

---

A11P76  
E88  
1997/98  
QL  
P. gouv.

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

# ***ÉTUDE DES CRÉDITS***

***1997-1998***

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS  
REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

---

---

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

***ÉTUDE DES CRÉDITS***

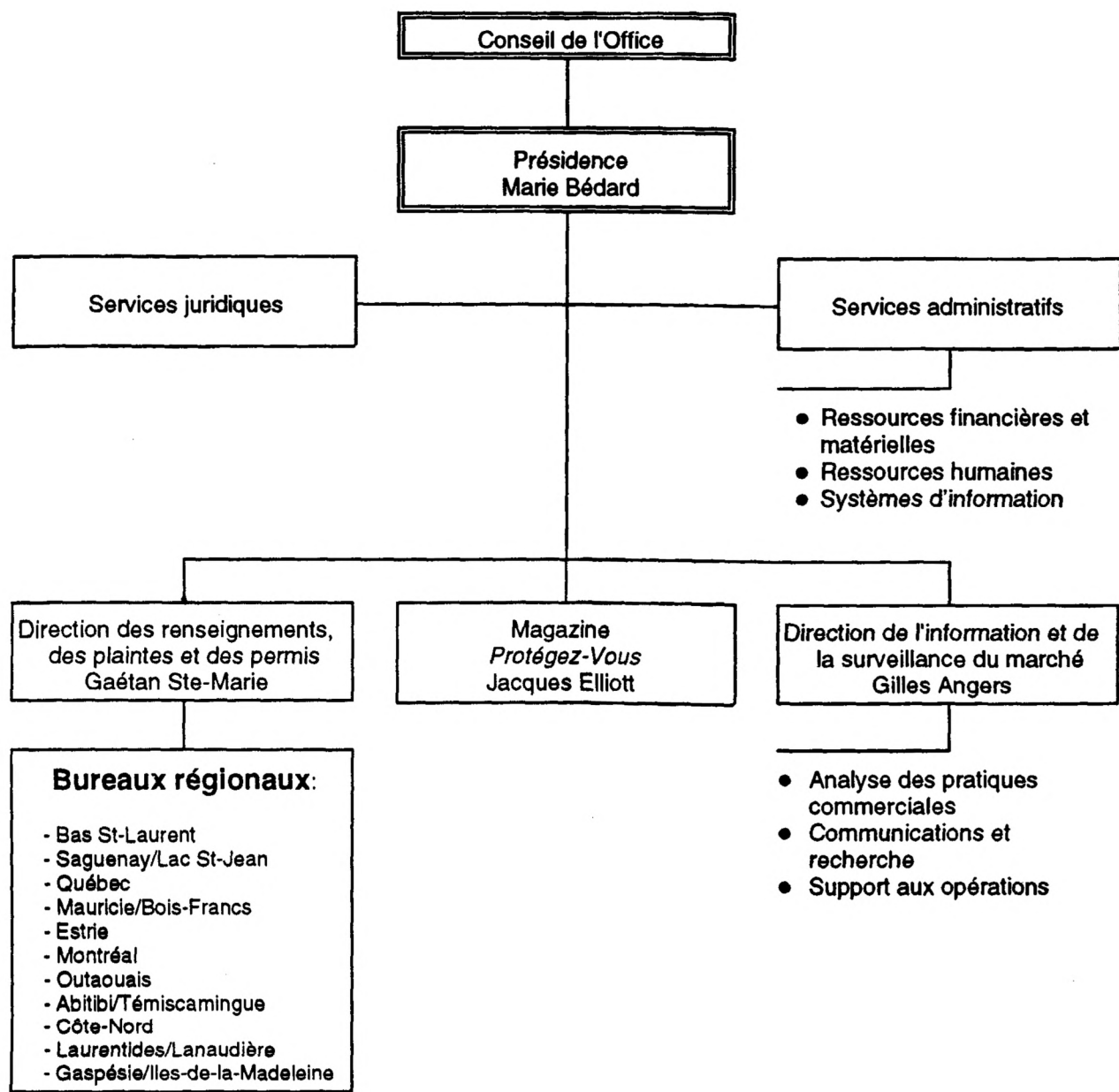
***1997-1998***

**DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX  
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



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

- tirage
- coût
- distribution
- imprimeur
- cople des publications parues depuis le 1er avril 1996

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	176 519 exemplaires (mensuel)	Autofinancé	Interweb inc. (Montréal)	Abonnement et kiosque
DÉPLIANTS: Réparateurs d'appareils ménagers	10 000 5 000	1 075 \$ 422,75 \$	Héon & Nadeau ltée Impressions Piché inc.	Office
The OPC helps you stand up for your rights	5 000	632,50 \$	Héon & Nadeau ltée	Idem
L'auto et la moto	10 000	2 075 \$	Prescom ltée	Idem
Les contrats	10 000	1 012,30 \$	Impressions Piché inc.	Idem
Comptes en souffrance	10 000	699,50 \$	Idem	Idem
Commerçants itinérants	20 000	1 030 \$	Idem	Idem
Pratiques de commerce	5 000	422,75 \$	Idem	Idem

---

### **G.3 Liste des voyages *hors Québec* depuis le 1<sup>er</sup> avril 1996 :**

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

#### **1. PARIS, France - Du 4 au 12 mai 1996**

**Coût : 6010,74 \$**

Dans le cadre de l'examen, par le gouvernement, de l'opportunité de confier à l'Office de la protection du consommateur certains pouvoirs relativement à la protection des droits linguistiques des consommateurs en matière d'étiquetage, d'emballage et de mode d'emploi des produits vendus au Québec, dont les logiciels, ludiciels et autres produits informatiques, l'Office doit établir des modalités de surveillance et d'application appropriées. Le voyage vise à étudier l'expérience de la France dans les matières précitées, à la suite de la mise en vigueur de la loi Toubon et à tirer profit de l'expertise qu'elle a développée à cet égard.

#### **PARTICIPANTS :**

- . M<sup>me</sup> Marie Bédard, présidente
- . M. Gilles Angers, directeur de l'Information et de la Surveillance du marché

#### **PERSONNES RENCONTRÉES :**

Représentants de la Délégation générale à la langue française, du ministère de la Coopération, de la Délégation générale du Québec à Paris, de la Défense de la langue française et de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

#### **BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :**

Dans la perspective d'un nouveau mandat confié à l'OPC en ce qui a trait à la surveillance de l'application de la Charte de la langue française dans l'étiquetage, l'emballage et le mode d'emploi des produits, les rencontres ont permis de colliger des informations sur la portée de la Loi Toubon, sur la surveillance de l'application de la loi, ses difficultés, de même que les méthodes d'enquête.

Ces rencontres nous ont aussi permis de poser les premiers jalons de collaboration entre la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et l'OPC, qui s'est concrétisée récemment par la condamnation, en France, d'un commerçant en matière de publicité à sensation suite à un échange d'information entre l'OPC et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

---

### **G.3 Liste des voyages hors Québec depuis le 1<sup>er</sup> avril 1996**

---

#### **2. TORONTO, Ontario - Du 18 au 19 juillet 1996**

**Coût : 454,32 \$**

Réunion du Comité des mesures et normes en matière de consommation, dans le cadre de l'Accord sur le commerce intérieur. Approbation des rapports des groupes de travail et préparation de la réunion des ministres, prévue pour septembre 1996.

##### **PARTICIPANT :**

. M<sup>e</sup> Luis Curras, avocat aux Services juridiques

##### **PERSONNES RENCONTRÉES :**

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

##### **BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :**

En matière de commerce itinérant et de divulgation du coût du crédit, le Comité a accepté les propositions et les a adoptées en vue de la réunion des ministres. Pour la coopération dans l'application de lois, le Comité a suggéré des changements qui ont été faits très rapidement. En ce qui concerne les nouveaux problèmes de consommation, le Comité a accepté de les présenter aux ministres.

Le Comité a préparé l'ordre du jour de la réunion des ministres et a établi le contenu des cahiers présentés aux ministres.

---

### **G.3 Liste des voyages hors Québec depuis le 1<sup>er</sup> avril 1996**

---

#### **3. TORONTO, Ontario - Du 10 au 11 septembre 1996**

**Coût : 1639,87 \$**

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 et pour discuter des nouveaux problèmes en consommation.

#### **PARTICIPANTS :**

- . M<sup>me</sup> Marie Bédard, présidente
- . M<sup>e</sup> Luis Curras, avocat aux Services juridiques

#### **PERSONNES RENCONTRÉES :**

Secrétaire d'État du Canada et ministres responsables de la consommation de l'Ontario, du Québec, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, du Manitoba, de la Colombie-Britannique, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Saskatchewan, de l'Alberta et de Terre-Neuve et Labrador.

Sous-ministres des ministères responsables de la consommation du Canada, de l'Ontario, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, du Manitoba, de la Colombie-Britannique, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Saskatchewan, de l'Alberta et de Terre-Neuve et Labrador.

Fonctionnaires des ministères responsables de la consommation du Canada, de l'Ontario, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, du Manitoba, de la Colombie-Britannique, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Saskatchewan, de l'Alberta, de Terre-Neuve, du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest.

#### **BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :**

Les ministres ont entériné les propositions d'harmonisation concernant le commerce itinérant et la divulgation du coût du crédit. Ils ont demandé au Comité des mesures et normes en matière de consommation de faire un rapport sur les ententes qui pourront être conclues entre les gouvernements en matière de coopération dans l'application des lois et ce, pour leur réunion du mois de mai 1997.

Les ministres ont confié au Comité des mesures en consommation le mandat de faire des recherches relatives aux nouveaux problèmes de consommation et de faire rapport pour la prochaine réunion des ministres.

---

### **G.3 Liste des voyages hors Québec depuis le 1<sup>er</sup> avril 1996**

---

#### **4. TORONTO, Ontario - Du 28 au 29 octobre 1996 Coût : 369,08 \$**

Rencontre du groupe fédéral-provincial sur la divulgation du coût du crédit au Canada, relativement à la révision du projet de loi modèle préparé par la Conférence du droit uniforme du Canada.

**PARTICIPANT :**

. M<sup>e</sup> Luis Curras, avocat aux Services juridiques

**PERSONNES RENCONTRÉES :**

Représentants de la Conférence du droit uniforme du Canada, du gouvernement fédéral et des gouvernements de l'Alberta, du Manitoba, de la Saskatchewan, de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick et de la Nouvelle-Écosse.

**BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :**

Le groupe a passé en revue le projet de loi modèle que la Conférence du droit uniforme du Canada avait préparé en prévision de la rencontre des ministres du mois de septembre. Une analyse article par article de ce projet, en fonction des propositions d'harmonisation entérinées par les ministres, a démontré que plusieurs propositions pouvaient être mieux encadrées dans la loi.

#### **5. TORONTO, Ontario - Du 8 au 11 décembre 1996 Coût : 714,34 \$**

Réunions de deux sous-groupes de travail formés dans le cadre de l'Accord sur le commerce intérieur :

- Comité sur le partage de l'information et les aspects technologiques
- Comité sur l'information et l'éducation des consommateurs

**PARTICIPANT :**

. M. Normand Philibert, enquêteur au Service de l'analyse des pratiques commerciales

**PERSONNES RENCONTRÉES :**

Fonctionnaires du gouvernement fédéral et des gouvernements de l'Alberta, de Terre-Neuve, du Manitoba, de l'Ontario, de la Saskatchewan et du Nouveau-Brunswick.

**BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :**

- Le Comité sur le partage de l'information et les aspects technologiques est parvenu à une entente sur les procédés de mise en place de processus d'échange de renseignements en tenant compte des lois de chaque province impliquée.
- Le Comité sur l'information et l'éducation a soumis des recommandations à court, moyen et long termes, afin d'élaborer des procédés visant à établir une banque sur la littérature d'information et de campagne de sensibilisation des consommateurs.



---

### **G.3 Liste des voyages hors Québec depuis le 1<sup>er</sup> avril 1996**

---

#### **6. EDMONTON, Alberta - Du 5 au 8 janvier 1997**

**Coût : 686,29 \$**

Rencontre de l'équipe de coordination du groupe de travail sur la coopération dans l'application des lois, dans le cadre de l'Accord sur le commerce intérieur.

**PARTICIPANT :**

M<sup>e</sup> Luis Curras, avocat aux Services juridiques

**PERSONNES RENCONTRÉES :**

Fonctionnaires du gouvernement fédéral et des gouvernements de l'Alberta et de l'Ontario.

**BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :**

Le groupe de travail s'est divisé en trois sous-groupes dans le but de préparer le rapport attendu par les ministres au mois de juin 1997. Les trois sous-groupes se concentrent chacun sur un aspect de la coopération intergouvernementale :

- Échange d'information
- Éducation des consommateurs
- Négociation d'ententes

#### **7. PARIS, France - Du 28 février au 7 mars 1997**

**Coût estimé : 2950 \$**

Forum international de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). «Les voies d'accès au Marché mondial : les consommateurs et le commerce électronique».

**PARTICIPANTE :**

M<sup>me</sup> Marie Bédard, présidente

**PERSONNES RENCONTRÉES :**

Représentants des pays membres de l'OCDE, d'organismes de protection du consommateur, d'entreprises oeuvrant dans le commerce électronique et professeurs d'université de divers pays du monde (Royaume-Uni, États-Unis, France, Danemark, Japon, Belgique, Irlande).

**BILAN ET RÉSULTAT DE LA RENCONTRE :**

Non disponible.

---

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

- . les sommes dépensées pour l'exercice financier 1996-1997 et les prévisions pour 1997-1998;
  - . 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 1996-1997.

Aucune dépense prévisible pour l'exercice financier 1997-1998.

---

**G.5 Liste des sondages effectués durant l'exercice financier 1996-1997 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.
- 

**Sondages omnibus sur la commercialisation à paliers multiples**

**4995 \$**

- . Aucune soumission, car il s'agit d'un contrat de services auxiliaires inférieur à 5000 \$.
- . Copie du questionnaire joint à la présente.
- . Résultat : à venir.



**QUESTIONNAIRE SOM-R  
ÉDITION FÉVRIER 1997 - VAGUE 2**

**ENTREPRISES À PALIERS MULTIPLES**

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

---

NOUS ALLONS MAINTENANT VOUS POSER QUELQUES QUESTIONS À PROPOS D'UN PHÉNOMÈNE EN PLEINE CROISSANCE : DES GENS SONT INVITÉS À DES RENCONTRES POUR CONNAÎTRE UNE NOUVELLE FAÇON DE FAIRE DE L'ARGENT OU ILS SONT SOLlicitÉS PAR DES GENS DE LEUR ENTOURAGE POUR ADHÉRER À UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION. ON LEUR PROMET DE DEVENIR RICHE RAPIDEMENT GRÂCE À LA VENTE DE PRODUITS OU DE SERVICES MAIS SURTOUT GRÂCE AU RECRUTEMENT D'AUTRES REPRÉSENTANTS.

Q\_1. AVEZ-VOUS DÉJÀ ENTENDU PARLER DU GENRE D'ENTREPRISE DONT IL EST QUESTION ICI?

1="oui  
2="non->autre section  
9="nsp/nrp->autre section

Q\_2. CONNAISSEZ-VOUS DES PERSONNES DANS VOTRE ENTOURAGE QUI ONT ÉTÉ INVITÉES À PARTICIPER À UNE RENCONTRE ORGANISÉE POUR LES CONVAINCRE D'ADHÉRER À L'UNE DE CES ENTREPRISES?

1="oui  
2="non  
9="nsp/nrp

Q\_3. CONNAISSEZ-VOUS DES PERSONNES DANS VOTRE ENTOURAGE QUI SONT DEVENUES VENDEURS OU REPRÉSENTANTS POUR UNE ENTREPRISE DE CE GENRE?

1="oui  
2="non  
9="nsp/nrp

**Q\_4.1 PAR AILLEURS, ÊTES-VOUS... AVEC LES AFFIRMATIONS SUIVANTES?**

**IL FAUT ENCOURAGER CE GENRE D'ENTREPRISE SURTOUT EN PÉRIODE ÉCONOMIQUE DIFFICILE?**

1=tout à fait d'accord

4=tout à fait en désaccord

2=plutôt d'accord

9=\*nsp/nrp

3=\*plutôt en désaccord

**Q\_4.2 CES ACTIVITÉS PEUVENT VOUS PROCURER DES REVENUS INTÉRESSANTS?**

**Q\_4.3 LES ENTREPRISES DONT IL EST QUESTION ICI SONT DES PIÈGES?**

**Q\_4.4 CES ACTIVITÉS PEUVENT ÊTRE ILLÉGALES?**

**Q\_4.5 AVEC CE GENRE D'ACTIVITÉ, ON SE FAIT BEAUCOUP D'AMIS?**

**Q\_5 D'AUTRE PART, LEQUEL DES ÉNONCÉS SUIVANTS CORRESPOND LE PLUS À VOTRE OPINION SUR LA RENTABILITÉ DE CES ENTREPRISES? DIRIEZ-VOUS QUE...**

1=la majorité des gens qui y adhèrent font de l'argent

2=ceux qui y mettent beaucoup de temps et d'efforts réussissent généralement

3=ce sont surtout les promoteurs de ce genre d'entreprise qui font de l'argent

4=il y a plus de chances de perdre de l'argent que d'en gagner dans ce genre d'activités

9=\*nsp/nrp

**Q\_6 AVEZ-VOUS DÉJÀ ÉTÉ INVITÉ À PARTICIPER À UNE OU PLUSIEURS RENCONTRES D'INFORMATION, ORGANISÉE DANS LE BUT DE VOUS FAIRE CONNAÎTRE UNE NOUVELLE FAÇON DE FAIRE DE L'ARGENT OU DE VOUS RECRUTER COMME VENDEUR OU REPRÉSENTANT? SI OUI, À COMBIEN DE REPRISES?**

\*00 : non

99 : nsp/nrp

---

**Q\_SICAL7 SI Q#6 = 0->AUTRE SECTION**

**->>7**

**Q\_7 À QUAND REMONTE LA DERNIÈRE FOIS OÙ VOUS AVEZ REÇU UNE TELLE INVITATION? DIRIEZ-VOUS, IL Y A...?**

1=moins de 6 mois

2=de 6 mois à 1 an

3=de 1 à 5 ans

4=plus de 5 ans

9=\*nsp/nrp

Q\_8 QUI VOUS A ALORS INVITÉ À PARTICIPER À UNE TELLE RENCONTRE?

1='parent/ami/conjoint(e)  
2='connaissance  
3='inconnu/étranger  
4='collègue de travail  
5='autre  
9='nsp/nrp

Q\_9A VOUS ÊTES-VOUS RENDU À CETTE RENCONTRE D'INFORMATION?

1='oui  
2='non->9B  
9='nsp/nrp

->>10

Q\_9B POURQUOI? '2 MENTIONS'

\*01 : pas intéressé  
02 : peur de se faire « rouler »  
03 : pas le temps  
99 : nsp/nrp\*

Q\_10 QUELLE ÉTAIT ALORS VOTRE OCCUPATION PRINCIPALE À L'ÉPOQUE OÙ VOUS AVEZ ÉTÉ INVITÉ À PARTICIPER À UNE TELLE RENCONTRE? ÉTIEZ-VOUS...?

1=travailleur à plein temps  
2=travailleur à temps partiel  
3=sans emploi  
4=étudiant  
5=retraité  
6=à la maison  
9='nsp/nrp

Q\_SICAL11 SI Q#9A = 1->11

->> AUTRE SECTION

Q\_11 SUITE À CETTE RENCONTRE, AVEZ-VOUS ACCEPTÉ D'INVESTIR OU DE DEVENIR REPRÉSENTANT POUR CETTE ENTREPRISE?

1='oui  
2='non->autre section  
9='nsp/nrp->autre section

Q\_12 ÊTES-VOUS TOUJOURS ACTIF AU SEIN DE CETTE ENTREPRISE?

1='oui  
2='non->14  
9='nsp/nrp->14

**Q\_13 DEPUIS COMBIEN DE TEMPS ÊTES-VOUS ACTIF À TITRE DE VENDEUR OU DE REPRÉSENTANT DANS CETTE ENTREPRISE? DIRIEZ-VOUS...?**

1=moins de 3 mois  
2=3 à 6 mois  
3=6 à 12 mois  
4=1 à 2 ans  
5=plus longtemps  
9=\*nsp/nrp

**Q\_SICAL14 SI#12=1->17  
->>14**

**Q\_14 PENDANT COMBIEN DE TEMPS ÊTES-VOUS DEMEURÉ ACTIF EN TANT QUE VENDEUR OU REPRÉSENTANT DANS CETTE ENTREPRISE?**

1=moins de 3 mois  
2=3 à 6 mois  
3=6 à 12 mois  
4=1 à 2 ans  
5=plus longtemps  
9=\*nsp/nrp

**Q\_15 POUR QUELLE(S) RAISON(S) AVEZ-VOUS CESSÉ VOS ACTIVITÉS AU SEIN DE CETTE ENTREPRISE? \*2 MENTIONS\***

\*01 : trop de travail  
02 : n'aimait pas la vente/recrutement  
03 : pas assez payant  
04 : l'entreprise a cessé ses activités  
99 : nsp/nrp\*

---

**Q\_16 QU'EST CE QUI VOUS A SURTOUT MOTIVÉ À INVESTIR OU À ADHÉRER À CETTE ENTREPRISE?**

\*01 : besoin de travailler  
02 : désir d'un revenu d'appoint  
03 : possibilité de faire une bonne affaire  
04 : goût de tenter l'expérience  
05 : promesses de l'entreprise  
99 : nsp/nrp\*

---

Q\_17 QUELS GENRES DE PRODUITS SONT OU ÉTAIENT OFFERTS PAR CETTE ENTREPRISE?

\*01 : plan d'investissement  
02 : logiciels ou matériel informatique  
03 : cours de formation  
04 : produits domestiques  
05 : bijoux/parfums  
06 : produits de beauté  
07 : aliments/vitamines  
08 : papier recyclé  
99 : nsp/nrp\*

---

Q\_18 DIRIEZ-VOUS QUE CETTE EXPÉRIENCE COMME VENDEUR OU REPRÉSENTANT DANS L'ENTREPRISE VOUS FAIT (OU VOUS A FAIT)...?

1=beaucoup gagner d'argent  
2=moyennement gagner d'argent  
3=peu gagner d'argent  
4=pas du tout gagner d'argent  
5=ou perdre de l'argent->19  
9=\*nsp/nrp

->>AUTRE SECTION

Q\_19 À COMBIEN ESTIMEZ-VOUS VOTRE PERTE?

\*99 : nsp/nrp\*  
\_\_\_\_\_ \$



---

**G.6 Liste des études commandées durant l'exercice financier 1996-1997 à la demande du ministère ou de l'organisme :**

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

Il n'y a eu aucune étude commandée durant l'exercice financier 1996-1997 à la demande de l'Office de la protection du consommateur.

**G.7 Liste des contrats de moins de 25 000 dollars octroyés par le ministère ou l'organisme depuis le 1<sup>er</sup> avril 1996 au 31 mars 1997 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 <sup>(1)</sup> D'OCTROI
AMARO (1987) INC.	Nettoyage des refroidisseurs d'eau	29,90 \$	C.N.
AMARO (1987) INC.	Nettoyage des refroidisseurs d'eau	104,65 \$	C.N.
B & L LITHO (1986) INC.	Travaux d'impression	6,89 \$	C.O.
B & L LITHO (1986) INC.	Travaux d'impression	23,96 \$	C.O.
B & L LITHO (1986) INC.	Travaux d'impression	6,89 \$	C.O.
B & L LITHO (1986) INC.	Travaux d'impression	7,59 \$	C.O.
B & L LITHO (1986) INC.	Travaux d'impression	18,67 \$	C.O.
B & L LITHO (1986) INC.	Travaux d'impression	6,89 \$	C.O.
B & L LITHO (1986) INC.	Travaux d'impression	23,96 \$	C.O.
BELL CANADA	Utilisation de banque de données	200,00 \$	C.N.
COMMUNICATION DEMO INC.	Service de revue de presse quotidienne	5 200,00 \$	O.P.
CONTACT-TEL INC.	Service pour messagerie (en attente)	1 176,00 \$	C.N.
COIFAX ENR.	Travaux d'impression	99,50 \$	O.P.
COIFAX ENR.	Travaux d'impression	84,50 \$	O.P.
DÉMÉNAGEMENT MONT BRUNO INC.	Travaux de déménagement	64,00 \$	O.P.
EAU PURE 2000	Nettoyage des refroidisseurs d'eau	50,00 \$	C.N.
EAU DE SOURCE LABRADOR	Nettoyage des refroidisseurs d'eau	59,99 \$	C.N.
ELGEM ASSOCIATES	Formation informatique	2 000,00 \$	C.N.
ENTREPÔT IDÉAL INC.	Service de conservation des documents	6 000,00 \$	O.P.
ENVELOPPE TRANSIT INC.	Travaux d'impression	171,85 \$	O.P.
ENVELOPPE TRANSIT INC.	Travaux d'impression	119,20 \$	O.P.
ENVELOPPE TRANSIT INC.	Travaux d'impression	451,40 \$	O.P.
ENVELOPPE TRANSIT INC.	Travaux d'impression	437,09 \$	C.N.
ENVELOPPE TRANSIT INC.	Travaux d'impression	180,70 \$	O.P.
ENVELOPPES INNOVA INC.	Travaux d'impression	1 870,00 \$	O.P.
ERICATEL LTÉE	Télécommunications	1 613,18 \$	C.N.
ERICATEL LTÉE	Télécommunications	452,05 \$	C.N.
ERICATEL LTÉE	Télécommunications	757,13 \$	C.N.
ERICATEL LTÉE	Télécommunications	5 866,51 \$	C.N.
FOLIA DESIGN	Service d'entretien des plantes	294,00 \$	C.N.
FORMULATECH ENR.	Travaux d'impression	340,00 \$	C.N.

<sup>(1)</sup> Légende tableau / mode d'octroi : C.N. Contrat négocié O.P. Offre permanente  
C.O. Commande ouverte S.I. Soumission sur invitation  
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<sup>er</sup> avril 1996 au 31 mars 1997 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 <sup>(1)</sup> D'OCTROI
FORMULATECH ENR.	Travaux d'impression	424,00 \$	C.N.
FORMULATECH ENR.	Travaux d'impression	194,00 \$	C.N.
FORMULES D'AFFAIRES MAGOG- ORFORD	Travaux d'impression	251,50 \$	C.O.
GESPRO INFORMATIQUE INC.	Entretien et évolution du système informatique des commerçants (SYSCOM)	9 600,00 \$	C.N.
GESTION UNIVERT INC.	Entretien des plantes	680,00 \$	C.N.
GROUPE IST INC.	Impressions laser	1 000,00 \$	C.N.
HÉON & NADEAU	Travaux d'impression	1 075,00 \$	C.O.
HÉON & NADEAU	Travaux d'impression	632,50 \$	C.O.
HÉON & NADEAU	Travaux d'impression	30,00 \$	C.O.
IMPRIMERIE REPRODUCTION DE QUÉBEC	Travaux d'impression	117,50 \$	C.O.
IMPRIMERIE REPRODUCTION DE QUÉBEC	Travaux d'impression	212,50 \$	C.O.
IMPRIMERIE REPRODUCTION DE QUÉBEC	Travaux d'impression	117,50 \$	C.O.
IMPRIMERIE REPRODUCTION DE QUÉBEC	Travaux d'impression	117,50 \$	C.O.
IMPRIMERIE REPRODUCTION DE QUÉBEC	Travaux d'impression	117,50 \$	C.O.
IMPRIMERIE ROVANCEL INC.	Travaux d'impression	245,00 \$	C.N.
JOSEPH CLERMONT INC.	Travaux d'impression	649,00 \$	C.N.
JOSEPH CLERMONT INC.	Travaux d'impression	554,00 \$	C.N.
L'OASIS VAPOREL INC.	Nettoyage des refroidisseurs d'eau	37,90 \$	C.N.
LE GROUPE ZÉNON	Travaux informatiques	4 845,00 \$	C.N.
LE GROUPE ZÉNON	Travaux informatiques	2 375,00 \$	C.N.
LES CONSULTANTS LONGPRÉ & ASSOCIÉS INC.	Programme d'aide aux employés	2 100,00 \$	C.N.
LES IMPRESSIONS PICHÉ INC.	Travaux d'impression	699,50 \$	C.O.
LES IMPRESSIONS PICHÉ INC.	Travaux d'impression	1 012,30 \$	C.O.
LES IMPRESSIONS PICHÉ INC.	Travaux d'impression	3 155,00 \$	C.N.
LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	Traduction	414,40 \$	C.N.
LES SOURCES COULOMBE INC.	Nettoyage des refroidisseurs d'eau	50,00 \$	C.N.
LES SOURCES COULOMBE INC.	Nettoyage des refroidisseurs d'eau	70,00 \$	C.N.

<sup>(1)</sup> Légende tableau / mode d'octroi :  
C.N. Contrat négocié  
C.O. Commande ouverte  
O.P. Offre permanente  
S.I. Soumission sur invitation  
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<sup>er</sup> avril 1996 au 31 mars 1997 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 <sup>(1)</sup> D'OCTROI
MARCELLIN RENAUD INC.	Nettoyage des refroidisseurs d'eau	30,00 \$	C.N.
MATÉRIEL DE BUREAU JANISSE	Travaux de réparation	429,40 \$	C.N.
MINISTRE DÉLÉGUÉ À L'ADMINISTRATION ET À LA FONCTION PUBLIQUE (DGSIG)	Services-conseil en systématisation et en informatisation	3 000,00 \$	FONDS
MINISTRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION	Traduction	889,00 \$	C.N.
MOBILIUM ENVIRONNEMENT DE BUREAU INC.	Réparation de classeurs	169,50 \$	C.N.
ONYX DEVELOPPEMENT INC.	Câblage informatique	980,00 \$	C.N.
ONYX DÉVELOPPEMENT INC.	Câblage informatique	4 075,00 \$	C.N.
ONYX DÉVELOPPEMENT INC.	Câblage informatique	1 015,00 \$	C.N.
P.C.T. COMPOSITION INC.	Production d'un vélox	75,00 \$	C.N.
PRESCOM LTÉE	Travaux d'impression	2 075,00 \$	C.N.
PRESCOM LTÉE	Travaux d'impression	225,00 \$	C.N.
PRESCOM LTÉE	Travaux d'impression	49,00 \$	C.N.
PRESCOM LTÉE	Travaux d'impression	385,00 \$	C.N.
PRESCOM LTÉE	Travaux d'impression	495,00 \$	C.N.
PRESCOM LTÉE	Travaux d'impression	750,00 \$	C.N.
PRESCOM LTÉE	Travaux d'impression	175,00 \$	C.N.
PRESCOM LTÉE	Travaux d'impression	675,00 \$	C.N.
RÉGIE DES INSTALLATIONS OLYMPIQUES	Travaux de réaménagement	2 572,00 \$	C.N.
RÉGIE DES INSTALLATIONS OLYMPIQUES	Travaux de réaménagement	175,00 \$	C.N.
REMORQUAGE R.L.	Remorquage	84,50 \$	C.N.
RÉSEAU ÉLECTRONIQUE DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN INC. (REEM)	Travaux de graphisme	1 500,00 \$	C.N.
SCRIBEC LTÉE	Travaux d'impression	8,17 \$	C.O.
SCRIBEC LTÉE	Travaux d'impression	25,04 \$	C.O.
SCRIBEC LTÉE	Travaux d'impression	8,17 \$	C.O.
SECRÉTARIAT PRODUCTYLO ENR.	Transcription de 16 dépliants	912,00 \$	C.N.
SECRÉTARIAT PRODUCTYLO ENR.	Transcription	115,00 \$	C.N.

<sup>(1)</sup> Légende tableau / mode d'octroi : C.N. Contrat négocié O.P. Offre permanente  
C.O. Commande ouverte S.I. Soumission sur invitation  
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<sup>er</sup> avril 1996 au 31 mars 1997 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 <sup>(1)</sup> D'OCTROI
SERVICE D'ENTRETIEN D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Entretien et réparation des équipements bureautiques	22 650,00 \$	FONDS
SERVICES CONNAISSEUR	Nettoyage des refroidisseurs d'eau	70,00 \$	C.N.
SERVICES DE BUREAU INTÉGRÉS INC.	Réparation de photocopieur	173,34 \$	C.N.
SOM INC.	Sondage informatique	4 995,00 \$	C.N.
SYSTÈMES ACCI	Services en informatique	150,00 \$	C.N.
TRANSPORT INTER-BOURG INC.	Déménagement - Manutention	61,86 \$	O.P.
TRANSPORT INTER-BOURG INC.	Déménagement - Manutention	108,26 \$	O.P.
TRANSPORT INTER-BOURG INC.	Déménagement - Manutention	69,59 \$	O.P.
TRANSPORT INTER-BOURG INC.	Déménagement - Manutention	625,00 \$	O.P.
TRANSPORT ROYAL INC.	Déménagement - Manutention	274,96 \$	O.P.
TRANSPORT ROYAL INC.	Déménagement - Manutention	150,00 \$	O.P.
TRANSPORT ROYAL INC.	Déménagement - Manutention	523,70 \$	O.P.
TRANSPORT ROYAL INC.	Déménagement - Manutention	493,86 \$	O.P.
TREMBLAY, ANDRÉ	Services en informatique	400,00 \$	C.N.
VAPOREL ROUYN-NORANDA	Nettoyage des refroidisseurs d'eau	60,00 \$	C.N.

<sup>(1)</sup> Légende tableau / mode d'octroi : C.N. Contrat négocié O.P. Offre permanente  
C.O. Commande ouverte S.I. Soumission sur invitation  
S.P. Soumission publique

**G.8 Liste détaillée des contrats qui, depuis le 1<sup>er</sup> avril 1996 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.**

NOM DU PROFESSIONNEL OU DE LA FIRME	MANDAT	MONTANT INITIAL	SURPLUS VERSÉ	RAISONS DU DÉPASSEMENT
ENVELOPPE TRANSIT INC.	Travaux d'impression	85,90 \$	85,95\$	Modification de l'offre permanente
HÉON & NADEAU LTÉE	Travaux d'impression	900,00 \$	175,00 \$	Coût d'impression plus élevé que l'estimation
HÉON & NADEAU LTÉE	Travaux d'impression	575,00\$	57,50 \$	Coût d'impression plus élevé que l'estimation
SCRIBEC LTÉE	Travaux d'impression	12,52 \$	12,52 \$	Ajout à la commande
TRANSPORT INTER-BOURG INC.	Déménagement - Manutention	30,93 \$	30,93 \$	Oubli de frais de transport

**G.9 Le montant, pour l'année 1996-1997, 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 <sup>(1)</sup> (K \$)
Photocopie	21,0
Télécopie	11,0
Téléphonie cellulaire (coût d'utilisation)	2,2
Téléavertisseurs	0,3
Mobilier de bureau	3,3
Fournitures de bureau	38,0
Distributeurs d'eau de source	1,9
Remboursement des frais de voyage	107,1
Ressourcement ou préparation à la retraite	Néant
Congrès, colloques et autres sessions de type perfectionnement : <ul style="list-style-type: none"><li>- Au Québec</li><li>- À l'extérieur du Québec</li></ul>	29,8 Néant

<sup>(1)</sup> Dépenses estimées sur la base des dépenses réelles au 31 janvier 1997.

---

**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 1996-1997 et les prévisions pour 1997-1998.
- 

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 1996-1997 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**

Cotisations annuelles au Barreau du Québec payées pour quatre (4) avocats à l'emploi de l'Office de la protection du consommateur au 1<sup>er</sup> avril 1996.

Coût global : 3032,40 \$.

**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 1996-1997 ainsi que les prévisions pour 1997-1998. 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 <sup>(1)</sup>**

CATÉGORIE	TOTAL O.P.C.			
	HOMMES	%	FEMMES	%
<b>. PERSONNEL MASCULIN ET FÉMININ</b>				
1996-1997 - Hors cadre	0/1	0	1/1	100
1997-1998 - Hors cadre (prévisions)	0/1	0	1/1	100
1996-1997 - Cadres supérieurs	4/4 <sup>(2)</sup>	100	0/4	0
1997-1998 - Cadres supérieurs (prévisions)	4/4 <sup>(2)</sup>	100	0/4	0
1996-1997 - Cadres intermédiaires	5/7	71,42	2/7	28,57
1997-1998 - Cadres intermédiaires (prévisions)	5/7	71,42	2/7	28,57
1996-1997 - Professionnels	14/24	58,33	10/24	41,66
1997-1998 - Professionnels (prévisions)	14/24	58,33	10/24	41,66
1996-1997 - Fonctionnaires	21/75	28,00	54/75	72,00
1997-1998 - Fonctionnaires (prévisions)	21/75	28,00	54/75	72,00
<b>. COMMUNAUTÉS CULTURELLES</b>				
1996-1997 - Professionnels	1/119	0,01	0/119	0,00
1996-1997 - Professionnels (prévisions)	1/120	0,01	0/120	0,00
1996-1997 - Fonctionnaires	2/119	0,02	1/119	0,01
1997-1998 - Fonctionnaires (prévisions)	2/120	0,02	1/120	0,01
<b>. HANDICAPÉS</b>				
1996-1997 - Fonctionnaires	1/119	0,01	0/119	0,00
1997-1998 - Fonctionnaires (prévisions)	1/120	0,01	0/120	0,00
<b>. ANGLOPHONES</b>				
1996-1997 - Cadre intermédiaire	1/119	0,01	0/119	0,00
1997-1998 - Cadre intermédiaire (prévisions)	1/120	0,01	0/120	0,00
1996-1997 - Professionnels	1/119	0,01	0/119	0,00
1997-1998 - Professionnels (prévisions)	1/120	0,01	0/120	0,00
1996-1997 - Fonctionnaires	0/119	0,00	2/119	0,02
1997-1998 - Fonctionnaires (prévisions)	0/120	0,00	2/120	0,02
<b>. AUTOCHTONES</b>				
1996-1997 - Fonctionnaires	0/119	0,00	1/119	0,01
1997-1998 - Fonctionnaires (prévisions)	0/120	0,00	1/120	0,01
<b>. MOINS DE 30 ANS</b>				
1996-1997 - Toutes catégories	0/119	0,00	0/119	0,00
1997-1998 - Toutes catégories (prévisions)	0/120	0,00	0/120	0,00

<sup>(1)</sup> Ces statistiques se réfèrent à des postes occupés et non des postes autorisés.  
<sup>(2)</sup> Un cadre supérieur occupe un poste de cadre intermédiaire au sein de l'organisation.

G.13 À chacun des mois du dernier exercice budgétaire (1996-1997) 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	7,0	59,5	2,0	68,5
MAI	29,0	88,0	1,0	118,0
JUIN	29,5	38,5	1,5	69,5
JUILLET	26,0	39,0	3,0	68,0
AOÛT	6,0	47,5	1,0	54,5
SEPTEMBRE	7,5	54,0	4,0	65,5
OCTOBRE	10,0	60,0	0,5	70,5
NOVEMBRE	10,0	44,0	0,0	54,0
DÉCEMBRE	6,5	25,0	7,0	38,5
JANVIER	16,0	64,5	8,0	88,5
FÉVRIER	2,5	28,5	2,0	33,0
TOTAL	150,0	548,5	30,0	728,5

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	53,00	31,00	910,67	22,00	652,29
MAI	69,00	15,50	474,13	53,50	1 568,64
JUIN	14,50	12,50	371,59	2,00	63,00
JUILLET	2,00	0,00	0,00	2,00	63,00
AOÛT	4,50	0,00	0,00	4,50	141,75
SEPTEMBRE	74,50	56,50	1 667,30	18,00	549,12
OCTOBRE	50,00	34,50	1 068,61	15,50	488,25
NOVEMBRE	16,75	4,50	133,83	12,25	385,88
DÉCEMBRE	13,91	0,00	0,00	13,91	438,17
JANVIER	9,66	1,50	47,72	8,16	259,57
FÉVRIER	12,50	12,50	397,65	0,00	0,00
TOTAL DE LA CATÉGORIE	320,32	168,50	5 071,50	151,82	4 609,67

\* Données fournies par SAGIP au 28 février 1997

G.13 À chacun des mois du dernier exercice budgétaire (1996-1997) 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	48,07	27,57	746,45	20,50	510,78
MAI	106,47	69,49	1 971,96	37,00	1 160,42
JUIN	66,75	19,25	570,84	47,50	1 362,85
JUILLET	5,50	0,00	0,00	5,50	167,42
AOÛT	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SEPTEMBRE	25,48	24,23	674,86	1,25	45,64
OCTOBRE	67,66	42,16	1 233,87	22,50	696,95
NOVEMBRE	73,40	56,15	1 646,49	17,25	386,97
DÉCEMBRE	139,50	125,00	3 490,94	14,50	541,08
JANVIER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FÉVRIER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL DE LA CATÉGORIE	532,85	363,85	10 335,41	166,00	4 872,11

\* Données fournies par SAGIP au 28 février 1997.

**G.13 À chacun des mois du dernier exercice budgétaire (1996-1997) 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	10,0	54,5	6,0	70,5
MAI	6,5	107,0	7,5	121,0
JUIN	18,0	86,5	5,5	110,0
JUILLET	193,5	491,5	87,0	772,0
AOÛT	172,5	437,5	84,5	694,5
SEPTEMBRE	38,0	50,0	13,0	101,0
OCTOBRE	13,0	45,5	9,5	68,0
NOVEMBRE	4,0	31,0	1,0	36,0
DÉCEMBRE	14,5	54,0	15,0	83,5
JANVIER	41,0	117,5	22,5	181,0
FÉVRIER	12,0	27,0	0,5	39,5
MARS	0,0	25,0	9,0	34,0
TOTAL	523,0	1 527,0	261,0	2 311,0

\* Données fournies par SAGIP au 28 février 1997.

**G.14 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 agents de la paix) et par leur territoire habituel de travail (centre principal de direction et chacune des régions).

*i) EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ : AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 1993*

Région	Québec	Montréal	Gaspé	Hull	Jonquière	Longueuil	Rimouski	Rouyn	Sept-îles	Sherbrooke	St-Jérôme	Trois-Rivières	TOTAL
Catégorie d'emploi													
Administratrices, administrateurs d'État	2	1											3
Cadres supérieures, cadres supérieurs	4	3											7
Cadres juridiques		1											1
Cadres intermédiaires	1	3		1	1	1	1	1		1	1	1	12
Avocates, avocats	3	15											18
Professionnelles professionnels	29	24											53
Techniciennes, techniciens	18	27	1	5	5	6,5	2	2	1	5	3,5	5	81
Personnel de bureau	21	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	51
Effectif régulier total	78	94	2	7	7	8,5	4	4	2	7	5,5	7	226

**G.14 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 agents de la paix) et par leur territoire habituel de travail (centre principal de direction et chacune des régions).**

**ii) EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ : AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 1994**

Région	Québec	Montréal	Gaspé	Hull	Jonquière	Longueuil	Rimouski	Rouyn	Sept-îles	Sherbrooke	St-Jérôme	Trois-Rivières	TOTAL
Catégorie d'emploi													
Administratrices, administrateurs d'État	2	1											3
Cadres supérieures, cadres supérieurs	4	3											7
Cadres juridiques		1											1
Cadres intermédiaires	1	3		1	1		1	1		1	1	1	11
Avocates, avocats	2	14											16
Professionnelles professionnels	27	22											49
Techniciennes, techniciens	21	35	1	5	5		2	2	1	5	4	5	86
Personnel de bureau	20	18,5	1	1	1		1	1	0,5	1	1	1	47
Effectif régulier total	77	97,5	2	7	7	0	4	4	1,5	7	6	7	220

**G.14 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 agents de la paix) et par leur territoire habituel de travail (centre principal de direction et chacune des régions).

**iii) EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ : AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 1995**

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	2			1					1	1	1	7
Avocates, avocats	2	2											4
Professionnelles professionnels	14	5											19
Techniciennes, techniciens	15	19	1,5	4	4		2	2	1,5	4	3	4	60
Personnel de bureau	13	3											16
Effectif régulier total	48	32	1,5	4	5	0	2	2	1,5	5	4	5	110

L'effectif indiqué exclut les 14 ETC réguliers requis pour compenser le délai de 60 jours du préavis de mise en disponibilité des 85 ETC abolis.



**G.14 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 agents de la paix) et par leur territoire habituel de travail (centre principal de direction et chacune des régions).**

**iv) EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ : AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 1996**

Région	Québec	Montréal	Gaspé	Hull	Jonquière	Longueuil	Rimouski	Rouyn	Sept-îles	Sherbrooke	St-Jérôme	Trois-Rivières	À réallouer	TOTAL
Catégorie d'emploi														
Administratrices, administrateurs d'État	1													1
Cadres supérieures, cadres supérieurs	2	1												3
Cadres juridiques														0
Cadres intermédiaires	1	2			1					1	1	1	1	8
Avocates, avocats	2	2												4
Professionnelles professionnels	14	5											6	25
Techniciennes, techniciens	15	19	1,5	4	4		2	2	1,5	4	3	4	4	64
Personnel de bureau	13	3											3	19
Effectif régulier total	48	32	1,5	4	5	0	2	2	1,5	5	4	5	14	124

**G.14 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 agents de la paix) et par leur territoire habituel de travail (centre principal de direction et chacune des régions).**

**v) EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ : AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 1997**

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	3 <sup>(1)</sup>	1											4
Cadres juridiques													0
Cadres intermédiaires	0 <sup>(1)</sup>	2		1	1					1	1	1	7
Avocates, avocats	2	3											5
Professionnelles professionnels	15	4											19
Techniciennes, techniciens	17	23	1,5	3	4		2	2	1,5	4	3	4	65
Personnel de bureau	15	4											19
Effectif régulier total	53	37	1,5	4	5	0	2	2	1,5	5	4	5	120

<sup>(1)</sup> Un cadre supérieur en transition de carrière occupe un poste de cadre intermédiaire au bureau de Québec.

**G.14    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 <sup>er</sup> avril 1993	Au 1 <sup>er</sup> avril 1994	Au 1 <sup>er</sup> avril 1995	Au 1 <sup>er</sup> avril 1996	Au 1 <sup>er</sup> avril 1997
Nombre d'employés	6	7	2	2	2

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

	Au 1 <sup>er</sup> avril 1993	Au 1 <sup>er</sup> avril 1994	Au 1 <sup>er</sup> avril 1995	Au 1 <sup>er</sup> avril 1996	Au 1 <sup>er</sup> avril 1997
Nombre d'employés	14	15	15	15	13

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;

Information non disponible.

f)    Nombre de postes occasionnels, temporaires et contractuels.

	Au 1 <sup>er</sup> avril 1993	Au 1 <sup>er</sup> avril 1994	Au 1 <sup>er</sup> avril 1995	Au 1 <sup>er</sup> avril 1996	Au 1 <sup>er</sup> avril 1997
NOMBRE DE POSTES					
- occasionnels	3	1	1	1	1
- temporaires	21	10	3	1	0
- contractuel	0	0	0	0	0

G.15 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 1996-1997, la nature des travaux et le ou les bureaux visés;
- la durée et la copie du bail.

EMPLACEMENT	SUPERFICIE LOCATIVE ET OCCUPÉE		TAUX (M.C.)	COÛT TOTAL <sup>(1)</sup>	DURÉE DU BAIL	
					DÉBUT	FIN
Gaspé	bureau	45,37	185,40	8 948,17	1993-06-01	2003-10-31
Hull	bureau	203,30	211,21	45 678,51	1978-01-01	2007-12-31
Jonquière	bureau	229,53	156,46	38 203,48	1993-05-01	1998-04-30
Montréal	bureau entrepôt	1356,34 66,33 <u>1422,67</u>	156,54 94,91	232 564,59	1994-08-01	1999-07-31
Québec	bureau entrepôt	2071,61 205,49 <u>2277,10</u>	161,23 105,13	378 296,68	1995-01-15	2005-01-14
Rimouski	bureau	88,70	158,01	14 909,71	Propriété S.I.Q.	
Rouyn-Noranda	bureau	127,30	178,98	24 237,79	1991-07-01	1996-06 30
Saint-Jérôme	bureau	157,77	165,83	27 832,20	Propriété S.I.Q.	
Sept-Îles	bureau	48,30	182,80	9 392,67	1992-02-01	2002-01-31
Sherbrooke	bureau	254,21	238,10	64 389,05	1989-07-15	2019-07-14
Trois-Rivières	bureau entrepôt	153,49 10,06 <u>163,55</u>	153,02 94,25	25 994,08	Propriété S.I.Q.	
TOTAL		5017,80		870 446,96 \$		

<sup>(1)</sup> Inclut les frais d'administration de la S.I.Q.

AMÉNAGEMENTS RÉALISÉS EN 1996-1997

- Aucun aménagement n'a été réalisé en 1996-1997 dans les locaux de l'Office.

COPIE DU BAIL

- L'Office n'a pas de copie des baux; ceux-ci sont détenus par la Société immobilière du Québec.

---

**G.16 Mise à part la SIQ, la liste des firmes en 1996-1997 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 1996-1997, 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 <sup>2</sup>
. Superficie réellement occupée	23,20 m <sup>2</sup>
. Superficie inoccupée	néant
. Coût de location au mètre carré	80,81 \$
. Coût total de la location	1250,00 \$
. Coûts d'aménagement réalisés en 1996-1997	néant
. Durée et copie du bail - durée - copie	8 mois jointe

## ENTENTE DE LOCATION TEMPORAIRE

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

Représentée par Monsieur Michel Bélanger

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
au preneur	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.

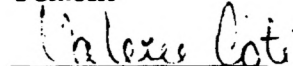
Le bailleur et le preneur pourront mettre fin à cette convention spéciale avec un préavis écrit de 30 jours.

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

Le Bailleur

  
M. Michel Bélanger

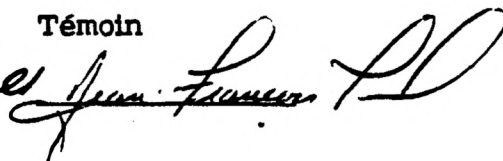
Témoin



Le Preneur

  
Mme Marie Bédard

Témoin





Gouvernement du Québec  
Office de la protection  
du consommateur

*Québec, le 6 janvier 1997*

*Monsieur Jean Morency  
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

---

**G.17 La liste des contrats, quel que soit le montant, attribués en 1996-1997 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.18      La liste des tarifs (droits et permis) en vigueur pour l'exercice financier 1996-1997 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 1997-1998, 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.19 a) Liste du personnel du cabinet du ministre en 1996-1997 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 1996-1997.**
- c) Le nombre total d'employés au cabinet.**
- 

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

- 
- G.20 a) Liste du personnel de la suite sous-ministérielle en 1996-1997 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 1996-1997.**
- 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.21 Liste des sommes d'argent versées en 1996-1997 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.22 Liste des crédits périmés, par programmes et par éléments, pour l'exercice financier 1996-1997.**

---

Programme 01	Relations avec les citoyens
Élément 09	Protection du consommateur

Les crédits périmés sont estimés à 150 000 \$ pour l'exercice financier 1996-1997, dont un montant d'environ 100 000 \$ attribuable à l'activité «Causes-types M.I.U.F.».

---

**G.23 La ventilation détaillée des dépenses afférentes aux transferts obtenus du gouvernement fédéral (préciser le montant reçu) en 1996-1997 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.24 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.25 Prévisions pour 1997-1998 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.26 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.27 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.**
- 

Aucun membre du personnel de l'Office de la protection du consommateur n'est libéré pour les négociations dans la fonction publique.

- 
- G.28**    **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.
- 

NOMS	CORPS D'EMPLOI INITIAL	SALAIRE	DATE DE MISE EN DISPONIBILITÉ	COMMENTAIRES
Agent de bureau principal	200-Pr	33 604\$	95-06-02	Absence - maladie
Agent de la gestion financière	103	43 234 \$	95-06-02	Congé maternité
Spécialiste en sciences de l'éducation	123	58 102 \$	95-06-02	Libération SPGQ

- G.29** Liste du personnel hors structure par catégorie d'emplois (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) rémunéré par le ministère qui n'occupe aucun autre 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.

NOM DE LA PERSONNE	POSTE OCCUPÉ	SALAIRE	ASSIGNATION INITIALE	DATE ASSIGNATION HORS STRUCTURE	DATE DE FIN DE L'ASSIGNATION
BRUNET, Jules	Agent de bureau cl. principale	33 604 \$	Direction des services administratifs - Montréal	95-06-02	Indéterminée
VEILLEUX, Sylvie	Spécialiste en sciences de l'éducation	58 102 \$	Direction des communications - Montréal	95-09-01	97-03-31 Possibilité de prolongation

---

**G.30 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.31 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.32 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.**
- 

Aucun cadre ni haut fonctionnaire (administrateur d'État) n'a démissionné, n'a été réaffecté ou n'a été mis à pied durant l'exercice financier 1996-1997.

---

**G.33 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.**
- 

Aucun membre du personnel de l'Office de la protection du consommateur ne reçoit une double rémunération.



**G.34 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 et 1996-1997 et, dans chacun des cas, préciser où ce matériel a été acheminé (recyclage, destruction, vente, don, etc.)**

QUANTITÉ	MATÉRIEL INFORMATIQUE	TRAITEMENT	REMARQUE
1	Imprimante matricielle Philips	Déclaration de surplus - Novembre 1996	. Avis de libération - Magasin Surplus de Québec
1	Imprimante matricielle Apple	Déclaration de surplus - Novembre 1996	. Avis de libération - Magasin Surplus de Québec
5	Imprimante matricielle Fujitsu/Philips	Déclaration de surplus - Novembre 1996	. Avis de transfert - Ministère de l'Éducation (3) Fonds d'entretien des équipements de bureautique (2)
1	Imprimante laser Postscript Philips	Déclaration de surplus - Novembre 1996	. Avis de transfert - Sécurité publique
2	Imprimante adressable 3270 Comterm	Déclaration de surplus - Novembre 1996	. Avis de transfert - Ministère du Revenu (1) . Avis de libération - Magasin Surplus de Québec (1)
2	Imprimante matricielle 3270 Comterm	Déclaration de surplus - Novembre 1996	. Avis de transfert - Ministère du Revenu
7	Moniteur VGA noir/blanc Magnavox	Déclaration de surplus - Novembre 1996	. Avis de libération - Magasin Surplus de Québec
18	Terminal 3270 Comterm	Déclaration de surplus - Novembre 1996	. Avis de transfert - Ministère du Revenu (9) . Avis de libération - Magasin Surplus de Québec (9)
2	Imprimante à points Comterm	Déclaration de surplus - Juillet 1996	. Avis de transfert - Ministère de la Justice
29	Terminal de type 3270	Déclaration de surplus - Juillet 1996	. Avis de libération - Encan National Inc.
6	Terminal de type 3270	Déclaration de surplus - Février 1996	. Avis de libération - Établissement du gentilhomme Inc.
2	Imprimante Comterm	Déclaration de surplus - Février 1996	. Avis de libération - Établissement du gentilhomme Inc.
8	Terminal de type 3270	Déclaration de surplus - Octobre 1995	. Avis de libération - Encan National L.C. Inc.

---

**G.35 Liste du personnel permanent, contractuel ou occasionnel libéré ou embauché pour quelque opération reliée directement ou indirectement aux activités des commissions Doyon, Nicolet, 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.

---

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

***ÉTUDE DES CRÉDITS***

***1997-1998***

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS  
REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

---

**P.74 Ventilation détaillée du total des subventions accordées par l'Office de la protection du consommateur aux divers organismes, en 1996-1997**

<b>ORGANISMES</b>	<b>1996-1997</b>
<b>Fédération des ACEF du Québec (FACEF)</b>	7 000 \$
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACEF de l'Abitibi-Témiscamingue</li> <li>• ACEF Amiante-Beauce-Etchemins</li> <li>• ACEF du Grand-Portage</li> <li>• ACEF de Lanaudière</li> <li>• ACEF de la Mauricie</li> <li>• ACEF de la Péninsule</li> <li>• ACEF du Nord de Montréal</li> <li>• ACEF Rive-Sud de Québec</li> </ul>	12 000 \$ 15 000 \$ 10 000 \$ 19 000 \$ 17 000 \$ 8 000 \$ 19 000 \$ 13 000 \$
<b>Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec (FNACQ)</b>	3 500 \$
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACEF de l'Estrie</li> <li>• ACEF de Granby</li> <li>• ACEF de Québec</li> <li>• ACEF Rive-Sud</li> </ul>	14 000 \$ 14 000 \$ 20 000 \$ 15 000 \$
<b>Organismes non regroupés</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACEF des Basses-Laurentides</li> <li>• ACEF des Bois-Francs</li> <li>• ACEF-Centre</li> <li>• ACEF de l'Est de Montréal</li> <li>• ACEF du Haut Saint-Laurent</li> <li>• ACEF de l'Outaouais</li> <li>• ACEF Rimouski-Neigette et Mitis</li> <li>• ACEF du Sud-Ouest de Montréal</li> <li>• Action-Alimentation, Carrefour d'éducation populaire</li> <li>• Association des consommateurs du Québec (ACQ)</li> <li>• Association pour la protection automobile (APA)</li> <li>• Association pour la protection des intérêts des consommateurs de la Côte-Nord (APIC)</li> <li>• Carrefour d'entraide de Drummond</li> <li>• Centre de recherche et d'information en consommation de Port-Cartier (CRIC)</li> <li>• Groupe de recherche en animation et planification économique inc. (GRAPE)</li> <li>• Service d'aide au consommateur (SAC)</li> <li>• Service budgétaire et communautaire de Chicoutimi</li> <li>• Service budgétaire populaire d'Alma</li> <li>• Service budgétaire populaire de l'Estrie</li> <li>• Service budgétaire populaire de Jonquière</li> <li>• Service budgétaire populaire de la MRC d'Asbestos</li> </ul>	22 000 \$ 17 000 \$ 28 000 \$ 20 000 \$ 12 500 \$ 16 000 \$ 8 000 \$ 20 000 \$ 3 500 \$ 27 500 \$ 23 650 \$ 15 000 \$ 11 000 \$ 15 000 \$ 16 000 \$ 15 000 \$ 7 500 \$ 11 000 \$ 8 000 \$ 6 000 \$ 6 250 \$
<b>TOTAL</b>	<b>495 400 \$</b>

---

**P.75 Liste détaillée des organismes qui ont demandé une subvention à l'Office de la protection du consommateur, en 1996-1997, en indiquant :**

**a) ceux dont la demande est encore en traitement;**

---

Toutes les demandes ont été traitées.

**P.75 Liste détaillée des organismes qui ont demandé une subvention à l'Office de la protection du consommateur, en 1996-1997, en indiquant :**

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

<b>ORGANISMES</b>	<b>1996-1997</b>
<b>Fédération des ACEF du Québec (FACEF)</b>	<b>7 000 \$</b>
• ACEF de l'Abitibi-Témiscamingue	12 000 \$
• ACEF Amiante-Beauce-Etchemins	15 000 \$
• ACEF du Grand-Portage	10 000 \$
• ACEF de Lanaudière	19 000 \$
• ACEF de la Mauricie	17 000 \$
• ACEF de la Péninsule	8 000 \$
• ACEF du Nord de Montréal	19 000 \$
• ACEF Rive-Sud de Québec	13 000 \$
<b>Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec (FNACQ)</b>	<b>3 500 \$</b>
• ACEF de l'Estrie	14 000 \$
• ACEF de Granby	14 000 \$
• ACEF de Québec	20 000 \$
• ACEF Rive-Sud	15 000 \$
<b>Organismes non regroupés</b>	
• ACEF des Basses-Laurentides	22 000 \$
• ACEF des Bois-Francs	17 000 \$
• ACEF-Centre	28 000 \$
• ACEF de l'Est de Montréal	20 000 \$
• ACEF du Haut Saint-Laurent	12 500 \$
• ACEF de l'Outaouais	16 000 \$
• ACEF Rimouski-Neigette et Mitis	8 000 \$
• ACEF du Sud-Ouest de Montréal	20 000 \$
• Action-Alimentation, Carrefour d'éducation populaire	3 500 \$
• Association des consommateurs du Québec (ACQ)	27 500 \$
• Association pour la protection automobile (APA)	23 650 \$
• 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 \$
• Groupe de recherche en animation et planification économique inc. (GRAPE)	16 000 \$
• Service d'aide au consommateur (SAC)	15 000 \$
• Service budgétaire et communautaire de Chicoutimi	7 500 \$
• Service budgétaire populaire d'Alma	11 000 \$
• Service budgétaire populaire de l'Estrie	8 000 \$
• Service budgétaire populaire de Jonquière	6 000 \$
• Service budgétaire populaire de la MRC d'Asbestos	6 250 \$
<b>TOTAL</b>	<b>495 400 \$</b>

---

**P.75 Liste détaillée des organismes qui ont demandé une subvention à l'Office de la protection du consommateur, en 1996-1997, en indiquant :**

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

---

***Association des consommateurs du Canada (Québec) inc.***

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

***Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC)***

La priorité a été accordée aux organismes offrant des services dans les secteurs d'activités de la compétence de l'Office.

***Association québécoise des non-fumeurs***

La priorité a été accordée aux organismes offrant des services dans les secteurs d'activités de la compétence de l'Office.

***Bureau d'éthique commerciale de Montréal inc.***

Les services offerts par cet organisme répondent beaucoup plus aux besoins des commerçants que des consommateurs.

***Bureau d'information en consommation***

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

***Centre d'information et de recherche en consommation de Charlevoix-Ouest (CIRCCO)***

Le faible volume d'activités offertes de même que la clientèle rejointe par l'organisme.

***Centre populaire de Roberval***

Le faible volume d'activités réalisées et plusieurs services offerts n'étaient pas directement reliés à la protection du consommateur.

***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.

***Service budgétaire populaire de St-Félicien inc.***

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

---

**P.76      Liste des avis, opinions et/ou recommandations soumis par l'Office de la protection du consommateur au ministre de la Justice, au ministre responsable de la protection du consommateur ainsi qu'à tout autre ministre en 1996-1997. 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 de la Justice, au ministre responsable de la protection du consommateur ainsi qu'à tout autre ministre en 1996-1997.



**P.77** 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 1996-1997, par secteur, en distinguant ceux qui étaient adressés aux bureaux régionaux et ceux qui étaient adressés à l'Office de même qu'en distinguant les plaintes et les demandes de renseignements. Nombre de plaintes ou de demandes de renseignements traitées et rejetées avec les motifs le plus souvent invoqués pour conclure au rejet. De façon particulière:

Direction des renseignements, des plaintes et des permis (1996 - 1997)

**Total de demandes de renseignements et plaintes par secteur**

CATÉGORIE	DEMANDES DE RENSEIGNEMENT	PLAINTES	TOTAL
Véhicules de transport	57 264	21 479	78 743
Organismes et entreprises	65 745	1 458	67 203
Habitation	30 566	8 826	39 422
Mobilier et décoration	31 936	9 093	41 029
Services financiers	26 596	3 334	29 880
Services et biens personnels	13 931	3 397	17 328
Sports et loisirs	15 750	5 624	21 374
Services divers	12 445	1 547	13 992
Autres sujets	8 142	2 118	10 260
GRAND TOTAL	262 375	56 876	319 251

Projections à partir des données réelles au 97.01.31

**Total de demandes de renseignements et plaintes par bureau régional**

BUREAUX	RENSEIGNEMENTS	PLAINTES	TOTAUX
01.Rimouski	5 114	1 602	6 716
02.Jonquière	18 887	4 375	23 262
03.Québec	50 536	5 197	55 733
04.Trois-Riv.	22 116	3 694	25 810
05.Sherbrooke	17 720	2 872	20 592
06.Montréal	106 340	27 113	133 452
07.Hull	13 348	4 164	17 512
08.Rouyn-Noranda	6 247	883	7 130
09.Sept-Iles	4 883	576	5 459
10.St-Jérôme	13 696	5 406	19 102
12.Gaspé	3 488	995	4 483
Total:	262 375	56 876	319 251

Projections à partir des données réelles au 97.01.31

La répartition par secteur n'est pas disponible.

---

**P.77** 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 1996-1997, par secteur, en distinguant ceux qui étaient adressés aux bureaux régionaux et ceux qui étaient adressés à l'Office de même qu'en distinguant les plaintes et les demandes de renseignements. Nombre de plaintes ou de demandes de renseignements traitées et rejetées avec les motifs le plus souvent invoqués pour conclure au rejet. De façon particulière: (SUITE)

---

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

- Plaintes: 56 876

- Renseignements fournis par l'Office: 262 375

---

319 251

- Plaintes non retenues: 1 087

Motifs:   Plainte non fondée  
          Plainte incomplète ou mal documentée  
          Plainte hors de la juridiction de l'O.P.C.

---

**P.77 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 1996-1997, par secteur, en distinguant ceux qui étaient adressés aux bureaux régionaux et ceux qui étaient adressés à l'Office de même qu'en distinguant les plaintes et les demandes de renseignements. Nombre de plaintes ou de demandes de renseignements traitées et rejetées avec les motifs le plus souvent invoqués pour conclure au rejet. De façon particulière (SUITE):**

---

**a) nombre de plaintes relatives aux “redresseurs” financiers et autres “spécialistes” financiers, suivi et résultats obtenus;**

Nombre de plaintes : 22  
Plaintes traitées : 22

**b) nombre de plaintes relatives aux “sectes” religieuses, suivi donné et résultats obtenus;**

Les données ne sont pas disponibles.

**c) nombre de plaintes sur les services de communication, suivi donné et résultats obtenus, par secteur;**

Nombre de plaintes : 427  
Plaintes traitées : 388  
Plaintes rejetées : 39

**d) nombre de plaintes relatives au secteur de la vente d'automobiles, suivi donné et résultats obtenus;**

Nombre de plaintes : 1 340  
Plaintes traitées : 1 296  
Plaintes rejetées : 44

**e) nombre de plaintes relatives au secteur de la location d'automobiles, suivi et résultats obtenus;**

Nombre de plaintes : 123  
Plaintes traitées : 123  
Plaintes rejetées : 0

**f) nombre de plaintes relatives aux agents de voyages et grossistes, suivi et résultats obtenus;**

Nombre de plaintes : 346  
Plaintes traitées : 346  
Plaintes rejetées : 0

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

Lorsqu'une plainte ou une demande de renseignements est rejetée pour le motif de non-jurisdiction de l'Office, le consommateur est référé à l'organisme de juridiction et l'Office n'assume pas le suivi.

**P.78 En 1995-1996 et 1996-1997, 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.**

- Au cours de la période 1995-1996, 144 interventions juridiques ont été menées exclusivement et entièrement par les services juridiques alors que ce nombre est évalué à près de 140 pour l'année financière 1996-1997.

SECTEURS	INTERVENTIONS JURIDIQUES		Jugements		Amendes	
	1995-1996	1996-1997 *	1995-1996	1996-1997 *	1995-1996	1996-1997 *
Automobile	23	10	36	29	123 000 \$	53 400 \$
Pratiques de commerce	37	30	55	40	124 000 \$	426 200 \$
Isolation - rénovation	18	5	36	13	30 240 \$	56 200 \$
Commerce itinérant	14	29	35	49	26 240 \$	67 100 \$
Appareils domestiques	-	-	-	-	-	-
Crédit	4	13	2	12	1 200 \$	15 700 \$
Exécution successive	3	4	9	2	13 200 \$	26 000 \$
Studio de santé	12	7	33	13	84 200 \$	41 700 \$
Vente par correspondance	3	9	1	13	500 \$	95 000 \$
Fiducie	5	8	5	2	2 200 \$	300 \$
Autres	4	1	-	3	-	300 \$
Recouvrement de créances	5	-	3	2	12 830 \$	-
Arrangements funéraires	1	-	5	-	2 000 \$	-
Agents de voyages	15	21	35	13	283 000 \$	101 500 \$
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>137</b>	<b>255</b>	<b>191</b>	<b>702 610 \$</b>	<b>883 400 \$</b>

\* Estimation sur la base des données réelles au 31 janvier 1997.

<i>NATURE DES DOSSIERS</i>	<i>DOSSIERS RÉGLÉS</i>
Agences	7
Aliments	37
Animaux	4
Appareils électroménagers	128
Argent	77
Assurance	12
Audiovisuel	66
Automobiles	340
Autres véhicules	16
Bijoux	18
Camping	2
Communications électroniques	136
Divers	98
Energie	139
Enseignement	489
Feu/Vol (système)	46
Funérailles	12
Garanties supplémentaires	23
Habitation - Achat	7
Habitation - Rénovation	142
Instrument de musique	5
Instrument de précision	10
Jouets	7
Location	32
Machinerie/Outils	22
Menus articles	29
Meubles/mobiliers	135
Motocyclettes	4
Ordinateurs domestiques	34
Produits de beauté	12
Produits entretien ménager	3
Publication/Edition	108
Sports/Loisirs	28
Tourisme/Voyage	42
Vaisselle	5
Vêtements	29
<b>TOTAL:</b>	<b>2304</b>

---

**P.80      Ventilation des effectifs à temps complet affectés à la médiation pour l'Office et dans chacun des bureaux régionaux. 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:	8
Montréal:	20
Gaspé:	1,5
Hull:	4
Jonquière:	5
Rimouski:	2
Rouyn:	2
Sept-Iles:	1,5
Sherbrooke:	5
St-Jérôme:	4
Trois-Rivières:	5
Total:	58

**P.81 Ventilation des effectifs de l'Office ainsi que de chacun des bureaux régionaux, au 31 mars 1996 et au 31 mars 1997, en spécifiant la catégorie d'emploi ainsi que le nombre d'emplois occasionnels et contractuels.**

VENTILATION AU 31 MARS 1996

CATÉGORIE RÉGIONS	HORS CADRE	CADRE SUP.	CADRE INTER.	PROF. <sup>(1)</sup>	TECHN. <sup>(2)</sup>	FONCT.	OCCAS.	CONTR.	TOTAL
<b>Bureaux centraux</b>	1	3	-	23	10	13	-	-	50
<b>Bureaux régionaux</b>									
Québec			1		7	1			9
Montréal			2		17	2			21
Gaspé					1.5				1.5
Hull					4				4
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
	-	-	7	-	50	3	-	-	60
<b>Office</b>	1	3	7	23	60	16	-	-	110

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

Il faut ajouter 15 ETC aux 110 ETC apparaissant au tableau ci-dessus, pour arriver aux 125 ETC autorisés.

P.81

Ventilation des effectifs de l'Office ainsi que de chacun des bureaux régionaux, au 31 mars 1996 et au 31 mars 1997, en spécifiant la catégorie d'emploi ainsi que le nombre d'emplois occasionnels et contractuels.

VENTILATION AU 31 MARS 1997

CATÉGORIE RÉGIONS	HORS CADRE	CADRE SUP.	CADRE INTER.	PROF. <sup>(1)</sup>	TECHN. <sup>(2)</sup>	FONCT.	OCCAS.	CONTR.	TOTAL
Bureaux centraux	1	3	-	24	15	16	1	-	60
Bureaux régionaux									
Québec		1*			7	1			9
Montréal			2		18	2			22
Gaspé					1.5				1.5
Hull			1		3				4
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
	-	-	7	-	50	3	-	-	61
Office	1	4	7	24	65	19	1	-	121

(1)

Inclut la catégorie avocat-notaire.

(2)

Inclut les agents de protection du consommateur

\*

Un cadre supérieur occupe le poste de Directeur du bureau régional de Québec (niveau de cadre intermédiaire 06)



**P.82** Pour l'Office et pour chacun des bureaux régionaux, spécifier et distinguer le total des effectifs affectés :

- a) aux enquêtes et à la surveillance;
- b) au traitement des plaintes;
- c) à la médiation;
- d) aux demandes de renseignements;

en spécifiant, 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.

BUREAUX	ACTIVITÉ							
	ENQUÊTES ET SURVEILLANCE		TRAITEMENT DES PLAINTES		MÉDIATION		DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	
	AFFECTATION SPÉCIFIQUE OU EXCLUSIVE	INCLUDE DANS TÂCHES RÉGULIÈRES	AFFECTATION SPÉCIFIQUE OU EXCLUSIVE	INCLUDE DANS TÂCHES RÉGULIÈRES	AFFECTATION SPÉCIFIQUE OU EXCLUSIVE	INCLUDE DANS TÂCHES RÉGULIÈRES	AFFECTATION SPÉCIFIQUE OU EXCLUSIVE	INCLUDE DANS TÂCHES RÉGULIÈRES
BUREAUX CENTRAUX	10	9						
BUREAUX RÉGIONAUX :								
. Québec		8		8		8		8
. Montréal		20		20		20		20
. Gaspé		1,5		1,5		1,5		1,5
. Hull		4		4		4		4
. 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		58		58		58		58
TOTAL (Office)	10	67		58		58		58

**P.83 Budget de chacun des bureaux régionaux, au 31 mars 1995 ainsi qu'au 31 mars 1996, en spécifiant la part du budget consacré à la location de locaux ainsi que la superficie occupée.**

**31 MARS 1995**

Bureau	Budget total	% du budget pour la location de locaux	Superficie occupée (m.c.)
Rimouski	202,2	9,64%	129,79
Gaspé	78,3	20,56%	45,37
Jonquière	286,6	11,76%	229,53
Sept-Iles	69,8	20,63%	48,30
Québec	594,4	12,08%	464,85
Trois-Rivières	273,1	9,89%	159,23
Sherbrooke	355,6	17,89%	254,21
Montréal	1 403,8	13,16%	931,16
Hull	214,1	20,10%	196,58
Rouyn-Noranda	184,0	12,72%	127,30
Saint-Jérôme	267,8	12,21%	175,56
<b>TOTAL</b>	<b>3 929,7</b>	<b>13,49%</b>	<b>2 761,9</b>

**31 MARS 1996**

Bureau	Budget total	% du budget pour la location de locaux	Superficie occupée (m.c.)
Rimouski	110,8	17,60%	129,79
Gaspé	78,1	8,83%	45,37
Jonquière	234,5	14,37%	229,53
Sept-Iles	61,4	14,01%	48,30
Québec	530,3	11,28%	284,64
Trois-Rivières	237,7	11,36%	159,23
Sherbrooke	301,6	21,02%	254,21
Montréal	1 091,5	18,54%	931,16
Hull	172,4	25,00%	196,58
Rouyn-Noranda	128,2	18,25%	127,30
Saint-Jérôme	214,2	14,05%	157,77
<b>TOTAL</b>	<b>3 160,7</b>	<b>16,39%</b>	<b>2 563,9</b>

**P.84 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 1995-1996**

SECTEURS	POURSUITES	JUGEMENTS	AMENDES
Automobile	11	36	123 000 \$
Pratique de commerce	31	55	124 000 \$
Isolation - rénovation	18	36	30 240 \$
Commerce itinérant	10	35	26 240 \$
Appareils domestiques	-	-	-
Crédit	3	2	1 200 \$
Exécution successive	3	9	13 200 \$
Studio de santé	12	33	84 200 \$
Vente par correspondance	2	1	500 \$
Fiducie	5	5	2 200 \$
Autres	-	-	-
Recouvrement de créances	-	3	12 830 \$
Arrangements funéraires	-	5	2 000 \$
Agents de voyages	13	35	283 000 \$
<b>TOTAL*</b>	<b>108</b>	<b>255</b>	<b>702 610 \$</b>

\*Données réelles au 31 mars 1996.

- 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.

**P.85. Liste détaillée et prix des permis nécessaires pour l'exercice d'un commerce par son détenteur et requis par les lois dont la surveillance est du ressort de l'Office, en 1995-1996 et prévisions pour 1997.**

**Concernant les permis d'agents de voyages:**

- a) **Nombre total de permis d'agents de voyages actuellement émis et en vigueur.**
- b) **Nombre total de demandes de permis d'agents de voyages en 1996-1997, en spécifiant le nombre de demandes acceptées et refusées.**
- c) **Nombre de demandes de permis d'agents de voyages en 1996-1997 adressées par des résidents hors Québec en spécifiant la date de la demande et le nombre de demandes acceptées ou refusées.**

Permis	Tarif 95-96	Tarif 96-97
Commerçants itinérants (émis pour 2 ans)	Entre 109\$ et 7 423\$ selon la classe	Entre 111\$ et 7 573\$ selon la classe
Prêteurs d'argent (émis pour 2 ans)	218\$	222\$
Studios de santé (émis pour 2 ans)	218\$	222\$
Agents de recouvrement (émis pour 2 ans)	219\$	223\$
Garanties supplémentaires (émis pour 2 ans)	218\$	222\$
Agents de voyages (émis pour 1 an)	Détaillant: 451\$ Grossiste: 902\$ Transporteur: 1352\$ Succursale: 200\$ Transfert d'un permis: 50% du coût	Détaillant: 460\$ Grossiste: 920\$ Transporteur: 1379\$ Succursale: 204\$ Transfert d'un permis: 50% du coût
Exemptions (émises pour un an)	182\$	186\$

- a) **Nombre total de permis d'agents de voyages actuellement émis et en vigueur:** 1135
- b) **Nombre total de demandes de permis d'agents de voyages en 1996-1997:** 1144
  - Acceptées: 1135
  - Refusées: 9
- c) **Nombre de demandes de permis d'agents de voyages en 1996-1997 adressées par des résidents hors Québec en spécifiant la date de la demande et le nombre de demandes acceptées ou refusées:**

L'Office ne compile pas cette statistique et n'émet aucun permis à une personne résident hors Québec et n'ayant pas d'établissement au Québec.

Voir le plan stratégique 1996-1997 présenté au Conseil du trésor par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

---

**P.87      Prévision de référence ayant servi à l'élaboration du Plan stratégique 1996-1997  
présenté au Conseil du trésor**

---

Voir la prévision 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.