligation n'est plus requise, compte tenu, d'une part, des nouvelles activités qui sont réservées aux infirmières et infirmiers auxiliaires en vertu du paragraphe 5° de l'article 37.1 du Code des professions et, d'autre part, du fait qu'il n'y a plus de puéricultrices ou garde-bébés. Quoiqu'il en soit, le paragraphe h de l'article 94 du Code des professions permet, si nécessaire, à l'Ordre des infirmières et infirmiers d'autoriser les infirmières auxiliaires ou d'autres personnes à exercer des activités réservées aux infirmières.

Par ailleurs, dans le cadre d'un mandat confié à l'Office des professions du Québec par le gouvernement, un comité d'experts portant sur la contribution des infirmières auxiliaires à la thérapie intraveineuse a été mis en place pour examiner cette question.

Le comité a déposé son rapport à l'Office qui en a approuvé le contenu lors de sa séance du 23 mars 2005.

Ce rapport est maintenant soumis aux autorités gouvernementales pour orientation.

---

**P.123 ÉTAT DE SITUATION DU DEUXIÈME RAPPORT BERNIER. ÉCHÉANCIER PRÉVU POUR CHACUN DES ORDRES PROFESSIONNELS VISÉS. ÉTAT DE SITUATION DES CONSULTATIONS ET ÉCHÉANCIER DE MISE EN ŒUVRE DU RAPPORT INCLUANT LES PRÉVISIONS DE DÉPÔT DE PROJETS DE LOI.**

---

**Suivi au 2<sup>e</sup> rapport du groupe de travail ministériel sur les professions de la santé et des relations humaines**

**1. Volet Santé mentale et relations humaines**

Les problématiques à régler dans le secteur de la santé mentale et des relations humaines ne sont pas de la même nature que celles relevées dans le domaine de la santé physique. Par exemple, on ne retrouve pas en santé mentale le caractère d'urgence qui prévalait en santé physique en raison notamment de la pénurie de main d'œuvre constatée dans plusieurs groupes de professionnels. De plus, la problématique du cloisonnement des champs d'exercice ne se pose pas parce qu'on y retrouve principalement des professions à titre réservé et les services sont actuellement offerts à la population en l'absence de toutes réserves exclusives d'activité.

Il faut se rappeler que la pratique professionnelle en santé mentale et en relations humaines a été traitée subséquentement à la santé physique. Les recommandations du groupe de travail ont soulevé plusieurs questionnements. C'est pourquoi, l'Office a procédé à l'automne 2002 à une consultation auprès des ordres professionnels concernés, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'auprès de certains organismes gouvernementaux responsables du respect des droits des citoyens.

On retient de ces consultations que des étapes de travail restent à franchir avant d'en arriver à l'élaboration d'un projet de loi visant à moderniser la pratique professionnelle dans ce secteur. Les recommandations contenues au rapport ne peuvent donc être adoptées telle que présentées. L'Office a donc vérifié, à la fin de l'automne 2003, auprès des ordres professionnels concernés leurs attentes quant à la poursuite des travaux en ce qui concerne la modernisation de leur champ d'exercice et la réserve d'activités professionnelles dans ce secteur.

À la suite de ces consultations, l'Office a proposé un plan d'action en vue de revoir la pertinence et d'actualiser les recommandations du 2<sup>e</sup> rapport du groupe de travail ministériel qui devraient notamment permettre de moderniser les champs d'exercice professionnels concernés.

À cette fin, un groupe expert en santé mentale a été constitué afin de conseiller l'Office. Sous la responsabilité d'une personne désignée par l'Office, le groupe est composé de la façon suivante :

- un noyau de sept experts représentatifs des principales activités professionnelles du secteur de la santé mentale et des relations humaines (conseiller d'orientation, ergothérapeute, infirmière, médecin-psychiatre, psychoéducateur, psychologue et travailleur social);
- une personne désignée par le ministère de la Santé et des services sociaux;
- une personne désignée par l'Office des professions.

De plus, deux forums assumeront une fonction de validation au cours de l'évolution des travaux. L'un est constitué de représentants des ordres professionnels et l'autre regroupera des représentants du milieu des établissements et du milieu des organismes communautaires.

Ce plan d'action a été accueilli avec enthousiasme. Les ordres professionnels ont contribué activement à la composition du groupe expert et au démarrage des travaux. De fait, la première réunion du groupe s'est tenue le 27 février 2004 et des séances de travail sont tenues à raison d'une à deux réunions par mois.

Les travaux du groupe expert permettront de disposer, principalement pour les psychologues, les travailleurs sociaux, les conseillers d'orientation et les psychoéducateurs :

- de champs d'exercice professionnel mis à jour;
- d'une liste d'activités pouvant être réservées.

De plus, le comité doit soumettre des solutions concernant les groupes d'intervenants qui ne sont pas admissibles au système professionnel, tel les sexologues et les criminologues, et l'encadrement de la psychothérapie.

Le principal enjeu est de rallier les ordres professionnels autour de ce qui constitue l'essence de leur profession en fonction de la protection du public. Puis de convaincre les partenaires de la nécessité de réserver certaines activités, étant donné le préjudice qu'elles représentent. Ces activités devront être réalisées par des intervenants membres d'un ordre professionnel, afin d'offrir les garanties de compétence et l'imputabilité du système professionnel.

Le groupe expert est à compléter la révision des champs d'exercice, une liste des activités à réserver, une proposition d'encadrement de la psychothérapie et des recommandations concernant des groupes non admissibles au système professionnel.

Le rapport du groupe expert attendu à la fin de l'année 2005 devrait permettre à l'Office d'élaborer pour la fin de l'exercice 2005-2006 un projet de modifications législatives et réglementaires concernant la modernisation de la pratique professionnelle de la santé mentale et des relations humaines.

## 2. Volet Secteur privé

Les éléments du deuxième rapport du Groupe de travail (rapport Bernier), rendu public en juin 2002, qui porte sur la définition des champs d'exercice des professionnels qui œuvrent dans le secteur privé, visent les professions suivantes : dentistes, hygiénistes dentaires, denturologistes, techniciens dentaires, optométristes, opticiens d'ordonnances, acupuncteurs, audioprothésistes, chiropraticiens et podiatres.

L'Office a mené une consultation sur les recommandations de ce groupe de travail, ce qui a mis en lumière de nombreuses zones de divergences quant aux changements à apporter aux champs d'exercice. En outre, les problématiques à résoudre apparaissent très variées et ne trouvent pas toujours leur solution dans une redéfinition du champ d'exercice. Pour certaines professions, les recommandations du Groupe de travail invitent davantage à une simple réécriture du champ actuel plutôt qu'à une redéfinition.

À la différence des ordres visés par la Loi 90, ceux qui œuvrent dans le secteur privé ne constituent pas un groupe homogène, partageant à la fois des clientèles et un lieu de travail communs. De plus, les difficultés vécues par chacune de ces professions ne sont pas de même nature. Dans le secteur privé et dans un contexte de libre entreprise, la modernisation peut être pertinente dans certains cas, mais ne revêt pas le même caractère d'urgence. Les changements aux champs d'exercice ont un effet potentiel sur le « marché » de ces professions dont la majorité (8/10) dispose d'une exclusivité de pratique, partagée ou non. Des changements ont récemment été apportés — optométristes, techniciens dentaires, podiatres — ou encore les dispositions législatives régissant la profession sont entrées en vigueur depuis peu, comme c'est le cas des acupuncteurs. Il peut donc ne pas paraître nécessaire de modifier les lois uniquement pour se conformer au nouveau modèle de rédaction introduit par la Loi 90.

En suivi du deuxième rapport, l'Office a envisagé de proposer des orientations fondées sur une identification des problèmes spécifiques à résoudre et des solutions à privilégier.

Dans le secteur dentaire, qui regroupe les dentistes, les hygiénistes dentaires, les denturologistes et les techniciens dentaires, les enjeux portent sur une plus grande reconnaissance du rôle et de l'autonomie des hygiénistes dentaires et sur l'accroissement de l'intervention des denturologistes dans différents domaines dont celui de la prothèse implanto-portée. Le résultat de l'examen des commentaires reçus lors de la consultation indique que des zones importantes de désaccord demeurent quant aux modifications à apporter dans ce secteur. L'Office a récemment amorcé un processus de consultation auprès des ordres professionnels concernés afin d'identifier des experts qui seront désignés par l'Office pour faire partie d'un groupe conseil chargé de lui faire des recommandations dans ce domaine d'activité.

Dans le secteur oculovisuel dont les professions d'optométriste et d'opticien d'ordonnances font partie, l'enjeu principal concerne la contribution du personnel d'assistance aux activités réservées de vente, de pose et d'ajustement des lentilles ophtalmiques dans les cabinets d'optométristes; il s'agit de dégager les solutions qui vont satisfaire les deux ordres et d'identifier les moyens pour les mettre en œuvre, dans le respect des activités réservées aux opticiens d'ordonnances.

En podiatrie, l'enjeu principal est la capacité pour le podiatre de prescrire des analyses de laboratoire afin de compléter la récente révision de la liste des médicaments qu'il peut utiliser, administrer ou prescrire.

En chiropratique, les enjeux principaux ont trait à l'étendue du champ de pratique, notamment la capacité de prescrire des analyses de laboratoire et d'établir un diagnostic. Le manque de concordance entre les demandes de l'Ordre et les recommandations du Groupe de travail implique un examen attentif et une recherche de solution qui ne peuvent se faire rapidement. Cette question est toujours devant les tribunaux.

Pour les autres professions concernées, soit les acupuncteurs et les audio-prothésistes, aucune modification des champs d'exercice n'est souhaitée par les ordres, ni n'apparaît nécessaire.

À compter de l'automne 2003, l'Office a poursuivi son analyse et a entrepris de consulter l'ensemble des ordres professionnels pour vérifier leurs besoins notamment à l'égard de la modernisation de leurs champs de pratique respectifs. Cet exercice devrait également permettre de dégager un bilan et d'élaborer un plan d'action visant à donner suite aux attentes des ordres professionnels en vue de mieux assurer la protection du public.

La consultation de l'ensemble des 45 ordres professionnels s'est terminée en juin 2004 et l'Office est à déterminer ses priorités d'action, non seulement à l'égard des ordres professionnels du secteur privé visés par le deuxième rapport du groupe de travail ministériel, mais également pour l'ensemble des ordres professionnels.

Les priorités vont nécessairement tenir compte de l'urgence d'agir en vue d'assurer la protection du public, mais également des enjeux rattachés aux interactions entre les ordres professionnels du même secteur d'activité, en tenant compte également des disponibilités des ressources de l'Office pour satisfaire aux nombreuses demandes d'intervention.

Il est encore trop tôt pour se prononcer sur un échéancier de réalisation puisque certaines analyses doivent être complétées. Les orientations devraient être soumises au ministre responsable de l'application des lois professionnelles dans les meilleurs délais dans le cadre de la planification stratégique 2005-2008 de l'Office.

---

**DEC**

---

**P.14 Ventilation détaillée des dépenses du Fonds de l'état civil pour 2001-2002, 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005 et prévisions pour 2005-2006.**

Dépenses	2005-2006 <sup>1</sup>	2004-2005	2003-2004	2002-2003	2001-2002
	En 000\$				
Traitements et avantages sociaux	10 834 895	11 056 003	9 860 406	9 133 362	7 158 675
Transport et communication	1 221 700	1 279 333	1 167 187	1 256 197	1 086 580
Services professionnels et administratifs	1 154 533	1 075 133	1 345 692	569 436	1 227 073
Entretien et réparations	40 000	39 132	47 750	62 061	46 092
Loyers	1 400 624	1 220 778	988 007	967 051	892 409
Fournitures et approvisionnements	526 500	558 765	807 756	846 109	570 286
Frais financiers	150 000	162 386	155 415	147 580	121 689
Intérêts sur la dette à long terme	-	-	2 486	68 888	215 686
Amortissement des immobilisations	646 572	558 067	208 374	330 307	195 429
Amortissement des frais de développemet de systèmes	929 758	899 565	899 565	1 571 801	1 577 211
Créances douteuses	50 000	35 443	25 463	36 103	35 306
<b>Total :</b>	<b>16 954 582</b>	<b>16 884 605</b>	<b>15 508 101</b>	<b>14 988 895</b>	<b>13 126 436</b>

<sup>1</sup> Pour l'exercice financier 2005-2006, il s'agit de prévisions.