
Office de la protection du consommateur

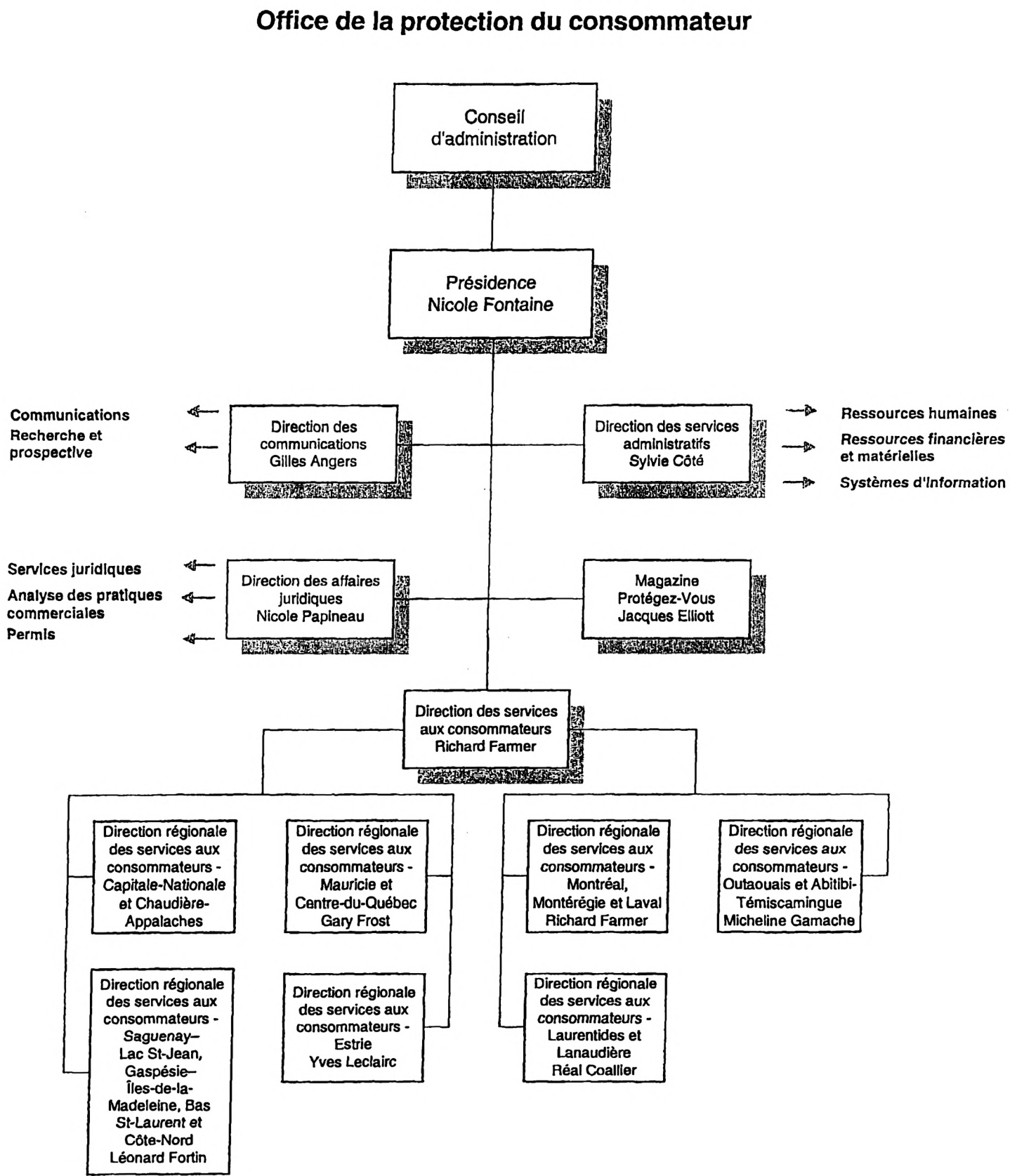
ASSEMBLÉE NATIONALE
RÉPO

00 AVR 12 15:45

**Étude des crédits
2000-2001**

**Demandes de renseignements généraux et particuliers
requis par l'Opposition officielle**

G.1 Organigramme du ministère ou de l'organisme en indiquant pour chaque poste le nom et le titre du titulaire



G.2 Liste de toutes les publications du ministère ou de l'organisme (incluant les publications régulières, particulières ou occasionnelles) :

- . tirage
- . coût
- . distribution
- . imprimeur

PUBLICATIONS DE L'OPC				
TITRE	TIRAGE	COÛT D'IMPRESSION	IMPRIMEUR	MODE DE DISTRIBUTION
RAPPORT ANNUEL	800 exemplaires	1 675,71 \$	Imprimerie Laurentide inc.	Société canadienne des postes Courrier interne Publications du Québec (en vente) Autres exemplaires en vente (2 \$) dans les librairies des Publications du Québec
DÉPLIANTS :				
Services à louer Leased services	20 000 5 000	1800 \$	Impresse Itée	Office de la protection du consommateur
La publicité : faut en prendre et en laisser! Advertising : take it with a grain of salt	20 000 5 000	1721 \$	Impresse Itée	Idem
Les commerçants Itinérants : de la visite Inattendue Door-to-door salesmen: unexpected visitors	20 000 5 000	2800 \$	Impresse Itée	Idem
L'OPC vous aide à faire valoir vos droits The OPC is there to help you defend your rights	20 000 5 000	1721 \$	Impresse Itée	Idem
Pour faire bon ménage avec les réparateurs d'appareils ménagers Getting along with appliance repair contractors	20 000 5 000	1975 \$	Impresse Itée	Idem
Les contrats : signer, c'est s'engager Contracts : forewarned is forearmed	20 000 5 000	2500 \$	Impresse Itée	Idem
Des garanties GARANTIES Warranties, you can count on	20 000 5 000	1721 \$	Impresse Itée	Idem
L'auto et la moto sur la bonne voie Automobiles and motorcycles moving in the right direction	20 000 5 000	5000 \$	Impresse Itée	Idem
Les pratiques de commerce : gare aux apparences Business practices : appearances can be deceptive	20 000 5 000	1725 \$	Impresse Itée	Idem

G.2 Liste de toutes les publications du ministère ou de l'organisme (incluant les publications régulières, particulières ou occasionnelles) :

- . tirage
- . coût
- . distribution
- . imprimeur

Des comptes en souffrance : finis le harcèlement, les menaces...!	20 000	1721 \$	Impresse ltée	Office de la protection du consommateur
Overdue accounts? No more threats or harassment	5 000			
Automobiles : les transactions entre particuliers	20 000	2825 \$	Impresse ltée	Idem
Automobile : transactions between individuals	5 000			
Louer plutôt qu'acheter?	20 000	2497 \$	Impresse ltée	Idem
Leasing versus buying?	5 000			
Les préarrangements funéraires : vos droits et vos recours	20 000	2811 \$	Impresse ltée	Idem
Prearranged funeral services : your rights and recourses	5 000			

G.3 Liste des voyages *hors Québec* depuis le 1^{er} avril 1999

- . endroit et dates du départ et du retour;
 - . but du voyage;
 - . personnes rencontrées;
 - . coût;
 - . nom des ministres, députés, personnel de cabinet, fonctionnaires concernés (avec leur titre) et autres participants (avec leur titre);
 - . pour les organismes, nom des dirigeants et fonctionnaires concernés;
 - . bilan et résultat des rencontres.
-

1. **TORONTO, Ontario – 20, 21, 22 et 23 avril 1999**

Coût : 2258,67 \$

A. Le 21 avril 1999

Réunion du groupe de travail du Comité sur les mesures en matière de consommation portant sur le commerce électronique. Le Comité des mesures en matière de consommation est constitué en vertu de l'Accord sur le commerce intérieur.

PARTICIPANT :

M^e André Allard, avocat aux Services juridiques

PERSONNES RENCONTRÉES :

- . Les membres du groupe de travail
(Représentants de provinces canadiennes et du gouvernement fédéral) :
 - Barry Bain, Colombie-Britannique;
 - Rob Harper, Ontario;
 - Marjorie Simpson, Manitoba;
 - Richard Shaffner, Nouveau-Brunswick;
 - Greg Rudolf, Alberta;
 - David Waite, Canada
 - Colin Barry, Canada.

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Poursuite des travaux en vue d'élaborer des recommandations aux ministres de la consommation, relativement à la protection des consommateurs dans le cadre du commerce électronique, en vue de la Conférence des ministres responsables de la consommation du Canada qui s'est tenue à l'automne 1999.

Réunion du sous-comité de Canshare (voir page suivante).

G.3 Liste des voyages *hors Québec* depuis le 1^{er} avril 1999

B. *Les 21, 22 et 23 avril 1999*

Réunion du sous-comité de Canshare (MM. Gilles Angers et Gilles Gagnon).

PARTICIPANTS :

- . M. Gilles Angers, directeur
- . M. Gilles Gagnon, responsable du Service de l'analyse des pratiques commerciales

PERSONNES RENCONTRÉES :

- . Rob Phillips, Alberta
- . Denise Bagnell, Alberta
- . Larry Wilson, Saskatchewan
- . Judy Budawitch, Nouveau-Brunswick
- . Carol Gilmour, Ontario
- . Linda Peters, Ile-du-Prince Edouard
- . Mary Freeman, Colombie Britannique
- . Deindre Brennam, Ontario
- . Richard Shaffner, Nouvelle Écosse
- . Michaël Gagnon, Territoires du Nord-Ouest
- . Beverly Cowley, Ontario
- . Doug Fraser, Industrie Canada
- . Bernard Chenier, Industrie Canada
- . Pierre Pitre, Industrie Canada

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Il a été décidé que la majorité des membres devront alimenter le système au plus tard le 31 mai 2000. Nous atteindrons potentiellement cet objectif lorsque nous aurons obtenu une réponse de la Commission d'accès à l'information quant à l'information que nous aurons droit d'y mettre.

Il y a eu des discussions sur les coûts du système, c'est-à-dire les coûts d'implantation et d'entretien.

Les membres du sous-comité ont discuté sur le type d'entente qui devrait y avoir avec les différents organismes voulant adhérer au système Canshare.

Il a été aussi question des critères d'admission des nouveaux membres.

G.3 Liste des voyages hors Québec depuis le 1^{er} avril 1999

2. SHANGHAÏ, Chine – Du 25 avril au 6 mai 1999

Coût : 1688,81 \$

À l'invitation de la ville de Shanghai, participer, avec des collègues de la ville de Montréal et de l'entreprise privée, à un programme d'exposés et de rencontres d'une semaine chez nos homologues chinois, concernant principalement la protection des consommateurs.

PARTICIPANTE :

M^{me} Nicole Fontaine, présidente

PERSONNES RENCONTRÉES :

- Maire de Shanghai et son équipe
- Dirigeants du Centre d'aide civile (consommation) du district de Luwan (Shanghai) :
 - M. HU Xian Guang, conseiller du Centre d'aide civile de Luwan District
 - M. XU Da Wei, vice-directeur du Département civil de Luwan District et directeur du Centre d'aide civile de Luwan District
 - M. ZHU Ru An, vice-directeur du Centre d'aide civile de Luwan District
- Dirigeants des comités de personnes âgées de Shanghai et visites de différents centres
- M. SUN Hong Ming, vice-directeur de la Câblo Station de Shanghai
- Mme ZHU Ning, interprète de l'École normale supérieure de la Chine-Est
- Mme Nicole Delpérée, experte internationale en droit de la personne

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Échange d'information sur les services offerts aux consommateurs dans nos pays et les problèmes rencontrés. Meilleure connaissance des enjeux. Collaboration à poursuivre dans le futur.

Note :

Les frais de séjour et de repas ont été assumés par la ville de Shanghai.

G.3 Liste des voyages hors Québec depuis le 1^{er} avril 1999

3. CALGARY, Alberta – Du 25 au 30 mai 1999**Coût : nil**

Dans le cadre du Commerce intérieur, participer à une rencontre sur le Comité d'échange d'information (sur le développement du site Canshare).

PARTICIPANT :

M. Gilles Angers, directeur

PERSONNES RENCONTRÉES :

- . M^{me} Denise Bagnell, consultant, Alberta
- . M. Pierre Pitre, Industrie Canada, Ontario

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Finalisation de la traduction du site francophone de Canshare.

Note :

Les dépenses ont été assumées par le gouvernement fédéral.

G.3 Liste des voyages *hors Québec* depuis le 1^{er} avril 1999

4. *TUCSON, Arizona – Du 9 au 12 juin 1999*

Coût : 4032,19 \$

Conférence annuelle de la National Association of Consumer Agency Administrators (NACAA)
«Consumer Protection Challengers : Today and into the 21st Century».

PARTICIPANTS :

- . M^{me} Nicole Fontaine, présidente
- . M^e André Allard, avocat aux Services juridiques

PERSONNES RENCONTRÉES :

- Dirigeants des agences de protection du consommateur américains, sud-africains, mexicains, canadiens

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Échange sur des projets, enjeux de consommation tels que :

- Fraude sur internet
- Collaboration transfrontalière
- Ventes pyramidales
- Abus des consommateurs durant des périodes de désastres
- Prévention des fraudes concernant le crédit
- etc.

G.3 Liste des voyages *hors Québec* depuis le 1^{er} avril 1999

5. *PARIS, France – Du 4 au 11 septembre 1999*

Coût : 2335,44 \$

Assister, à titre d'observatrice, aux travaux du groupe de travail sur le commerce électronique, dans le cadre de la Réunion sur les technologies de l'information et des communications et la qualité de l'apprentissage, organisée par l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE).

PARTICIPANTE :

M^{me} Nicole Fontaine, présidente

PERSONNES RENCONTRÉES :

- Associations internationales d'entreprises
- Membres de la délégation canadienne et des autres délégations des différents pays membres de l'OCDE
- Experts de l'OCDE
- Associations de consommateurs internationales

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Participation aux travaux du groupe de travail en particulier sur les lignes directrices de protection du consommateur en ce qui concerne le commerce électronique.

G.3 Liste des voyages hors Québec depuis le 1^{er} avril 1999

6. PARIS, France – Du 11 au 18 octobre 1999

Coût : 3043,70 \$

Participer au Forum sur le commerce électronique organisé par l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) ainsi qu'à des rencontres avec des représentants de l'Observatoire de la mondialisation, de la Direction de la consommation, de la Concurrence et la Lutte contre les fraudes (ministère de l'Économie), de l'Institut national de la consommation et d'associations de consommateurs.

PARTICIPANTES :

M^{me} Nicole Fontaine, présidente, accompagnée de M^{me} Louise Rozon, directrice de Option consommateurs

PERSONNES RENCONTRÉES :

- À l'OCDE : idem que rencontre de septembre + représentants de la Société civile
- M^{me} Susan George, présidente de l'Observatoire de la mondialisation
- M. Jérôme Gallot, directeur général de la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes du Ministère de l'Économie et des Finances
- Responsables de la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes du Ministère de l'Économie et des Finances
- Associations de défense des consommateurs (AFOC, CLCV, CNAFAL, Familles rurales, ORGECO)
- M. Michel Lucier, délégué général du Québec
- M. Marc Deby, Directeur, Institut national de la Consommation

BILAN DE LA RENCONTRE :

- 1) À l'OCDE : participation au Forum et échange sur les enjeux que représente le commerce électronique pour les consommateurs, les entreprises, les gouvernements.
- 2) À l'Observatoire, au ministère et Institut : assurance de leur participation au colloque organisé par l'OPC et établissement d'une base de collaboration France-Québec.

G.3 Liste des voyages hors Québec depuis le 1^{er} avril 1999

7. VANCOUVER, Colombie-Britannique – Du 6 au 8 novembre 1999**Coût : Nil**

Assister, à titre d'observateur, au conseil d'administration du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC).

PARTICIPANT :

M. Léonard Fortin, directeur régional

PERSONNES RENCONTRÉES :

. M. David Adams	Canadian Vehicle Manufacturers Association
. M. Adrian Bradford	Association of International Automobile Manufacturers of Canada
. M. Bill McArthur	Canadian Automobile Dealers' Association
. M. James Savary	Consumers' Association of Canada
. M ^{me} Lynne Arling	Consumers' Association of Canada
. M. Chris Ferguson	Attorney General, Ontario
. M ^{me} Lynda Peters	Department of Justice, Prince Edward Island
. M. Rob Phillips	Alberta Housing and Consumer Affairs
. M. Steve Moody	Directeur général, PAVAC
. M ^{me} Arlene Weijers	Secrétaire de direction et adjointe administrative
. M. Larry Johnson	Ex-président du C.A.

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Évaluer la pertinence de la participation éventuelle du Québec au programme d'arbitrage.
Obtention des informations voulues.

Note :

Les dépenses ont été assumées par le PAVAC.

G.3 Liste des voyages hors Québec depuis le 1^{er} avril 1999

8. BANFF, Alberta – Du 18 au 21 novembre 1999

Coût : 2789,10 \$

Rencontre des ministres de la consommation.

PARTICIPANTS :

- . M^{me} Nicole Fontaine, présidente
- . M^e André Allard, avocat aux Services juridiques

PERSONNES RENCONTRÉES :

- Les ministres responsables de la consommation, les sous-ministres et les membres des différentes équipes.

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Échange et décision sur les enjeux de consommation au Canada tels que :

- Canshare
- Prêts aux personnes vulnérables
- etc.

G.3 Liste des voyages *hors Québec* depuis le 1^{er} avril 1999

9. *TORONTO, Ontario – 2 et 3 décembre 1999*

Coût : 322,95 \$

Participer à l'atelier «Consumers and standards workshop» sur le commerce électronique.

PARTICIPANTS:

- . M^e André Allard, avocat aux Services juridiques
- . M. Gilles Angers, directeur

PERSONNES RENCONTRÉES :

- . Représentants des principales associations de l'industrie canadienne, des associations de consommateurs et des gouvernements provinciaux et fédéral.

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

L'atelier visait à présenter les différentes alternatives disponibles pour mettre en oeuvre les principes de protection des consommateurs dans le cadre du commerce électronique. L'Office de la protection du consommateur du Québec y a présenté son projet de normalisation des pratiques de commerce électronique pour les commerçants. Un suivi sera assuré par la suite pour discuter des projets présentés lors de cet atelier de travail.

Note :

Les frais de transport et d'hébergement ont été assumés par le gouvernement fédéral.

G.3 Liste des voyages hors Québec depuis le 1^{er} avril 1999

10. TORONTO, Ontario – Du 9 au 11 février 2000

Coût : 2 759,83 \$

Le 10 février 2000

- . Participation à la table ronde organisée par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada portant sur l'implantation des principes canadiens sur la protection des consommateurs dans le cadre du commerce électronique.

Le 11 février 2000

- . Réunion du groupe de travail du Comité sur les mesures en matière de consommation portant sur le commerce électronique.

PARTICIPANTS :

Le 10 février 2000

- . M^e André Allard, avocat aux Services juridiques
- . M. Gilles Angers, directeur

Le 11 février 2000

- . M^e André Allard, avocat aux Services juridiques

PERSONNES RENCONTRÉES :

Le 10 février 2000

- . Les représentants des gouvernements provinciaux, territoriaux et fédéral des principales associations de l'industrie canadienne et des associations de consommateur du Canada.

Le 11 février 2000

- . Les membres du groupe de travail :
(Représentants de provinces canadiennes et du gouvernement fédéral) :
 - Rob Harper, Ontario;
 - Marjorie Simpson, Manitoba;
 - Richard Shaffner, Nouveau-Brunswick;
 - Rick Solkowski, Alberta;
 - David Waite, Canada;
 - Colin Barry, Canada.

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Le 10 février 2000

- . Discussion sur les alternatives et les mécanismes disponibles pour mettre en oeuvre les principes de protection des consommateurs dans le cadre du commerce électronique, particulièrement par le processus de l'élaboration d'une norme et par celui de la certification des entreprises.

Le 11 février 2000

- . Synthèse des travaux de la table ronde du 10 février 2000. Discussions sur le rôle des gouvernements dans le processus de certification des entreprises.
- . Suivi des décisions prises lors de la conférence ministérielle de l'automne 1999.

G.3 Liste des voyages hors Québec depuis le 1^{er} avril 1999

11. TORONTO, Ontario – 10 mars 2000**Coût : 820,99 \$**

Table ronde sur la consommation et le commerce électronique; mise en application des principes régissant la protection des consommateurs.

PARTICIPANT :

M^e André Allard, avocat aux Services juridiques

PERSONNES RENCONTRÉES :

Les représentants des gouvernements provinciaux, territoriaux et fédéral ainsi que les représentants des principales associations de l'industrie canadienne et des associations de consommateurs du Canada.

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Poursuite des discussions sur les alternatives et les mécanismes disponibles pour mettre en oeuvre les principes de protection des consommateurs dans le cadre du commerce électronique, particulièrement par le processus de l'élaboration d'une norme.

G.3 Liste des voyages hors Québec depuis le 1^{er} avril 1999

12. PARIS, France – Du 18 au 25 mars 2000**Coût : 2928,80 \$**

Participer aux travaux du groupe de travail sur le commerce électronique dans le cadre des travaux sur la protection du consommateur organisés par l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE).

PARTICIPANTE :

M^{me} Nicole Fontaine, présidente

PERSONNES RENCONTRÉES :

- Membres de la délégation canadienne et des autres délégations des différents pays membres de l'OCDE
- Associations de consommateurs
- Associations d'entreprises
- Experts de l'OCDE

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Participation aux travaux du groupe de travail sur la protection des consommateurs dans le cadre du commerce électronique. Discussions sur la certification.

G.4 Liste des dépenses en publicité et des articles promotionnels :

- . les sommes dépensées pour l'exercice financier 1999-2000 et les prévisions pour 2000-2001;
 - . la ventilation des dépenses par type de média;
 - . le nom des fournisseurs;
 - . le but visé par chaque dépense.
-

L'Office a défrayé 2000 \$ pour une publicité dans le magazine *Entreprendre*, édition sur les lauréats de la réussite.

Prévisions pour 2000-2001 : 10 000 \$.

G.5 Liste des sondages effectués durant l'exercice financier 1999-2000 à la demande des ministères, organismes, sociétés, régies et commissions qui s'y rattachent :

- . **liste et coût;**
 - . **copie des soumissions;**
 - . **copie du questionnaire et du résultat.**
-

Aucun sondage n'a été effectué durant l'exercice financier 1999-2000.

G.6 Liste des études commandées durant l'exercice financier 1999-2000 à la demande du ministère ou de l'organisme :

- liste et coût;
 - copie des soumissions;
 - copie des études.
-

1. Étude portant sur la certification des sites Internet destinés au commerce électronique.

Ce projet a été mis au point par une équipe d'experts du Centre de recherche en droit public (CRDP), de l'École des Hautes Études Commerciales (HEC) et du Centre de recherche en informatique de Montréal (CRIM). Il s'adresse à différentes organisations gouvernementales, entreprises privées et autres organismes. L'Office y adhère, conjointement avec le MRCI.

Coût du projet : 175,000 \$.
Participation de l'Office : 7 500 \$.

2. Étude sur la protection des consommateurs, la mondialisation et la réforme réglementaire.

Ce contrat a été confié à monsieur Daniel Germain.

L'objet de ce contrat est de situer la protection des consommateurs et de faire la prospective des orientations à prendre dans le contexte de la mondialisation de l'économie et de l'allégement réglementaire.

Coût du projet : 3 500 \$.

3. Étude sur les organismes génétiquement modifiés.

Ce contrat a été confié à monsieur Daniel Germain.

L'objet de ce contrat est de faire état de la situation des organismes modifiés génétiquement au Québec, au Canada et dans le monde.

Coût du projet : 1 500 \$.

G.7 La liste des contrats, quel que soit le montant, attribués en 1999-2000 spécifiquement à des professionnels ou à des firmes de communication, de recherche ou de relations publiques en indiquant :

- le nom du professionnel ou de la firme;
 - le mandat et le résultat du contrat (rapport ou document final);
 - la durée du contrat;
 - le coût du contrat;
 - le mode d'octroi du contrat (soumission publique, sur invitation ou contrat négocié);
 - dans le cas d'octroi par soumission, fournir le nom des soumissionnaires et le montant des soumissions.
-

1. Gautrais, Vincent

Commerce électronique
Coût : 20 340 \$
Contrat négocié

2. Germain, Daniel

Organismes génétiquement modifiés
Coût : 1 500 \$
Contrat négocié

3. Germain, Daniel

La protection des consommateurs, la mondialisation et la réforme réglementaire
Coût : 3 500 \$
Contrat négocié

4. Secor Conseil (1)

Évaluation de l'environnement organisationnel du Magazine *Protégez-Vous*
Coût : 9 900 \$
Contrat négocié

5. Secor Conseil (2)

Évaluation des résultats financiers du Magazine *Protégez-Vous*
Coût : 9 500 \$
Contrat négocié

G.8 Liste des contrats de moins de 25 000 \$ octroyés par le ministère ou l'organisme en 1999-2000, en indiquant :

- le nom du professionnel ou de la firme;
- le mandat et le résultat (rapport ou document final);
- le coût;
- le mode d'octroi du contrat (soumission publique, sur invitation ou contrat négocié);
- dans le cas d'octroi par soumission, fournir le nom des soumissionnaires et le montant des soumissions.

CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$			
NOM DU PROFESSIONNEL OU DE LA FIRME	MANDAT	COÛT	MODE ⁽¹⁾ D'OCTROI
CENTRE DE RECHERCHE EN DROIT PUBLIC	Honoraires - Étude multicients	7 500,00 \$	C.N.
CNW QUÉBEC INC.	Transmission de communiqués de presse	2 138,17 \$	G.A.
COMMUNICATION DEMO INC.	Revue de presse	4 038,36 \$	C.N.
DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES INFORMATIQUES GOUVERNEMENTAUX	Accès Internet	5 000,00 \$	FONDS
FORMULES D'AFFAIRES CCL LTÉE	Services d'impression (2 contrats)	3 039,75 \$	G.A.
GAUTRAIS, VINCENT	Honoraires - Commerce électronique	20 340,00 \$	C.N.
GERMAIN, DANIEL	Honoraires - Organismes modifiés génétiquement	1 500,00 \$	C.N.
GERMAIN, DANIEL	Honoraires - Mondialisation de l'économie	3 500,00 \$	C.N.
LES ENTREPRISES UNE AFFAIRE D'ANGLAIS INC.	Traduction	1 183,50 \$	G.A.
MAGAZINE ENTREPRENDRE	Publicité	2 000,00 \$	C.N.
MDI/GROUPE DC	Services informatiques - An 2000	2 215,00 \$	C.N.
MICRO SOLUTION	Services informatiques	9 600,00 \$	C.N.
RÉSEAU CAISSE, CHARTIER	Analyse de nouvelles - Recherche	4 039,92 \$	C.N.
SECOR CONSEIL	Honoraires - Évaluation du Magazine Protégez-Vous (2 contrats)	19 400,00 \$	C.N.
SERVICE D'ENTRETIEN D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE - CONSEIL DU TRÉSOR	Entretien des équipements bureautiques et informatiques	23 125,00 \$	FONDS
SOLUTIONS DELPHI INC.	Rehaussement du système téléphonique	12 478,00 \$	C.N.
SOLUTIONS DELPHI INC.	Maintenance du système téléphonique - Montréal	4 095,00 \$	C.N.
STRATEGIE ORGANISATION MÉTHODE SOM INC.	Adhésion au sondage Omnibus le SOM-R	3 050,00 \$	C.N.

⁽¹⁾ Légende tableau / mode d'octroi : C.N. Contrat négocié
G.A. Guide d'achat

G.9 Liste détaillée des contrats qui, depuis le 1^{er} avril 1999, ont fait l'objet d'un versement supplémentaire par rapport au montant initial, le montant du surplus versé, le montant du contrat initial, les raisons du dépassement et le nom de l'entreprise qui a réalisé le contrat.

Aucun dépassement n'a été effectué pour les contrats alloués depuis le 1^{er} avril 1999.

G.10 Le montant, pour l'année 1999-2000, de chacune des dépenses suivantes :

- . la photocopie;
 - . la télécopie (fax), si identifiable à même les coûts reliés à la téléphonie;
 - . la téléphonie cellulaire et coût d'utilisation;
 - . les téléavertisseurs;
 - . le mobilier de bureau;
 - . les fournitures, tels agendas, valises, dictionnaires, calculatrices, stylos ou crayons, boîtes de carton (en identifiant les coûts pour chaque item);
 - . distributeurs d'eau de source;
 - . le remboursement des frais de transport;
 - . le remboursement des frais d'hébergement;
 - . le remboursement des frais de repas;
 - . le ressourcement ou préparation à la retraite;
 - . l'ensemble des dépenses applicables à la participation à des congrès, des colloques et toute session de type perfectionnement ou ressourcement:
 - a) au Québec
 - b) à l'extérieur du Québec.
-

POSTE DE DÉPENSES	MONTANT ⁽¹⁾ (k \$)
Photocopie	18,1
Télécopie	9,5
Téléphonie cellulaire et coût d'utilisation	4,8
Téléavertisseurs	1,0
Mobilier de bureau	9,0
Fournitures de bureau	52,0
Distributeurs d'eau de source	2,2
Remboursement des frais de déplacement	130,3
Ressourcement ou préparation à la retraite	0,0
Congrès, colloques et autres sessions de type perfectionnement ⁽²⁾ :	
a) au Québec	33,1
b) à l'extérieur du Québec	1,2

⁽¹⁾ Dépenses estimées sur la base des dépenses réelles au 31 janvier 2000.

⁽²⁾ Coûts directs.

G.11 La liste de tous les véhicules fournis en indiquant pour chacun :

- . la marque et le modèle du véhicule;
 - . le coût d'acquisition ou de location et l'année de la transaction;
 - . les coûts d'entretien des véhicules (réparation);
 - . les coûts d'utilisation des véhicules (essence, assurances, immatriculation);
 - . appels d'offres faits en 1999-2000 et les prévisions pour 2000-2001;
 - . spécifier la source de financement : fonds des équipements roulants ou autres.
-

L'Office de la protection du consommateur ne fournit aucun véhicule à un membre de son personnel ou à un membre de son conseil d'administration.

G.12 Le nombre et la répartition du personnel masculin et féminin, des jeunes de moins de 30 ans, des personnes handicapées, anglophones, autochtones et des communautés culturelles (de chaque ministère et pour chacun des organismes relevant de sa compétence) pour chaque catégorie d'emplois (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) pour 1999-2000 ainsi que les prévisions pour 2000-2001. Pour chaque catégorie, indiquer le pourcentage par rapport à l'effectif total du ministère ou de l'organisme.

RÉPARTITION DU PERSONNEL MASCULIN ET FÉMININ, DES JEUNES DE MOINS DE 30 ANS, DES PERSONNES HANDICAPÉES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES ⁽¹⁾

CATÉGORIE	TOTAL O.P.C.			
	HOMMES	%	FEMMES	%
. PERSONNEL MASCULIN ET FÉMININ				
1999-2000 - Hors cadre	0/122	0,00	1/122	0,82
1999-2000 - Cadres supérieurs	4/122	3,27	1/122	0,82
1999-2000 - Cadres intermédiaires	4/122	3,27	2/122	1,64
1999-2000 - Professionnels	18/122	14,75	10/122	8,20
1999-2000 - Fonctionnaires	24/122	19,67	56/122	45,0
1999-2000 - Autres (stagiaires)	2/122	1,64	0/122	0,00
. COMMUNAUTÉS CULTURELLES				
1999-2000 - Fonctionnaires	2/122	1,64	2/122	1,64
. HANDICAPÉS				
1999-2000 - Fonctionnaires	1/122	0,82	0/122	0,00
. ANGLOPHONES				
1999-2000 - Cadres intermédiaires	1/122	0,82	0/122	0,00
1999-2000 - Fonctionnaires	0/122	0,00	2/122	1,64
. AUTOCHTONES				
1999-2000 - Fonctionnaires	0/122	0,00	1/122	0,82
. MOINS DE 30 ANS				
1999-2000 - Toutes catégories	3/122	2,46	0/122	0,00

⁽¹⁾ Ces statistiques se réfèrent à des postes occupés et non des postes autorisés : 95 permanents et 27 occasionnels pour un total de 122.
N.B. Les prévisions pour 2000-2001 sont les mêmes qu'en 1999-2000.

G.13 Combien de personnes ont bénéficié du programme de départ volontaire et ont été rappelées pour chaque ministère et organisme.

La réponse sera fournie par le Conseil du trésor.

G.14 À chacun des mois du dernier exercice budgétaire (1999-2000) pour chaque ministère et organisme, et ce par catégorie d'emplois (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) :

Ces données incluent le personnel occasionnel

A) Nombre total de jours de maladie pris par le personnel *

	PROFES- SIONNEL	PBTA	CADRE	TOTAL
AVRIL	20,5	24,0	2,0	46,5
MAI	5,5	45,5	2,0	53,0
JUIN	25,5	38,0	3,0	66,5
JUILLET	20,0	19,5	1,0	40,5
AOÛT	13,0	22,0	4,0	39,0
SEPTEMBRE	30,0	56,0	-	86,0
OCTOBRE	18,0	56,0	-	74,0
NOVEMBRE	6,5	67,0	-	73,5
DÉCEMBRE	24,0	44,0	-	68,0
JANVIER	33,0	51,0	1,0	85,0
FÉVRIER	27,5	16,0	0,5	44,0
TOTAL	223,5	439,0	13,5	676,0

B) Nombre total d'heures de travail supplémentaire réalisées par le personnel et répartition de la rémunération de ces heures supplémentaires (argent, vacances, etc...) *

PROFESSIONNELS		PAYÉ		COMPENSÉ	
	NBR HEURES EFFECTUÉES	NBR HEURES	MONTANT	NBR HEURES	MONTANT
AVRIL	52,25	33,00	1 146,90	19,25	597,70
MAI	78,39	23,75	683,91	54,64	1 710,88
JUIN	53,74	12,25	287,51	41,49	1 310,44
JUILLET	24,83	-	-	24,83	795,23
AOÛT	48,50	9,50	211,19	39,00	1 247,02
SEPTEMBRE	44,82	11,91	282,56	32,91	942,04
OCTOBRE	51,75	14,25	336,79	37,50	1 051,14
NOVEMBRE	83,47	15,41	371,93	68,06	2 172,01
DÉCEMBRE	19,50	16,00	389,03	3,50	111,51
JANVIER	6,25	4,25	104,04	2,00	45,42
FÉVRIER	-	-	-	-	-
TOTAL DE LA CATÉGORIE	463,50	140,32	3 813,86	323,18	9 983,39

* Données fournies par SAGIP au 1^{er} mars 2000

G.14 À chacun des mois du dernier exercice budgétaire (1999-2000) pour chaque ministère et organisme, et ce par catégorie d'emplois (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) :

Ces données incluent le personnel occasionnel

B) Nombre total d'heures de travail supplémentaire réalisées par le personnel et répartition de la rémunération de ces heures supplémentaires (argent, vacances, etc...) * suite

FONCTIONNAIRES	PAYÉ			COMPENSÉ	
	NBR HEURES EFFECTUÉES	NBR HEURES	MONTANT	NBR HEURES	MONTANT
AVRIL	86,81	12,50	292,39	74,31	2 113,28
MAI	13,00	-	-	13,00	346,22
JUIN	30,66	-	-	30,66	894,55
JUILLET	2,75	-	-	2,75	83,05
AOÛT	8,33	-	-	8,33	305,88
SEPTEMBRE	56,07	4,66	112,77	51,41	1 538,13
OCTOBRE	43,50	3,85	105,80	39,65	1 035,70
NOVEMBRE	48,00	3,25	81,11	44,75	1 251,06
DÉCEMBRE	32,83	28,83	840,00	4,00	95,04
JANVIER	16,83	10,00	224,00	6,83	192,52
FÉVRIER	-	-	-	-	-
TOTAL DE LA CATÉGORIE	338,78	63,09	1 656,07	275,69	7 855,43

* Données fournies par SAGIP au 1^{er} mars 2000.

C) Nombre total de jours de vacances pris par le personnel *

	PROFES- SIONNEL	PBTA	CADRE	TOTAL
AVRIL	16,5	48,5	5,0	70,0
MAI	25,0	49,0	13,5	87,5
JUIN	35,5	153,5	21,0	210,0
JUILLET	151,5	369,5	102,0	623,0
AOÛT	126,5	395,0	47,5	569,0
SEPTEMBRE	34,0	104,0	6,0	144,0
OCTOBRE	20,0	51,0	7,0	78,0
NOVEMBRE	1,5	44,0	-	45,5
DÉCEMBRE	36,0	97,5	12,0	145,5
JANVIER	29,5	68,5	7,0	105,0
FÉVRIER	8,0	48,5	-	56,5
MARS	8,0	18,0	-	26,0
TOTAL	492,0	1 447,0	221,0	2 160,0

* Données fournies par SAGIP au 1^{er} mars 2000

G.15 Concernant les effectifs de chacun des ministères et organismes et ce pour chacun des exercices budgétaires depuis 1994-1995 :

- a) Évolution des effectifs réguliers par catégorie d'emplois (cadres supérieurs et intermédiaires, professionnels, techniciens, personnel de bureau, ouvriers et agents de la paix) et par leur territoire habituel de travail (centre principal de direction et chacune des régions).

EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ : AU 1^{ER} AVRIL 1999

Région	Québec	Montréal	Gaspé	Hull	Jonquière	Longueuil	Rimouski	Rouyn	Sept-îles	Sherbrooke	St-Antoine	Trois-Rivières	TOTAL
Catégorie d'emploi													
Administratrices, administrateurs d'État	1												1
Cadres supérieures, cadres supérieurs	2	1											3
Cadres juridiques													0
Cadres intermédiaires		2		1	1					1	1	1	7
Avocates, avocats	2	5											7
Professionnelles professionnels	15	5											20
Techniciennes, techniciens	8	6											14
Personnel de bureau	19	21	1	2	4		1	2	1	4	3	4	62
Effectif régulier total	47	40	1	3	5	0	1	2	1	5	4	5	114

G.15 Concernant les effectifs de chacun des ministères et organismes et ce pour chacun des exercices budgétaires depuis 1994-1995 :

b) **Évolution du nombre d'employés bénéficiant d'un traitement additionnel en raison de la complexité de la tâche à accomplir :**

1999-2000 : 2

c) **Nombre d'employés bénéficiant d'un traitement supérieur à celui normalement prévu pour la tâche qu'ils ont accomplie :**

1999-2000 : 4

d) **Nombre de postes par catégorie d'emplois et par leur territoire habituel de travail (centre principal de direction et chacune des régions) :**

Voir G.15 a).

e) **Niveau des effectifs pour chacune des catégories d'emplois pour chacun des cinq prochains exercices budgétaires :**

Ne s'applique pas.

f) **Nombre de personnes (occasionnelles, temporaires et contractuelles), en indiquant la proportion de celles qui le sont depuis 5 ans :**

Occasionnels	Temporaires	Contractuels
24 *	0	0

* De ce nombre, une personne occasionnelle est à l'emploi de l'Office depuis 5 ans.

G.16 La liste des baux pour les espaces loués de la SIQ en indiquant pour chacun d'eux :

- . l'emplacement de la location;
 - . la superficie du local loué;
 - . la superficie réellement occupée;
 - . la superficie inoccupée;
 - . le coût de location au mètre carré;
 - . le coût total de ladite location;
 - . les coûts d'aménagement réalisés en 1999-2000, la nature des travaux et le ou les bureaux visés;
 - . la durée du bail.
-

La réponse sera fournie par le Conseil du Trésor.

G.17 Mise à part la SIQ, la liste des firmes en 1999-2000 de qui sont loués des espaces en indiquant pour chacune d'elles :

- . l'emplacement de la location;
 - . la superficie du local loué;
 - . la superficie réellement occupée;
 - . la superficie inoccupée;
 - . le coût de location au mètre carré;
 - . le coût total de ladite location;
 - . les coûts d'aménagement réalisés en 1999-2000, la nature des travaux et le ou les bureaux visés;
 - . la durée du bail.
-

En 1999-2000, l'Office de la protection du consommateur n'a loué aucun espace de firmes autres que la SIQ.

G.18 Liste du personnel du cabinet du ministre en 1999-2000 en indiquant pour chaque individu :

- . la date de l'entrée en fonction;
 - . la date du départ, s'il y a lieu;
 - . le titre de la fonction;
 - . l'adresse du port d'attache;
 - . la classification;
 - . le traitement annuel ou, selon le cas, les honoraires versés;
 - . le montant total des indemnités de départ versées;
 - . la liste du personnel politique, incluant le personnel de soutien, qui fait partie de la fonction publique et de quelle masse salariale il relève;
 - . la description de tâches;
 - . le montant détaillé des salaires, des honoraires et des contrats donnés par le cabinet pour l'exercice 1999-2000.
 - . le nombre total d'employés au cabinet.
 - . le nom des employés bénéficiant d'un traitement supérieur à celui normalement prévu pour la fonction occupée.
-

Cette question ne s'applique pas à l'Office de la protection du consommateur.

-
- G.19 Liste des sommes d'argent versées en 1999-2000 à même le budget discrétionnaire du :**
- a) ministre**
 - b) ministère ou de l'organisme, en indiquant:**
 - . le nom de l'organisme ou de la personne concernés;**
 - . le montant attribué;**
 - . le projet visé et le résultat.**
-

Cette question ne s'applique pas à l'Office de la protection du consommateur.

G.20 Liste des crédits périmés, par programmes et par éléments, pour l'exercice financier 1999-2000.

Programme 03 : Organismes-conseils et de protection relevant du ministre

Élément 01 : Protection du consommateur

Aucun crédit périmé n'est prévu pour l'exercice financier 1999-2000.

G.21 La ventilation détaillée des dépenses afférentes aux transferts obtenus du gouvernement fédéral (préciser le montant reçu) en 1999-2000 dans le cadre des divers programmes à frais partagés; pour chacun de ces programmes, description sommaire du mode de subvention.

L'Office de la protection du consommateur ne reçoit aucun transfert du gouvernement fédéral.

G.22 Liste du personnel permanent, contractuel ou occasionnel libéré ou embauché pour les négociations dans la fonction publique, en indiquant :

- . la masse salariale prévue à cet effet;
 - . le nombre de jours par employé prévus.
-

La réponse sera fournie par le Conseil du trésor.

G.23 Liste du personnel en disponibilité par catégorie d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc...) en indiquant :

- le poste initial;
 - le salaire;
 - le poste actuel, s'il y a lieu;
 - la date de la mise en disponibilité.
-

La réponse sera fournie par le Conseil du trésor.

G.24 Liste du personnel hors structure par catégorie d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) rémunéré par le ministère qui n'occupe aucun poste dans ce ministère :

- . **nom de la personne;**
 - . **poste occupé;**
 - . **salaire;**
 - . **assignation initiale;**
 - . **date de l'assignation hors structure;**
 - . **date de la fin de l'assignation, s'il y a lieu.**
-

Aucun employé de l'Office de la protection du consommateur n'est visé par cette situation.

G.25 La liste du personnel rémunéré par le ministère et affecté à des organismes parapublics non gouvernementaux et autres :

- . assignation initiale;**
 - . assignation actuelle;**
 - . salaire.**
-

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

G.26 La liste du personnel rémunéré par des organismes parapublics non gouvernementaux et autres et affecté au ministère :

- . **assignation initiale;**
 - . **assignation actuelle;**
 - . **salaire.**
-

Il n'y a pas, à l'Office de la protection du consommateur, de personnel rémunéré par des organismes parapublics, non gouvernementaux et autres.

G.27 **Liste du personnel par catégorie d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires) qui reçoit une double rémunération, soit celle rattachée à leur fonction et un revenu d'un régime de retraite du secteur public, parapublic ou des réseaux de la santé et de l'éducation, soit les commissions scolaires, les cégeps, les établissements universitaires, les régies régionales de la santé et les établissements hospitaliers, en indiquant :**

- . le salaire de la personne;**
 - . le montant reçu du régime de retraite.**
-

Sans objet. Les informations demandées constituent des renseignements confidentiels au sens de la *Loi d'accès à l'information* et ne peuvent être rendues publiques.

G.28 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique (année d'acquisition, modèle et la somme dépensée).

Quantité	Modèle	Année d'acquisition	Somme dépensée en 1999-2000
12	Imprimante Lexmark	Avant 1 ^{er} avril 1998	
5	Imprimante HP	Avant 1 ^{er} avril 1998	
1	Imprimante Epson	Avant 1 ^{er} avril 1998	
1	Imprimante QMS	Avant 1 ^{er} avril 1998	
5	Imprimante Lexmark	1998-1999	
13	Micro-ordinateur Modèle 486	Avant 1 ^{er} avril 1998	
28	Micro-ordinateur Pentium (75Mhz à 100Mhz)	Avant 1 ^{er} avril 1998	
86	Micro-ordinateur Pentium (120 Mhz à 233Mhz)	Avant 1 ^{er} avril 1998	
48	Micro-ordinateur Pentium II (300 Mhz à 400 Mhz)	Avant 1 ^{er} avril 1998	
10	Micro-ordinateur Pentium II (300 Mhz à 400 Mhz)	1998-1999	
2	Serveur modèle Pentium, double processeur 200Mhz	Avant 1 ^{er} avril 1998	
1	Serveur modèle Pentium, trois processeur 200 Mhz	Avant 1 ^{er} avril 1998	
2	Serveur modèle Pentium II, 400 Mhz	Avant 1 ^{er} avril 1998	
1	Serveur modèle Pentium, processeur 400 Mhz	1998-1999	16,1 k \$
16	Micro-ordinateur Pentium II, 400 Mhz	1999-2000	17,8 k \$
1	Micro-ordinateur Pentium III, 600 Mhz	1999-2000	2,2 k \$
1	Serveur modèle Pentium II, 450, Mhz	1999-2000	4,3 k \$
1	Imprimante HP Office Jet T45	1999-2000	0,8 k \$
5	Micro-ordinateur Pentium III, 500 Mhz	1999-2000	7,2 k \$

G.29 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, le total des frais d'intérêts payés pour l'année 1999-2000 et le montant total des garanties de dettes assumées par le gouvernement.

Pour l'exercice 1999-2000, l'Office de la protection du consommateur n'a pas versé de frais d'intérêts et il n'y a aucune garantie de dettes assumées par le gouvernement.

G.30 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, le nombre d'ETC alloués au projet GIRES ainsi que le total des dépenses encourues et prévues pour ce même projet.

L'Office de la protection du consommateur n'a aucun ETC alloué au projet GIRES et les dépenses encourues à ce jour ne sont que d'une centaine de dollars pour le déplacement du coordonnateur aux différentes réunions d'information tenues à ce jour.

G.31 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, quel est l'impact prévu de l'implantation du projet GIREs sur le nombre d'emplois, une fois le projet complété.

La réponse sera fournie par le Conseil du trésor.

**G.32 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, quelles
seront les applications de GIREs.**

La réponse sera fournie par le Conseil du trésor.

P.32 Liste détaillée des organismes qui ont demandé une subvention à l'Office de la protection du consommateur, en 1999-2000, 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 montant accordé);**
b) ceux dont la demande a été rejetée en indiquant les motifs du refus.

ORGANISMES	1999-2000
Fédération des ACEF du Québec (FACEF)	7 000 \$
• ACEF de l'Abitibi-Témiscamingue	12 000 \$
• ACEF du Grand-Portage	9 000 \$
• ACEF de Lanaudière	20 500 \$
• ACEF Lévis-Lauzon	13 000 \$
• ACEF de la Mauricie	17 000 \$
• ACEF du Nord de Montréal	19 000 \$
Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec (FNACQ)	7 000 \$
• ACEF Estrie	14 000 \$
• ACEF de Granby	14 000 \$
• ACEF Rive-Sud	15 000 \$
Organismes non regroupés	
• ACEF Amiante-Beauce-Etchemins	15 000 \$
• ACEF des Basses-Laurentides	22 000 \$
• ACEF des Bois-Francis	17 000 \$
• ACEF de l'Est de Montréal	20 000 \$
• ACEF du Haut Saint-Laurent	14 000 \$
• ACEF de l'Outaouais	15 000 \$
• ACEF de la Péninsule	7 000 \$
• ACEF de Québec	20 000 \$
• ACEF Rimouski-Neigette et Mitis	9 650 \$
• ACEF du Sud-Ouest de Montréal	20 000 \$
• Action-Alimentation, Carrefour d'éducation populaire	3 500 \$
• Association des consommateurs du Québec (ACQ)	15 000 \$
• Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC)	5 000 \$
• Association pour la protection des automobilistes (APA)	15 000 \$
• Association pour la protection des intérêts des consommateurs (APIC)	15 000 \$
• Carrefour d'entraide Drummond inc.	11 000 \$
• Centre de recherche et d'information en consommation (CRIC)	15 000 \$
• Centre d'information et de recherche en consommation de Charlevoix-Ouest (CIRCCO)	5 000 \$
• Groupe de recherche en animation et planification économique inc. (GRAPE)	16 000 \$
• Option consommateurs	28 000 \$
• Service d'aide au consommateur (SAC)	15 000 \$
• Service budgétaire et communautaire d'Alma inc.	11 000 \$
• Service budgétaire et communautaire de Chicoutimi	10 000 \$
• Service budgétaire et communautaire de Jonquière	6 000 \$
• Service budgétaire populaire de l'Estrie inc.	8 000 \$
• Service budgétaire populaire de la MRC d'Asbestos	6 250 \$
• Service budgétaire populaire de Saint-Félicien inc.	3 500 \$
TOTAL	495 400 \$

P.32 Liste détaillée des organismes qui ont demandé une subvention à l'Office de la protection du consommateur, en 1999-2000, 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 montant accordé);**
 - b) ceux dont la demande a été rejetée en indiquant les motifs du refus.**
-

b) Quatre refus. Ces organismes ne répondent pas aux critères.

- ACEF de l'Île-Jésus
- Association pour la protection des épargnants et des investisseurs du Québec.
- Bureau d'information en consommation.
- Centre populaire de Roberval.

Critères d'octroi de subvention

Les demandes d'aide financière sont analysées par un comité des subventions formé de membres du conseil d'administration de l'Office. Ce comité formule des recommandations en fonction des objectifs, des critères et des conditions établis par le programme. Ainsi, les organismes qui présentent une demande doivent respecter les conditions suivantes :

- Avoir leur siège social au Québec et y réaliser l'ensemble de leurs activités ;
- Être constitués en vertu de la Troisième partie de la Loi sur les compagnies (L.R.Q., c. C-38) ou de la Deuxième partie de la Loi sur les corporations canadiennes (S.R.C.(1970), c. 32) ; ou
- Être régis par la Loi sur les coopératives (L.R.Q., c. C-67.2) ou la Loi sur les associations coopératives du Canada (L.R.C.(1985), c. C-40) ; ou
- Être constitués en vertu d'une loi de la Législature du Québec ou du Parlement du Canada et être sans but lucratif ;
- Ne pas limiter la prestation de leurs services à leurs seuls membres ;
- Avoir été en opération durant une période continue d'au moins douze mois et être en mesure de fournir un bilan d'activité pour une année complète d'opération.

L'Office considérera de manière privilégiée les demandes provenant d'organismes qui :

- accordent une part importante à l'action volontaire (bénévolat) ;
- ont un mode d'opération leur permettant de mobiliser le plus grand nombre de consommateurs possible et de susciter des appuis techniques et financiers d'intervenants du milieu ;
- démontrent, lors de la planification et de la réalisation de leurs activités, un souci de complémentarité par rapport aux services offerts par l'Office.

L'Office accordera également une attention particulière aux organismes qui ont un plan d'action pour améliorer leur autonomie financière et réalisent des expériences pour diversifier leurs sources de financement.

De plus, l'Office considérera la demande d'aide financière des organismes qui réalisent ou entendent réaliser l'une ou l'autre des activités ci-dessous identifiées.

Activités reliées à l'information des consommateurs : production et publication de documents d'information, réalisation d'émissions de radio et de télévision, publication de communiqués, d'articles et de chroniques dans les journaux, réception et traitement de demandes d'information, tenue de sessions d'information ou de conférences sur le budget, la consommation et les lois qui la régissent.

Activités reliées à l'éducation des consommateurs : organisation d'activités de formation et de perfectionnement à l'intention des permanents et des bénévoles, préparation et organisation de cours et de sessions de formation sur le budget, la consommation et les lois en matière de protection du consommateur, préparation et réalisation d'interventions auprès de clientèles particulières (immigrants, jeunes, personnes âgées, etc.).

Activités de support et d'aide aux consommateurs : accompagnement dans les démarches juridiques et le service de témoins experts, consultation budgétaire individuelle et/ou collective, médiation, réception, traitement et référence des plaintes.

Activités reliées à la représentation et à la défense des intérêts des consommateurs auprès des partenaires socio-économiques : réalisation d'études, d'enquêtes, de sondages, de recherches-actions en vue de préparer les interventions publiques destinées à représenter et défendre les intérêts des consommateurs.

P.33 Liste des avis, opinions et/ou recommandations soumis par l'Office de la protection du consommateur au ministre responsable de la protection du consommateur ainsi qu'à tout autre ministre en 1999-2000. Indiquer ceux qui ont été suivis par le gouvernement et ceux qui ne l'ont pas été. Joindre l'avis.

Aucun avis, opinion et/ou recommandation n'a été soumis par l'Office de la protection du consommateur au ministre responsable de la protection du consommateur ainsi qu'à tout autre ministre en 1999-2000.

P.34 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 1999-2000, par catégorie, en distinguant les plaintes et les demandes de renseignements adressées à l'Office de la protection du consommateur et les demandes adressées à d'autres ministères et organismes. Inclure le total des demandes de renseignements et plaintes, par catégorie, pour chaque bureau régional. Nombre de plaintes traitées, rejetées et transférées avec les motifs évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière:

Note : Pour les demandes adressées à d'autres ministères et organismes, nos systèmes de codification statistique ne nous permettent pas d'extraire ces données spécifiques.

Toutes les plaintes adressées à l'Office sont traitées par les bureaux régionaux et sont compilées par catégories de consommation.

Total de demandes de renseignements et plaintes par catégories

CATÉGORIES	INFORMATIONS AVANT ACHAT	INFORMATIONS APRÈS ACHAT	FORMULAIRES DE PLAINTÉ	TOTAL
Véhicules de transport	13 982	47 918	3 868	65 768
Organismes et entreprises	31 729	11 663	336	43 728
Habitation	12 521	26 090	2 500	41 111
Meubles et mobilier	8 874	23 998	3 195	36 067
Services financiers	11 644	26 311	2 042	39 997
Services et biens personnels	16 262	33 575	5 323	55 160
Autres sujets	1 403	4 242	225	5 870
GRAND TOTAL	96 415	173 797	17 489	287 701

Projections à partir des données réelles au 2000.01.31

Total de demandes de renseignements et plaintes par bureau régional

BUREAUX	INFORMATIONS AVANT ACHAT	INFORMATIONS APRÈS ACHAT	FORMULAIRES DE PLAINTÉ	TOTAL
01. Rimouski 02. Jonquière 09. Sept-Îles 12. Gaspé	13 751	23 644	2 375	39 770
03. Québec	13 556	27 722	2 323	43 601
04. Trois-Rivières 05. Sherbrooke	15 020	26 238	1 919	43 177
06. Montréal	39 502	73 330	7 652	120 484
07. Hull 08. Rouyn-Noranda 10. St-Antoine	14 586	22 863	3 220	40 669
TOTAL	96 415	173 797	17 489	287 701

Projections à partir des données réelles au 2000.01.31

P.34 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 1999-2000, par catégorie, en distinguant les plaintes et les demandes de renseignements adressées à l'Office de la protection du consommateur et les demandes adressées à d'autres ministères et organismes. Inclure le total des demandes de renseignements et plaintes, par catégorie, pour chaque bureau régional. Nombre de plaintes traitées, rejetées et transférées avec les motifs évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière:

TOTAL DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES PAR BUREAU RÉGIONAL ET PAR CATÉGORIES

Bureaux	Véhicules de transports			Organismes et entreprises			Habitation			Meubles et mobilier			Services financiers			Services et biens personnels			Autres sujets		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
01. Rimouski 02. Jonquièrre 12. Gaspé 09. Sept-Îles	2 348	6 906	614	4 566	2 218	13	1 560	3 234	271	1 285	2 321	388	1 808	3 949	283	1 972	4 199	726	211	818	76
03. Québec	1 900	8 403	584	3 826	1 046	4	1 731	3 934	409	1 855	3 785	524	1 710	4 046	184	2 352	5 983	590	185	524	30
04. Trois-Rivières 05. Sherbrooke	2 505	7 385	552	5 480	1 536	56	1 594	4 157	305	1 334	3 599	322	1 793	3 995	169	2 072	4 598	458	241	968	55
06. Montréal	4 726	18 557	1 316	13 404	4 606	166	5 556	11 656	1 038	2 868	11 082	1 272	4 576	10 860	1 010	7 712	14 942	2 812	659	1 628	42
07. Hull 08. Rouy-Noranda 10. St-Antoine	2 503	6 667	802	4 453	2 257	97	2 080	3 109	477	1 532	3 211	689	1 757	3 461	396	2 154	3 853	737	107	304	22
TOTAL	13 982	47 918	3 868	31 729	11 663	336	12 521	26 090	2 500	8 874	23 998	3 195	11 644	26 311	2 042	16 262	33 575	5 323	1 403	4 242	225

-
- 1 Informations avant achat
- 2 Informations après achat
- 3 Formulaires de plainte

P.34 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 1999-2000, par catégorie, en distinguant les plaintes et les demandes de renseignements adressées à l'Office de la protection du consommateur et les demandes adressées à d'autres ministères et organismes. Inclure le total des demandes de renseignements et plaintes, par catégorie, pour chaque bureau régional. Nombre de plaintes traitées, rejetées et transférées avec les motifs évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière:

Toutes les plaintes et demandes de renseignements sont adressées aux agents de la protection du consommateur

- Informations avant achat :	96 415
- Informations après achat	173 797
- Formulaires expédiés:	17 489
	<hr/>
	287 701

Toute plainte reçue à l'Office fait l'objet d'un traitement.

P.34 **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 1999-2000, par catégorie, en distinguant les plaintes et les demandes de renseignements adressées à l'Office de la protection du consommateur et les demandes adressées à d'autres ministères et organismes. Inclure le total des demandes de renseignements et plaintes, par catégorie, pour chaque bureau régional. Nombre de plaintes traitées, rejetées et transférées avec les motifs évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière:**

- a) **nombre de plaintes relatives aux «redresseurs» financiers, aux courtiers en prêt et autres «spécialistes» financiers, suivi et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;**

% de réussite: 5,3

Nombre de plaintes :	74	1	par formulaire de plainte
Plaintes traitées :	74	2	par médiation
		54	référées à la Cour des petites créances ou avocat
		17	auto-générées et dénonciations

- 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; (Les données ci-dessous concernent l'ensemble des plaintes traitées sur les prêteurs d'argent sans distinction pour les prêteurs sur gage).**

% de réussite: 66,5

Nombre de plaintes :	256	90	par formulaire de plainte
Plaintes traitées:	256	37	par médiation
		64	référées à la Cour des petites créances ou avocat
		65	auto-générées et dénonciations

- 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;**

% de réussite: 42,4

Nombre de plaintes :	1211	244	par formulaire de plainte
Plaintes traitées :	1211	236	par médiation
		653	référées à la Cour des petites créances ou avocat
		78	auto-générées et dénonciations

- 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;**

% de réussite: 43,5

Nombre de plaintes :	142	35	par formulaire de plainte
Plaintes traitées :	142	22	par médiation
		74	référées à la Cour des petites créances ou avocat
		11	auto-générées et dénonciations

P.34 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 1999-2000, par catégorie, en distinguant les plaintes et les demandes de renseignements adressées à l'Office de la protection du consommateur et les demandes adressées à d'autres ministères et organismes. Inclure le total des demandes de renseignements et plaintes, par catégorie, pour chaque bureau régional. Nombre de plaintes traitées, rejetées et transférées avec les motifs évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière:

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;

% de réussite: 29,6

Nombre de plaintes :	262	16	par formulaire de plainte
Plaintes traitées :	262	31	par médiation
		112	référées à la Cour des petites créances ou avocat
		103	dénonciations ou réclamations suite à la fermeture d'agences

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. (Voir dossiers d'actualité).

Nombre de plaintes :	261	261	dénonciations
Plaintes traitées :	261		

P.35 En 1998-1999 et 1999-2000, nombre et nature des plaintes qui ont mené à des interventions juridiques, en distinguant celles qui ont été référées à la Cour des petites créances ou à un avocat, en indiquant le cheminement des dossiers et les résultats obtenus. ⁽¹⁾

SECTEURS	INTERVENTIONS JURIDIQUES		JUGEMENTS		AMENDES	
	1998-1999	1999-2000*	1998-1999	1999-2000*	1998-1999	1999-2000*
Automobile	18	25	21	22	33 400 \$	33 800 \$
Pratiques de commerce	35	26	12	11	37 600 \$	15 000 \$
Isolation - rénovation	11	4	16	14	16 150 \$	32 000 \$
Commerce itinérant	24	7	4	23	10 000 \$	44 000 \$
Appareils domestiques	0	0	0	0	0 \$	0 \$
Crédit	3	4	1	0	1 200 \$	0 \$
Exécution successive	2	5	0	0	0 \$	0 \$
Studio de santé	4	34	21	22	48 900 \$	45 000 \$
Vente par correspondance	4	25	0	0	0 \$	0 \$
Fiducie	6	2	0	2	0 \$	7 500 \$
Autres	11	0	10	0	38 300 \$	0 \$
Recouvrement de créances	0	8	0	0	0 \$	0 \$
Arrangements funéraires préalables	2	2	2	3	14 500 \$	10 000 \$
Agents de voyages	32	31	36	44	256 000 \$	275 000 \$
TOTAL	152	173	123	141	456 050 \$	462 300 \$

* Estimation sur la base des données réelles au 31 janvier 2000.

⁽¹⁾ Au cours des exercices 1998-1999 et 1999-2000, toutes les interventions juridiques (avis pénaux et dépôt de poursuites pénales) ont été menées exclusivement et entièrement par les services juridiques de l'Office de la protection du consommateur, le Procureur général n'intervenant qu'à l'étape où les dossiers viennent pour procès. Notons cependant que le nombre d'interventions juridiques entreprises (avis pénaux et poursuites pénales) ainsi que le nombre de jugements obtenus au cours de ces périodes ne concorde pas nécessairement. Les résultats obtenus pour les poursuites intentées au cours de l'exercice 1999-2000 seront connus au cours de l'exercice financier 2000-2001. Enfin, dans le cas des plaintes ayant fait l'objet d'une interventions juridique, aucune donnée statistique n'est disponible sur le nombre de référés à la Cour des petites créances ou à un avocat.

P.36 En 1998-1999 et 1999-2000, nombre et 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.

Toutes les interventions juridiques (avis pénaux et dépôt de poursuites pénales) ont été menées exclusivement et entièrement par les services juridiques de l'Office de la protection du consommateur, le Procureur général n'intervenant qu'à l'étape où les dossiers viennent pour procès.

P.37 Nombre de médiations entreprises par secteurs et nombre de dossiers réglés par médiation, en 1999-2000 en indiquant la durée moyenne du temps de médiation par secteur.

NATURE DES DOSSIERS	MÉDIATIONS ENTREPRISES	MÉDIATIONS RÉUSSIES
1000 - Aliments	37	31
1100 - Agence /Placement/Emploi	8	4
1200 - Animaux -Accessoires	16	7
1300 - Appareils électroménagers	128	77
1400 - Argent	126	72
1500 - Assurances	10	5
1600 - Audiovisuel	54	36
1700 - Bijoux	17	7
1800 - Camping	7	5
1900 - Télécommunications	142	119
2000 - Déménagement	6	1
2100 - Enseignement	114	86
2200 - Appareils chauffage-énergie	101	48
2300 - Feu/Vol	48	30
2400 - Services funéraires/Sépulture	2	1
2500 - Immobilier-Habitation	12	6
2600 - Habitation-Travaux	260	124
2700 - Instruments de musique	4	2
2800 - Instruments de précision	7	4
2900 - Jouets	2	1
3000 - Machinerie/outils	12	6
3100 - Médicaments/prothèses	1	0
3200 - Menus articles	91	79
3300 - Meubles/mobiliers	174	121
3400 - Ministères/Organismes gouvernementaux	0	0
3500 - Ordinateurs domestiques	60	32
3600 - Produits de beauté	11	10
3700 - Produits entretien ménager	0	0
3800 - Publications	62	56
3900 - Garanties supplémentaires	23	11
4000 - Services professionnels	6	2
4100 - Sports/loisirs	70	37
4200 - Voyages	90	47
4300 - Vaissellerie	12	8
4400 - Vêtements	55	41
4500 - Location à long terme	74	36
5000 - Automobile, achat et réparations	545	237
5100 - Moto	2	1
5200 - Autres véhicules	35	17
5800 - Quincaillerie	6	5
5900 - Divers	41	36
TOTAL	2 471	1 448

* Les données concernant la durée moyenne du temps de médiation par secteur ne sont pas disponibles.

P.38 Ventilation des effectifs de l'Office, ainsi que de chacun des bureaux régionaux, au 31 mars 1999 et au 31 mars 2000, en spécifiant la catégorie d'emplois ainsi que le nombre d'emplois, en distinguant entre les postes permanents et occasionnels.

EFFECTIF AUTORISÉ
VENTILATION AU 31 MARS 1999

CATÉGORIE	HORS CADRE	CADRE SUP.	CADRE INTER.	PROF. ⁽¹⁾	TECHN.	FONCT. ⁽²⁾	OCCAS.	TOTAL
RÉGIONS								
Bureaux centraux								
Québec	1	2		17	8	14	1	43
Montréal		1		10	6	3		20
	1	3		27	14	17	1	63
Bureaux régionaux								
Québec						6		6
Montréal			2			16		18
Gaspé						1		1
Hull			1			2		3
Jonquière			1			4		5
Rimouski						2		2
Rouyn						2		2
Sept-Îles						1		1
Sherbrooke			1			4		5
St-Antoine			1			3		4
Trois-Rivières			1			4		5
			7			45		52
Office	1	3	7	27	14	62	1	115

⁽¹⁾ Inclut la catégorie avocat-notaire.
⁽²⁾ Inclut les agents de protection du consommateur

P.38 Ventilation des effectifs de l'Office, ainsi que de chacun des bureaux régionaux, au 31 mars 1999 et au 31 mars 2000, en spécifiant la catégorie d'emplois ainsi que le nombre d'emplois, en distinguant entre les postes permanents et occasionnels.

EFFECTIF AUTORISÉ
VENTILATION AU 31 MARS 2000

CATÉGORIE	HORS CADRE	CADRE SUP.	CADRE INTER.	PROF. ⁽¹⁾	TECHN.	FONCT. ⁽²⁾	OCCAS.	TOTAL
RÉGIONS								
Bureaux centraux								
Québec	1	3		19	8	11	1	43
Montréal		2		11	5	3		21
	1	5	-	30	13	14	1	64
Bureaux régionaux								
Québec						6		6
Montréal			1			18		19
Gaspé						1		1
Hull			1			3		4
Jonquière			1			4		5
Rimouski						1		1
Rouyn						2		2
Sept-Îles						1		1
Sherbrooke			1			2		3
St-Antoine			1			3		4
Trois-Rivières			1			4		5
			6			45		51
Office	1	5	6	30	13	59	1	115

⁽¹⁾ Inclut la catégorie avocat-notaire.
⁽²⁾ Inclut les agents de protection du consommateur

- P.39** Pour l'Office et pour chacun des bureaux régionaux, spécifier et distinguer le total des effectifs spécifiquement et exclusivement affectés :
- a) aux enquêtes et à la surveillance;
 - b) au traitement des plaintes;
 - c) à la médiation;
 - d) aux demandes de renseignements.

Bureaux	Enquêtes et surveillance	Traitement des plaintes	Médiation	Demandes de renseignements
BUREAUX CENTRAUX	7	-	-	-
BUREAUX RÉGIONAUX ⁽¹⁾ :				
. Québec	-	-	-	-
. Montréal	-	-	-	-
. Gaspé	-	-	-	-
. Hull	-	-	-	-
. Jonquière	-	-	-	-
. Rimouski	-	-	-	-
. Rouyn	-	-	-	-
. Sept-Îles	-	-	-	-
. Sherbrooke	-	-	-	-
. St-Antoine	-	-	-	-
. Trois-Rivières	-	-	-	-
TOTAL	7	-	-	-

⁽¹⁾ Les tâches régulières des agents de protection du consommateur dans les bureaux régionaux sont reliées aux enquêtes et à la surveillance, au traitement des plaintes, à la médiation et aux demandes de renseignements, mais non spécifiquement et exclusivement à l'une de ces activités.

P.40 Ventilation détaillée du montant dépensé par l'Office de la protection du consommateur pour les activités de communication et d'éducation.

Le mandat de communication et d'éducation a été assumé par les moyens habituels de l'Office.

Activités de communication et d'éducation

L'effort de l'Office a porté essentiellement sur les communications auprès du grand public.

Émission de communiqués, réalisation de chroniques, participation à des entrevues dans les divers médias et renseignements fournis aux journalistes sont les activités de communication et d'éducation réalisées en 1999-2000.

L'Office a, en novembre 1999, organisé un Forum pour l'action visant le «prêt sur gage». Ce forum faisait suite à une activité sans précédent menée de concert par l'OPC et les forces policières dans la région métropolitaine au cours de laquelle une soixantaine de boutiques de prêts sur gage étaient visitées les 9 et 10 du même mois. Une quarantaine de personnes ont participé à cette journée d'échange et de discussions. Des représentants des forces policières municipales, provinciales et fédérales, des associations de consommateurs, de différents ministères tant provincial que fédéral ont convenu d'établir un plan d'action pour enrayer ce fléau que constitue le prêt sur gage. La couverture médiatique, amorcée au début de novembre, se poursuivait encore en février 2000¹.

En mars 2000, l'Office a organisé un colloque ayant pour thème : Mondialisation - Allègement réglementaire - Appauvrissement. Plus de détails sont fournis au sujet de cette activité à la rubrique D-30.

Voir également les fiches G.2 et G.4.

¹ Au moment de la rédaction de ce document, certains médias utilisaient toujours ce sujet.

P.41 Les coûts impliqués dans toutes les étapes de production et publication du Magazine *Protégez-Vous*.

Il s'agit de données relatives à une entreprise privée, donc ne s'applique pas à l'étude des crédits de l'Office de la protection du consommateur.

P.42 Taux de pénétration du Magazine *Protégez-Vous*.

Il s'agit de données relatives à une entreprise privée, donc ne s'applique pas à l'étude des crédits de l'Office de la protection du consommateur.

P.43 Revenus provenant des amendes en 1998-1999 et 1999-2000

Revenus provenant des amendes en 1998-1999 : 456 050 \$

Revenus provenant des amendes en 1999-2000 : 462 300 \$ *

* Estimation sur la base des données réelles au 31 janvier 2000.

P.44 **Liste des études ou sondages commandés durant l'exercice financier 1999-2000 à la demande du ministre ou de l'organisme :**

- a) liste et coûts;
 - b) copie des soumissions;
 - c) copie d'études ou sondages.
-

Réponse déjà donnée aux questions 5 et 6 des demandes de renseignements généraux.

P.45 Coût des travaux de toutes sortes faits par l'OPC ou payés par l'OPC par rapport au bogue de l'An 2000.

Sur une période de 3 ans, l'Office a investi les efforts et les sommes d'argent nécessaires pour assurer en toute sécurité le passage à l'An 2000. Les améliorations ont porté sur l'infrastructure technologique et les développements de systèmes. Sommairement les ressources ont été réparties comme suit:

1997-1998	=	279,5 k \$	+	2,00	ETC
1998-1999	=	267,4 k \$	+	3,15	ETC
1999-2000	=	66,8 k \$	+	0,90	ETC
TOTAL		613,7 k \$			

P.46 Nombre d'enquêtes réalisées en 1999-2000 en indiquant la nature et le résultat des enquêtes.

Il y a eu 400 enquêtes réalisées durant l'exercice financier 1999-2000 : 357 enquêtes judiciaires et 43 enquêtes administratives.

Les résultats des enquêtes judiciaires qui donneront lieu à des recommandations de poursuites pénales seront connus au cours de l'exercice financier 2000-2001.

P.47 Pour le bureau de la Présidente de l’OPC :

- a) nombre de rencontres, soupers ou réunions et les frais afférents;
- b) liste de personnes rencontrées en précisant le but de la rencontre;
- c) frais de déplacement, frais de voyage, frais de repas et frais de représentation;
- d) liste des participations à des colloques, des congrès et la liste des participants, incluant les coûts afférents.

a) Nombre de rencontres, soupers ou réunions et les frais afférents.

Voir liste des personnes rencontrées en annexe.
Les frais afférents sont inclus aux montants apparaissant à la question c).

b) Liste de personnes rencontrées en précisant le but de la rencontre.

Voir liste des personnes rencontrées en annexe.

c) Frais de déplacement, frais de voyage, frais de repas et frais de représentation.

- Frais de déplacement/voyage : 14 984,92 \$ *
- Frais de repas/séjour : 5 942,71 \$ *
- Frais de représentation
au 31 janvier 2000 : 3 255,08 \$ (montant alloué pour l'année : 4200 \$)

* Ces montants incluent les déplacements relatifs au commerce électronique (9500 \$).

d) Liste des participations à des colloques, des congrès et la liste des participants, incluant les coûts afférents.

Congrès/colloques	Participants	Coûts
Congrès annuel de la National Association of Consumer Agency Administrators (NACAA)	Voir réponse à la question G.3 des renseignements généraux	583,90 \$
Déjeuner-causerie de l'Institut d'administration publique du Grand Montréal (IAPGM)	Membres des administrations publiques	140,00 \$

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

BUREAU DE LA PRÉSIDENTE

AVRIL 1999		
DATE	BUT DE LA RENCONTRE	PERSONNES RENCONTRÉES
1 avril	Plan stratégique	Jean Garon
7 avril	Revue de la situation	Prés. de la Fédération des commissions scolaires
9 avril	Collaboration	Sous-ministre, MIC
12 avril	Complémentarité	Prés. du Bureau des services financiers
14 avril	Étude des crédits	Ministre Robert Perreault
15 avril	Marquage des prix	Prés. du Conseil québécois de commerce de détail
20 avril	Visite terrain des systèmes de marquage des prix dans les entreprises	Costco, Réno-Dépôt, Pharmaprix, Provigo
21 avril	Étude des crédits	Commission des crédits
MAI 1999		
13 mai	Marquage des prix	Ass. de consommateurs et ass. d'entreprises
17 mai	<ul style="list-style-type: none">• Rencontre du comité sur les mesures de consommation• Entrevue	Membres du comité Journaliste de la revue Actualité
18 mai	Divulgence sondage Léger & Léger	Ass. d'entreprises et ass. de consommateurs
20 mai	Marquage des prix	Ass. de consommateurs et ass. d'entreprises
25 mai	Revue de dossiers	Ginette Galarneau
31 mai	Identification des prix	Ass. des entreprises du Mont Tremblant
JUIN 1999		
1 juin	Marquage des prix	Ass. de consommateurs et ass. d'entreprises
7 juin	Marquage des prix	Ass. de consommateurs et ass. d'entreprises
8 juin	<ul style="list-style-type: none">• Rencontre avec les directeurs des régions• Rencontre mensuelle Protégez-Vous	Directeurs régionaux Jacques Elliott
15 juin	<ul style="list-style-type: none">• Lunch de travail• Assemblée annuelle du Forum international des femmes	Journaliste Membres de IWF
17 juin	Marquage des prix	Entreprises
18 juin	<ul style="list-style-type: none">• Marquage des prix• Marquage des prix	Ass. Mont-Tremblant Nathalie St-Pierre
21 juin	Marquage des prix	Entreprises
22 juin	Orientation administrative	Protégez-Vous
23 juin	Conseil d'administration OPC	Membres du CA

DATE	BUT DE LA RENCONTRE	PERSONNES RENCONTRÉES
28 juin	Petit déjeuner d'affaires	Louis Roquet
30 juin	Lunch de travail (re: communication)	GPC Concordia
JUILLET 1999		
6 juillet	Commerce électronique	Expert et Conseil québécois du commerce de détail
7 juillet	État du dépôt de l'OPC	Caisse de dépôt et placement
8 juillet	Lunch de travail	Martine Tremblay
13 juillet	Étude Protégez-Vous	Firme Sécor
AOÛT 1999		
2 août	Petit déjeuner d'affaires	Membres de IWF
9 août	Bilan des dossiers	Ministre Robert Perreault
16 août	Loi sur les agents de voyages	Dirigeants d'ACTA Québec
17 août	<ul style="list-style-type: none"> • Publix technologie • Collaboration 	Louise Guay Claude Masson, La Presse
18 août	Rencontre	Ass. de consommateurs et Chambre de commerce - Sept-Iles
23 août	<ul style="list-style-type: none"> • Protégez-Vous • Protégez-Vous 	Avocat Firme Sécor
24 août	<ul style="list-style-type: none"> • Marquage des prix • Marquage des prix • Commerce électronique 	Roger Plamondon Louise Rozon, Roger Plamondon Vincent Gautrais
25 août	Rencontre	Coalition ass. consommateurs
26 août	Rencontre	Ministre Robert Perreault
30 août	Marquage des prix	Membres du comité tripartite
SEPTEMBRE 1999		
1 septembre	<ul style="list-style-type: none"> • Marquage des prix • Lunch de travail 	Conseil québécois du commerce de détail Éléna Zuker
2 septembre	Pré-rencontre conférence de presse	Cabinet du ministre Perreault
3 septembre	Lunch de travail, planification stratégique	Nicole Brodeur
10 septembre	Petit déjeuner d'affaires	Membres Amies d'affaires
13 septembre	Fondation tolérance	Juge Louise Arbour
14 septembre	Prêteurs sur gage	Député Réal Ménard, Bloc québécois
15 septembre	Lancement ouvrage LPC	Me Claude Masse
17 septembre	Lunch de travail, publicité école	Pauline Champoux-Lesage
20 septembre	Lunch de travail	Journaliste de La Presse
23 septembre	<ul style="list-style-type: none"> • Conférence, publicité école • Rencontre 	Forum Inst. de fondation de l'entrepreneurship Ministre Robert Perreault
27 septembre	<ul style="list-style-type: none"> • Conférence • Lauréats Réussite entreprendre 	Louise Harel, IAPGM Membres du jury et les lauréats
29 septembre	Justice alternative automobile	Stephen Moody, PAVAC

DATE	BUT DE LA RENCONTRE	PERSONNES RENCONTRÉES
30 septembre	<ul style="list-style-type: none"> Petit déjeuner d'affaires, marquage des prix Commerce électronique 	Roger Plamondon Groupe de travail
OCTOBRE 1999		
1 octobre	<ul style="list-style-type: none"> Petit déjeuner d'affaires Enjeux de consommation 	Membres Amies d'affaires Ass. de consommateurs
5 octobre	Petit déjeuner d'affaires	Membres IWF
6 octobre	<ul style="list-style-type: none"> Rencontre Rencontre 	Pierre Babineau, SIQ Pierre Sarault
7 octobre	<ul style="list-style-type: none"> E-COM gouv. Colloque OPC 	MIC, SCT, Justice Université Laval, Coalition des ass. de consommateurs
25 octobre	Commerce électronique	Vincent Gautrais
26 octobre	Commerce électronique	Ministre Robert Perreault
27 octobre	<ul style="list-style-type: none"> Commerce électronique Marquage des prix 	Ministres Cliche et Perreault Jean Garon
28 octobre	Revue des services	Ass. de consommateurs
NOVEMBRE 1999		
2 novembre	Marquage des prix	Comité tripartite
3 novembre	Commerce électronique	Groupe de travail
4 novembre	Témoignage	Commission d'accès à l'information
8 novembre	Commerce électronique	Rencontre interministérielle
10 novembre	<ul style="list-style-type: none"> Petit déjeuner d'affaires Déjeuner conférence 	Sous-ministre, MIC Ass. des relations internationales
12 novembre	<ul style="list-style-type: none"> Allégement réglementaire dans le secteur touristique Rencontre 	Lucille Daoust, sous-ministre, Tourisme Hélène Tardif, Me Michèle Lapointe, Michel Stewart, Lucie Bossé Ministre Robert Perreault
15 novembre	Marquage des prix	Comité tripartite
16 novembre	Rencontre spéciale	Présidents et Vice-présidents d'organismes
17 novembre	Préparer rencontre des ministres	Ministre Robert Perreault
23 novembre	<ul style="list-style-type: none"> Marquage des prix Cybercommerce 	Raymond Lafontaine, prés. LGS, Chambre de commerce
24 novembre	Conférence téléphonique	Pierre Schedleur, v.p., Bell
25 novembre	Forum prêteur sur gage	Représentants des ministères et corps policiers
29 novembre	Centre de renseignements	Louise Champoux-Paillé, prés., Bureau des services financiers
30 novembre	Commerce électronique	Entreprises
DÉCEMBRE 1999		
1 décembre	<ul style="list-style-type: none"> Discussion financement Comité colloque OPC 	Louise Paquette, SACA Université Laval, Coalition

DATE	BUT DE LA RENCONTRE	PERSONNES RENCONTRÉES
7 décembre	Revue des enjeux, Canshare, plan stratégique OPC, plan allègement réglementaire	Ass. de consommateurs
8 décembre	E-Com	Bureau de la normalisation
9 décembre	Conférence téléphonique	Roger Jackson, sous-ministres, Alberta
10 décembre	Lunch d'affaires	Ginette Flynn, Groupe Jeunesse
13 décembre	Règlement fermeture Salon funéraire Laviolette-Robinson	Micheline Gamache, directrice, Bureau régional de Hull
15 décembre	Revue des dossiers	Ministre Robert Perreault
17 décembre	Rencontre des sous-ministres	Rendez-vous téléphonique Roger Jackson, sous-ministre, Alberta
20 décembre	Souper d'affaires	Pierrette Lalonde, dir. des finances, Centre Jeunesse
21 décembre	Conférence de presse du ministre - re: mise en place comité sur OGM	Ministre Robert Perreault
23 décembre	Conférence des sous-ministres de la consommation	Rendez-vous téléphonique Michel Boivin
JANVIER 2000		
10 janvier	Commerce électronique	Représentants des entreprises
11 janvier	Rencontre téléphonique pour la préparation de la rencontre des sous-ministres de la consommation	Roger Jackson
12 janvier	Préparation de la rencontre des sous-ministres de la consommation	Roger Jackson et Rick Solkowski
17 janvier	Conseil d'administration de l'IAPGM	Membres du conseil d'administration
18 janvier	Conférence de presse : Guide de la planification financière de la retraite	Ministre André Boisclair Président de la Régie des rentes du Québec Jacques Elliott, directeur du magazine Protégez-Vous Journalistes
21 janvier	Lunch d'affaires	Journaliste du Devoir
24 janvier	Discussion sur divers dossiers	Présidents des regroupements des associations de consommateurs.
25 janvier	<ul style="list-style-type: none"> Appel conférence : rencontre des sous-ministres de la consommation Inforoute de l'information 	Sous-ministre de la consommation, Ottawa Michel Paradis, secrétaire associé au Conseil du trésor
31 janvier	<ul style="list-style-type: none"> Revue de dossiers Suivi de la conférence téléphonique des sous-ministres de la consommation 	Ginette Galarneau, sous-ministre adjointe au MRCI Michael Jenkin, directeur du Bureau de la consommation, Fédéral
FÉVRIER 2000		
9 février	Étude organisationnelle de l'Office : médiation et indemnisation	Pierre Sarault
11 février	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation de l'intérêt à devenir membre du conseil d'administration de l'Office Chambre de commerce française 	Pierre Couture Membres de la Chambre de commerce

DATE	BUT DE LA RENCONTRE	PERSONNES RENCONTRÉES
17 février	<ul style="list-style-type: none"> Budget de l'Office pour l'exercice 2000-2001 Stratégie - consommation 	Stanley Tremblay, directeur des Services administratifs au MRCI Taieb Hafsi, professeur aux HEC
18 février	<ul style="list-style-type: none"> Commerce électronique : intérêt des consommateurs SACA : politique organisation consommateurs 	Philippe Leroux Ginette Galarneau et Louise Paquette
24 février	<ul style="list-style-type: none"> Préparation de la rencontre des sous-ministres de la consommation du 14 et 15 mars 2000 Commerce électronique : étude de faisabilité de certification des entreprises 	Roger Jackson, sous-ministre de la consommation, Alberta Jacques Girard, Bureau de la normalisation du Québec (BNQ)
25 février	Présentation de l'étude de faisabilité du BNQ	Ass. de consommateurs et entreprises
25 février	Budget de l'Office pour l'exercice 2000-2001	Robert Perreault et membres du conseil d'administration
28 février	Dossier habitation	Charles Tanguay, ACQC
29 février	Rencontre téléphonique : préparation de la rencontre des sous-ministres de la consommation	Michael Jenkin, directeur du Bureau de la consommation, Industrie Canada
MARS 2000		
1 mars	Accord sur le commerce intérieur	Me André Jolicoeur
3 mars	Rencontre des sous-ministres responsable de la consommation	Ministre Robert Perreault
7 mars	Rencontre	Michel Noël de Tilly
9 mars	Com-E	Ministres Robert Perreault et David Cliche
13 mars	<ul style="list-style-type: none"> Conférence téléphonique Com-E 	Nicole Chapdelaine, Louise Dubois, Nathalie St-Pierre Jacques Girard (BNQ), Gilles Angers, André Allard
14 mars	<ul style="list-style-type: none"> Interview Rencontre Rencontre 	Diane Tremblay, Journal de Québec Roger Jackson, sous-ministre, Alberta Sous-ministres responsables de la consommation
15 mars	Rencontre	Sous-ministres responsables de la consommation
16 mars	Colloque OPC sur la mondialisation	Panelistes invités et autres
17 mars	Colloque OPC sur la mondialisation	Panelistes invités et autres
21 mars	<ul style="list-style-type: none"> Rencontre Souper 	Membres de la délégation belge Collègues des délégations canadienne, suédoise, australienne
22 mars	<ul style="list-style-type: none"> Rencontre Rencontre Rencontre 	Sous-ministre belge de la consommation Michaël Jenkin, directeur, Bureau de la consommation Jytte Olgaard, présidente, Comité sur la consommation, OCDE

DATE	BUT DE LA RENCONTRE	PERSONNES RENCONTRÉES
23 mars	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer rencontre avec la direction de la consommation • Déjeuner / collaboration • Atelier de la consommation, Le jeune consommateur 	<p>Délégation du Québec à Paris</p> <p>Représentants de la Direction de la consommation, répression des fraudes et de la concurrence</p> <p>Panelistes et autres</p>
28 mars	Présentation sur le commerce électronique	Conseil canadien du commerce de détail
29 mars	Lunch d'affaires	Monique Charbonneau, présidente du Cefrio
30 mars	Conférence téléphonique, re: projet de certification Com-E	Jacques Hébert, Ass. des banquiers, Lynda Rutledge