
OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

ÉTUDE DES CRÉDITS

1998-1999

**DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX ET PARTICULIERS
REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE**

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

ÉTUDE DES CRÉDITS

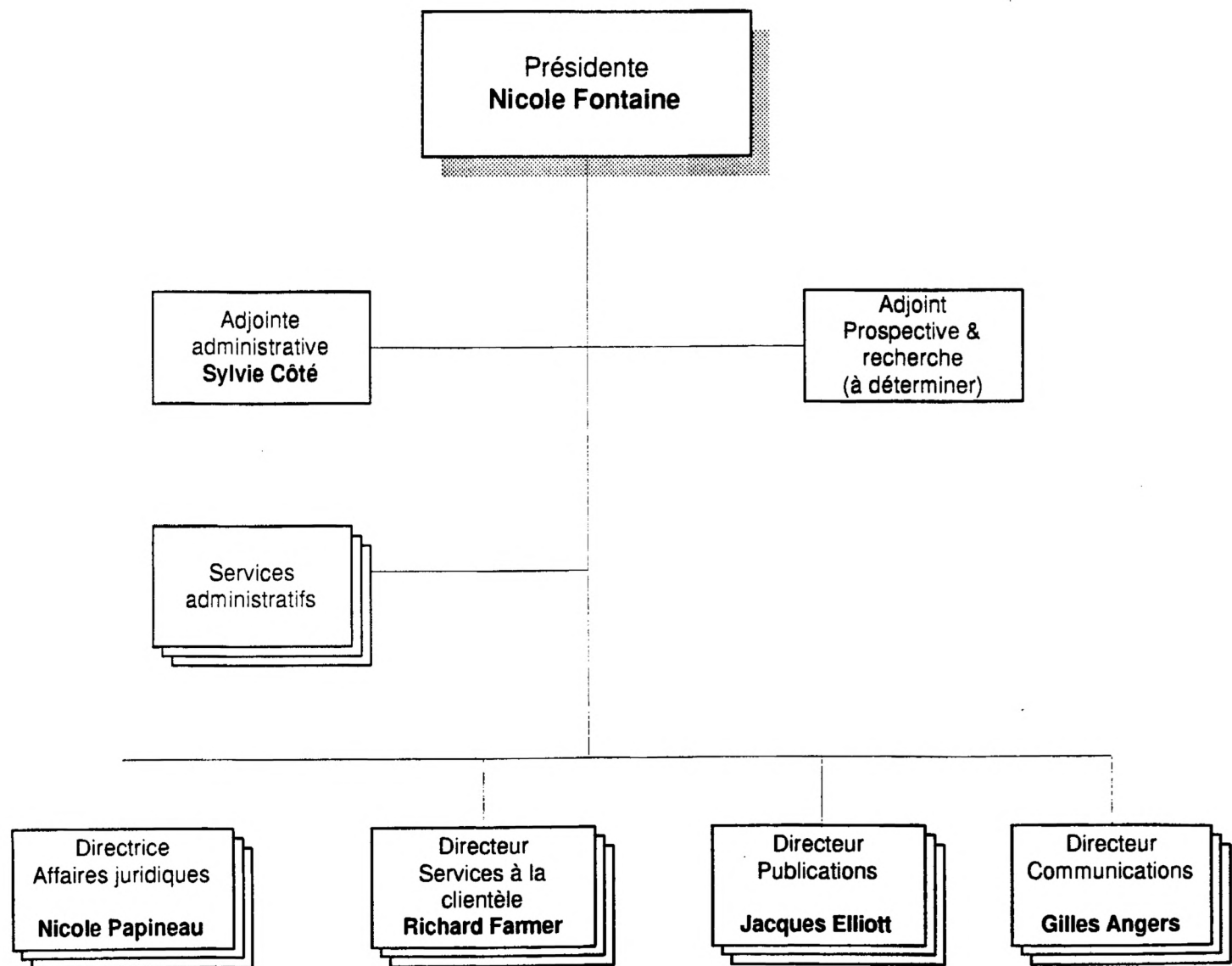
1998-1999

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

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Organigramme de transition dans le contexte de la préparation
du plan stratégique 1998-1999 actuellement en cours



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

- tirage
- coût
- distribution
- imprimeur
- copie des publications parues depuis le 1er avril 1997

PUBLICATIONS DE L'OPC				
TITRE	TIRAGE	COÛT D'IMPRESSION	IMPRIMEUR	MODE DE DISTRIBUTION
RAPPORT ANNUEL	700 exemplaires	1527,08 \$	Imprimerie Laurentide	Société canadienne des postes Courrier interne Publications du Québec (en vente) Autres exemplaires en vente (2 \$) dans les librairies des Publications du Québec
PROTÉGEZ-VOUS	172 578 exemplaires (mensuel)	Autofinancé	Interweb inc. (Montréal)	Abonnement et kiosque
DÉPLIANTS:				
Overdue Bills ?	5 000	650,75 \$	Impressions Piché inc.	Office de la protection du consommateur
Getting along with household appliance repairers	5 000	518,75 \$	Impressions Piché inc.	Idem
Contracts - Forewarned is forearmed	5 000	920,75 \$	Impressions Piché inc.	Idem
Les réparateurs d'appareils ménagers	10 000	932 \$	Imprimerie Reproduction de Québec	Idem
Services à louer Leased Services	10 000 5 000	1 300 \$	Prescom Ltée	Idem
L'OPC vous aide à faire valoir vos droits The OPC helps you stand up for your rights	10 000 5 000	2 837,50 \$	Imprimerie Reproduction de Québec	Idem
Automobiles and motorcycles : moving in the right direction	5 000	1 145 \$	Imprimerie Reproduction de Québec	Idem
Automobile : transactions between individuals	3 000	850 \$	Prescom Ltée	Idem

G.3 Liste des voyages *hors Québec* depuis le 1^{er} avril 1997 :

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

1. *DANA POINT, Californie - Du 16 au 23 mai 1997*

Coût : 4830,89 \$

Conférence annuelle de la National Association of Consumer Agency Administrators (NACAA)

PARTICIPANTS :

- . M^{me} Marie Bédard, présidente
- . M. Gilles Angers, directeur de l'Information et de la Surveillance du marché

PERSONNES RENCONTRÉES :

Fonctionnaires du gouvernement fédéral et des gouvernements de l'Ontario et de Terre-Neuve, ainsi que du Detroit Consumer Affairs Department, du Federal Trade Commission, du Florida Consumer Affairs Division, du Los Angeles Department of Consumer Affairs, du Nevada Department of Business and Industry et de General Motors Corporation à Washington.

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Les participants ont échangé sur diverses problématiques de consommation : les fraudes vs les aînés, les jeunes et le crédit, les fraudes sur Internet, le télémarketing, la protection des renseignements personnels, les conseillers financiers et la survie des organismes chargés de la protection des consommateurs.

N.B. L'Office s'était vu décerner par cette organisation, en 1996, le prix d'excellence en éducation à la consommation pour son concours «Opération Pub».

2. RÉGINA, Saskatchewan - Du 7 au 11 juin 1997

Coût : 1000,17 \$

Réunion du Comité des mesures et normes en matière de consommation, dans le cadre de l'Accord sur le commerce intérieur.

PARTICIPANT :

. M^e Luis Curras, avocat aux Services juridiques

PERSONNES RENCONTRÉES :

Fonctionnaires du gouvernement fédéral ainsi que des gouvernements de l'Alberta, de l'Île-du-Prince-Édouard, du Manitoba, de l'Ontario, de la Saskatchewan et de Terre-Neuve.

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Présentation des rapports des groupes de travail, préparation du rapport aux ministres et préparation de la réunion des ministres, prévue pour les 10 et 11 septembre 1997, à Régina.

3. RÉGINA, Saskatchewan - 10, 11 et 12 septembre 1997

Coût : 4267,66 \$

Réunion des ministres responsables de la consommation dans le cadre de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI), afin de recevoir le rapport du Comité des mesures en consommation de l'ACI en matière de collaboration intergouvernementale et pour discuter des nouveaux problèmes en consommation.

PARTICIPANTS :

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

PERSONNES RENCONTRÉES :

Ministres, sous-ministres et fonctionnaires responsables de la consommation des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Les ministres ont reçu deux rapports et un projet d'entente concernant la collaboration intergouvernementale dans l'application de la loi. Ils traitent de l'échange d'information, de l'éducation des consommateurs et des procédures nécessaires à la collaboration.

Les ministres ont aussi été informés du développement de la problématique reliée au prix de l'essence, aux contrats de franchise et aux petits prêteurs.

Finalement, les ministres ont été mis au courant des progrès législatifs en relation avec l'harmonisation dans le commerce itinérant et la divulgation du coût du crédit.

4. TORONTO, Ontario - 1^{er} et 2 octobre 1997

Coût : 1199,14 \$

Rencontre avec le sous-ministre de la Consommation et du Commerce de l'Ontario. Suivi de la conférence des ministres tenue à Régina.

PARTICIPANTE:

- . Madame Nicole Fontaine, présidente

PERSONNE RENCONTRÉE :

- . Monsieur Stein K. Lal, sous-ministre au ministère de la Consommation et du Commerce de l'Ontario et son équipe.

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Cette rencontre faisait suite à la Conférence des ministres délégués à la consommation tenue les 10 et 11 septembre 1997 à Régina.

Il fut question d'autorégulation dans le domaine du voyage, d'un système électronique de livraison des services en ce qui concerne les permis des entreprises, du Magazine *Protégez-Vous* (volet autofinancement) et des activités des courtiers en gaz naturel au Québec.

5. TORONTO, Ontario - 27, 28 et 29 octobre 1997

Coût : 2271,04 \$

Dans le cadre de l'Accord sur le commerce intérieur et à la suite de la rencontre des ministres responsables de la protection des consommateurs tenue à Régina en septembre 1997, rencontre des membres du Comité de travail sur l'échange d'information entre les provinces afin d'élaborer des mesures concrètes de coopération interprovinciale en matière d'application des lois.

PARTICIPANTS:

- . M. Gilles Angers, directeur de l'Information et de la Surveillance du marché
- . M^{me} Andrée Brown, analyste au Service des systèmes d'information

PERSONNES RENCONTRÉES :

Fonctionnaires du gouvernement fédéral et des gouvernements de l'Alberta, de l'Ontario, de la Saskatchewan, de Terre-Neuve et des Territoires du Nord-Ouest.

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Le Comité sur le partage de l'information et les aspects technologiques a fait le point sur différents sujets ayant trait au système informatique à mettre en place pour favoriser l'échange d'information et une plus grande surveillance de l'application des lois : la protection des renseignements personnels, le partage des coûts et l'échéancier. Le comité a également fait ses recommandations au Comité sur les mesures en consommation lequel fera rapport aux ministres responsables de la consommation.

6. TORONTO, Ontario - 30 novembre, 1^{er} et 2 décembre 1997

Coût : 791,66 \$

Réunion du Comité de mesures et normes en matière de consommation.

PARTICIPANT :

- . M^e Luis Curras, avocat aux Services juridiques

PERSONNES RENCONTRÉES :

Fonctionnaires du gouvernement fédéral et des gouvernements de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, de l'Île-du-Prince-Édouard, du Manitoba, de la Nouvelle-Écosse, de l'Ontario, de la Saskatchewan, de Terre-Neuve et des Territoires du Nord-Ouest.

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Cette rencontre faisait suite à la réunion des ministres tenue à Regina en septembre et visait à enclencher les mécanismes de mise en oeuvre des décisions prises par les ministres, particulièrement en ce qui concerne la collaboration intergouvernementale dans l'application de la loi.

7. LYON, France - du 4 décembre au 8 décembre 1997

Coût : 217,09 \$

Invitée d'honneur pour participer à une journée pré-colloque organisée par Les Entretiens Jacques-Cartier sur les droits et responsabilités de la génération des «Baby Boomers».

PARTICIPANTE:

- . Madame Nicole Fontaine, présidente.

PERSONNES RENCONTRÉES :

- . Le directeur des Entretiens Jacques-Cartier et les membres du panel.

BILAN DE LA RENCONTRE :

Tour d'horizon et discussions sur les droits et responsabilités des gestionnaires de la génération des «Baby Boomers» dans notre société.

Les thèmes abordés ont été les suivants :

1. «L'état de notre idéal : une génération de droit(s) ou de privilège(s)»
2. «Culture(s), identité(s) et communication(s)»
3. «Social, éducation»
4. «Avenir(s) et responsabilité(s)»

Rencontre avec des intervenants de l'École des hautes études commerciales, dans le cadre d'un des colloques portant sur le thème »Activités tertiaires et satisfaction du consommateur».

RÉSULTATS :

Projet de mise en place d'une collaboration HEC/OPC sur des projets de recherche touchant des enjeux de consommation.

Table de consultation/collaboration avec les universités québécoises sur les priorités en consommation, organisée par l'Office de la protection du consommateur et réunissant les chercheurs des chaires et départements de commerce.

8. TORONTO, Ontario - 2 février 1998

Coût : 257,74 \$

Réunion du groupe de travail sur la divulgation du coût du crédit au Canada afin d'étudier et disposer des commentaires reçus de l'industrie financière en relation avec le projet de loi modèle préparé par le gouvernement de l'Alberta.

PARTICIPANT :

. M^e Luis Curras, avocat aux Services juridiques

PERSONNES RENCONTRÉES :

Fonctionnaires du gouvernement fédéral et du gouvernement de l'Ontario.

BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :

Cette rencontre suit une réunion antérieure tenue à Hull en date du 19 janvier 1998 sur le même sujet.

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

- . les sommes dépensées pour l'exercice financier 1997-1998 et les prévisions pour 1998-1999;**
 - . la ventilation des dépenses par type de média;**
 - . les noms des fournisseurs;**
 - . le but visé par chaque dépense.**
-

Aucune dépense en publicité et en articles promotionnels pour l'exercice financier 1997-1998.

G.5 Liste des sondages effectués durant l'exercice financier 1997-1998 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.**
-

Il n'y a eu aucun sondage effectué durant l'exercice financier 1997-1998.

G.6 Liste des études commandées durant l'exercice financier 1997-1998 à la demande du ministère ou de l'organisme :

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

Nom du professionnel ou de la firme: Groupe de consultation en management et systèmes informatiques MSI inc.

Objet du contrat: Évaluation de l'environnement informatique de l'Office de la protection du consommateur.

Coût: 8 500 \$.

G.7 **Liste des contrats de moins de 25 000 dollars octroyés par le ministère ou l'organisme depuis le 1^{er} avril 1997 au 31 mars 1998 en indiquant :**

- le nom du professionnel(le) ou de la firme (était-ce le plus bas soumissionnaire?);
- le mandat et le résultat (rapport ou document final);
- le coût;
- le mode d'octroi du contrat (soumission publique, sur invitation ou contrat négocié).

CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$			
NOM DU PROFESSIONNEL OU DE LA FIRME	MANDAT	COÛT	MODE ⁽¹⁾ D'OCTROI
AMARO (1987) INC.	Nettoyage de refroidisseurs d'eau	29,90 \$	C.N.
CEGEP F.-X. GARNEAU	Formation - Comptabilité	1 900,00 \$	C.N.
CENTRE CELLULAIRE CHAREST	Réparation d'un appareil cellulaire	70,00 \$	C.N.
COMMUNICATION PROMO-TEL INC.	Réparation d'un casque d'écoute	65,00 \$	C.N.
COMMUNICATION DEMO INC.	Revue de presse	4 800,00 \$	C.N.
COMPLEXE JEAN-LESAGE	Travaux d'entretien	71,30 \$	C.N.
CONSEILLERS EN GESTION ET INFORMATIQUE CGI INC.	Services d'impression	715,43 \$	G.A.
EAU DE SOURCE LABRADOR	Nettoyage de refroidisseurs d'eau	69,90 \$	C.N.
EAU DE SOURCE LABRADOR	Nettoyage de refroidisseurs d'eau	69,90 \$	C.N.
EAU DE SOURCE NATURO (Division Montréal)	Nettoyage de refroidisseurs d'eau	30,00 \$	C.N.
EAU PURE 2000	Nettoyage de refroidisseurs d'eau	50,00 \$	C.N.
ERICATEL LIMITED	Maintenance - Systèmes téléphoniques	1 686,62 \$	C.N.
FOLIA DESIGN	Entretien des plantes - Québec	575,00 \$	C.N.
FORMULA TECH ENR.	Services d'impression	442,00 \$	C.N.
FORMULA TECH ENR.	Services d'impression (3 contrats)	3 008,85 \$	C.N.
GAUTHIER, MANON	Engagement d'artiste dans le cadre de la promotion «Le fléau des ventes à paliers multiples»	286,50 \$	C.N.
GESTION YJD INC.	Analyse de la sécurité informatique	7 500,00 \$	C.N.
GROUPE DE CONSULTATION EN MANAGEMENT ET SYSTÈMES INFORMATIQUES MSI INC.	Évaluation de l'environnement informatique	8 500,00 \$	C.N.
GROUPE IST INC.	Services d'impression	1 000,00 \$	G.A.
GROUPE MEI/DIVISION CONSEIL	Services informatiques	3 600,00 \$	C.N.
GROUPE MEI/DIVISION CONSEIL	Services informatiques	6 300,00 \$	C.N.
HENRI A. LAFORTUNE INC.	Transcription - Audition	1 838,10 \$	C.N.
HENRI A. LAFORTUNE INC.	Reprographie	2 399,00 \$	C.N.
IMPRESSIONS J.L. INC.	Services d'impression	525,00 \$	C.N.
IMPRIMERIE HÉON & NADEAU LTÉE	Services d'impression (2 contrats)	508,00 \$	G.A.
IMPRIMERIE REPRODUCTION DE QUÉBEC INC.	Services d'impression	371,35 \$	G.A.
IMPRIMERIE REPRODUCTION DE QUÉBEC INC.	Services d'impression (2 contrats)	3 769,50 \$	G.A.
IMPRIMERIE REPRODUCTION DE QUÉBEC INC.	Services d'impression (1 contrat)	1 145,00 \$	C.N.

⁽¹⁾ Légende tableau / mode d'octroi : C.N. Contrat négocié S.I. Soumission sur invitation
 G.A. Guide d'achat S.P. Soumission publique

G.7 Liste des contrats de moins de 25 000 dollars octroyés par le ministère ou l'organisme depuis le 1^{er} avril 1997 au 31 mars 1998 en indiquant :

- le nom du professionnel(le) ou de la firme (était-ce le plus bas soumissionnaire?);
- le mandat et le résultat (rapport ou document final);
- le coût;
- le mode d'octroi du contrat (soumission publique, sur invitation ou contrat négocié).

CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$			
NOM DU PROFESSIONNEL OU DE LA FIRME	MANDAT	COÛT	MODE ⁽¹⁾ D'OCTROI
IMPRIMERIE SCRIBEC	Services d'impression (9 contrats)	1 343,10 \$	G.A.
J.B. DESCHAMPS INC.	Services d'impression (2 contrats)	5 251,00 \$	C.N.
LE SPÉCIALISTE DU STYLO	Nettoyage d'une déchiqueteuse	50,00 \$	C.N.
LES IMPRESSIONS PICHÉ INC.	Services d'impression (3 contrats)	2 090,25 \$	G.A.
LES SOLUTIONS DELPHI INC.	Maintenance - Systèmes téléphoniques	3 808,24 \$	C.N.
LES SOLUTIONS DELPHI INC.	Maintenance - Systèmes téléphoniques	1 686,62 \$	C.N.
LES SOURCES COULOMBE INC.	Nettoyage de refroidisseur d'eau	70,00 \$	C.N.
MARCELLIN RENAUD INC.	Nettoyage de refroidisseur d'eau	30,00 \$	C.N.
MORGAN, LAWRENCE	Services juridiques	1 260,00 \$	C.N.
ONYX DEVELOPPEMENT INC.	Câblage informatique	755,00 \$	C.N.
ONYX DEVELOPPEMENT INC.	Câblage informatique	815,00 \$	C.N.
OPTEL ENR.	Réparation de casques d'écoute (2 contrats)	825,00 \$	C.N.
P. AUBUT INC.	Travaux - Serrurier	55,92 \$	C.N.
PRESCOM LTÉE	Services d'impression (1 contrat)	1 300,00 \$	C.N.
PRESCOM LTÉE	Services d'impression (1 contrat)	850,00 \$	G.A.
PRESCOM LTÉE	Services d'impression (6 contrats)	1 702,00 \$	C.N.
RAYMOND, CHABOT, MARTIN, PARÉ	Mandat d'accompagnement stratégique	7 716,00 \$	C.N.
RAYMOND, CHABOT, MARTIN, PARÉ	Révision de la structure organisationnelle	4 000,00 \$	C.N.
RÉGIE DES INSTALLATIONS OLYMPIQUES	Travaux d'entretien	167,50 \$	C.N.
SERGE SANTERRE	Nettoyage de refroidisseur d'eau	245,00 \$	C.N.
SERVICE D'ENTRETIEN D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Entretien et réparation - Équipements bureautiques	19 500,00 \$	Fonds
SERVICE D'ENTRETIEN D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Réparation de machines à écrire	473,14 \$	Fonds
SERVICE D'ENTRETIEN D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Réparation de 4 télécopieurs	453,00 \$	Fonds
SHL SYSTEMHOUSE INC.	Services informatiques	14 100,00 \$	G.A.
SHL SYSTEMHOUSE INC.	Services informatiques	1 975,00 \$	C.N.
SHL SYSTEMHOUSE INC.	Services informatiques	9 875,00 \$	C.N.
SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU QUÉBEC	Aménagement - Bureau régional de Hull	12 030,50 \$	C.N.
TIE COMMUNICATIONS CANADA INC.	Entretien système téléphonique	50,00 \$	C.N.
TRANSPORT INTER-BOURG INC.	Manutention	30,94 \$	G.A.

⁽¹⁾ Légende tableau / mode d'octroi : C.N. Contrat négocié S.I. Soumission sur invitation
G.A. Guide d'achat S.P. Soumission publique

- G.7 Liste des contrats de moins de 25 000 dollars octroyés par le ministère ou l'organisme depuis le 1^{er} avril 1997 au 31 mars 1998 en indiquant :
- . le nom du professionnel(le) ou de la firme (était-ce le plus bas soumissionnaire?);

. le mandat et le résultat (rapport ou document final);

. le coût;

. le mode d'octroi du contrat (soumission publique, sur invitation ou contrat négocié).

CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$			
NOM DU PROFESSIONNEL OU DE LA FIRME	MANDAT	COÛT	MODE ⁽¹⁾ D'OCTROI
TRUDEAU, PIERRE-CARL	Engagement d'artiste dans le cadre de la promotion «Le fléau des ventes à paliers multiples»	238,75 \$	C.N.
VAPOREL ROUYN-NORANDA	Nettoyage de refroidisseur d'eau	60,00 \$	C.N.
VÉZINA, ROBERT	Engagement d'artiste dans le cadre de la promotion «Le fléau des ventes à paliers multiples»	334,25 \$	C.N.
ZÉNON INTEGRATION QUÉBEC INC.	Services informatiques	9 000,00 \$	C.N.

⁽¹⁾ Légende tableau / mode d'octroi :

C.N. Contrat négocié

G.A. Guide d'achat

S.I. Soumission sur invitation

S.P. Soumission publique

G.8 Liste détaillée des contrats qui, depuis le 1^{er} avril 1997, 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 contrat, depuis le 1^{er} avril 1997, n'a fait l'objet d'un versement supplémentaire par rapport au montant initial.

G.9 Le montant, pour l'année 1997-1998, 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 toutes sessions de type perfectionnement ou ressourcement:
 - a) au Québec
 - b) à l'extérieur du Québec.

POSTE DE DÉPENSES	MONTANT ⁽¹⁾ (K \$)
Photocopie	17,1
Télécopie	N/D
Téléphonie cellulaire et coût d'utilisation ⁽²⁾	1,6
Téléavertisseurs	0,8
Mobilier de bureau	13,2
Fournitures de bureau ⁽³⁾	26,9
Distributeurs d'eau de source	1,5
Remboursement des frais de déplacement	121,0
Ressourcement ou préparation à la retraite	1,9
Congrès, colloques et autres sessions de type perfectionnement : <ul style="list-style-type: none">- Au Québec- À l'extérieur du Québec	30,0 N/D

⁽¹⁾ Dépenses estimées sur la base des dépenses réelles au 31 janvier 1998

⁽²⁾ Frais récurrents 0,8
Coût d'utilisation 0,8

⁽³⁾ - Agendas 0,9
- Valises 0,0
- Dictionnaires 0,3
- Calculatrices 0,1
- Stylos ou crayons 0,4
- Boîtes de carton 0,1
- Autres 25,1

G.10 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);**
 - . **le nom et le poste du bénéficiaire;**
 - . **appels d'offres faits en 1997-1998 et les prévisions pour 1998-1999.**
-

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

-
- G.11 Pour chacun des ministères et des organismes publics et parapublics sous leur autorité, combien de personnes, dont la cotisation fut payée en 1997-1998 par l'employeur, sont membres de corporations professionnelles, de clubs privés (clubs d'affaires, clubs sociaux, clubs de golf ou autres) et à quelle somme s'élève le montant global payé pour ces cotisations?**
- . Quelle est la fonction de chaque personne concernée ainsi que le coût de la cotisation à chacun des clubs ou corporations professionnelles (en indiquant le nom des clubs ou de la corporation professionnelle)?**
-

1. CORPORATIONS PROFESSIONNELLES

- . Barreau du Québec**

Cotisations annuelles payées pour cinq (5) avocats à l'emploi de l'Office de la protection du consommateur au 1^{er} avril 1997.

Coût : 3720,00 \$.

- . Ordre des Administrateurs agréés du Québec**

Cotisation de la présidente de l'Office de la protection du consommateur.

Coût : 341,86 \$.

2. CLUBS PRIVÉS

Aucune cotisation payée en 1996-1997 pour des clubs privés (clubs d'affaires, clubs sociaux, clubs de golf ou autres).

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 1997-1998 ainsi que les prévisions pour 1998-1999. 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				
1997-1998 - Hors cadre	0/126	0	1/126	0,79
1997-1998 - Cadres supérieurs	3/126	2,38	0/126	0
1997-1998 - Cadres intermédiaires ⁽²⁾	4/126	3,17	2/126	1,59
1997-1998 - Professionnels	13/126	10,32	12/126	9,52
1997-1998 - Fonctionnaires	25/126	19,84	64/126	50,79
. COMMUNAUTÉS CULTURELLES				
1997-1998 - Professionnels	1/126	0,01	0/126	0,00
1997-1998 - Fonctionnaires	2/126	0,02	1/126	0,01
. HANDICAPÉS				
1997-1998 - Fonctionnaires	1/126	0,01	0/126	0,00
. ANGLOPHONES				
1997-1998 - Cadre intermédiaire	1/126	0,01	0/126	0,00
1997-1998 - Professionnels	0/126	0,00	0/126	0,00
1997-1998 - Fonctionnaires	0/126	0,00	2/126	0,02
. AUTOCHTONES				
1997-1998 - Fonctionnaires	0/126	0,00	1/126	0,01
. MOINS DE 30 ANS				
1997-1998 - Toutes catégories	2/126	0,02	1/126	0,01

⁽¹⁾ Ces statistiques se réfèrent à des postes occupés et non des postes autorisés.
⁽²⁾ Un poste de cadre intermédiaire est vacant.

G.13 Le nombre et la répartition du personnel qui a bénéficié du Programme de mise à la retraite du gouvernement du Québec (de chaque ministère et pour chacun des organismes relevant de sa compétence) pour chaque catégorie d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) pour 1997-1998 ainsi que les prévisions pour 1998-1999. Pour chaque catégorie, indiquer le pourcentage par rapport à l'effectif total du ministère ou de l'organisme.

Sera répondue par le Conseil du Trésor.

G.14 À chacun des mois du dernier exercice budgétaire (1997-1998) 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	16,0	48,0	2,5	66,5
MAI	11,5	67,5	2,0	81,0
JUIN	14,5	40,0	3,0	57,5
JUILLET	13,0	18,0	0,5	31,5
AOÛT	4,0	29,5	-	33,5
SEPTEMBRE	20,5	37,5	2,0	60,0
OCTOBRE	42,5	63,5	1,5	107,5
NOVEMBRE	27,5	40,0	1,0	68,5
DÉCEMBRE	21,5	40,5	1,0	63,0
JANVIER	17,0	33,0	-	50,0
FÉVRIER	6,5	34,0	-	40,5
TOTAL	194,5	451,5	13,5	659,5

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	70,00	0,00	0,00	70,00	2 121,72
MAI	63,00	0,00	0,00	63,00	1 909,12
JUIN	18,23	0,00	0,00	18,23	569,81
JUILLET	8,58	0,00	0,00	8,58	272,92
AOÛT	37,75	0,00	0,00	37,75	1 133,32
SEPTEMBRE	46,00	25,00	788,50	21,00	630,11
OCTOBRE	48,00	20,50	646,57	27,50	854,77
NOVEMBRE	52,91	11,50	362,71	41,41	1 296,22
DÉCEMBRE	17,75	0,00	0,00	17,75	555,54
JANVIER	18,75	0,00	0,00	18,75	602,45
FÉVRIER	22,00	0,00	0,00	22,00	706,86
TOTAL DE LA CATÉGORIE	402,97	57,00	1 797,78	345,97	10 652,84

* Données fournies par SAGIP au 28 février 1998

G.14 À chacun des mois du dernier exercice budgétaire (1997-1998) 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	72,74	1,23	29,85	71,51	2 022,74
MAI	80,82	0,00	0,00	80,82	2 135,95
JUIN	51,66	0,00	0,00	51,66	1 649,39
JUILLET	9,75	0,00	0,00	9,75	321,95
AOÛT	5,25	0,00	0,00	5,25	173,36
SEPTEMBRE	51,41	8,75	288,93	42,66	1 224,26
OCTOBRE	40,83	23,25	767,72	17,58	428,38
NOVEMBRE	80,08	43,00	1 300,02	37,08	1 005,38
DÉCEMBRE	48,50	8,00	204,24	40,50	1 090,48
JANVIER	109,38	95,89	2 470,87	13,49	330,36
FÉVRIER	76,55	68,80	2 149,16	7,75	213,12
TOTAL DE LA CATÉGORIE	626,97	248,92	7 210,79	378,05	10 595,37

* Données fournies par SAGIP au 28 février 1998

G.14 À chacun des mois du dernier exercice budgétaire (1997-1998) pour chaque ministère et organisme, et ce par catégorie d'emplois (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) :

Ces données incluent le personnel occasionnel

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

	PROFES- SIONNEL	PBTA	CADRE	TOTAL
AVRIL	14,5	62,0	1,0	77,5
MAI	9,0	36,5	6,5	52,0
JUIN	39,0	157,5	10,0	206,5
JUILLET	133,5	515,5	75,5	724,5
AOÛT	137,0	373,5	65,5	576,0
SEPTEMBRE	58,5	108,5	11,0	178,0
OCTOBRE	19,5	71,0	15,0	105,5
NOVEMBRE	0,0	38,0	5,5	43,5
DÉCEMBRE	16,5	103,0	6,5	126,0
JANVIER	19,0	90,0	4,0	113,0
FÉVRIER	1,0	47,5	0,0	48,5
MARS	8,5	26,0	0,0	34,5
TOTAL	456,0	1 629,0	200,5	2 285,5

* Données fournies par SAGIP au 28 février 1998.

G.15 Concernant les effectifs de chacun des ministères et organismes et ce pour chacun des exercices budgétaires depuis 1993-1994 :

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

vi) EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ : AU 31 MARS 1998

Région	Québec	Montréal	Gaspé	Hull	Jonquière	Longueuil	Rimouski	Rouyn	Sept-îles	Sherbrooke	St-Jérôme	Trois-Rivières	TOTAL
Catégorie d'emploi													
Administratrices, administrateurs d'État		1											1
Cadres supérieures, cadres supérieurs	2	1											3
Cadres juridiques													0
Cadres intermédiaires	1 ⁽¹⁾	2		1	1					1	1	1	8
Avocates, avocats	2	4											6
Professionnelles, professionnels	15	4											19
Techniciennes, techniciens	13	20	1,5	2	4		2	2	1,5	4	3	4	57
Personnel de bureau	14	4											18
Effectif régulier total	47	36	1,5	3	5	0	2	2	1,5	5	4	5	112

⁽¹⁾ Un agente de protection du consommateur assume l'intérim du poste vacant de cadre intermédiaire au bureau régional de Québec.

G.15 Concernant les effectifs de chacun des ministères et organismes et ce pour chacun des exercices budgétaires depuis 1993-1994 :

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

Au 1^{er} avril 1998: 3 ⁽¹⁾

(1) Une personne ayant été affectée sur un emploi de niveau standard, elle reçoit la prime de complexité en vertu des conditions de travail prévues pour le personnel professionnel.

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

Au 1^{er} avril 1998: 5

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

Voir 14 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 postes occasionnels, temporaires et contractuels.

	Au 1 ^{er} avril 1998
NOMBRE DE POSTES	
- occasionnels	1
- temporaires	0
- contractuel	0

G.16 La liste des baux pour les espaces loués par 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 1997-1998, la nature des travaux et le ou les bureaux visés;
 - . la durée et la copie du bail.
-

Sera répondue par le Conseil du Trésor.

G.17 Mise à part la SIQ, la liste des firmes en 1997-1998 qui louent 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 1997-1998, la nature des travaux et le ou les bureaux visés;
- . la durée et la copie du bail.

. Emplacement de la location	400, boul. Jean-Lesage Québec (Québec) G1K 8W4
. Superficie du local loué	23,20 m ²
. Superficie réellement occupée	23,20 m ²
. Superficie inoccupée	néant
. Coût de location au mètre carré	80,81 \$
. Coût total de la location	1250,00 \$
. Coûts d'aménagement réalisés en 1997-1998	néant
. Durée et copie du bail	
- durée	8 mois (du 1 ^{er} octobre 1996 au 31 mai 1997)
- copie	jointe



Gouvernement du Québec
Office de la protection
du consommateur

Québec, le 6 janvier 1997

SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE MÉTIVIER & ASSOCIÉS INC.
400, boul. Jean-Lesage
Québec (Québec)
G1K 8W4

Objet : Entente de location temporaire

Monsieur,

La présente fait suite à notre conversation téléphonique de la semaine dernière relativement au sujet mentionné en titre.

Tel que discuté, nous aimerions prolonger jusqu'au 31 mai 1997 l'entente de location temporaire du local #250 et ce, aux mêmes conditions que celles apparaissant au document signé en octobre 1996.

J'espère le tout conforme et je vous prie d'agréer, Monsieur l'expression de nos sentiments distingués.

JEAN-FRANÇOIS NOËL
Chef du Service des ressources
financières et matérielles

400, boul. Jean-Lesage
Bureau 450
Québec (Québec)
G1K 8W4

Tél.: (418) 643-1484
Télécopieur: (418) 643-8686

ENTENTE DE LOCATION TEMPORAIRE

ENTRE: **Complexe Jean-Lesage**
 400, boul. Jean-Lesage, bureau 148
 Québec, Québec
 G1K 8W1

Représentée par

ET: **Office de la Protection du Consommateur**
 400, boul. Jean-Lesage, bureau 400
 Québec, Québec
 G1K 8W1

. Représentée par Madame Marie Bédard

- 1. Le bailleur met à la disposition du preneur un local situé au 2e étage du 400, boul. Jean-Lesage, Québec aux conditions suivantes:**

.Local:	250
.Superficie:	Environ 250 pieds carrés
.Terme:	1er octobre 1996 au 31 décembre 1996
.Loyer:	156.25\$ par mois excluant les taxes applicables
.Autre frais:	Surtaxe non résidentielle selon le prorata d'occupation
.Divers:	Le local sera utilisé à des fins d'entreposage.

L'entretien ménager du local est aux frais du preneur.

Le preneur s'engage à prendre des polices d'assurance-feu, accident et responsabilité civile incluant une assurance contre le bris des vitres afin de tenir indemne le bailleur.

Le bailleur et le preneur pourront mettre fin à cette convention spéciale avec un préavis écrit de 30 jours.

EN FOI DE QUOI LES PARTIES ONT SIGNE A QUEBEC, CE 8E JOUR D'OCTOBRE 1996

Le Preneur

Témoin


Mme Marie Bédard

G.18 La liste des contrats, quel que soit le montant, attribués en 1997-1998 spécifiquement à des firmes de communication, de recherche ou de relations publiques en indiquant :

- . le nom de la firme (était-ce le plus bas soumissionnaire?);**
 - . le mandat et le résultat du contrat;**
 - . la durée du contrat;**
 - . le coût du contrat;**
 - . le mode d'octroi du contrat (soumission publique, sur invitation ou contrat négocié).**
-

Voir réponse à G.7.

G.19

La liste des tarifs (droits et permis) en vigueur pour l'exercice financier 1997-1998 en indiquant:

- a) la tarification pour chacun des droits et permis perçus;**
 - b) le total des revenus perçus pour chacun des droits et permis exigés;**
 - c) pour l'année 1998-1999, la prévision du total des revenus qui seront perçus pour chacun des droits et permis exigés.**
-

Ne s'applique pas à l'étude des crédits.

-
- G.20 a) Liste du personnel du cabinet du ministre en 1997-1998 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.
- b) Le montant détaillé des salaires, des honoraires et des contrats donnés par le cabinet pour l'exercice 1997-1998.**
- c) Le nombre total d'employés au cabinet.**
-

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

-
- G.21 a) Liste du personnel de la suite sous-ministérielle en 1997-1998 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.
- b) Le montant total des salaires et honoraires versés par la suite sous-ministérielle pour l'exercice 1997-1998.**
- c) Le nombre total d'employés de la suite sous-ministérielle.**
-

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

G.22 Liste des sommes d'argent versées en 1997-1998 à même le budget discrétionnaire : a) du ministre b) du 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.23 Liste des crédits périmés, par programmes et par éléments, pour l'exercice financier 1997-1998.

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

Élément 06 : Protection du consommateur

Aucun crédit périmé n'est prévu pour l'exercice financier 1997-1998.

G.24 La ventilation détaillée des dépenses afférentes aux transferts obtenus du gouvernement fédéral (préciser le montant reçu) en 1997-1998 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.25 Bilan des réalisations du Plan stratégique du Grand Montréal par ministères et organismes sous sa juridiction.

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

G.26 Prévisions pour 1998-1999 des crédits alloués pour chacun des ministères et des organismes publics et parapublics qui participent au plan d'action gouvernemental visant le redressement de la métropole.

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

G.27 Liste du personnel permanent, contractuel ou occasionnel libéré ou embauché pour quelque opération reliée directement ou indirectement aux deux Sommets socio-économiques et aux activités de suivi, en indiquant :

- . le poste occupé;
 - . le port d'attache;
 - . le salaire ou honoraires;
 - . la durée et la nature du mandat ou du contrat;
 - . les frais de déplacement, d'hébergement et de repas;
 - . les coûts de location de salles de réunion, de bureaux;
 - . les frais de bureautique, papeterie, ordinateur, téléphones cellulaires et autres frais généraux.
-

Aucun membre du personnel de l'Office de la protection du consommateur n'a été libéré ou embauché pour quelque opération reliée directement ou indirectement aux deux Sommets socio-économiques et aux activités de suivi.

G.28 Liste du personnel libéré pour les négociations dans la fonction publique :

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

Sera répondue par le Conseil du Trésor.

-
- G.29 Liste du personnel en disponibilité par catégorie d'emplois (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc...) en indiquant :**
- le poste initial
 - le salaire
 - le poste actuel, s'il y a lieu
 - date de la mise en disponibilité.
-

Sera répondue par le Conseil du Trésor.

G.30 Liste du personnel hors structure par catégorie d'emplois (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.
-

POSTE OCCUPÉ	SALAIRE 1998-01-01	ASSIGNATION INITIALE	DATE ASSIGNATION HORS STRUCTURE	DATE DE FIN DE L'ASSIGNATION
Agent de bureau cl. principale	33 933 \$	Direction des services administratifs	1995-06-02	Indéterminée
Spécialiste en sciences de l'éducation	58 683 \$	Direction des communications	1995-09-01	1998-03-31

G.31 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.32 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.33 Liste des cadres et hauts fonctionnaires (administrateurs d'État) qui ont démissionné, qui ont été réaffectés ou mis à pied :

- . **salaire;**
 - . **date du changement;**
 - . **prime de séparation;**
 - . **assignation initiale;**
 - . **assignation actuelle.**
-

Sera répondue par le Conseil du Trésor pour les administrateurs occupant des emplois supérieurs.

G.34 Liste du personnel par catégorie d'emplois (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 :

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

Ne s'applique pas.

G.35 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique (année d'acquisition, modèle) dont ils se sont départis au cours de l'année 1995-1996, 1996-1997 et 1997-1998 et, dans chacun des cas, préciser où ce matériel a été acheminé (recyclage, destruction, vente, don, etc.) ⁽¹⁾

QUANTITÉ	DESCRIPTION	TRAITEMENT	DISPOSITION
2	Boîte de partage électronique d'imprimante	Déclaration de surplus	. Avis de libération
9	Contrôleur - Comterm	Déclaration de surplus	. Avis de libération (7) . Vente par le Service de la gestion des surplus (1) . En traitement par le Service de la gestion des surplus (1)
1	Écran monochrome 14" Equity	Déclaration de surplus	. Avis de libération
3	Écran terminal 3270 Comterm	Déclaration de surplus	. Avis de libération
3	Imprimante adressable Comterm	Déclaration de surplus	. Avis de libération (1) . Avis de transfert (2)
1	Imprimante laser Panasonic	Déclaration de surplus	. Avis de transfert
8	Imprimante matricielle Comterm	Déclaration de surplus	. Avis de libération (4) . Avis de transfert (2) . Vente par le Service de la gestion des surplus (1) . En traitement par le Service de la gestion des surplus (1)
1	Imprimante matricielle Equity	Déclaration de surplus	. Avis de libération
1	Imprimante matricielle Fujitsu	Déclaration de surplus	. Avis de libération
1	Moniteur VGA - Olivetti	Déclaration de surplus	. Avis de libération
74	Terminal 3270 - Comterm	Déclaration de surplus	. Avis de libération (61) . Vente par le Service de la gestion des surplus (6) . En traitement par le Service de la gestion des surplus (7)

⁽¹⁾ Les données ci-dessous s'appliquent à l'exercice financier 1997-1998.

G.36 Liste du personnel permanent, contractuel ou occasionnel libéré ou embauché pour quelque opération reliée directement ou indirectement aux activités des commissions Doyon, Nicolet (Saguenay et verglas), Corbo, Bellemarre, O'Bready, Poitras, Fiscalité et le financement des services publics, en indiquant de façon distincte pour chacun des items précités :

- . le poste occupé;
 - . le port d'attache;
 - . le salaire ou honoraires;
 - . la durée et la nature du mandat ou du contrat;
 - . les frais de déplacement, d'hébergement et de repas;
 - . les coûts de location des bureaux, salles de réunion ou d'audition;
 - . les frais de bureautique, papeterie, ordinateurs, téléphones cellulaires et autres frais généraux.
-

Aucun membre du personnel de l'Office de la protection du consommateur n'a été libéré ou embauché pour quelque opération reliée directement ou indirectement aux activités des commissions Doyon, Nicolet, Corbo, Bellemare, O'Bready, Poitras, Fiscalité et le financement des services publics.

ORGANISMES	1997-1998
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 de Québec	20 000 \$
• ACEF Rive-Sud	15 000 \$
Organismes non regroupés	
• ACEF Amiante-Beauce-Etchemins	15 000 \$
• ACEF des Basses-Laurentides	22 000 \$
• ACEF des Bois-Francs	17 000 \$
• ACEF-Centre (Option consommateurs)	28 000 \$
• 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 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 automobile (APA)	15 000 \$
• Association pour la protection des intérêts des consommateurs de la Côte-Nord (APIC)	15 000 \$
• Carrefour d'entraide de Drummond	11 000 \$
• Centre de recherche et d'information en consommation de Port-Cartier (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 \$
• Service d'aide au consommateur (SAC)	15 000 \$
• Service budgétaire et communautaire d'Alma	11 000 \$
• Service budgétaire et communautaire de Chicoutimi	10 000 \$
• Service budgétaire et communautaire de Jonquière	6 000 \$
• Service budgétaire populaire de l'Estrie	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.42 Liste détaillée des organismes qui ont demandé une subvention à l'Office de la protection du consommateur, en 1997-1998, en indiquant :

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

Consultez la réponse à la question P.41.

P.42 Liste détaillée des organismes qui ont demandé une subvention à l'Office de la protection du consommateur, en 1997-1998, en indiquant :

b) ceux dont la demande a été rejetée et les motifs du refus

Acef de l'Île-Jésus

L'organisme n'était pas en mesure de fournir un rapport d'activités pour une année complète d'opération.

Association des consommateurs du Canada (Québec) Inc.

La demande ainsi que le rapport d'activités de l'organisme présentaient peu d'information.

Association pour la protection des épargnants et des investisseurs du Québec (APEIQ)

Les services offerts par cet organisme ne s'inscrivent pas à l'intérieur des champs de juridiction de l'Office.

Bureau d'information en consommation

L'organisme ne répondait pas à certains critères d'admissibilité du programme d'aide.

Centre populaire de Roberval

Les activités directes en matière de protection du consommateur étaient insuffisantes et l'organisme n'a pas transmis son rapport d'activités 1996-1997.

Service budgétaire populaire dynamique

Les services offerts par l'organisme qui rejoignaient un volume significatif de consommateurs ne sont pas reliés à la protection des consommateurs et la non-transmission de leur rapport d'activités 1996-1997.

P.43 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 1997-1998. 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 1997-1998.

P.44 **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 1997-1998, par secteur, en distinguant celles qui étaient adressées à l'Office de même qu'en distinguant les plaintes et les demandes de renseignements. Nombre de plaintes ou de demandes de renseignements traitées, rejetées et transférées avec les motifs le plus souvent évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière:**

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 catégorie

CATÉGORIES	DEMANDES DE RENSEIGNEMENT	PLAINTES	TOTAL
Véhicules de transport	56 603	21 161	77 764
Organismes et entreprises	56 866	1 468	58 334
Habitation	31 751	8 575	40 326
Mobilier et décoration	33 911	9 166	43 077
Services financiers	28 409	3 289	31 698
Services et biens personnels	14 545	3 284	17 829
Sports et loisirs	14 781	4 313	19 094
Services divers	12 887	1 825	14 712
Autres sujets	6 855	1 662	8 517
GRAND TOTAL	256 608	54 743	311 351

Projections à partir des données réelles au 98.01.31

Total de demandes de renseignements et plaintes par bureau régional

BUREAUX	DEMANDES DE RENSEIGNEMENT	PLAINTES	TOTAL
01. Rimouski	6 400	626	7 026
02. Jonquière	17 374	3 854	21 228
03. Québec	51 767	5 704	57 471
04. Trois-Rivières	22 961	3 254	26 215
05. Sherbrooke	17 202	3 527	20 729
06. Montréal	95 935	25 438	121 373
07. Hull	12 540	4 266	16 806
08. Rouyn-Noranda	6 652	970	7 622
09. Sept-Iles	4 849	472	5 321
10. St-Jérôme	14 809	4 973	19 782
12. Gaspé	6 119	1 659	7 778
TOTAL	256 608	54 743	311 351

Projections à partir des données réelles au 98.01.31

P.44 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 1997-1998, par secteur, en distinguant celles qui étaient adressées à l'Office de même qu'en distinguant les plaintes et les demandes de renseignements. Nombre de plaintes ou de demandes de renseignements traitées, rejetées et transférées avec les motifs le plus souvent évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière: (suite)

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

- Plaintes de consommation :	54 743
- Renseignements fournis par l'Office:	<u>256 608</u>
	311 351

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

P.44 **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 1997-1998, par secteur, en distinguant celles qui étaient adressées à l'Office de même qu'en distinguant les plaintes et les demandes de renseignements. Nombre de plaintes ou de demandes de renseignements traitées, rejetées et transférées avec les motifs le plus souvent évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière: (suite)**

- 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;**

Nombre de plaintes :	19	2	par formulaire de plainte
Plaintes traitées :	19	0	par médiation
		17	référées à la Cour des petites créances ou avocat

% de réussite: 11,0

- 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;**

Aucune donnée disponible.

- c) nombre de plaintes sur les services de communication de l'Office, suivi donné et résultats obtenus, par secteurs, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;**

Il n'y a aucune plainte sur les services de communication de l'Office de la protection du consommateur.

- d) nombre de plaintes relatives au secteur de la vente d'automobiles, suivi donné et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;**

Nombre de plaintes :	1 410	284	par formulaire de plainte
Plaintes traitées :	1 410	230	par médiation
		622	référées à la Cour des petites créances ou avocat
		170	auto-générées et dénonciations

% de réussite: 41,4

- e) nombre de plaintes relatives au secteur de la location d'automobiles, suivi donné et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;**

Nombre de plaintes :	133	52	par formulaire de plainte
Plaintes traitées :	133	23	par médiation
		98	référées à la Cour des petites créances ou avocat

% de réussite: 56,4

P.44 **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 1997-1998, par secteur, en distinguant celles qui étaient adressées à l'Office de même qu'en distinguant les plaintes et les demandes de renseignements. Nombre de plaintes ou de demandes de renseignements traitées, rejetées et transférées avec les motifs le plus souvent évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière: (suite)**

f) 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;

Nombre de plaintes :	360	12	par formulaire de plainte
Plaintes traitées :	360	34	par médiation
		314	référées à la Cour des petites créances ou avocat

% de réussite: 13,0

Note :
Dans le domaine du voyage, il faut obtenir un jugement pour avoir droit à un remboursement ce qui explique le faible taux de règlement par formulaire de plainte ou médiation.

g) nombre de plaintes relatives aux ventes pyramidales ou système de commercialisation à paliers multiples en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;

Données non disponibles car les entreprises de ce type oeuvrent dans différents domaines de consommation et les statistiques sont produites par domaine de consommation.

h) suivi accordé lorsque la plainte ou la demande de renseignements a été rejetée pour le motif de la non-juridiction de l'Office.

Lorsqu'une plainte ou une demande de renseignements n'est pas régie par une loi administrée par l'Office, le consommateur est référé à l'organisme de juridiction et l'Office n'assure pas le suivi.

P.45 En 1995-1996, 1996-1997 et 1997-1998, nombre et nature des plaintes qui ont mené à des interventions juridiques, en distinguant celles qui ont été confiées ou menées par la Direction des affaires juridiques de l'Office et celles qui l'ont été par le ministère de la Justice ou le Procureur général, cheminement des dossiers, résultats obtenus et résultats des poursuites.

SECTEURS	INTERVENTIONS JURIDIQUES	JUGEMENTS	AMENDES
	1997-1998*	1997-1998*	1997-1998*
Automobile	24	3	1 000 \$
Pratiques de commerce	13	25	50 000 \$
Isolation - rénovation	4	2	1 200 \$
Commerce itinérant	28	24	10 000 \$
Appareils domestiques	0	0	0 \$
Crédit	9	0	0 \$
Exécution successive	3	0	0 \$
Studio de santé	27	8	7 000 \$
Vente par correspondance	0	6	15 000 \$
Fiducie	1	13	3 500 \$
Autres	2	0	0 \$
Recouvrement de créances	3	0	0 \$
Arrangements funéraires	4	0	0 \$
Agents de voyages	53	14	176 500 \$
TOTAL	171	95	264 200 \$

* Estimation sur la base des données réelles au 31 janvier 1998.

NATURE DES DOSSIERS	MÉDIATIONS ENTREPRISES	MÉDIATIONS RÉUSSIES
Agences	17	10
Aliments	29	10
Animaux	14	6
Appareils électroménagers	143	103
Argent	86	77
Assurance	10	8
Audiovisuel	98	62
Automobiles	660	295
Autres véhicules	28	20
Bijoux	11	5
Camping	1	0
Communications électroniques	151	125
Divers	65	46
Energie	53	40
Enseignement	371	332
Feu/vol (système)	17	12
Funérailles	2	0
Garanties supplémentaires	24	13
Habitation - achat	25	19
Habitation - rénovation	394	207
Instrument de musique	6	4
Instrument de précision	4	1
Location	72	6
Machinerie/outils	17	10
Médicaments/prothèses	12	7
Menus articles	36	30
Meubles/mobiliers	202	115
Motocyclettes	10	4
Ordinateurs domestiques	61	44
Produits de beauté	9	7
Publication/édition	148	136
Services professionnels	8	4
Sports/loisirs	44	34
Tourisme/voyage	86	52
Vêtements	51	28
TOTAL:	2965	1872

P.47 Ventilati es effectifs à temps complet affectés à la médiation pour l'Office et dans chacun des bureaux régionaux en indiquant le corps d'emploi. Ventilation des effectifs qui ne sont pas spécifiquement ou exclusivement affectés à la médiation, mais qui font de la médiation dans l'exercice de leurs tâches régulières.

Il n'y a pas d'effectifs spécifiquement et exclusivement affectés à la médiation. Chaque agent de la protection du consommateur, dans l'exercice de ses tâches régulières, fait de la médiation.

Ventilation des effectifs qui ne sont pas spécifiquement ou exclusivement affectés à la médiation, mais qui font de la médiation dans l'exercice de leurs tâches régulières:

Bureaux régionaux:

Québec:	7
Montréal:	17
Gaspé:	2
Hull:	3
Jonquière:	4
Rimouski:	1
Rouyn:	2
Sept-Iles:	1
Sherbrooke:	4
St-Jérôme:	3
Trois-Rivières:	4
Total:	48

P.48 Ventilation des effectifs de l'Office ainsi que de chacun des bureaux régionaux, au 31 mars 1997 et au 31 mars 1998, en spécifiant la catégorie d'emploi ainsi que le nombre d'emplois occasionnels et contractuels.

VENTILATION AU 31 MARS 1998

CATÉGORIE RÉGIONS	HORS CADRE	CADRE SUP.	CADRE INTER.	PROF. ⁽¹⁾	TECHN. ⁽²⁾	FONCT.	OCCAS.	CONTR.	TOTAL
Bureaux centraux	1	3	-	25	14	15	1	-	59
Bureaux régionaux									
Québec			1		5	1			7
Montréal			2		14	2			18
Gaspé					1,5				1,5
Hull			1		2				3
Jonquière			1		4				5
Rimouski					2				2
Rouyn					2				2
Sept-Îles					1,5				1,5
Sherbrooke			1		4				5
St-Jérôme			1		3				4
Trois- Rivières			1		4				5
	-	-	8	-	43	3	-	-	54
Office	1	3	8	25	57	18	1	-	113

⁽¹⁾ Inclut la catégorie avocat-notaire.

⁽²⁾ Inclut les agents de protection du consommateur

- P.49 Pour l'Office et pour chacun des bureaux régionaux, spécifier et distinguer:**
- a) le total des effectifs affectés aux enquêtes et à la surveillance;**
 - b) le total des effectifs affectés au traitement des plaintes;**
 - c) le total des effectifs affectés à la médiation;**
 - d) le total des effectifs affectés aux demandes de renseignements;**
en spécifiant, par corps d'emploi, s'il y a lieu, le nombre pour qui il s'agit d'une affectation spécifique ou exclusive et ceux pour qui cette activité est incluse dans leurs tâches régulières;
 - e) le nombre d'enquêtes réalisées par chacun des directeurs des bureaux régionaux du 1^{er} avril 1997 au 31 mars 1998 et nature de ces enquêtes.⁽¹⁾**

BUREAUX	ACTIVITÉ							
	ENQUÊTES ET		TRAITEMENT DES PLAINTES		MÉDIATION		DEMANDES DE	
	AFFECTATION SPÉCIFIQUE OU EXCLUSIVE	INCLUSE DANS TÂCHES RÉGULIÈRES	AFFECTATION SPÉCIFIQUE OU EXCLUSIVE	INCLUSE DANS TÂCHES RÉGULIÈRES	AFFECTATION SPÉCIFIQUE OU EXCLUSIVE	INCLUSE DANS TÂCHES RÉGULIÈRES	AFFECTATION SPÉCIFIQUE OU EXCLUSIVE	INCLUSE DANS TÂCHES RÉGULIÈRES
BUREAUX CENTRAUX	8	10						
BUREAUX RÉGIONAUX :								
. Québec		6		6		6		6
. Montréal		16		16		16		16
. Gaspé		1,5		1,5		1,5		1,5
. Hull		3		3		3		3
. Jonquière		5		5		5		5
. Rimouski		2		2		2		2
. Rouyn		2		2		2		2
. Sept-Îles		1,5		1,5		1,5		1,5
. Sherbrooke		5		5		5		5
. St-Jérôme		4		4		4		4
. Trois-Rivières		5		5		5		5
SOUS-TOTAL		51		51		51		51
TOTAL (Office)	8	61		51		51		51

⁽¹⁾ Aucune donnée disponible, les démarches d'enquêtes effectuées par les directeurs régionaux sont intégrées aux statistiques des enquêtes de l'Office de la protection du consommateur. (Voir P.59).

P.50 Budget de chacun des bureaux régionaux, au 31 mars 1997 ainsi qu'au 31 mars 1998, en spécifiant la part du budget consacrée à la location de locaux ainsi que la superficie occupée et aux frais de déplacement.

31 MARS 1998

Bureau	Budget total	Locaux		% du budget pour frais de déplacement
		% du budget	Superficie (m.c.)	
Gaspé	78,1	11,40%	45,37	0,39%
Hull	199,8	19,27%	126,16	1,75%
Jonquière	214,1	17,84%	229,53	3,42%
Montréal	866,8	17,89%	931,16	0,06%
Québec	393,0	12,42%	284,64	0,13%
Rimouski	62,3	23,92%	88,70	0,48%
Rouyn-Noranda	100,7	24,03%	127,30	0,30%
Saint-Jérôme	199,0	13,97%	157,77	0,40%
Sept-Iles	49,3	19,07%	48,30	0,61%
Sherbrooke	239,6	22,45%	198,44	0,33%
Trois-Rivières	223,0	11,66%	163,55	0,36%
TOTAL	2 625,7	14,52%	2 400,9	0,59%

P.51 Ventilation du nombre de plaintes pénales portées contre des commerçants, en distinguant celles qui ont été confiées ou menées par la Direction des affaires juridiques de l'Office et celles qui l'ont été par le ministère de la Justice ou le Procureur général. Suivi et résultats obtenus ainsi que ventilation, par secteur, des amendes imposées à des commerçants en 1996-1997 et 1997-1998 ⁽¹⁾.

SECTEURS	POURSUITES	JUGEMENTS	AMENDES
	1997-1998	1997-1998	1997-1998
Automobile	19	3	1 000 \$
Pratique de commerce	9	25	50 000 \$
Isolation - rénovation	4	2	1 200 \$
Commerce itinérant	25	24	10 000 \$
Appareils domestiques	0	0	0 \$
Crédit	0	0	0 \$
Exécution successive	3	0	0 \$
Studio de santé	27	8	7 000 \$
Vente par correspondance	0	6	15 000 \$
Fiducie	1	13	3 500 \$
Autres	0	0	0 \$
Recouvrement de créances	0	0	0 \$
Arrangements funéraires	2	0	0 \$
Agents de voyages	44	14	176 500 \$
TOTAL	134	95	264 200 \$

⁽¹⁾ Estimation sur la base des données réelles au 31 janvier 1998.

Toutes les plaintes pénales sans exception ont été portées par les services juridiques de l'OPC. Le Procureur général n'intervient qu'à l'étape de la judiciarisation des poursuites, i.e. après que le délai de 30 jours pour enregistrer un plaidoyer de culpabilité est expiré. Le dossier est à cette étape transféré au Procureur général pour procès, lequel en assume le traitement jusqu'à l'obtention d'un jugement final mettant fin au litige.

PERMIS	TARIF 1997-1998
Commerçant itinérant (émis pour 2 ans)	Entre 113 \$ selon la classe et 7691 \$
Prêteur d'argent (émis pour 2 ans)	225 \$
Studio de santé (émis pour 2 ans)	225 \$
Agent de recouvrement (émis pour 2 ans)	226 \$
Garantie supplémentaire (émis pour 2 ans)	225 \$
Agent de voyages (émis pour 1 an)	Détaillant: 467 \$ Grossiste: 934 \$ Transporteur: 1401 \$ Succursale: 207 \$ Transfert 50 % d'un permis : du coût
Exemptions (émises pour un an)	189 \$

a) Nombre de permis actuellement émis et en vigueur

▶ Commerce itinérant	1341
▶ Prêteur d'argent	76
▶ Studio de santé	289
▶ Agent de recouvrement	86
▶ Garantie supplémentaire	8
▶ Agent de voyages	1122
- détaillants (982)	
- grossistes (132)	
- transporteurs (8)	
▶ Exemptions	239

b) Nombre total de demandes de permis en 1997-1998 en spécifiant le nombre de demandes acceptées et refusées et les motifs de refus

CATÉGORIE	DEMANDES REÇUES	DEMANDES ACCEPTÉES	REFUS
Commerce itinérant	599	591	8
Prêteur d'argent	74	74	0
Studio de santé	138	137	1
Agent de recouvrement	45	45	0
Garantie supplémentaire	4	4	0
Agent de voyages	617	600	17
Exemption	176	175	1

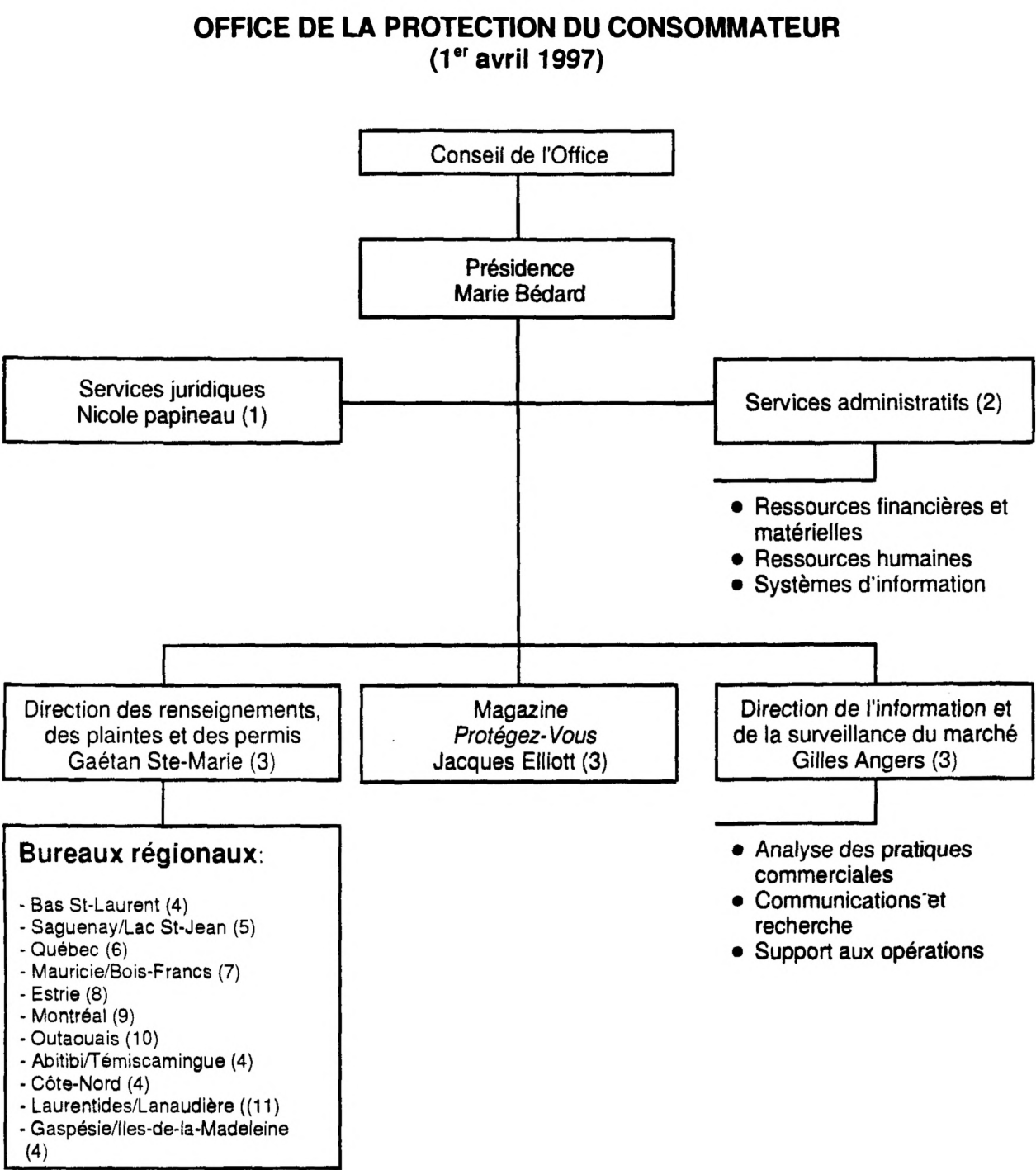
c) Motifs de refus

- ▶ Demande incomplète
- ▶ Non conformité des exigences
- ▶ Absence d'établissement au Québec
- ▶ Entreprise non immatriculée

Voir le plan stratégique 1997-1998 présenté au Conseil du trésor par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

Voir la prévion de référence ayant servi à l'élaboration du Plan stratégique présenté au Conseil du trésor par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

P.55 Organigramme de l'Office de la protection du consommateur au 1^{er} avril 1997 et au 31 mars 1998 en indiquant : le titulaire du poste, le niveau de chacun des postes, le corps d'emploi du titulaire de chacun de ces postes

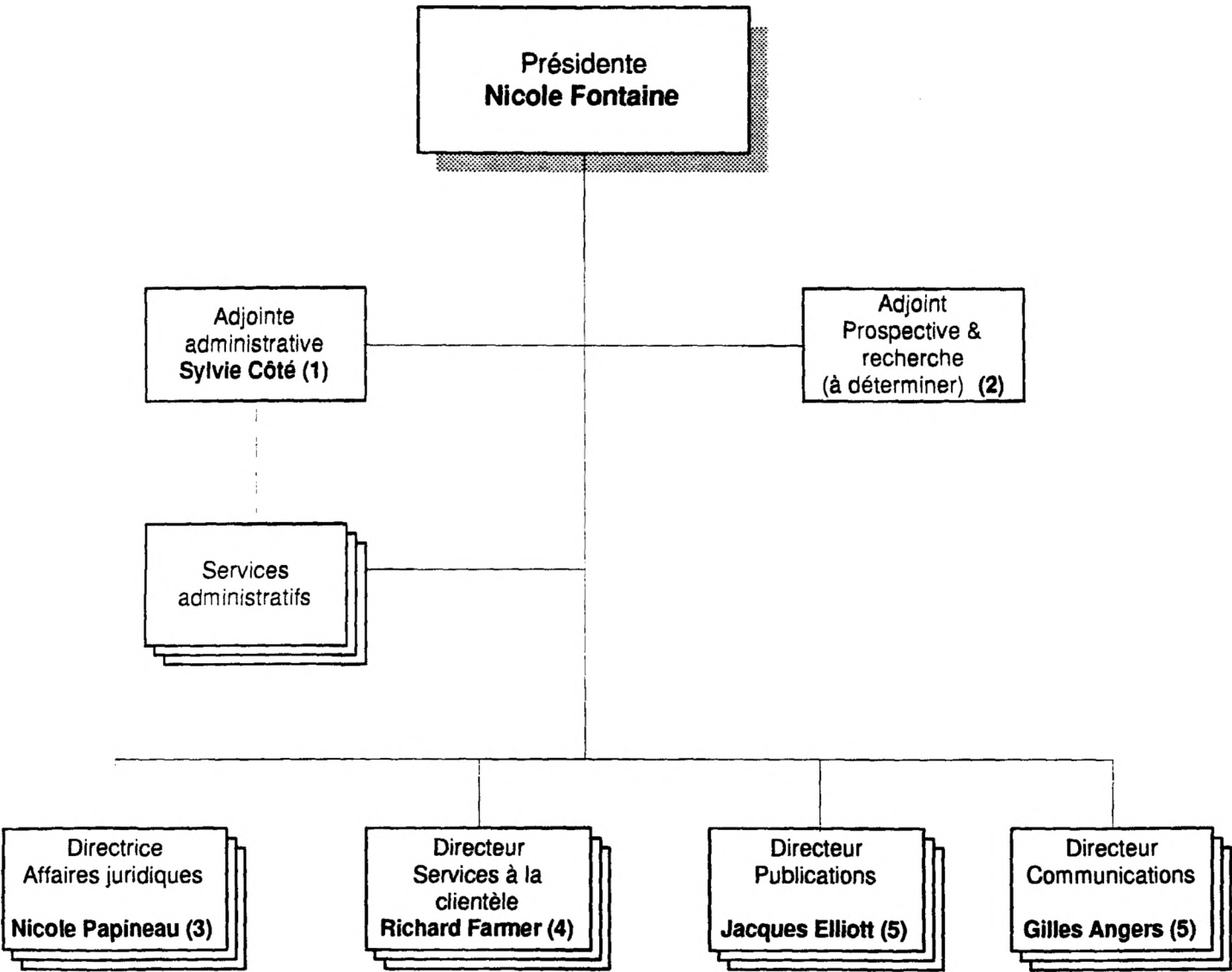


- (1) Niveau du poste non évalué, corps d'emploi du titulaire : avocat.
- (2) Niveau du poste non évalué et poste non occupé.
- (3) Niveau du poste cadre supérieur 3, corps d'emploi du titulaire : cadre supérieur 3
- (4) Gestion à distance
- (5) Titulaire du poste : Léonard Fortin, niveau cadre intermédiaire 6, corps d'emploi cadre intermédiaire 6.
- (6) Poste vacant, niveau du poste cadre intermédiaire 6.
- (7) Titulaire du poste : Gary Frost, niveau cadre intermédiaire 5, corps d'emploi cadre intermédiaire 5.
- (8) Titulaire du poste : Yves Leclair, niveau cadre intermédiaire 5, corps d'emploi cadre intermédiaire 5.
- (9) Titulaire du poste : Richard Farmer, niveau cadre intermédiaire 7, corps d'emploi cadre intermédiaire 7.
- (10) Titulaire du poste : Gary Frost, niveau cadre intermédiaire 5, corps d'emploi cadre intermédiaire 5.
- (11) Titulaire du poste : Réal Coalier, niveau cadre intermédiaire 5, corps d'emploi cadre intermédiaire 5.

P.55 Organigramme de l’Office de la protection du consommateur au 1^{er} avril 1997 et au 31 mars 1998 en indiquant : le titulaire du poste, le niveau de chacun des postes, le corps d’emploi du titulaire de chacun de ces postes

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR
(31 mars 1998)**

Organigramme de transition dans le contexte de la préparation
du plan stratégique 1998-1999 actuellement en cours



- | | | |
|-----|-------------------------------|-------------------------------------|
| (1) | Niveau du poste : | Analyste en procédés administratifs |
| | Corps d'emploi du titulaire : | Analyste en procédés administratifs |
| (2) | Niveau du poste : | Agent de recherche |
| | Corps d'emploi du titulaire : | s/o. |
| (3) | Niveau du poste : | Poste en processus d'évaluation |
| | Corps d'emploi du titulaire : | Avocate |
| (4) | Niveau du poste : | Poste en processus d'évaluation |
| | Corps d'emploi du titulaire : | Cadre intermédiaire 7 |
| (5) | Niveau du poste : | Cadre supérieur 3 |
| | Corps d'emploi du titulaire : | Cadre supérieur 3 |

- P.56
- Liste des employés bénéficiant d'une prime parce qu'ils occupent des emplois supérieurs à leur classement, en indiquant :
- le corps d'emploi de l'employé;

le poste occupé par l'employé;

le niveau du poste occupé;

la prime versée;

la date de l'affectation de l'employé.

Employé	Corps d'emploi	Poste occupé	Niveau du poste occupé	Prime versée	Date d'affectati
Galarnreau, Aline	254-10 Agente de protection du consommateur, classe nominale	Directrice régionale de Québec	650-06 Cadre intermédiaire	Assignment provisoire : 5 %	1997-09-25
Gauthier, Luce	254-10 Agente de protection du consommateur, classe nominale	Enquêteuse en matières frauduleuses, classe principale spécialiste	298-05 Enquêteuse en matières frauduleuses, classe nominale	Assignment provisoire : 5 %	1998-02-16
Parent, Lise	200-05 Agente de bureau, classe principale spécialiste	Enquêteuse en matières frauduleuses, classe principale spécialiste	298-05 Enquêteuse en matières frauduleuses, classe nominale	Assignment provisoire : 5 %	1998-02-16

Nombre d'employés de l'Office affectés à la réalisation du Magazine *Protégez-Vous* :

- Cadre supérieur : 1 (etc)
- Professionnels : 2 (etc)
- Total 3 (etc)

Masse salariale des employés de l'Office affectés à la réalisation du magazine *Protégez-Vous* :

182 798 \$ *

- * Les salaires et les frais de déplacement des 3 etc affectés au magazine sont remboursés à l'Office par Protégez-Vous.

- a) à l'Association pour la protection des automobilistes pour le Guide de l'auto, les essais routiers et les opérations Garages à l'oeil;
 - b) à l'Association des consommateurs du Québec pour le Guide des jouets.
-

a) Association pour la protection des automobilistes (APA) :

	1997-1998
. Guide de l'auto	35 000 \$
. Essais routies	15 868 \$
. Garages à l'oeil	---
	50 868 \$

b) Association des consommateurs du Québec (ACQ) :

	1997-1998
. Jouets d'été	9 000 \$
. Jouets	39 000 \$
	48 000 \$

Il y a eu 352 enquêtes réalisées durant l'exercice financier 1997-1998.

P.60 **Pour chacune des catégories suivantes, le nombre d'enquêteurs, d'avocats, d'agents de protection du consommateur au 1^{er} avril 1997, au 31 décembre 1997 et au 31 mars 1998.**

Période couverte	Nombre d'enquêteurs	Nombre d'avocats	Nombre d'A.P.C.
1 ^{er} avril 1997	6	5	52
31 décembre 1997	5	6	46
31 mars 1998	5	6	46

La disposition de l'indication unitaire des prix

Au Québec, tous les commerçants sont tenus d'indiquer clairement et lisiblement le prix de détail sur chaque bien offert en vente dans leurs établissements. Mis en vigueur en 1982, l'article 223 de la Loi sur la protection du consommateur établit le principe du marquage unitaire des prix de la façon suivante :

« Un commerçant doit indiquer clairement et lisiblement sur chaque bien offert en vente dans son établissement ou, dans le cas d'un bien emballé, sur son emballage, le prix de vente de ce bien, sous réserve de ce qui est prévu par règlement. »

Législation

Au Canada, seul le Québec applique une législation sur le marquage unitaire des prix. Dans les autres provinces, si la question s'est posée au moment de l'implantation du lecteur optique, il n'y a cependant eu aucune intervention législative en ce sens jusqu'à ce jour.

À l'arrivée de cette technologie, plusieurs États américains ont cependant adopté des lois visant à assurer l'étiquetage unitaire des prix des produits de consommation. La plupart de ces lois visaient les produits alimentaires, d'hygiène personnelle, pharmaceutiques et d'utilité ménagère.

Un recensement des législations en vigueur indique que seul le Michigan applique depuis 1976 une loi d'application générale relative à l'étiquetage unitaire des prix sur les produits de consommation. Il s'agit de la loi qui se rapproche le plus de celle prévalant au Québec.

La position actuelle de l'Office

Le marquage unitaire des prix représente toujours pour l'Office une mesure de protection appropriée pour vérifier les erreurs de prix qui sont toujours présentes vingt ans après l'installation du premier lecteur optique. C'est aussi le moyen qui assure aux consommateurs le meilleur niveau de connaissance et de conscience des prix et qui facilite les opérations du magasinage des produits.

Par ailleurs, l'Office constate que la loi actuelle est et a toujours été difficilement applicable, principalement à cause des ressources que son application exige pour en assurer la surveillance : cela nécessiterait une surveillance de tous les commerces du Québec ce qui est impossible.

Les milieux d'affaires sont conscients de la faible surveillance exercée par l'Office et remettent en question le maintien de cette disposition de la loi parce qu'elle n'est pas respectée par un nombre grandissant de commerçants. Quant aux associations de consommateurs, elles considèrent qu'une déréglementation en cette matière constituerait un recul en matière de protection des intérêts des consommateurs.

L'Office considère qu'il faudrait maintenir l'obligation de marquer de façon unitaire les prix et ce pour les produits alimentaires, pharmaceutiques, d'hygiène personnelle et d'utilité ménagère. Cette solution permet de conserver un excellent niveau de protection aux consommateurs puisqu'elle touche tous les produits de consommation courante. Quant au bien fondé du marquage unitaire des autres biens de consommation, l'Office considère qu'un réexamen doit être fait à la lumière de nouvelles réalités économiques et sociales.

N.B.— Les plaintes reçues à l'Office portant sur l'étiquetage des produits sont en général très peu nombreuses. Entre les mois d'août 1982 et le mois de mars 1998, l'Office a reçu et traité moins d'une centaine de plaintes relatives au marquage des prix, dont 24 dans le secteur de l'alimentation. La plupart d'entre elles provenaient des commerçants qui dénonçaient les pratiques illégales de leurs concurrents.

Rencontre du ministre avec les représentants de différentes associations de commerçants

Le 29 octobre 1996, le ministre rencontrait les représentants du Conseil canadien de la distribution alimentaire, du Conseil québécois du commerce au détail et de l'Association des détaillants en alimentation du Québec concernant le dossier sur le marquage unitaire des prix :

- le ministre s'est exprimé en faveur du *statu quo* particulièrement en matière de produits d'alimentation et d'hygiène personnelle;
- le ministre a mentionné qu'il leur appartenait de démontrer la nécessité de modifier la loi, que le fardeau de la preuve leur incombait;
- le ministre a reconnu que le gouvernement est généralement favorable à la déréglementation, mais qu'il incombe aux commerçants et aux consommateurs de forger un consensus et a fortement suggéré de consulter les associations de consommateurs.

Les récents événements tels la dénonciation en décembre 1997 des erreurs de prix dans les magasins de vente au détail et même les abus de certains commerçants lors du sinistre de janvier 1998 dans les régions de Montréal, de la Montérégie et de l'Outaouais, soulèvent l'acuité de la problématique.

Aucune recommandation, avis, étude ou analyse sur cette question ne fut transmis au ministre en 1997-1998.

1997-1998

20

télécopieurs à l'usage de l'Office.

P.63 Pour 1996-1997 et 1997-1998, le montant des frais de voyage pour chaque poste de direction et prévision pour 1998-1999.

POSTE DE DIRECTION	1997-1998
. Présidente	13 492,26 \$
. Directeur des renseignements, des plaintes et des permis	4 379,01 \$ ⁽¹⁾
. Directeur de l'information et de la surveillance du marché	4 669,39 \$ ⁽¹⁾
. Directeur du Magazine <i>Protégez-Vous</i>	Néant
. Directeur des services à la clientèle	681,82 \$ ⁽²⁾
. Directrice des affaires juridiques	1 136,80 \$ ⁽²⁾
. Directeur des communications	1 343,52 \$ ⁽²⁾
. Directeur des publications	Néant
. Conseiller cadre	827,95 \$ ⁽²⁾
. Directeur régional - Jonquière et Sept-Îles	3 363,67 \$
. Directrice régionale - Québec	784,13 \$
. Directrice régionale - Montréal	1 804,73 \$
. Directeur régional - Sherbrooke	507,61 \$
. Directeur régional - Saint-Jérôme	766,02 \$
. Directeur régional - Trois-Rivières, Gaspé et Rimouski	892,29 \$
. Directrice régionale - Hull et Rouyn-Noranda	1 137,10 \$

(1) Pour la période du 1^{er} avril 1997 au 4 janvier 1998.
(2) Pour la période du 5 janvier 1998 au 28 février 1998.

Voir fiche G.13.