



ÉTUDE DES CRÉDITS 2009-2010

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

**RENSEIGNEMENTS  
GÉNÉRAUX  
ET  
PARTICULIERS**

**Office de la protection du consommateur  
Étude des crédits 2009-2010**

**Table des matières**

**DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DU PQ**

**FICHES G : QUESTIONS GÉNÉRALES À L'ENSEMBLE DES MINISTÈRES ET ORGANISMES**

G1.	Voyages hors Québec .....	1
G4.	Publicité et articles promotionnels .....	2
G5.	Contrats octroyés.....	3
G7.	Dépenses diverses de fonctionnement .....	6
G8.	a) Répartition du personnel par sexe, par groupe cible, par classe d'emploi et par âge .....	7
	b) Nombre total de jours de maladie .....	9
	c) Nombre total de temps supplémentaire.....	10
	d) Nombre total de jours de vacances.....	11
	e) Nombre de plaintes pour harcèlement psychologique .....	12
	f) Évolution des effectifs réguliers par catégories d'emploi et par leur territoire.....	13
	g) 1. Évolution des effectifs réguliers par catégories d'emploi .....	16
	g) 2. Évolution des effectifs réguliers par leur territoire .....	17
	h) Évolution du nombre d'employés – complexité supérieure .....	17
	i) Évolution du nombre d'employés – traitement supérieur .....	18
	j) Nombre de postes par catégories d'emploi et par leur territoire .....	18
G9.	Baux.....	19
G16.	Personnel hors structure.....	20
G18.	Personnel recevant aussi une prestation de retraite .....	21
G19.	Abonnements.....	22
G20.	Site Internet.....	23
G21.	Nomination de mandataires.....	24

**FICHES P : QUESTIONS PARTICULIÈRES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

P1.	Conseil d'administration – Composition et frais.....	25
P6.	Bureau de la présidence – Frais.....	26
P8.	Traduction de documents .....	28
P12.	Mandats donnés à la SIQ .....	29
P14.	Comités interministériels.....	30
P73.	1) Demandes de renseignements et de soutien et plaintes par bureau régional.....	31
	2) Demandes de renseignements et de soutien et plaintes pour certains secteurs.....	32
	3) Demandes de renseignements et de soutien et plaintes par domaine de renseignements.....	33
P74.	Plaintes ayant mené à des interventions juridiques – Statistiques .....	37
P75.	Interventions juridiques, jugements et amendes – Statistiques .....	38
P76.	Conciliations – Statistiques.....	40
P77.	Répartition du personnel (ETC autorisés) par catégories d'emploi et par régions.....	41
P78.	Personnel affecté aux principaux mandats de l'Office .....	44
P79.	Activités de communication et d'éducation .....	45
P80.	Revenus des amendes.....	46
P81.	Études ou sondages .....	47
P82.	Enquêtes – Statistiques .....	48
P83.	Réforme de la Loi sur la protection du consommateur – Travaux réalisés .....	50

**G.1 LISTE DES VOYAGES HORS QUÉBEC POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE 2008-2009:**

- LES ENDROITS ET DATES DU DÉPART ET DU RETOUR;
- LE BUT DU VOYAGE;
- LES PERSONNES RENCONTRÉES;
- LE COÛT;
- LE NOM DES MINISTRES, DÉPUTÉS, PERSONNEL DE CABINET, FONCTIONNAIRES CONCERNÉS (AVEC LEUR TITRE) ET AUTRES PARTICIPANTS (AVEC LEUR TITRE) REGROUPÉS PAR MISSION;
- LA COPIE DES RAPPORTS DE MISSION;
- POUR LES ORGANISMES, LE NOM DES DIRIGEANTS ET FONCTIONNAIRES CONCERNÉS.

ENDROIT DE LA MISSION	DATE DÉPART	DATE RETOUR	MEMBRES PRÉSENTS AU VOYAGE	PERSONNES RENCONTRÉES	COÛT	BUT DU VOYAGE
Toronto	2008-04-17	2008-04-21	Louis Borgeat		1781 \$	Participer aux réunions du printemps de l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC).
Dallas, Texas	2008-05-31	2008-06-07	Gilles Angers	Administrateurs d'agences gouvernementales des gouvernements des États-Unis et des provinces canadiennes	2438 \$	Conférence annuelle des administrateurs d'organismes de protection des consommateurs, NACAA. Échange sur les principaux enjeux et tendances en matière de protection des consommateurs.
Paris, France	2008-10-18	2008-11-01	Louis Borgeat	Différents organismes de l'État français et d'autres états impliqués dans la protection du consommateur	4653 \$	Participer à la 76 <sup>e</sup> session du Comité de la politique à l'égard des consommateurs de l'OCDE se tenant au siège social de cette organisation.
Ottawa	2008-11-28	2008-11-30	Louis Borgeat	L'équipe du Bureau de la consommation	710 \$	Participer aux réunions de l'IAPC.
Vancouver	2009-02-04	2009-02-06	Marc Migneault		1286 \$	Participer, à titre de délégué, à la Conférence des organismes provinciaux de surveillance des commerçants d'automobiles (Provincial Dealer Regulations Conference)
Paris, France	2009-03-28	2009-04-03	Gilles Angers	Différents organismes de l'État français et d'autres états impliqués dans la protection du consommateur	3721 \$	Participer à la 77 <sup>e</sup> session du Comité de la politique à l'égard des consommateurs de l'OCDE se tenant au siège social de cette organisation.

## G.4

**LISTE DES DÉPENSES EN PUBLICITÉ (INCLUANT SUR INTERNET) ET DES ARTICLES PROMOTIONNELS ET EN COMMANDITES :**

- LES SOMMES DÉPENSÉES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2008-2009 ET LES PRÉVISIONS POUR 2009-2010;
- LES FIRMES DE PUBLICITÉ;
- LE MODE D'OCTROI DU CONTRAT (SOUMISSION PUBLIQUE, SUR INVITATION OU CONTRAT NÉGOCIÉ);
- LE NOM DES FOURNISSEURS, INCLUANT LES CONTRATS DE PHOTOGRAPHES;
- LE BUT VISÉ PAR CHAQUE DÉPENSE;
- DANS LE CAS D'UNE COMMANDITE, L'ORGANISME BÉNÉFICIAIRE.

FIRME DE PUBLICITÉ	FOURNISSEURS	MODE D'OCTROI	COUT	BUT DE LA DÉPENSE
Cahier thématique, Journal de Montréal et Journal de Québec		Agence de placement gouv.	2 544 \$	Rendez-vous avec la justice
	Séried'art	De gré à gré	5 498 \$	Cartes, promotion Politique d'exactitude des prix (ACEF des Basses-Laurentides)
	Unumérique (Jolifilm)	De gré à gré	13 750 \$	Objet promotionnel pour Option consommateurs, Politique d'exactitude des prix
	Unumérique	De gré à gré	25 000 \$	Objet promotionnel, Politique d'exactitude des prix
L'itinéraire		Agence de placement gouv.	1 200 \$	Journée mondiale des droits des consommateurs et 25 ans d'Option consommateurs
Infobourg.com		Agence de placement gouv.	1 694 \$	Campagne : Vos enfants et la pub
Petitmonde.com (CANOE.CA)		Agence de placement gouv.	3 000 \$	Campagne : Vos enfants et la pub
Educatout.com		Agence de placement gouv.	2 118 \$	Campagne : Vos enfants et la pub
Bien grandir (trois parutions)		Agence de placement gouv.	15 400 \$	Campagne : Vos enfants et la pub
Fédération québécoise des directeurs des établissements d'enseignement		Agence de placement gouv.	1 118 \$	Campagne : Vos enfants et la pub
Associations des éducateurs en milieu familial du Québec		Agence de placement gouv.	1 106 \$	Campagne : Vos enfants et la pub
Magazine Savoir		Agence de placement gouv.	2 882 \$	Campagne : Vos enfants et la pub
Vivre le primaire de l'AQEP		Agence de placement gouv.	824 \$	Campagne : Vos enfants et la pub
Gazette, Société canadienne de pédiatrie		Agence de placement gouv.	1 885 \$	Campagne : Vos enfants et la pub

**PRÉVISION 2009-2010 :**

Conformément aux règles établies, une programmation des activités de communication est soumise au Secrétariat à la communication gouvernementale au premier trimestre. Le placement médias relatif aux enjeux de protection des consommateurs constituera l'essentiel des dépenses en publicité en 2009-2010.

**G.5 LISTE VENTILÉE PAR BÉNÉFICIAIRE ET PAR MODE D'OCTROI (SOUMISSION PUBLIQUE, SUR INVITATION OU CONTRAT NÉGOCIÉ) DE TOUS LES CONTRATS OCTROYÉS PAR UN MINISTÈRE, UN CABINET MINISTÉRIEL OU UN ORGANISME EN 2008-2009 EN INDIQUANT :**

- LE NOM DU PROFESSIONNEL OU DE LA FIRME;
- LE MANDAT ET LE RÉSULTAT (RAPPORT OU DOCUMENT FINAL);
- LE COÛT;
- DANS LE CAS D'OCTROI PAR SOUMISSION, FOURNIR LE NOM DES SOUMISSIONNAIRES ET LE MONTANT DES SOUMISSIONS.

FOURNISSEUR	OBJET	RÉSULTAT	TOTAL
9121-1144 Québec inc. (Unimarketing)	Effectuer un sondage par Internet dans les milieux de l'éducation pour mesurer l'impact de la brochure « Vos enfants et la pub ».	Rapport détaillé des résultats du sondage	5 000,00 \$
ACEF du Nord de Montréal	Effectuer une recherche sur les recours collectifs en consommation.	Rapport	3 200,00 \$
Bell Canada	Établir un diagnostic de la situation et élaborer un scénario pour l'optimisation du centre de communications avec la clientèle et du site Web.	Diagnostic préliminaire et rapport final	24 600,00 \$
Bell Canada	Réaliser une stratégie et un projet de plan d'action web.	Projet d'un plan d'action	23 370,00 \$
Bell Canada	Effectuer, en collaboration avec le personnel du Service des ressources informationnelles, la catégorisation des actifs informationnels de l'Office.	Rapport	5 805,00 \$
Bureau de conférenciers Orizon	Fournir les services d'un conférencier formateur lors de la tenue de deux journées de formation.	Conférence tenue	6 000,00 \$
Communication CNW Québec inc.	Diffuser des communiqués de presse vers les médias écrits et électroniques du Québec et de la ville d'Ottawa. Publier intégralement les communiqués de presse sur Internet.	Services rendus	1 221,79 \$
Consultation Aon inc.	Réaliser une analyse actuarielle relative au permis de commerce itinérant.	Analyse déposée	20 000,00 \$
Consultation Aon inc.	Réaliser une analyse actuarielle relative au permis de studios de santé.	Analyse déposée	20 000,00 \$
Consultants Longpré et associés inc., Les	Fournir des services professionnels dans le cadre du programme d'aide à la personne (PAP).	Services fournis	2 900,00 \$
Consultants Runatserver inc., Les	Fournir les services de spécialistes (programmeurs et graphistes) afin de conseiller l'Office dans le cadre de la refonte de ses systèmes corporatifs, volet intégration graphique de l'interface utilisateur.	Programmation, intégration et graphisme	9 500,00 \$
Denis, Chantal	Effectuer un transfert d'expertise dans le cadre de l'embauche d'une employée aux Services administratifs.	Transfert d'expertise	2 418,15 \$
Désilet, Christian	Rédiger un rapport d'expertise dans le cadre de deux dossiers judiciaires relatifs à la publicité destinée aux enfants.	Rapport produit dans le cadre de l'un des dossiers	6 750,00 \$
Dicom Express inc.	Effectuer le service de messagerie 24 heures.	Services rendus	8 933,08 \$
Enquêtes et Services Conseils GW inc.	Procéder à une enquête administrative.	Enquête réalisée	12 400,00 \$

**G.5 LISTE VENTILÉE PAR BÉNÉFICIAIRE ET PAR MODE D'OCTROI (SOUMISSION PUBLIQUE, SUR INVITATION OU CONTRAT NÉGOCIÉ) DE TOUS LES CONTRATS OCTROYÉS PAR UN MINISTÈRE, UN CABINET MINISTÉRIEL OU UN ORGANISME EN 2008-2009 EN INDIQUANT :**

- LE NOM DU PROFESSIONNEL OU DE LA FIRME;
- LE MANDAT ET LE RÉSULTAT (RAPPORT OU DOCUMENT FINAL);
- LE COÛT;
- DANS LE CAS D'OCTROI PAR SOUMISSION, FOURNIR LE NOM DES SOUMISSIONNAIRES ET LE MONTANT DES SOUMISSIONS.

FOURNISSEUR	OBJET	RÉSULTAT	TOTAL
Enquêtes et Services Conseils GW inc.	Procéder à une enquête administrative.	Enquête réalisée	1 200,00 \$
Expertises Michel Bellerose inc.	Agir à titre de témoin expert dans les dossiers « Flamidor » et « Pro du chauffage ».	Services rendus	2 488,26 \$
Façades de la Gare, Les	Installer deux portes automatiques pour handicapés au bureau de l'Office à Québec.	Installation effectuée	3 026,59\$
Façades de la Gare, Les	Effectuer divers travaux d'entretien et d'aménagement au bureau de l'Office à Québec.	Travaux effectués	1 611,92 \$
Ferland, Denis	Agir à titre d'expert conseil dans le cadre de l'élaboration d'un recours d'intérêt public en faveur des associations de consommateurs.	Expertise fournie	10 000,00 \$
Impression Stampa inc.	Imprimer divers dépliants (9 contrats).	Impression faite	12 830,00 \$
Imprimerie Joseph Clermont inc.	Effectuer l'impression d'en-tête de lettres (12 contrats).	Impression faite	4 235,50 \$
InnovImage inc.	Démontrer les fonctionnalités de l'outil Laserfiche.	Démonstration et production d'un rapport	1 500,00 \$
Lavertue, Monique	Effectuer un transfert d'expertise dans le cadre de l'embauche d'une employée à la Direction des affaires juridiques.	Transfert d'expertise	1 239,14 \$
Leclairc, Yves	Introduire le nouveau titulaire de la direction des bureaux de l'Outaouais, Laurentides - Lanaudière et Abitibi, - aux pratiques de gestion de l'organisme et plus précisément aux particularités régionales de la gestion des services aux consommateurs de ces régions; - aux représentants des milieux associatifs, médiatiques et d'affaires des régions sous sa responsabilité	Transfert d'expertise	4 283,61 \$
LXB Communication-Marketing inc.	Réaliser une réflexion stratégique sur la communication de l'Office.	Présentation d'un rapport	19 500,00 \$
Nurun inc.	Fournir les services de spécialistes afin de conseiller l'Office dans le cadre de la refonte de ses systèmes corporatifs, volet ergonomie et élaboration de l'interface utilisateur.	Dépôt d'un document	3 768,75 \$
Objectif Data Québec	Fournir un audit flash qui apportera une vision objective de la situation de l'Office face à la gestion intégrée des documents (GID).	Rapport documenté	3 490,00 \$
Pépinière du Saint-Laurent inc., La	Effectuer l'entretien des plantes dans les bureaux de l'Office à Québec.	Entretien effectué	1 058,40 \$

**G.5 LISTE VENTILÉE PAR BÉNÉFICIAIRE ET PAR MODE D'OCTROI (SOUMISSION PUBLIQUE, SUR INVITATION OU CONTRAT NÉGOCIÉ) DE TOUS LES CONTRATS OCTROYÉS PAR UN MINISTÈRE, UN CABINET MINISTÉRIEL OU UN ORGANISME EN 2008-2009 EN INDIQUANT :**

- LE NOM DU PROFESSIONNEL OU DE LA FIRME;
- LE MANDAT ET LE RÉSULTAT (RAPPORT OU DOCUMENT FINAL);
- LE COÛT;
- DANS LE CAS D'OCTROI PAR SOUMISSION, FOURNIR LE NOM DES SOUMISSIONNAIRES ET LE MONTANT DES SOUMISSIONS.

FOURNISSEUR	OBJET	RÉSULTAT	TOTAL
St-Amant, Jacques	Identifier et examiner les problématiques en matière de crédit à la consommation et procéder à l'identification des mesures mises en œuvre dans d'autres États afin de résoudre ces problématiques.	Dépôt d'un rapport	23 966,25 \$
St-Onge, Anick	Rédiger un document dressant un portrait des supports médiatiques et moyens de communication utilisés par l'industrie publicitaire pour rejoindre notamment la clientèle jeunesse.	Rapport	5 000,00 \$
Traduction et Conception Techtra inc.	Analyser les caractéristiques requises pour l'implantation d'un outil de gestion électronique des documents (GED).	Démonstration et production d'un rapport	15 750,00 \$

**G.7 POUR LE CABINET MINISTÉRIEL, POUR LA DIRECTION GÉNÉRALE DU MINISTÈRE ET POUR LES ORGANISMES SOUS L'AUTORITÉ DU MINISTRE, LE MONTANT, POUR L'ANNÉE 2008-2009, DE CHACUNE DES DÉPENSES SUIVANTES :**

- LA PHOTOCOPIE;
- LA TÉLÉPHONIE CELLULAIRE ET COÛT D'UTILISATION INCLUANT LES « BLACKBERRY »;
- LES ORDINATEURS PORTABLES;
- LES TÉLÉAVERTISSEURS;
- LE MOBILIER DE BUREAU;
- LES DISTRIBUTEURS D'EAU DE SOURCE;
- LE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE TRANSPORT;
- LE REMBOURSEMENT DES FRAIS D'HÉBERGEMENT;
- LE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE REPAS;
- L'ENSEMBLE DES DÉPENSES APPLICABLES À LA PARTICIPATION À DES CONGRÈS, DES COLLOQUES ET TOUTE SESSION DE TYPE PERFECTIONNEMENT OU RESSOURCEMENT :
  - A) AU QUÉBEC
  - B) À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

DÉPENSE	COÛT
Photocopie	9 198 \$
Téléphone cellulaire et coût d'utilisation incluant les Blackberry	8 422 \$
Ordinateurs portables	20 560 \$
Téléavertisseurs	667 \$
Mobilier de bureau	3 572 \$
Distributeurs d'eau de source	1 413 \$
Frais de transport, d'hébergement et de repas au Québec et à l'extérieur du Québec	112 253 \$
Congrès, colloques et perfectionnement au Québec et à l'extérieur du Québec	46 291 \$
<b>TOTAL</b>	<b>202 376 \$</b>



**G.8 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES POUR 2008-2009 :**

- a) LE NOMBRE ET LA RÉPARTITION, PAR TRANCHES D'ÂGE, DU PERSONNEL MASCULIN ET FÉMININ, DES PERSONNES HANDICAPÉES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES POUR CHAQUE CATÉGORIE D'EMPLOI (CADRES, PROFESSIONNELS, FONCTIONNAIRES, ETC...);
- b) LE NOMBRE TOTAL DE JOURS DE MALADIE PRIS PAR LE PERSONNEL;
- c) LE NOMBRE TOTAL D'HEURES DE TRAVAIL SUPPLÉMENTAIRES RÉALISÉES PAR LE PERSONNEL ET RÉPARTITION DE LA RÉMUNÉRATION DE CES HEURES SUPPLÉMENTAIRES (ARGENT, VACANCES, ETC...);
- d) LE NOMBRE TOTAL DE JOURS DE VACANCES PRIS PAR LE PERSONNEL;
- e) LE NOMBRE DE PLAINTES POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE;

**A) LE NOMBRE ET LA RÉPARTITION, PAR TRANCHES D'ÂGE, DU PERSONNEL MASCULIN ET FÉMININ, DES PERSONNES HANDICAPÉES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES POUR CHAQUE CATÉGORIE D'EMPLOI (CADRES, PROFESSIONNELS, FONCTIONNAIRES, ETC.)**

CATÉGORIE D'EMPLOI	EFFECTIF				FEMMES		HOMMES		COMMUNAUTÉS CULTURELLES		PERSONNES HANDICAPÉES		AUTOCHTONES		ANGLOPHONES	
	RÉGULIER	CCOA	TOTAL	%	NB	%	NB	%	NB	%	NB	%	NB	%	NB	%
<b>Encadrement supérieur et juridique :</b>																
Moins de 35 ans	0	0	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
35 ans et plus	9	0	9	9 %	3	33 %	6	67 %	1	11 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9 %</b>	<b>3</b>	<b>33 %</b>	<b>6</b>	<b>67 %</b>	<b>1</b>	<b>11 %</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>
<b>Personnel professionnel :</b>																
Moins de 35 ans	5	1	6	6 %	4	66 %	2	33 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
35 ans et plus	25	1	26	26 %	12	46 %	14	54 %	1	3 %	1	3 %	0	0 %	0	0 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>32</b>	<b>32 %</b>	<b>16</b>	<b>50 %</b>	<b>16</b>	<b>50 %</b>	<b>1</b>	<b>3 %</b>	<b>1</b>	<b>3 %</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>
<b>Personnel de bureau, techniciens et assimilés :</b>																
Moins de 35 ans	7	2	9	9 %	5	8 %	4	7 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
35 ans et plus	47	4	51	50 %	41	68 %	10	17 %	7	12 %	2	3 %	1	2 %	2	3 %
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>60</b>	<b>59 %</b>	<b>46</b>	<b>76 %</b>	<b>14</b>	<b>24 %</b>	<b>7</b>	<b>12 %</b>	<b>2</b>	<b>3 %</b>	<b>1</b>	<b>2 %</b>	<b>2</b>	<b>3 %</b>

**G.8 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES POUR 2008-2009 :**

- a) LE NOMBRE ET LA RÉPARTITION, PAR TRANCHES D'ÂGE, DU PERSONNEL MASCULIN ET FÉMININ, DES PERSONNES HANDICAPÉES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES POUR CHAQUE CATÉGORIE D'EMPLOI (CADRES, PROFESSIONNELS, FONCTIONNAIRES, ETC...);
- b) LE NOMBRE TOTAL DE JOURS DE MALADIE PRIS PAR LE PERSONNEL;
- c) LE NOMBRE TOTAL D'HEURES DE TRAVAIL SUPPLÉMENTAIRES RÉALISÉES PAR LE PERSONNEL ET RÉPARTITION DE LA RÉMUNÉRATION DE CES HEURES SUPPLÉMENTAIRES (ARGENT, VACANCES, ETC...);
- d) LE NOMBRE TOTAL DE JOURS DE VACANCES PRIS PAR LE PERSONNEL;
- e) LE NOMBRE DE PLAINTES POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE;

CATÉGORIE D'EMPLOI	EFFECTIF				FEMMES		HOMMES		COMMUNAUTÉS CULTURELLES		PERSONNES HANDICAPÉES		AUTOCHTONES		ANGLOPHONES	
	RÉGULIER	OCCA	TOTAL	%	NB	%	NB	%	NB	%	NB	%	NB	%	NB	%
<b>Personnel ouvrier :</b>																
Moins de 35 ans	0	0	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
35 ans et plus	0	0	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>
<b>Total par GROUPE D'ÂGE:</b>																
Moins de 35 ans	12	3	15	15 %	9	9 %	6	6 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
35 ans et plus	81	5	86	85 %	56	55 %	30	30 %	9	9 %	3	3 %	1	1 %	2	2 %
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>8</b>	<b>101</b>	<b>100 %</b>	<b>65</b>	<b>64 %</b>	<b>36</b>	<b>36 %</b>	<b>9</b>	<b>9 %</b>	<b>3</b>	<b>3 %</b>	<b>1</b>	<b>1 %</b>	<b>2</b>	<b>2 %</b>

**G.8 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES POUR 2008-2009 :**

- a) LE NOMBRE ET LA RÉPARTITION, PAR TRANCHES D'ÂGE, DU PERSONNEL MASCULIN ET FÉMININ, DES PERSONNES HANDICAPÉES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES POUR CHAQUE CATÉGORIE D'EMPLOI (CADRES, PROFESSIONNELS, FONCTIONNAIRES, ETC...);
- b) LE NOMBRE TOTAL DE JOURS DE MALADIE PRIS PAR LE PERSONNEL;
- c) LE NOMBRE TOTAL D'HEURES DE TRAVAIL SUPPLÉMENTAIRES RÉALISÉES PAR LE PERSONNEL ET RÉPARTITION DE LA RÉMUNÉRATION DE CES HEURES SUPPLÉMENTAIRES (ARGENT, VACANCES, ETC...);
- d) LE NOMBRE TOTAL DE JOURS DE VACANCES PRIS PAR LE PERSONNEL;
- e) LE NOMBRE DE PLAINTES POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE;

**B) LE NOMBRE TOTAL DE JOURS DE MALADIE PRIS PAR LE PERSONNEL**

CATÉGORIE D'EMPLOI	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	Août	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	JANVIER	FEVRIER	MARS	TOTAL
Encadrement supérieur et juridique	4,0	0	0	4,0	0	1,0	1,0	2,0	1,5	0	0	N/D	13,5
Personnel professionnel	25,0	14,0	9,0	2,5	20,5	16,0	27,0	30,0	30,5	29,0	7,5	N/D	211,0
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	34,0	46,5	23,5	37,0	27,0	36,0	31,0	40,0	57,5	48,5	41,5	N/D	422,5
Personnel ouvrier	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>63,0</b>	<b>60,5</b>	<b>32,5</b>	<b>43,5</b>	<b>47,5</b>	<b>53,0</b>	<b>59,0</b>	<b>72,0</b>	<b>89,5</b>	<b>77,5</b>	<b>49,0</b>		<b>647,0</b>

**G.8 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES POUR 2008-2009 :**

- a) LE NOMBRE ET LA RÉPARTITION, PAR TRANCHES D'ÂGE, DU PERSONNEL MASCULIN ET FÉMININ, DES PERSONNES HANDICAPÉES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES POUR CHAQUE CATÉGORIE D'EMPLOI (CADRES, PROFESSIONNELS, FONCTIONNAIRES, ETC...);
- b) LE NOMBRE TOTAL DE JOURS DE MALADIE PRIS PAR LE PERSONNEL;
- c) LE NOMBRE TOTAL D'HEURES DE TRAVAIL SUPPLÉMENTAIRES RÉALISÉES PAR LE PERSONNEL ET RÉPARTITION DE LA RÉMUNÉRATION DE CES HEURES SUPPLÉMENTAIRES (ARGENT, VACANCES, ETC...);
- d) LE NOMBRE TOTAL DE JOURS DE VACANCES PRIS PAR LE PERSONNEL;
- e) LE NOMBRE DE PLAINTES POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE;

**C) LE NOMBRE TOTAL D'HEURES SUPPLÉMENTAIRES RÉALISÉES PAR LE PERSONNEL ET RÉPARTITION DE LA RÉMUNÉRATION DE CES HEURES SUPPLÉMENTAIRES (ARGENT, VACANCES)**

CATÉGORIE D'EMPLOI	AVRIL			MAI			JUIN			JUILLET			AOÛT			SEPTEMBRE		
	PAYÉES	COMPEN	TOTAL	PAYÉES	COMPEN	TOTAL	PAYÉES	COMPEN	TOTAL	PAYÉES	COMPEN	TOTAL	PAYÉES	COMPEN	TOTAL	PAYÉES	COMPEN	TOTAL
Encadrement supérieur et juridique																		
Personnel professionnel	70,22	101,66	171,88	6,00	34,50	40,50	2,00	29,50	31,50	3,50	2,50	6,00	0,00	5,75	5,75	17,50	15,00	32,50
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	66,21	23,83	90,04	19,07	8,91	27,98	21,00	5,66	26,66	22,00	19,00	41,00	17,00	0,00	17,00	48,00	16,75	64,75
Personnel ouvrier	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
TOTAL	136,43	125,49	261,92	25,07	43,41	68,48	23,00	35,16	58,16	25,50	21,50	47,00	17,00	5,75	22,75	65,50	31,75	97,25

CATÉGORIE D'EMPLOI	OCTOBRE			NOVEMBRE			DÉCEMBRE			JANVIER			FÉVRIER			MARS		
	PAYÉES	COMPEN	TOTAL	PAYÉES	COMPEN	TOTAL	PAYÉES	COMPEN	TOTAL	PAYÉES	COMPEN	TOTAL	PAYÉES	COMPEN	TOTAL	PAYÉES	COMPEN	TOTAL
Encadrement supérieur et juridique																		
Personnel professionnel	10,00	63,50	73,50	0,00	21,25	21,25	0,00	15,00	15,00	0,00	25,58	25,58	0,00	11,33	11,33	N/D	N/D	N/D
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	125,75	87,91	213,66	52,16	26,24	78,40	44,75	18,66	63,41	72,08	10,75	82,83	67,50	30,58	98,08	N/D	N/D	N/D
Personnel ouvrier	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
TOTAL	135,75	151,41	287,16	52,16	47,49	99,65	44,75	33,66	78,41	72,08	36,33	108,41	67,50	41,91	109,41	N/D	N/D	N/D

**G.8 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES POUR 2008-2009 :**

- a) LE NOMBRE ET LA RÉPARTITION, PAR TRANCHES D'ÂGE, DU PERSONNEL MASCULIN ET FÉMININ, DES PERSONNES HANDICAPÉES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES POUR CHAQUE CATÉGORIE D'EMPLOI (CADRES, PROFESSIONNELS, FONCTIONNAIRES, ETC...);
- b) LE NOMBRE TOTAL DE JOURS DE MALADIE PRIS PAR LE PERSONNEL;
- c) LE NOMBRE TOTAL D'HEURES DE TRAVAIL SUPPLÉMENTAIRES RÉALISÉES PAR LE PERSONNEL ET RÉPARTITION DE LA RÉMUNÉRATION DE CES HEURES SUPPLÉMENTAIRES (ARGENT, VACANCES, ETC...);
- d) LE NOMBRE TOTAL DE JOURS DE VACANCES PRIS PAR LE PERSONNEL;
- e) LE NOMBRE DE PLAINTES POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE;

CATÉGORIE	PAYÉES	COMPENSÉES	TOTAL
Cadres	0	0	0
Professionnels	109,22	325,57	434,79
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	555,52	248,29	803,81
Ouvriers	N/A	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>664,74</b>	<b>573,86</b>	<b>1238,60</b>

**D) LE NOMBRE TOTAL DE JOURS DE VACANCES PRIS PAR LE PERSONNEL**

CATÉGORIE D'EMPLOI	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	TOTAL
Encadrement supérieur et juridique	2,0	6,5	18,0	41,0	32,5	45,5	5,5	6,0	17,0	3,5		5,0	182,5
Personnel professionnel	13,5	23,5	49,5	150,5	172,5	14,0	19,5	15,5	55,0	9,5	7,0	19,0	549,0
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	33,5	47,0	125,5	282,5	341,0	117,5	63,0	50,0	109,5	45,0	40,5	20,0	1275,0
Personnel ouvrier	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>49,0</b>	<b>77,0</b>	<b>198,0</b>	<b>474,0</b>	<b>546,0</b>	<b>177,0</b>	<b>88,0</b>	<b>71,5</b>	<b>181,5</b>	<b>58,0</b>	<b>47,5</b>	<b>44,0</b>	<b>2006,5</b>

**G.8 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES POUR 2008-2009 :**

- a) LE NOMBRE ET LA RÉPARTITION, PAR TRANCHES D'ÂGE, DU PERSONNEL MASCULIN ET FÉMININ, DES PERSONNES HANDICAPÉES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES POUR CHAQUE CATÉGORIE D'EMPLOI (CADRES, PROFESSIONNELS, FONCTIONNAIRES, ETC...);
- b) LE NOMBRE TOTAL DE JOURS DE MALADIE PRIS PAR LE PERSONNEL;
- c) LE NOMBRE TOTAL D'HEURES DE TRAVAIL SUPPLÉMENTAIRES RÉALISÉES PAR LE PERSONNEL ET RÉPARTITION DE LA RÉMUNÉRATION DE CES HEURES SUPPLÉMENTAIRES (ARGENT, VACANCES, ETC...);
- d) LE NOMBRE TOTAL DE JOURS DE VACANCES PRIS PAR LE PERSONNEL;
- e) LE NOMBRE DE PLAINTES POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE;

**E) LE NOMBRE DE PLAINTES POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE**

CATÉGORIE D'EMPLOI	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	TOTAL
Encadrement supérieur et juridique	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnel professionnel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnel ouvrier	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- G.8 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, POUR 2008-2009 :**
- f) L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI (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);**
  - g) 1. ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI ET 2. ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR LEUR TERRITOIRE**
  - h) L'ÉVOLUTION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIAIRE D'UN TRAITEMENT ADDITIONNEL EN RAISON DE LA COMPLEXITÉ DE LA TÂCHE À ACCOMPLIR;**
  - i) LE NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIAIRE D'UN TRAITEMENT SUPÉRIEUR À CELUI NORMALEMENT PRÉVU POUR LA TÂCHE QU'ILS ONT ACCOMPLI;**
  - j) LE NOMBRE DE POSTES PAR CATÉGORIES D'EMPLOI ET PAR LEUR TERRITOIRE HABITUEL DE TRAVAIL (CENTRE PRINCIPAL DE DIRECTION ET CHACUNE DES RÉGIONS).**

**F) L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI (CADRES SUPÉRIEURS ET INTERMÉDIAIRES, PROFESSIONNELS, TECHNICIENS, PERSONNEL DE BUREAU, OUVRIERS ET AGENTS DE LA PAIX) ET PAR LEUR TERRITOIRE HABITUEL DE TRAVAIL (CENTRE DE DIRECTION ET CHACUNE DES RÉGIONS)**

**EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ  
VENTILATION AU 31 MARS 2007**

RÉGION	CATÉGORIE D'EMPLOI						
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF. <sup>1</sup>	TECH.	FONCT. <sup>2</sup>	TOTAL
<b>BUREAUX CENTRAUX</b>							
Jonquière						1	1
Québec	2		5	17	10	8	42
Montréal		1	1	15	6	2	25
Sous-total	2	1	6	32	16	11	68
<b>BUREAUX RÉGIONAUX</b>							
Québec			1			5	6
Montréal			1			15	16
Gaspé						1	1
Gatineau			1			3	4
Jonquière			1			3	4
Rimouski						1	1
Rouyn-Noranda						2	2
Sept-Îles						1	1
Sherbrooke			1			2	3
Saint-Jérôme						3	3
Trois-Rivières			1			3	4
Sous-total	0	0	6	0	0	39	45
TOTAL	2	1	12	32	16	50	113

N. B. Aucun ETC occasionnel autorisé

1) Inclut les juristes  
2) Inclut les agents de protection du consommateur



G.8 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, POUR 2008-2009 :

- f) L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI (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);
- g) 1. ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI ET 2. ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR LEUR TERRITOIRE
- h) L'ÉVOLUTION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIAIRE D'UN TRAITEMENT ADDITIONNEL EN RAISON DE LA COMPLEXITÉ DE LA TÂCHE À ACCOMPLIR;
- i) LE NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIAIRE D'UN TRAITEMENT SUPÉRIEUR À CELUI NORMALEMENT PRÉVU POUR LA TÂCHE QU'ILS ONT ACCOMPLIE;
- j) LE NOMBRE DE POSTES PAR CATÉGORIES D'EMPLOI ET PAR LEUR TERRITOIRE HABITUEL DE TRAVAIL (CENTRE PRINCIPAL DE DIRECTION ET CHACUNE DES RÉGIONS).

VENTILATION AU 31 MARS 2008

REGION	CATEGORIE D'EMPLOI						
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF. <sup>1</sup>	TECH.	FONCT. <sup>2</sup>	TOTAL
BUREAUX CENTRAUX							
Trois-Rivières						1	1
Québec	2		5	17	11	6	41
Montréal		1	1	15	4	2	23
Sous-total	2	1	6	32	15	9	65
BUREAUX RÉGIONAUX							
Québec			1			6	7
Montréal			1			14	15
Gaspé						1	1
Gatineau			1			3	4
Jonquière			1			3	4
Rimouski						1	1
Rouyn-Noranda						2	2
Sept-Îles						1	1
Sherbrooke			1			2	3
Saint-Jérôme						4	4
Trois-Rivières			1			3	4
Sous-total	0	0	6	0	0	40	46
TOTAL	2	1	12	32	15	49	111

N. B. Aucun ETC occasionnel autorisé

- 1) Inclut les juristes
- 2) Inclut les agents de protection du consommateur



**G.8 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, POUR 2008-2009 :**

- f) L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI (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);
- g) 1. ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI ET 2. ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR LEUR TERRITOIRE
- h) L'ÉVOLUTION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIAIRE D'UN TRAITEMENT ADDITIONNEL EN RAISON DE LA COMPLEXITÉ DE LA TÂCHE À ACCOMPLIR;
- i) LE NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIAIRE D'UN TRAITEMENT SUPÉRIEUR À CELUI NORMALEMENT PRÉVU POUR LA TÂCHE QU'ILS ONT ACCOMPLI;
- j) LE NOMBRE DE POSTES PAR CATÉGORIES D'EMPLOI ET PAR LEUR TERRITOIRE HABITUEL DE TRAVAIL (CENTRE PRINCIPAL DE DIRECTION ET CHACUNE DES RÉGIONS).

**VENTILATION AU 31 MARS 2009**

RÉGION	CATÉGORIE D'EMPLOI						
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF. <sup>1</sup>	TECH.	FONCT. <sup>2</sup>	TOTAL
BUREAUX CENTRAUX							
Trois-Rivières				1	1	1	3
Québec	2		4	16	9	6	37
Montréal		1	1	13	6	2	23
Sous-total	2	1	5	30	16	9	63
BUREAUX RÉGIONAUX							
Québec			1			6	7
Montréal			1			13	14
Gaspé						1	1
Gatineau			1			3	4
Jonquière			1			3	4
Rimouski						1	1
Rouyn-Noranda						2	2
Sept-Îles						1	1
Sherbrooke						2	2
Saint-Jérôme						4	4
Trois-Rivières			1			3	4
Sous-total	0	0	5	0	0	39	44
TOTAL	2	1	10	30	16	48	107

N. B. Aucun ETC occasionnel autorisé

1) Inclut les juristes

2) Inclut les agents de protection du consommateur

G.8 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, POUR 2008-2009 :

- f) L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI (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);
- g) 1. ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI ET 2. ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR LEUR TERRITOIRE
- h) L'ÉVOLUTION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIAIRE D'UN TRAITEMENT ADDITIONNEL EN RAISON DE LA COMPLEXITÉ DE LA TÂCHE À ACCOMPLIR;
- i) LE NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIAIRE D'UN TRAITEMENT SUPÉRIEUR À CELUI NORMALEMENT PRÉVU POUR LA TÂCHE QU'ILS ONT ACCOMPLIE;
- j) LE NOMBRE DE POSTES PAR CATÉGORIES D'EMPLOI ET PAR LEUR TERRITOIRE HABITUEL DE TRAVAIL (CENTRE PRINCIPAL DE DIRECTION ET CHACUNE DES RÉGIONS).

G1) ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI

EFFECTIF AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2009

CR	UNITE ADMINISTRATIVE	HORS CADRE	CADRE	PROF.	TECH.	FONCT.	VAR. 2008	TOTAL
1000	Présidence	2 <sup>1</sup>	-	-	1	-	0	3
2000	Secrétariat général	-	4	17	7	5	-1	33
4000	Affaires juridiques	-	1	10	7	3	0	21
5000	Services aux consommateurs	-	6	3	-	40 <sup>2</sup>	-0	49
Variation par rapport à 2008		0	0	0	-1	0	-1	0
TOTAL		2	11	30	15	48		106

- (1) Incluant un poste à la vice-présidence
- (2) Inclut 39 postes d'agentes et agents de protection du consommateur, dont deux à titre de chef d'équipe

EFFECTIF AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2008

CR	UNITE ADMINISTRATIVE	HORS CADRE	CADRE	PROF.	TECH.	FONCT.	VAR. 2007	TOTAL
1000	Présidence	2 <sup>1</sup>	-	-	1	-	-1	3
2000	Secrétariat général	-	4	17	8	5	-1	34
4000	Affaires juridiques	-	1	10	7	3	+1	21
5000	Services aux consommateurs	-	6	3	-	40 <sup>2</sup>	-3	49
Variation par rapport à 2007		0	-2	-1	+1	-2	-4	-4
TOTAL		2	11	30	16	48		107

- (1) Incluant un poste à la vice-présidence
- (2) Inclut 39 postes d'agentes et agents de protection du consommateur, dont deux à titre de chef d'équipe

G.8 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, POUR 2008-2009 :

- f) L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI (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);
- g) 1. ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI ET 2. ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR LEUR TERRITOIRE
- h) L'ÉVOLUTION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIAIRE D'UN TRAITEMENT ADDITIONNEL EN RAISON DE LA COMPLEXITÉ DE LA TÂCHE À ACCOMPLIR;
- i) LE NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIAIRE D'UN TRAITEMENT SUPÉRIEUR À CELUI NORMALEMENT PRÉVU POUR LA TÂCHE QU'ILS ONT ACCOMPLIE;
- j) LE NOMBRE DE POSTES PAR CATÉGORIES D'EMPLOI ET PAR LEUR TERRITOIRE HABITUEL DE TRAVAIL (CENTRE PRINCIPAL DE DIRECTION ET CHACUNE DES RÉGIONS).

G2) ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR LEUR TERRITOIRE

Voir le numéro f)

H) L'ÉVOLUTION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIAIRE D'UN TRAITEMENT ADDITIONNEL EN RAISON DE LA COMPLEXITÉ DE LA TÂCHE À ACCOMPLIR

POUR L'EXERCICE FINANCIER 2008-2009 (COMPLEXITÉ SUPÉRIEURE)

DATES	NOM DE L'EMPLOYÉ
Du 1 <sup>er</sup> avril 2008 au 18 juin 2008	Louise Boily
Du 1 <sup>er</sup> avril 2008 au 31 mars	Jocelyne Marcil
Du 1 <sup>er</sup> avril 2008 au 31 mars	Yves Pagé
Du 25 août 2008 au 31 mars 2009	Jean-François Noël
Du 3 novembre 2008 au 31 mars 2009	Marc Desjardins

POUR L'EXERCICE FINANCIER 2007-2008 (COMPLEXITÉ SUPÉRIEURE)

DATES	NOM DE L'EMPLOYÉ
Du 1 <sup>er</sup> avril 2007 au 4 avril 2007	André Noël
Du 1 <sup>er</sup> avril 2007 au 14 novembre 2007	Marielle Sauvé
Du 1 <sup>er</sup> avril 2007 au 19 février 2008	Gilles Gagnon
Du 1 <sup>er</sup> avril 2007 au 30 mars 2008	André Lortie
Du 1 <sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008	Louise Boily
Du 1 <sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008	Jocelyne Marcil

POUR L'EXERCICE FINANCIER 2006-2007

DATES	NOM DE L'EMPLOYÉ
Du 1 <sup>er</sup> avril 2006 au 30 novembre 2006 (niveau plus élevé)	André Noël
Du 1 <sup>er</sup> avril 2006 au 24 novembre 2006 (niveau plus élevé)	Jorge Passalacqua
Du 30 novembre 2006 au 31 mars 2007 (complexité supérieure)	André Noël
Du 30 novembre 2006 au 31 mars 2007 (complexité supérieure)	Marielle Sauvé
Du 30 novembre 2006 au 31 mars 2007 (complexité supérieure)	Gilles Gagnon
Du 3 janvier 2007 au 31 mars 2007 (complexité supérieure)	Jocelyne Marcil (remplacement de André Noël)
Du 19 mars 2007 au 31 mars 2007 (complexité supérieure)	Louise Boily
Du 26 mars 2007 au 31 mars 2007 (complexité supérieure)	André Lortie
Du 1 <sup>er</sup> avril 2006 au 5 juillet 2006 (chef d'équipe)	Luce Motard

- G.8 CONCERNANT LES EFFECTIFS DE CHACUN DES MINISTÈRES ET ORGANISMES, POUR 2008-2009 :**
- f) L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI (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);
  - g) 1. ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI ET 2. ÉVOLUTION DES EFFECTIFS RÉGULIERS PAR LEUR TERRITOIRE
  - h) L'ÉVOLUTION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIAIRE D'UN TRAITEMENT ADDITIONNEL EN RAISON DE LA COMPLEXITÉ DE LA TÂCHE À ACCOMPLIR;
  - i) LE NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIAIRE D'UN TRAITEMENT SUPÉRIEUR À CELUI NORMALEMENT PRÉVU POUR LA TÂCHE QU'ILS ONT ACCOMPLI;
  - j) LE NOMBRE DE POSTES PAR CATÉGORIES D'EMPLOI ET PAR LEUR TERRITOIRE HABITUEL DE TRAVAIL (CENTRE PRINCIPAL DE DIRECTION ET CHACUNE DES RÉGIONS).
- i) LE NOMBRE D'EMPLOYÉS BÉNÉFICIAIRE D'UN TRAITEMENT SUPÉRIEUR À CELUI NORMALEMENT PRÉVU POUR LA TÂCHE QU'ILS ONT ACCOMPLI

POUR L'EXERCICE FINANCIER 2008-2009	
DATE	NOM DE L'EMPLOYÉ
Du 1 <sup>er</sup> avril 2008 au 31 mars 2009	Suzanne Lecours

POUR L'EXERCICE FINANCIER 2007-2008	
DATE	NOM DE L'EMPLOYÉ
Du 1 <sup>er</sup> avril 2008 au 31 mars 2009	Suzanne Lecours
Du 1 <sup>er</sup> avril 2007 au 11 octobre 2007	Monique Lavertue

- j) LE NOMBRE DE POSTES PAR CATÉGORIES D'EMPLOI ET PAR LEUR TERRITOIRE HABITUEL DE TRAVAIL (CENTRE PRINCIPAL DE DIRECTION) ET CHACUNE DES RÉGIONS

REGION	CATEGORIE D'EMPLOI						
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF. <sup>1</sup>	TECH.	FONCT. <sup>2</sup>	TOTAL
BUREAUX CENTRAUX							
Trois-Rivières				1	1	1	3
Québec	2		4	16	9	6	37
Montréal		1	1	13	6	2	23
Sous-total	2	1	5	30	16	9	63
BUREAUX RÉGIONAUX							
Québec			1			6	7
Montréal			1			13	14
Gaspé						1	1
Gatineau			1			3	4
Jonquière			1			3	4
Rimouski						1	1
Rouyn-Noranda						2	2
Sept-Îles						1	1
Sherbrooke						2	2
Saint-Jérôme						4	4
Trois-Rivières			1			3	4
Sous-total	0	0	5	0	0	39	44
TOTAL	2	1	10	30	16	48	107

N. B. Aucun ETC occasionnel autorisé

1) Inclut les juristes  
 2) Inclut les agents de protection du consommateur

**G.9 LISTE DES BAUX POUR LES ESPACES OCCUPÉS PAR LES MINISTÈRES ET ORGANISMES EN INDICANT 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 RÉALISÉ DEPUIS LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2008, LA NATURE DES TRAVAUX ET LE OU LES BUREAUX VISÉS;
- LA DURÉE DU BAIL;
- LE PROPRIÉTAIRE DE L'ESPACE LOUÉ.

**LA RÉPONSE À CETTE QUESTION SERA TRANSMISE PARTIELLEMENT PAR LE MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX, ET CE, POUR TOUS LES MINISTÈRES ET ORGANISMES, SAUF EN CE QUI CONCERNE :**

- **LES COÛTS D'AMÉNAGEMENT RÉALISÉ DEPUIS LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2008, LA NATURE DES TRAVAUX ET LE OU LES BUREAUX VISÉS.**

LOCALISATION	COÛT D'AMÉNAGEMENT	NATURE DES TRAVAUX
Direction régionale Mauricie, Centre-du-Québec et Estrie Édifice Capitanal 100, rue Laviolette, RC11 Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9	13 640 \$	Construction d'un bureau fermé pour un avocat

**G.16 LISTE DU PERSONNEL HORS STRUCTURE PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (CADRES, PROFESSIONNELS, FONCTIONNAIRES, ETC.) RÉMUNÉRÉ PAR LE MINISTÈRE QUI N'OCCUPE AUCUN POSTE DANS CE MINISTÈRE :**

- LE NOM DE LA PERSONNE;
  - LE POSTE OCCUPÉ;
  - LE SALAIRE;
  - L'ASSIGNATION INITIALE;
  - LA DATE DE L'ASSIGNATION HORS STRUCTURE;
  - LA DATE DE LA FIN DE L'ASSIGNATION, S'IL Y A LIEU.
- 

L'Office n'a pas de personnel hors structure.

**G.18 LISTE DU PERSONNEL PAR CATÉGORIES D'EMPLOI (CADRES, PROFESSIONNELS, FONCTIONNAIRES, CONTRACTUELS) QUI REÇOIT UNE RÉMUNÉRATION DU MINISTÈRE OU D'UN ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE ET QUI REÇOIT ÉGALEMENT UNE PRESTATION DE RETRAITE 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 AGENCES RÉGIONALES ET LES ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS, EN INDIQUANT :**

- LE SALAIRE DE LA PERSONNE;
  - LE MONTANT REÇU DU RÉGIME DE RETRAITE.
- 

Ne s'applique pas.

**G.19 LISTE DE TOUS LES ABONNEMENTS DU MINISTÈRE OU DES ORGANISMES PUBLICS AINSI QUE LE COÛT DE CHACUN :**

- LES CLUBS PRIVÉS OU AUTRES;
- LES BILLETS DE SAISON;
- ETC.

FOURNISSEUR	DESCRIPTION	COÛT
Avant-Poste, L'	Journaux	57,04 \$
Devoir, Le (2 ans)	Journaux	425,24 \$
Devoir, Le (Montréal)	Journaux	239,16 \$
Écho Abitibien, L'	Journaux	57,04 \$
Étoile du Lac, L'	Journaux	38,00 \$
Événement, L'	Journaux	195,00 \$
Gatineau, La	Journaux	60,00 \$
Journal de Québec, Le	Journaux	226,75 \$
Journal La Frontière	Journaux	57,06 \$
Journal Le Point	Journaux	150,00 \$
Lac St-Jean Journal, Le	Journaux	38,00 \$
Progrès du Saguenay ltée, Le	Journaux	196,64 \$
Progrès Écho, Le	Journaux	115,18 \$
Rimouskois, Le	Journaux	57,59 \$
Rive Nord Médias inc,	Journaux	125,00 \$
Soleil, Le	Journaux	300,10 \$
Tribune ltée, La	Journaux	174,72 \$
Voix Gaspésienne, La	Journaux	43,41 \$
Actualité, L'	Magazines	35,00 \$
Bel Âge, Le	Magazines	21,95 \$
Gazette des femmes	Magazines	-
Info-Presse	Magazines	89,00 \$
Journal of Consumer Studies	Magazines	204,49 \$
Société québécoise d'information juridique (Juris.doc)	Services Internet d'information	1 920,00 \$
<b>TOTAL</b>		<b>4826,37 \$</b>



**G.20 POUR CHAQUE SITE INTERNET (INCLUANT CEUX DES ÉVÉNEMENTS PONCTUELS), ET CE, DEPUIS L'EXISTENCE DU SITE :**

- LE NOM DE LA FIRME OU DES PERSONNES QUI ONT CONÇU LE SITE;
- LES COÛTS DE CONSTRUCTION DU SITE;
- LE COÛT DE L'ENTRETIEN ET DE LA MISE À JOUR;
- LE RESPONSABLE DE CONTENU SUR LE SITE;
- LA FRÉQUENCE MOYENNE DE MISE À JOUR;
- LE NOMBRE DE VISITEURS (HITS) PAR MOIS;
- COMBIEN DE FOIS LE SITE A-T-IL ÉTÉ REFAIT ? QUEL A ÉTÉ LE COÛT ? QUELS SONT LES CRITÈRES QUI ONT JUSTIFIÉ LES CHANGEMENTS ?

ADRESSE DU SITE INTERNET : <a href="http://www.opc.gouv.qc.ca">www.opc.gouv.qc.ca</a>	
SUJETS	DETAILS
LE NOM DE LA FIRME OU DES PERSONNES QUI ONT CONÇU LE SITE :	Nurun (dernière version mise en ligne le 31 mars 2008)
LES COÛTS DE CONSTRUCTION DU SITE :	Au total : 47 273 \$ pour l'ensemble des versions
LES COÛTS DE L'ENTRETIEN ET DE LA MISE À JOUR :	0,75 ETC (professionnel) et 0,35 ETC (technicien)
QUI EST RESPONSABLE DE CONTENU SUR LE SITE :	Françoise Guay, édimestre, du Service des communications et de l'éducation
QUELLE EST LA FRÉQUENCE MOYENNE DE MISE À JOUR :	Plusieurs fois par semaine
LE NOMBRE DE VISITEURS (HITS) PAR MOIS :	60 713 visites par mois, 2 048 578 hits par mois
COMBIEN DE FOIS LE SITE A-T-IL ÉTÉ REFAIT ? QUEL A ÉTÉ LE COÛT ? QUELS SONT LES FACTEURS QUI ONT JUSTIFIÉ LE CHANGEMENT ?	Le site a été refondu trois fois (en 2000, 2003 et 2008). Les derniers changements ont été pour ajouter une feuille de style (CSS) et respecter les dernières normes du W3C (ensemble de moyens pour favoriser l'accessibilité du site aux personnes ayant des limitations fonctionnelles) ainsi que pour améliorer l'ergonomie afin de faciliter la navigation.

**G.21 NOMINATION, DEPUIS LE 1<sup>ER</sup> MAI 2008, DE MANDATAIRES, ÉMISSAIRES, NÉGOCIATEURS, MÉDIATEURS, COMMISSAIRES, EXPERTS, ENQUÊTEURS ET SANS EN RESTREINDRE LA PORTÉE :**

- LA LISTE;
- LES MANDATS;
- LES CONTRATS;
- LE RÉSULTAT DU TRAVAIL EFFECTUÉ;
- LES ÉCHÉANCES PRÉVUES;
- LES SOMMES IMPLIQUÉES.

NE FAIRE ÉTAT QUE DES CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$. POUR LES CONTRATS DE PLUS DE 25 000 \$, L'INFORMATION SE TROUVE AUX ENGAGEMENTS FINANCIERS QUI FERONT L'OBJET D'UNE ÉTUDE PARTICULIÈRE PAR LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE.

PROFESSIONNEL OU FIRME	OBJET	TOTAL
Désilet, Christian	Rédiger un rapport d'expertise dans le cadre de deux dossiers judiciaires relatifs à la publicité destinée aux enfants.	6 750,00 \$
Enquêtes et Services Conseils GW inc.	Procéder à une enquête administrative.	12 400,00 \$
Enquêtes et Services Conseils GW inc.	Procéder à une enquête administrative.	1 200,00 \$
Expertises Michel Bellerose inc.	Agir à titre de témoin expert.	2 488,26 \$
Ferland, Denis	Agir à titre d'expert conseil dans le cadre de l'élaboration d'un recours d'intérêt public en faveur des associations de consommateurs.	10 000,00 \$

**P.1 POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2008-2009, INDIQUER :**

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

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

- Louis Borgeat, président
- Renée Condé-Icart
- Pierre Couture
- Jacques Elliott
- Jocelyne Lévesque
- René Rheault
- Thérèse Richer
- Hind Sergieh

**B) LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT VU LEUR MANDAT RENOUVELÉ EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LES DATES DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT INCLUANT LEUR RÉMUNÉRATION**

Aucune personne n'a vu son mandat renouvelé lors de l'exercice financier 2008-2009.

**C) LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT INCLUANT LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV**

Aucune personne n'a été nommée lors de l'exercice financier 2008-2009.

CV
À INCLURE EN ANNEXE

Les membres du conseil d'administration demeurent en poste tant qu'ils n'ont pas été renouvelés.

Les membres du conseil d'administration ne sont pas rémunérés.

**D) LEURS FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION.**

PRENOM ET NOM	TITRE	FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION
Louis Borgeat	Président	1266,54 \$
Renée Condé-Icart	Retraitée	0,00 \$
Pierre Couture	Président, PCDV	1529,00 \$
Jacques Elliott	Consultant	736,81 \$
Jocelyne Lévesque	Responsable de formation pratique, Université Laval	1188,14 \$
René Rheault	Consultant bénévole	1260,32 \$
Thérèse Richer	Coordonnatrice, ACEF Rive-Sud de Québec	1264,61 \$
Hind Sergieh	Présidente, Groupe Sergieh	674,23 \$

**P.6 POUR TOUT ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE, CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENTE :**

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

**A) NOMBRE DE RENCONTRES, REPAS OU DE RÉUNIONS ET LES FRAIS AFFÉRENTS**

RENCONTRES	REPAS	RÉUNION	FRAIS AFFÉRENTS
8	-	-	18 304,76 \$

**B) LISTE DES PERSONNES À RENCONTRER EN PRÉCISANT LE BUT DE LA RENCONTRE**

PERSONNES À RENCONTRER	BUT DE LA RENCONTRE
Louis Gaétan, Honda Canada; André Rivest, Nissan Canada; Pierre Comtois, General Motors; André Beaucage, Suzuki; Derrick Degobbi, BMW; Sylvie Boulanger, SAAQ; Jacques Béchar, CCAQ; Richard Cliche, AMVOQ; Kacya Cotton, CAA Québec; Stéphanie Poulin, Option consommateurs; représentants de l'APA, de l'Union des consommateurs et de la CACQ; Lyne Cossette, Mélanie Thomassin, Marc Migneault et Louis Borgeat de l'Office	Table de concertation sur le commerce automobile Date : 10 juin 2008 – Montréal
Geneviève Assabgui, enseignante au 2 <sup>e</sup> cycle du primaire; Jacques Brodeur, ex-enseignant au secondaire et fondateur d'ÉDUPAX; Jocelyne Lévesque, formatrice en consommation; Sylvie Trudeau, enseignante au 3 <sup>e</sup> cycle du primaire; Annie Bérubé, Denis Breton, Jonathan Lavoie et Jorge Passalacqua de l'Office	Réunion du comité consultatif en éducation Date : 10 juin 2008 – Québec
47 personnes de l'OPC	Rencontre des employés de l'OPC des régions de l'Est du Québec pour une journée d'échange sur la planification stratégique 2009-2013 Date : 1 <sup>er</sup> octobre 2008 – Québec
7 personnes de l'OPC 26 représentants des associations de consommateurs	Rencontre de l'Office et des associations de consommateurs Date : 2 octobre 2008 – Québec
48 personnes de l'OPC	Rencontre des employés de l'OPC des régions de l'Ouest du Québec pour une journée d'échange sur la planification stratégique 2009-2013 Date : 16 octobre 2008 – Montréal
56 personnes de l'OPC Hugo Dubé, conférencier	Formation du personnel de l'OPC des régions de l'Est de Québec pour une journée de sensibilisation à la sécurité de l'information, à l'éthique documentaire, à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels Date : 5 février 2009 – Québec
47 personnes de l'OPC Hugo Dubé, conférencier	Formation du personnel de l'OPC des régions de l'Ouest de Québec pour une journée de sensibilisation à la sécurité de l'information, à l'éthique documentaire, à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels Date : 11 février 2009 – Montréal
7 personnes de l'OPC 31 représentants des associations de consommateurs	Rencontre de l'Office et des associations de consommateurs Date : 12 février 2009 – Montréal

**P.6 POUR TOUT ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE, CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENTE :**

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

**c) FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION;**

FRAIS DE DÉPLACEMENT	FRAIS DE VOYAGE	FRAIS DE REPAS	FRAIS DE REPRÉSENTATION
14 509,51 \$	-	-	3332,27 \$

**d) LISTE DES PARTICIPATIONS À DES COLLOQUES OU À DES CONGRÈS ET LA LISTE DES PARTICIPANTS, INCLUANT LES COÛTS AFFÉRENTS**

COLLOQUES OU CONGRÈS	LISTE DES PARTICIPANTS	COÛTS AFFÉRENTS
Colloque <i>Effets de l'endettement sur la santé</i> – 30 avril 2008 – Trois-Rivières	Louis Borgeat	90,00 \$
Congrès du Barreau 2008 – 29 mai 2008 – Québec	Louis Borgeat	-
Congrès annuel de l'IAPC – 22 au 27 août 2008 – Québec	Louis Borgeat	750,00 \$
Colloque international <i>Production et consommation durables : de la gouvernance au consommateur-citoyen</i> – 18 au 20 septembre 2008 – Québec	Louis Borgeat	310,08 \$
Colloque international sur la consommation – 12 et 13 mars 2009 – Montréal	Louis Borgeat	-
TOTAL		1 150,08 \$

**P.8 FRAIS DE TRADUCTION ET LISTE DES DOCUMENTS TRADUITS INCLUANT LA LISTE DES CONTRATS ET LE NOM DES FIRMES SÉLECTIONNÉES, DE MÊME QUE LES COÛTS.**

FIRME	DESCRIPTION	MONTANT
Cabinet de traduction Dialangue	Dépliant : Achats par Internet, par téléphone et par courriel	282 \$
Cabinet de traduction Dialangue	Document : À propos de promotions de toutes sortes	75 \$
Cabinet de traduction Dialangue	Demande d'indemnisation : quatre différentes notes explicatives sur le recours au cautionnement	463 \$
Cabinet de traduction Dialangue	Site Internet : section <i>À propos de l'Office</i>	571 \$
Cabinet de traduction Dialangue	Site Internet : section <i>Sujets de consommation</i>	7 020 \$
Cabinet de traduction Dialangue	Centre d'appels : nouvelles capsules	285 \$
Cabinet de traduction Dialangue	Divers : formule de politesse	16 \$
Côté Mitchell	Brochure <i>Your Kids and Ads</i>	551 \$
Côté Mitchell	Lettres d'accompagnement – brochure <i>Your Kids and Ads</i>	62 \$
<b>TOTAL</b>		<b>9 325 \$</b>

**P.12 MANDATS DONNÉS À LA SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU QUÉBEC POUR LA LOCATION, L'ACHAT, L'AMÉNAGEMENT, LA DÉCORATION ET LES TRAVAUX DIVERS EN RÉGIE ET/OU PAR SOUS-CONTRATS, EN 2008-2009.**

DATE	NOMBRE DE MANDATS	DESCRIPTION DU MANDAT	MONTANT
2008-12-18	1	Construction d'un bureau fermé pour un avocat à la Direction régionale Mauricie, Centre-du-Québec et Estrie Édifice Capitanal 100, rue Laviolette, RC 11 Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9	9 627,47 \$
<b>TOTAL</b>			<b>9 627,47 \$</b>

**P.14 LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS FORMÉS OU DÉJÀ FORMÉS EN 2008-2009, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE ET/OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, PRÉCISER LE MANDAT, LES MEMBRES, LE BUDGET ET LES RÉSULTATS.**

COMITÉ	MANDAT	MEMBRES	BUDGET 2008-2009	RÉSULTATS/ATTEINTS
Comité interministériel de développement durable (CIDD)	Concertation en matière de développement durable au gouvernement du Québec	Représentants de tous les ministères et de certains organismes du gouvernement du Québec	0 \$	Politique de développement durable Stratégie de développement durable
Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie (PAG)	Élaboration et mise en œuvre des actions du PAG	Ministères et organismes gouvernementaux participant au PAG (MAPAQ, MTQ, MFA, SAJ, MELS, MESS, MSSS, MAMROT, INSPQ et OPC)	125 000 \$ Octroyé par le Secrétariat à la communication gouvernementale (MCE) à l'Office dans le cadre du PAG	Sensibilisation du milieu de l'éducation et de la santé aux effets néfastes de la publicité commerciale destinée aux enfants
Réseau des répondants ministériels Politique d'allégement réglementaire et administratif	Mise en œuvre de la politique d'allégement réglementaire et administratif	Représentants d'une majorité des ministères et de certains organismes du gouvernement du Québec	0 \$	Politique d'allégement réglementaire et administratif



**P.73 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2008-2009, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT.**

**1) NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES PAR BUREAU RÉGIONAL**

BUREAU REGIONAL	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN						TOTAL			FORMULAIRES DE PLAINTES ENVOYES		
	AVANT ACHAT			APRES ACHAT								
	2007-2008	2008-2009	Variation %	2007-2008	2008-2009	Variation %	2007-2008	2008-2009	Variation %	2007-2008	2008-2009	Variation %
BR Rimouski	367	656	+79 %	2 612	5 063	+94 %	2 979	5 719	+92 %	96	158	+65 %
BR Jonquière	5 835	4 273	-27 %	23 122	17 824	-23 %	28 957	22 097	-24 %	1 488	973	-35 %
BR Québec	4 706	3 402	-28 %	22 340	22 390	+0,22 %	27 046	25 792	-5 %	1 886	2 235	+19 %
BR Trois-Rivières	5 616	2 755	-51 %	19 139	13 287	-31 %	24 755	16 042	-35 %	2 256	1 276	-43 %
BR Sherbrooke	1 990	2 184	+10 %	10 384	11 530	+11 %	12 374	13 714	+11 %	786	650	-17 %
BR Montréal	13 873	13 247	-5 %	51 934	46 276	-11 %	65 807	59 523	-10 %	4 996	4 238	-15 %
BR Gatineau	4 582	3 796	-17 %	19 736	17 670	-10 %	24 318	21 466	-12 %	1 743	1 211	-31 %
BR Rouyn-Noranda	1 450	1 203	-17 %	8 013	8 006	-0,09 %	9 463	9 209	-3 %	829	923	+11 %
BR Sept-Îles	826	930	+13 %	5 964	2 736	-54 %	6 790	3 666	-46 %	194	146	-25 %
BR Saint-Jérôme	2 701	1 121	-58 %	19 599	12 893	-34 %	22 300	14 014	-37 %	1 487	969	-35 %
BR Gaspé	1 566	1 501	-4 %	4 906	5 639	+15 %	6 472	7 140	+10 %	448	366	-18 %
TOTAL	46 512	35 068	-19 %	187 749	163 314	-13 %	231 261	198 382	-14 %	16 209	13 145	-19 %

**P.73 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2008-2009, PAR CATÉGORIES, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT. DE FAÇON PARTICULIÈRE :**

- A) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIER EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS, SUIVI ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- B) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGE », SUIVI DONNÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- C) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L'AUTOMOBILE, SUIVI DONNÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEURS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LES TAUX DE RÉUSSITE;
- D) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE, SUIVI DONNÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- E) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES, SUIVI ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- F) NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX, SUIVI ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE.

## 2) NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES POUR CERTAINS SECTEURS

SECTEUR	PLAINTES			TOTAL	TAUX DE RÉUSSITE	PLAINTES AUTOGÉNÉRÉES ET DÉNONCIATION
	RÉGLÉE PAR FORMULAIRE	RÉGLÉE PAR CONCILIATION	RÉFÉRÉE À LA COUR OU À UN AVOCAT			
a) « Redresseurs » financiers, courtiers en prêts et autres « spécialistes » financiers 1400 - Argent 1410 - Prêt - Crédit 1430 - Recouvrement de créances 1440 - Agents d'information (exemple : Équifax) 1450 - Courtage de prêt	191	50	79	320	75 %	45
b) « Prêteurs sur gage »	1	0	0	1	100 %	0
c) Vente et réparation automobile	143	94	362	599	40 %	114
d) Location automobile	36	18	55	109	50 %	3
e) Agents de voyages et grossistes	29	20	167	216	23 %	31
f) Marquage unitaire des prix	37	15	15	67	78 %	37
<b>TOTAL</b>	<b>437</b>	<b>197</b>	<b>678</b>	<b>1 312</b>	<b>48 %</b>	<b>230</b>

### EXPLICATIONS :

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

**P.73 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES ACHEMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2008-2009, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT.**

### 3) NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES PAR DOMAINE DE RENSEIGNEMENTS

CATÉGORIE	DOMAINE DE RENSEIGNEMENTS	RENSEIGNEMENTS		FORMULAIRES DE PLAINTES ENVOYÉS AUX CONSOMMATEURS	TOTAL RENSEIGNEMENTS	% DU GRAND TOTAL
		AVANT ACHAT	APRÈS ACHAT			
<b>Véhicules automobiles</b>	Achat neuf	689	5 046	285	5 735	2,89 %
	Achat usagé	1 707	13 701	1 027	15 408	7,77 %
	Réparation	597	4 580	546	5 177	2,61 %
	Biens et services relatifs à l'automobile	378	4 080	191	4 458	2,25 %
	<b>Total catégorie 2008-2009</b>	<b>3 371</b>	<b>27 407</b>	<b>2 049</b>	<b>30 778</b>	<b>15,61 %</b>
	<b>Total catégorie 2007-2008</b>	<b>4 005</b>	<b>32 235</b>	<b>2 734</b>	<b>36 240</b>	<b>15,67 %</b>
<b>Habitation</b>	Achat d'immeuble neuf	172	793	11	965	0,49 %
	Achat immeuble usagé	207	1 097	4	1 304	0,66 %
	Rénovation	771	4 362	498	5 133	2,59 %
	Location	65	663	7	728	0,37 %
	Énergie	457	3 758	452	4 215	2,12 %
	Biens & services à l'habitation	815	12 223	1 283	13 038	6,57 %
	<b>Total catégorie 2008-2009</b>	<b>2 487</b>	<b>22 896</b>	<b>2 255</b>	<b>25 383</b>	<b>12,80 %</b>
	<b>Total catégorie 2007-2007</b>	<b>3 301</b>	<b>24 524</b>	<b>2 700</b>	<b>27 825</b>	<b>12,03 %</b>
<b>Mobilier</b>	Meubles	173	7 375	862	7 548	3,80 %
	Électroménagers achat	318	5 131	684	5 449	2,75 %
	Électroménagers réparation	405	1 201	201	1 606	0,81 %
	Audio-visuel	184	3 834	505	4 018	2,03 %
	Ordinateurs	138	2 773	313	2 911	1,47 %
	Autres	161	2 159	189	2 320	1,17 %
	<b>Total catégorie 2008-2009</b>	<b>1 379</b>	<b>22 473</b>	<b>2 754</b>	<b>23 852</b>	<b>12,02 %</b>
	<b>Total catégorie 2007-2008</b>	<b>1 540</b>	<b>25 563</b>	<b>3 485</b>	<b>27 108</b>	<b>11,72 %</b>

**P.73 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES ACHEMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2008-2009, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT.**

CATÉGORIE	DOMAINE DE RENSEIGNEMENTS	RENSEIGNEMENTS		FORMULAIRES DE PLAINTES ENVOYÉS AUX CONSOMMATEURS	TOTAL RENSEIGNEMENTS	% DU GRAND TOTAL
		AVANT ACHAT	APRÈS ACHAT			
<b>Services financiers</b>	Assurances générales et personnelles	149	909	25	1 058	0,53 %
	Garanties supplémentaires sur autom.	73	303	12	376	0,19 %
	Location à long terme	235	3 051	203	3 286	1,66 %
	Recouvrement	278	5 309	697	5 587	2,82 %
	Crédit	581	5 320	401	5 901	2,97 %
	Autres	335	2 161	54	2 496	1,26 %
	Total catégorie 2008-2009	1 651	17 053	1 392	18 704	9,48 %
	Total catégorie 2007-2008	2 228	20 219	1 769	22 447	9,71 %
<b>Services personnels</b>	Agences (rencontre, placement)	18	88	15	106	0,05 %
	Enseignement général	398	3 237	406	3 635	1,83 %
	Services funéraires préarrangements	80	176	21	256	0,13 %
	Services funéraires autres	33	219	6	252	0,13 %
	Services professionnels	307	2 210	45	2 517	1,27 %
	Tourisme – voyage	888	3 900	391	4 788	2,41 %
	Enseignement studios de santé	165	3 234	285	3 399	1,71 %
	Total catégorie 2008-2009	1 889	13 064	1 169	14 953	7,54 %
	Total catégorie 2007-2008	2 662	14 813	1 505	17 475	7,56 %
<b>Organismes et entreprises</b>	OPC	3 031	907	0	3 938	1,99 %
	Autres organismes et ministères	1 732	2 783	10	4 515	2,28 %
	Profil du commerçant	6 941	2 086	0	9 027	4,55 %
	Occasion d'affaires et VPM	521	262	21	783	0,39 %
	Autres	388	958	11	1 346	0,68 %
	Total catégorie 2008-2009	12 613	6 996	42	19 609	9,88 %
	Total catégorie 2007-2008	16 295	9 595	61	25 890	11,20 %
<b>Autre sujets</b>	Animaux	33	911	37	944	0,48 %
	Autres	1 088	5 449	153	6 537	3,30 %
	Total catégorie 2008-2009	1 121	6 360	190	7 481	3,77 %
	Total catégorie 2007-2008	1 479	6 817	222	8 296	3,59 %

**P.73 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2008-2009, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT.**

CATÉGORIE	DOMAINE DE RENSEIGNEMENTS	RENSEIGNEMENTS		FORMULAIRES DE PLAINTES ENVOYÉS AUX CONSOMMATEURS	TOTAL RENSEIGNEMENTS	% DU GRAND TOTAL
		AVANT ACHAT	APRÈS ACHAT			
Commerce électronique		122	452	32	574	0,29 %
	Total catégorie 2008-2009	122	452	32	574	0,29 %
	Total catégorie 2007-2008	159	421	26	580	0,25 %
Indication des prix		366	3 259	343	3 625	1,83 %
	Total catégorie 2008-2009	366	3 259	343	3 625	1,83 %
	Total catégorie 2007-2008	447	3 228	349	3 675	1,59 %
Biens personnels	Alimentation	126	1 118	122	1 244	0,63 %
	Médicaments et prothèses	59	350	25	409	0,21 %
	Publications	144	1 133	146	1 277	0,64 %
	Sports – Loisirs	229	5 185	441	5 414	2,73 %
	Télécommunications	361	14 636	1 409	14 997	7,56 %
	Vêtements	73	2 537	149	2 610	1,32 %
	Autres	620	7 422	627	8 042	4,05 %
	Total catégorie 2008-2009	1 612	32 361	2 919	35 993	17,14 %
	Total catégorie 2007-2008	2 255	37 033	3 358	39 288	16,99 %
Administration	Appel ou suivi	1 888	4 742	0	6 630	3,34 %
	Total catégorie 2008-2009	1 888	4 742	0	6 630	3,34 %
	Total catégorie 2007-2008	2 174	5 479	0	7 653	3,31 %
Références	Gouvernementales	3 926	3 847	0	7 773	3,92 %
	Non gouvernementales	2 643	2 384	0	5 027	2,53 %
	Total catégorie 2008-2009	6 569	6 231	0	12 800	6,45 %
	Total catégorie 2007-2008	6 967	7 817	0	14 784	6,39 %
	GRAND TOTAL 2008-2009	35 068	163 314	13 146	198 382	100,00 %
	GRAND TOTAL 2007-2008	43 512	187 749	16 209	231 261	100,00 %
	Variation de 2007-2008 à 2008-2009	-8 444	-24 435	-3 064	-32 879	

---

**P.73 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ET DE PLAINTES ACHEMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2008-2009, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN ADRESSÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT.**

---

Depuis l'implantation du centre d'appels en avril 2006, les appels sont distribués de façon équilibrée entre les différents bureaux régionaux.

Des 13 145 formulaires de plaintes expédiés, 5 772 ont été retournés par les consommateurs et traités. De ce nombre, 1 528 ont fait l'objet d'une conciliation dont 772 ont mené à un règlement accepté par les parties. Les principaux domaines de consommation ayant fait l'objet de ces plaintes sont les domaines de l'automobile, des meubles et appareils électroménagers, des services de télécommunications, l'habitation, les biens et services personnels.



**P.74 EN 2007-2008 ET 2008-2009, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT MENÉ À DES INTERVENTIONS JURIDIQUES, EN DISTINGUANT CELLES QUI ONT ÉTÉ RÉFÉRÉES À LA COUR DES PETITES CRÉANCES, À UN AVOCAT ET CELLES DÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.**

NATURE DES PLAINTES	REFERENCE						TOTAL DES DOSSIERS DE PLAINTES QUI ONT MENÉ À DES INTERVENTIONS JURIDIQUES			TOTAL DES DOSSIERS DE PLAINTES OUVERTS		% DES DOSSIERS DE PLAINTES OUVERTS QUI ONT MENÉ À DES INTERVENTIONS JURIDIQUES	
	COUR DES PETITES CRÉANCES		AVOCAT		AUTRES TRIBUNAUX ET ORGANISMES		2007-2008	2008-2009	VARIATION EN %	2007-2008	2008-2009	2007-2008	2008-2009
Non codifiée	45	35	6	2	14	11	51	37	-28 %	207	191	25 %	19 %
Qualité du bien ou service	643	607	20	21	25	21	663	628	-5 %	1 410	1 303	47 %	48 %
Problème relié à la garantie	332	262	8	5	26	6	340	267	-22 %	773	603	44 %	44 %
Travaux incomplets	46	36	10	1	8	0	56	37	-33 %	125	66	45 %	56 %
Pratique commerciale	445	498	65	34	45	35	510	532	+4 %	1424	1 390	36 %	38 %
Annulation / Résiliation	254	272	27	21	37	40	281	293	+4 %	767	803	37 %	37 %
Délais de livraison / Bien ou service	149	124	3	8	16	7	152	132	-13 %	339	278	45 %	48 %
Menaces / Harcèlement	31	30	4	2	8	10	35	32	-9 %	217	173	16 %	19 %
Tout autre domaine	295	263	29	27	38	34	324	290	-11 %	1033	965	31 %	30 %
<b>TOTAL</b>	<b>2 240</b>	<b>2 127</b>	<b>172</b>	<b>121</b>	<b>217</b>	<b>164</b>	<b>2 412</b>	<b>2 248</b>	<b>-7 %</b>	<b>6 295</b>	<b>5 772</b>	<b>38 %</b>	<b>39 %</b>

\* Comprend les plaintes référées à la Cour des petites créances et à un avocat.

**P.75 EN 2007-2008 ET 2008-2009, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT ÉTÉ MENÉES PAR LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES DE L'OFFICE, LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE OU LE DIRECTEUR AUX POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DU DOSSIER, LES RÉSULTATS OBTENUS ET LES RÉSULTATS DES POURSUITES.**

Les interventions juridiques menées en 2008-2009 (183) comprennent les poursuites pénales (143), les analyses de publicité et de contrats et les avis pénaux (40). Ces interventions ont été menées exclusivement et entièrement par les Services juridiques de l'Office de la protection du consommateur. À l'égard des poursuites pénales, le Directeur aux poursuites criminelles et pénales (DPCP) n'intervient qu'à l'étape où les dossiers sont fixés pour procès. Notons cependant que le nombre de poursuites entreprises en 2008-2009 (143) et le nombre de jugements obtenus au cours de cette période (203) ne concordent pas nécessairement. Les résultats obtenus pour les poursuites intentées au cours de l'exercice 2008-2009 peuvent être connus au cours de l'année courante ou de l'année subséquente.

**A) INTERVENTIONS JURIDIQUES, JUGEMENTS ET AMENDES POUR 2007-2008 ET 2008-2009**

SECTEUR	INTERVENTIONS JURIDIQUES		JUGEMENTS		AMENDES	
	2007-2008	2008-2009	2007-2008	2008-2009	2007-2008	2008-2009
Agents de voyages	93	34	64	32	361 212 \$	108 130 \$
Arrangements funéraires préalables	0	2	5	0	3 995 \$	0 \$
Automobile	40	21	19	25	110 650 \$	55 810 \$
Commerce itinérant	17	53	14	31	67 310 \$	167 466 \$
Crédit	6	0	82	2	215 510 \$	800 \$
Exécution successive et studios de santé	36	17	16	19	73 863 \$	53 900 \$
Fiducie	0	2	0	0	0 \$	0 \$
Garanties	14	11	16	12	34 297 \$	18 730 \$
Pratiques de commerce	28	30	26	40	224 263 \$	104 430 \$
Recouvrement de créances	61	13	23	42	44 737 \$	72 591 \$
Vente par correspondance	0	0	2	0	13 020 \$	0 \$
Autres	0	0	1	0	850 \$	0 \$
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>	<b>183</b>	<b>268</b>	<b>203</b>	<b>1 149 797 \$</b>	<b>581 857 \$</b>



**P.75 EN 2007-2008 ET 2008-2009, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT ÉTÉ MENÉES PAR LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES DE L'OFFICE, LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE OU LE DIRECTEUR AUX POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DU DOSSIER, LES RÉSULTATS OBTENUS ET LES RÉSULTATS DES POURSUITES.**

**B) RÉPARTITION DES INTERVENTIONS JURIDIQUES ENTRE LES POURSUITES PÉNALES ET LES AVIS PÉNAUX ET AUTRES**

SECTEUR	POURSUITES PÉNALES		AVIS PÉNAUX ET AUTRES		TOTAL DES INTERVENTIONS JURIDIQUES	
	2007-2008	2008-2009	2007-2008	2008-2009	2007-2008	2008-2009
Agents de voyages	67	22	26	12	93	34
Arrangements funéraires préalables	0	2	0	0	0	2
Automobile	36	18	4	3	40	21
Commerce itinérant	7	36	10	17	17	53
Crédit	6	0	0	0	6	0
Exécution successive et studios de santé	30	13	6	4	36	17
Fiducie	0	2	0	0	0	2
Garanties	11	11	3	0	14	11
Pratiques de commerce	21	27	7	3	28	30
Recouvrement de créances	36	12	25	1	61	13
Vente par correspondance	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>143</b>	<b>81</b>	<b>40</b>	<b>295</b>	<b>183</b>

**P.76 NOMBRE DE CONCILIATIONS ENTREPRISES PAR SECTEURS ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS PAR MÉDIATION, EN 2008-2009, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE CONCILIATION PAR SECTEURS.**

NATURE DES DOSSIERS	2007-2008				2008-2009			
	CONCILIATIONS		%	Délai moy. traitement (jours)	CONCILIATIONS		%	Délai moy. traitement (jours)
	Entreprises	Réussies			Entreprises	Réussies		
1000 - Aliments	10	7	70,0%	18	10	7	70,0%	16
1100 - Agence / Placement / Emploi	16	6	37,5%	24	8	3	37,5%	25
1200 - Animaux - Accessoires	3	0	0,0%	17	4	3	75,0%	17
1300 - Appareils électroménagers	113	65	57,5%	23	122	56	45,9%	23
1400 - Argent	87	58	66,7%	25	66	50	75,8%	21
1500 - Assurances	2	2	100,0%	20	3	2	66,7%	22
1600 - Audiovisuel	36	18	50,0%	22	13	7	53,8%	19
1700 - Bijoux	2	2	100,0%	16	2	1	50,0%	19
1800 - Camping	1	0	0,0%	18	2	2	100,0%	18
1900 - Télécommunications	140	99	70,7%	23	128	77	60,2%	24
2000 - Déménagements	8	3	37,5%	22	8	0	0,0%	18
2100 - Enseignement	116	65	56,0%	26	134	55	41,0%	36
2200 - Appareils chauffage-énergie	121	47	38,8%	35	101	47	46,5%	31
2300 - Feu / Vol	18	10	55,6%	25	23	18	78,3%	22
2400 - Services funéraires/Sépulture	2	2	100,0%	23	3	3	100,0%	12
2500 - Immobilier - Habitation	5	3	60,0%	17	10	5	50,0%	19
2600 - Habitation - Rénovation	122	46	37,7%	25	140	60	42,9%	24
2700 - Instruments de musique	0	0	N/A	9	2	2	100,0%	16
2800 - Instruments de précision	5	2	40,0%	23	1	1	100,0%	14
2900 - Jouets	5	2	40,0%	21	6	3	50,0%	31
3000 - Machinerie/outils	13	8	61,5%	22	9	6	66,7%	15
3100 - Médicaments/prothèses	2	0	0,0%	17	1	0	0,0%	27
3200 - Menus articles	13	8	61,5%	17	12	7	58,3%	20
3300 - Meubles/mobilier	110	51	46,4%	21	98	50	51,0%	20
3400 - Ministères/Organismes gouver.	0	0	N/A	1	1	1	100,0%	19
3500 - Ordinateurs domestiques	48	26	54,2%	24	25	14	56,0%	20
3600 - Produits de beauté	9	6	66,7%	21	9	4	44,4%	24
3700 - Produits entretien ménager	3	0	0,0%	21	4	3	75,0%	26
3800 - Publications	30	23	76,7%	24	22	19	86,4%	20
3900 - Garanties supplémentaires	21	6	28,6%	27	5	2	40,0%	21
4000 - Services professionnels	1	0	0,0%	20	14	5	35,7%	23
4100 - Sports/loisirs	33	18	54,5%	21	31	15	48,4%	26
4200 - Voyages	35	10	28,6%	17	66	25	37,9%	19
4300 - Vaissellerie	2	0	0,0%	26	0	0	N/A	35
4400 - Vêtements	12	6	50,0%	18	11	7	63,6%	14
4500 - Location à long terme	62	35	56,5%	27	47	22	46,8%	23
5000 - Automobile	275	101	36,7%	23	246	95	38,6%	23
5100 - Moto	11	6	54,5%	27	9	3	33,3%	25
5200 - Autres véhicules	33	17	51,5%	25	25	10	40,0%	29
5700 - Commerce électronique	9	3	33,3%	20	57	4	7,0%	19
5800 - Entreprises (Généralités)	23	18	78,3%	19	24	15	62,5%	15
5900 - Divers	11	8	72,7%	21	26	14	53,8%	25
<b>TOTAL</b>	<b>1568</b>	<b>787</b>	<b>50,2%</b>	<b>24</b>	<b>1528</b>	<b>772</b>	<b>50,5 %</b>	<b>23</b>

**P.77 VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, AU 31 MARS 2007, AU 31 MARS 2008 ET AU 31 MARS 2009, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOIS AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS, EN DISTINGUANT LES POSTES RÉGULIERS DES POSTES OCCASIONNELS.**

**EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIE ET PAR RÉGION**

**EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ  
VENTILATION AU 31 MARS 2007**

REGION	CATEGORIE D'EMPLOIS						TOTAL
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF.	TECH.	FONCT.	
BUREAUX CENTRAUX							
JONQUIERE						1	1
QUEBEC	2		5	17	10	8	42
MONREAL		1	1	15	6	2	25
Sous-TOTAL	2	1	6	32	16	11	68
BUREAUX REGIONAUX							
QUEBEC			1			5	6
MONREAL			1			15	16
GASPE						1	1
GATINEAU			1			3	4
JONQUIERE			1			3	4
RIMOUSKI						1	1
ROUYN-NORANDA						2	2
SEPT-ILES						1	1
SHERBROOKE			1			2	3
SAINT-JEROME						3	3
TROIS-RIVIERES			1			3	4
Sous-TOTAL	0	0	6	0	0	39	45
OFFICE	2	1	12	32	16	50	113

N.B. : Aucun ETC occasionnel autorisé

**P.77 VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, AU 31 MARS 2007, AU 31 MARS 2008 ET AU 31 MARS 2009, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOIS AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS, EN DISTINGUANT LES POSTES RÉGULIERS DES POSTES OCCASIONNELS.**

**EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIE ET PAR RÉGION**

**EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ  
VENTILATION AU 31 MARS 2008**

REGION	CATEGORIE D'EMPLOIS						
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF.	TECH.	FONCT.	TOTAL
BUREAUX CENTRAUX							
TROIS-RIVIERES						1	1
QUÉBEC	2		5	17	11	6	41
MONTRÉAL		1	1	15	4	2	23
Sous-TOTAL	2	1	6	32	15	9	65
BUREAUX RÉGIONAUX							
QUÉBEC			1			6	7
MONTRÉAL			1			14	15
GASPÉ						1	1
GATINEAU			1			3	4
JONQUIÈRE			1			3	4
RIMOUSKI						1	1
ROUYN- NORANDA						2	2
SEPT-ÎLES						1	1
SHERBROOKE			1			2	3
SAINT-JÉRÔME						4	4
TROIS-RIVIERES			1			3	4
Sous-TOTAL	0	0	6	0	0	40	46
OFFICE	2	1	12	32	15	49	111

N.B. : Aucun ETC occasionnel autorisé

**P.77 VENTILATION DES EFFECTIFS DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, AU 31 MARS 2007, AU 31 MARS 2008 ET AU 31 MARS 2009, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOIS AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS, EN DISTINGUANT LES POSTES RÉGULIERS DES POSTES OCCASIONNELS.**

**EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIE ET PAR RÉGION**

**EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ  
VENTILATION AU 31 MARS 2009**

REGION	CATEGORIE D'EMPLOIS						TOTAL
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF.	TECH.	FONCT.	
BUREAUX CENTRAUX							
TROIS-RIVIERES				1	1	1	3
QUÉBEC	2		4	16	9	6	37
MONTRÉAL		1	1	13	6	2	23
Sous-TOTAL	2	1	5	30	16	9	63
BUREAUX RÉGIONAUX							
QUÉBEC			1			6	7
MONTRÉAL			1			13	14
GASPÉ						1	1
GATINEAU			1			3	4
JONQUIÈRE			1			3	4
RIMOUSKI						1	1
ROUYN- NORANDA						2	2
SEPT-ÎLES						1	1
SHERBROOKE						2	2
SAINT-JÉRÔME						4	4
TROIS-RIVIERES			1			3	4
Sous-TOTAL	0	0	5	0	0	39	44
OFFICE	2	1	10	30	16	48	107

N.B. : Aucun ETC occasionnel autorisé

**P.78 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 CONCILIATION;
- D) AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN.

**EFFECTIF AUTORISÉ AFFECTÉ AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE, AU TRAITEMENT DES PLAINTES, À LA CONCILIATION ET AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN  
AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2009**

BUREAUX	ENQUÊTES ET SURVEILLANCE	TRAITEMENT DES PLAINTES	CONCILIATION	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN
BUREAUX CENTRAUX	17			
BUREAUX RÉGIONAUX	2			
Québec		6	6	6
Montréal		13	13	13
Gaspé		1	1	1
Gatineau		3	3	3
Jonquière		3	3	3
Rimouski		1	1	1
Rouyn-Noranda		2	2	2
Sept-Îles		1	1	1
Sherbrooke		2	2	2
Saint-Jérôme		4	4	4
Trois-Rivières		3	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>39</b>

**Note concernant le volet Enquêtes et surveillance :**

- 7 postes d'enquêteurs au Service de l'analyse des pratiques commerciales;
- 7 postes au Service des permis (contrôle *a priori* de la loi);
- 3 postes de juristes (les tâches ne sont pas exclusivement liées à la surveillance);
- 2 professionnels à la Direction des services aux consommateurs.

**Note concernant les bureaux régionaux (traitement des plaintes, conciliation et demandes de renseignements et de soutien) :**

Les tâches régulières des 39 agents de protection du consommateur (APC) dans les bureaux régionaux sont reliées au traitement des plaintes et aux demandes de renseignements et de soutien, mais non spécifiquement et exclusivement à l'une de ces activités.

Un volet enquête, surveillance et conciliation est également présent dans leur emploi.

**P.79 VENTILATION DÉTAILLÉE DU MONTANT DÉPENSÉ PAR L'OFFICE POUR LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET SA MISSION ÉDUCATIVE AINSI QUE LA COPIE DES DOCUMENTS PUBLIÉS À CES FINS.**

---

Au cours de l'année financière 2008-2009, les activités de communication de l'Office de la protection du consommateur, hormis le placement publicitaire, ont été destinées au grand public de façon générale. De plus, un projet particulier concernant les effets de la publicité à but commercial destinée aux enfants de moins de treize ans sur la santé des enfants visait particulièrement les secteurs de l'éducation et de la santé. Cette campagne de sensibilisation a été financée par le Secrétariat à la communication gouvernementale puisqu'elle s'inscrit dans le cadre du *Plan d'action gouvernementale de promotion des saines habitudes de vie Investir pour l'avenir 2006-2012* (PAG).

Réalisation de chroniques, émission de communiqués, participation à des entrevues dans différents médias, tant électroniques qu'écrits, soutien aux journalistes et chercheurs, participation à des salons, distribution de documentation, sont autant d'actions courantes réalisées pour informer et éduquer les consommateurs.

Les activités de communication suivantes ont été réalisées en 2008-2009 :

ACTIVITÉ DE COMMUNICATION	COUT
Campagne et brochure <i>Vos enfants et la pub</i>	123 600 \$
Remise annuelle du Prix de l'Office	2 200 \$
Production de dépliants et autres publications	19 222 \$
Émission de communiqués	1 023 \$
TOTAL	146 045 \$

La copie des documents produits peut être fournie sur demande.

**P.80 REVENUS PROVENANT DES AMENDES EN 2006-2007, EN 2007-2008 ET EN 2008-2009.**

---

**MONTANTS DES AMENDES IMPOSÉES**

	AMENDES		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
TOTAL	1 235 550 \$	1 149 707 \$	581 357 \$



**P.81 LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2008-2009  
À LA DEMANDE DU MINISTRE OU DE L'ORGANISME :**

- LISTE ET COÛTS ;
- COPIE DES SOUMISSIONS ;
- COPIE D'ÉTUDES OU SONDAGES.

**ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS**

ÉTUDE OU SONDAGE	FIRME	COUT DU CONTRAT
Mesure de l'efficacité de la campagne d'information 2008 du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages	Segma Unimarketing	4 492,50 \$ <sup>1</sup>
Évaluation de l'impact de la brochure <i>Vos enfants et la pub</i>	Segma Unimarketing	5 000,00 \$

Les copies de la soumission et du questionnaire sont disponibles sur demande.

<sup>1</sup> Cette étude a été financée par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) et non à partir des crédits octroyés à l'Office pour l'exercice financier 2008-2009.

**P.82 NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2006-2007, 2007-2008 ET 2008-2009 EN  
INDIQUANT LA NATURE ET LE RÉSULTAT DES ENQUÊTES.**

Au cours de l'exercice financier 2008-2009, l'Office a réalisé 646 enquêtes : 338 enquêtes judiciaires et 308 enquêtes administratives. Les enquêtes administratives comprennent principalement des inspections, des inspections sommaires, des vacations à la cour, des significations de procédures et des demandes de renseignements.

**TABLEAU COMPARATIF DES ENQUÊTES  
MENÉES EN 2006-2007, EN 2007-2008 ET EN 2008-2009  
PAR DOMAINE D'INTERVENTION**

DOMAINE D'INTERVENTION	2006-2007	2007-2008	2008-2009
6000 – Contrat de consommation	1	-	1
6100 – Contrat à distance	12	5	1
6400 – Commerce itinérant	368	59	73
6500 – Contrat de crédit	17	29	9
6600 – Automobile	47	209	181
6900 – Exécution successive	18	11	5
7000 – Studios de santé	30	22	54
7100 – Louage à long terme	-	-	1
7500 – Pratiques de commerce	38	34	102
7600 – Indication et exactitude des prix	41	21	65
7800 – Garanties supplémentaires	5	4	2
8500 – Recouvrement de créances	59	83	25
8600 – Agents de voyages	161	151	107
8700 – Arrangements funéraires préalables	17	4	16
9900 – Divers	6	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>820</b>	<b>634</b>	<b>646</b>

**P.82 NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2006-2007, 2007-2008 ET 2008-2009 EN INDIQUANT LA NATURE ET LE RÉSULTAT DES ENQUÊTES.**

**RÉSULTAT DES ENQUÊTES EFFECTUÉES  
EN 2006-2007, EN 2007-2008 ET EN 2008-2009**

TYPE	2006-2007	2007-2008	2008-2009
<b>ENQUÊTES JUDICIAIRES</b>			
Aucune infraction	32	82	81
Commerce inopérant	9	11	18
Commerce non localisé	-	3	
Autres actions <sup>(1)</sup>	188	105	89
Nomination d'un fiduciaire	2	1	2
Mise en demeure pénale	35	22	22
Opinion juridique	-	2	
Poursuite pénale : recommandations	109	151	163
Action appropriée	10	22	31
<b>ENQUÊTES ADMINISTRATIVES</b>			
Inspection	397	179	229
Audition	6	2	
Vacation à la cour	93	109	57
Signification de procédures	6	3	1
Demandes de renseignements	-	1	6
Autres actions	11	7	1
<b>TOTAL</b>	<b>898</b>	<b>700</b>	<b>700</b>

## **P.83 DÉTAIL SUR LES TRAVAUX MENÉS CONCERNANT LA RÉFORME GLOBALE DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.**

---

### **1. CONTEXTE**

Le dispositif législatif actuel en matière de protection du consommateur a été mis en place à la fin des années 1970 et au cours des années 1980. Ce dispositif est essentiellement constitué des quatre lois dont l'Office de la protection du consommateur doit surveiller l'application, soit la Loi sur la protection du consommateur, la Loi sur les agents de voyages, la Loi sur le recouvrement de certaines créances et la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. Or, le marché de la consommation et les pratiques commerciales des entreprises régies par ces quatre lois ont, depuis, connu des transformations importantes. L'émergence des nouvelles technologies, la complexité accrue des contrats de consommation, l'utilisation de nouvelles pratiques commerciales parfois abusives et la profonde transformation de certains secteurs d'activités ne sont que des exemples des changements survenus au cours des 25 dernières années au Québec.

L'ouverture des marchés a également contraint les États à devoir harmoniser leurs lois respectives notamment en matière de protection du consommateur. Au Canada, en vertu de l'Accord sur le commerce intérieur, des travaux ont mené à des ententes d'harmonisation législative sur un certain nombre de questions.

Au cours des années, plusieurs modifications ponctuelles ont été apportées à ces quatre lois afin de régler des situations particulières, ou encore pour les rendre conformes aux ententes d'harmonisation intervenues au Canada.

### **2. TRAVAUX DE MODIFICATIONS LÉGISLATIVES**

#### **2.1 PHASE 1 DES MODIFICATIONS À LA LPC**

Au cours des dernières années, l'Office a amorcé un réexamen plus complet de sa législation. Une première phase des travaux, amorcée à l'automne 2005, a mené à l'adoption, en décembre 2006, de la Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.Q. 2006 c.56). Cette première phase des travaux a introduit dans la LPC un ensemble de dispositions portant sur les contrats de consommation conclus à distance, dont ceux conclus par l'entremise d'Internet, de même qu'une interdiction des clauses d'arbitrage obligatoire dans les contrats de consommation. Cette première phase visait également à apporter à la Loi sur la protection du consommateur certaines modifications de concordance avec le Code civil du Québec et d'autres lois, et à mieux encadrer les pratiques utilisées pour le recouvrement de créances auprès des consommateurs québécois. Le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur a également été modifié afin d'en assurer la concordance avec les nouvelles dispositions de la loi.

#### **2.2 PHASE 2 DES MODIFICATIONS À LA LPC**

À la suite de l'adoption de cette loi en 2006 et de la modification du règlement d'application en 2007, l'Office a amorcé la deuxième phase des travaux de modifications législatives. Dans le cadre de ces travaux, une démarche de consultation a été entreprise auprès des universitaires, des associations de consommateurs et d'entreprises qui œuvrent dans les secteurs régis par les lois sur la protection du consommateur ou qui détiennent une expertise ainsi qu'auprès des partenaires gouvernementaux de l'Office dont le ministère de la Justice.

Des propositions de modifications à la Loi sur la protection du consommateur résultant de ces consultations seront soumises par l'Office à la ministre de la Justice. Ces propositions visent à introduire dans la loi un régime particulier de façon à mieux encadrer les contrats de services fournis à distance dont principalement des services de télécommunication incluant les services de téléphonie mobile. Les questions examinées dans le cadre de ces travaux portent entre autres choses sur le contenu des contrats, les modifications unilatérales des contrats et les frais de résiliation imposés aux consommateurs. D'autres modifications envisagées concernent l'encadrement de la vente et de l'utilisation de cartes-cadeaux.

## **P.83 DÉTAIL SUR LES TRAVAUX MENÉS CONCERNANT LA RÉFORME GLOBALE DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.**

---

### **2.3 PHASE 3 DES MODIFICATIONS À LA LPC : LE CRÉDIT**

De nouvelles pratiques se sont développées au cours des dernières années dans le marché du crédit à la consommation, dont notamment les phénomènes « achetez maintenant et payez plus tard » et « louer pour acheter ». En même temps, la sollicitation sur le crédit a pris de nouvelles formes, la publicité s'est considérablement intensifiée et le niveau d'endettement des familles québécoises s'est dramatiquement accru au cours des dernières années.

Les travaux de la phase 3, qui visent à adapter le cadre législatif à ce nouveau contexte, ne seront formellement entrepris qu'à la suite de la phase 2. Par ailleurs, l'Office a déjà commencé à documenter l'ensemble de ces problématiques et à examiner l'encadrement en place dans les autres États. De plus, comme ce fut le cas lors des phases précédentes des travaux de modifications législatives, une vaste consultation sera menée auprès des principaux agents socio-économiques, dont les associations de consommateurs, les associations d'entreprises et d'institutions financières, le milieu universitaire et des partenaires gouvernementaux de l'Office.

Ces travaux permettront à l'Office de formuler des recommandations en vue d'une actualisation des dispositions législatives qui encadrent le crédit à la consommation au Québec.

### **2.4 LA LOI ET LE RÈGLEMENT SUR LES AGENTS DE VOYAGES**

Le 17 décembre 2002, la Loi modifiant la Loi sur les agents de voyages est entrée en vigueur. Outre les modifications relatives à l'actualisation et la modernisation du champ d'application de cette loi, de nouvelles dispositions législatives sont venues consolider la protection des clients en accordant entre autres au président les pouvoirs de refuser de délivrer, de suspendre ou d'annuler un permis lorsque les opérations d'un agent de voyages mettent en péril la protection des consommateurs ou lorsque le requérant ne peut assurer l'exercice honnête et compétent de ses opérations.

Le 11 novembre 2004, le Règlement sur les agents de voyages a fait l'objet d'un premier volet de modifications. Les mesures de protection financière des clients des agents de voyages ont été restructurées en profondeur afin de tenir compte de l'évolution du marché et du contexte économique difficile de l'industrie du voyage résultant des divers événements qui l'ont affectée depuis le 11 septembre 2001. Ainsi, un Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages a été créé. Les dispositions relatives aux informations que le requérant doit fournir lors d'une demande de délivrance ou de renouvellement du permis d'agent de voyages, celles relatives aux opérations du compte en fidéicomis de même que celles concernant la publicité ont été actualisées. Par ailleurs, un comité consultatif, ayant pour mandat de conseiller le ministre et de donner son avis sur toute question relative aux activités des agents de voyages, a été institué.

Une deuxième phase de modifications réglementaires au Règlement sur les agents de voyages (RAV) a été entreprise à l'automne 2008 : une vaste consultation a été menée à l'égard des divers intervenants du milieu. Les travaux actuellement en cours visent à apporter à la loi et au RAV certains ajustements notamment aux règles portant sur le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages ainsi qu'aux règles régissant les diverses catégories de permis d'agents de voyages.

### **2.5 ADOPTION D'UN DÉCRET RÉGISSANT LE COMMERCE D'AUTOMOBILES D'OCCASION**

Le 11 janvier 2007 entré en vigueur le décret 1138-2006 portant sur les règles de conduite destinées à mettre fin à certaines pratiques susceptibles de tromper les consommateurs dans le secteur de la vente d'automobiles d'occasion. Cet ensemble de règles de conduite est le résultat de travaux de concertation entrepris en 2005 par l'Office de la protection du consommateur avec les associations de consommateurs et de commerçants. Ces règles, qui ont été regroupées dans un engagement volontaire auquel ont souscrit plus de 1 100 commerçants, ont par la suite été étendues par décret à l'ensemble des commerçants d'automobiles d'occasion.

## **P.83 DÉTAIL SUR LES TRAVAUX MENÉS CONCERNANT LA RÉFORME GLOBALE DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.**

---

### **2.6 RÈGLES RÉGISSANT LE COMMERCE D'AUTOMOBILES NEUVES**

Dans le cadre de la table de concertation dans le secteur automobile créée en 2005, l'Office a amorcé, au printemps 2007, des travaux en vue d'établir des règles de conduite dans le secteur de la vente d'automobiles neuves. Les travaux se sont poursuivis durant l'année 2008-2009 afin d'identifier les principales problématiques et les solutions pour y remédier. Tout comme dans le secteur du commerce d'automobiles d'occasion, l'Office souhaite que ces travaux mènent à l'adoption d'un ensemble de règles de conduite applicables dans ce secteur d'activités.

LE 23 AVRIL 2009

DOCUMENT PRÉPARÉ PAR :  
LE SERVICE DE LA PLANIFICATION