

**OFFICE DE LA PROTECTION
DU CONSOMMATEUR**

**ÉTUDE DES CRÉDITS
2004-2005**

Office de la protection du consommateur

Étude des crédits 2004-2005

Table des matières

1. DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

QUESTIONS À L'ENSEMBLE DES MINISTÈRES ET ORGANISMES	P.
G.01. Comparaison entre les crédits 2003-2004 et 2004-2005	1
G.02. Organigramme de l'Office de la protection du consommateur.....	2
G.03. Publications régulières	3
G.04. Voyages hors Québec.....	4
G.05. Publicité et articles promotionnels – Dépenses	5
G.06. Sondage et groupes de discussion	6
G.07. Études commandées.....	7
G.08. Contrats de moins de 25 000 \$	8
G.09. Fonctionnement – Dépenses diverses.....	10
G.10. Répartition du personnel féminin et masculin, des personnes handicapées, anglophones, autochtones et des communautés culturelles	11
G.11. Congés de maladie, temps supplémentaire et vacances	12
G.12. Effectifs de l'Office de la protection du consommateur depuis 2001-2002.....	16
G.13. Baux pour espaces loués par la SIQ.....	17
G.14. Baux auxquels la SIQ a mis fin en 2003-2004 et les prévisions pour 2004-2005	18
G.15. Baux pour espaces loués par des firmes autres que la SIQ.....	19
G.16. Coûts de déménagement, d'aménagement et travaux effectués dans les cabinets	20
G.17. Personnel de cabinet.....	21
G.18. Budget discrétionnaire.....	22
G.19. Dépenses de transfert du fédéral.....	23
G.20. Personnel en disponibilité	24
G.21. Personnel hors structure	25
G.22. Personnel affecté à des organismes parapublics	26
G.23. Personnel rémunéré par des organismes parapublics	27
G.24. Personnel recevant une double rémunération	28
G.25. Matériel informatique – Liste détaillée.....	29
G.26. Masse salariale du cabinet ministériel	46
G.27. Abonnements	47
G.28. Site Internet.....	48
G.29. Programmes spécifiques offerts aux jeunes	50
G.30. Ententes signées ou annoncées lors de mission à l'étranger.....	51
G.31. Équité salariale	52
G.32. Technologie de l'information – Dépenses	53
G.33. Réingénierie de l'État – Contrats octroyés.....	54
G.34. Réingénierie de l'État – Sondages commandés	55
G.35. Employés occasionnels – Méthodologie employée pour effectuer la planification des départs à la retraite, des embauches et du renouvellement des contrats	56
G.36. Comités ministériels sur l'organisation du travail	57
G.37. Sécurité des ministères.....	58
G.38. Politiques ministérielles visant à assurer la confidentialité des informations – Griefs et sanctions	59

Office de la protection du consommateur

Étude des crédits 2004-2005 Table des matières

G.39.	Circulation et la confidentialité de l'information – Directives nouvelles ou modifiées et coût des mesures appliquées	60
G.40.	Nominations de mandataires, émissaires, négociateurs et médiateurs	61
G.41.	Ententes ou lettres d'entente avec le gouvernement fédéral et ses organismes	62
G.42.	Services gouvernementaux – Privatisation ou impartition	63
G.43.	Tournées ministérielles et sous-ministérielles dans les régions du Québec	64
G.44.	Gouvernement en ligne – Études, avis ou achat de matériel	65
G.45.	Missions effectuées à l'étranger – Rapports et évaluations.....	66
G.46.	Commissaire au lobbying– Avis demandés	67
G.47.	Commissaire d'accès à l'information – Avis demandés.....	68
G.48.	Adjoint parlementaire des membres du Conseil des ministres – Mandats.....	69
G.49.	Postes non comblés.....	70
G.50.	Employés occasionnels mis à pied	71
G.51.	Compressions fixées par le Conseil du trésor pour fermer l'année 2003-2004 et mesures prises pour les réaliser	72
G.52.	Conseil des ministres – Nominations	73
G.53.	Réingénierie de l'État – Solutions proposées	74
G.54.	Réingénierie de l'État – Contrats confiés à l'externe	75
G.55.	Voyages en avion – Dépenses	76
G.56.	Directives sur « la transparence et l'éthique » et sur « les règles applicables lors de la cessation d'exercice » - Attachés politiques ayant signées.....	77
G.57.	Traiteurs – Dépenses	78
G.58.	Condition féminine – Fonctionnaires responsables	79
G.59.	Condition féminine – Publications	80
G.60.	Comités interministériels et groupes de travail	81
G.61.	Mémoires au Conseil des ministres	82

Office de la protection du consommateur

Étude des crédits 2004-2005 Table des matières

2. DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

QUESTIONS PARTICULIÈRES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR	P.
P.54. Subventions aux associations de consommateurs	83
P.55. Renseignements demandés et plaintes reçues	88
1) Demandes de renseignements et de plaintes acheminées à l'Office de la protection du consommateur par bureaux régionaux	89
2) Demandes de renseignements et de plaintes acheminées à l'Office de la protection du consommateur par catégories	90
3) Demandes de renseignements et de plaintes acheminées à l'Office de la protection du consommateur mais adressées à d'autres ministères ou organismes	91
4) Plaintes traitées, rejetées et transférées avec les motifs évoqués pour conclure au rejet ou au transfert	91
5) a, b, c, d, e, f, Demandes de renseignements et de plaintes pour certains secteurs	92
P.56. Plaintes ayant mené à des interventions juridiques	93
P.57. Plaintes menées par la Direction des affaires juridiques / Justice / Procureur général	95
P.58. Médiations entreprises et médiations réussies	96
P.59. Effectifs – Ventilation par catégories et par régions	97
P.60. Personnel affecté aux enquêtes et à la surveillance, au traitement des plaintes, à la médiation et aux demandes de renseignements	99
P.61. Montant dépensé pour activités de communication et d'éducation	100
P.62. Revenus provenant des amendes	101
P.63. Études ou sondages commandés	102
P.64. Enquêtes réalisées	103
P.65. Plan Québec-Régions – Suivis donnés aux engagements	105
P.66. Réforme de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> – Travaux menés	106

G.01 Comparaison pour chaque ministère et chaque organisme, par poste budgétaire, entre les crédits 2003-2004 et 2004-2005

COMPARAISON ENTRE LES CRÉDITS 2003-2004 ET 2004-2005

12-4

Relations avec les citoyens et Immigration

Programme 3
Conseil et organismes de protection relevant du ministre

Éléments	2004-2005			2003-2004	
	Budget de dépenses	Moins : Amortissement	Plus : Investissements	Crédits	Crédits
			(000 \$)		
1. Office de la protection du consommateur	7 636,1	141,1	34,4	7 529,4	7 829,4
2. Commission d'accès à l'information	4 181,8	42,1	12,0	4 151,7	4 151,7
3. Conseil des relations interculturelles	695,4	8,0	3,0	690,4	690,4
4. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	12 957,8	87,8	321,0	13 191,0	13 084,0
	25 471,1	279,0	370,4	25 562,5	25 755,5
Crédit à voter				25 562,5	25 755,5

Ce programme vise à permettre aux citoyens de faire appel, lorsque nécessaire, aux organismes qui sont chargés de protéger leurs droits, que ce soit par rapport au respect des droits et libertés de la personne, à l'égalité entre les personnes, à la protection des renseignements personnels ou aux droits des consommateurs. Ce programme vise aussi à permettre au Ministère d'obtenir un éclairage sur des problématiques particulières touchant les relations interculturelles en vue de définir ses orientations, d'identifier les grandes avenues d'intervention et de choisir les mesures les plus appropriées pour répondre aux besoins exprimés.

G.02 Organigramme du ministère ou de l'organisme en indiquant pour chaque poste le nom et le titre du titulaire ainsi que le numéro de téléphone.

ORGANIGRAMME DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Cette question ne semble pas pertinente pour l'Étude des crédits.

G.03 Liste de toutes les publications du ministère ou de l'organisme (incluant les publications régulières, particulières ou occasionnelles)

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

PUBLICATIONS RÉGULIÈRES

Publications de l'OPC pour l'année financière 2003-2004

Titre de la parution	Tirage (exemplaires)	Coût d'impression	Imprimeur	Mode de distribution
Appearances can be deceptive	5 000	662	Les Impressions 03	Office de la protection du consommateur
Arrangements préalables de services funéraires et de sépulture	5 000	888	Les Impressions 03	Office de la protection du consommateur
Attention aux offres d'emploi trop alléchantes	8 000	846	Les Impressions 03	Office de la protection du consommateur
Cour de langue ou de danse...	5 000	960	Les Impressions 03	Office de la protection du consommateur
Dépliant du CAMVAP ¹	10 000	402	Les Impressions 03	Société canadienne des postes Office de la protection du consommateur
L'auto et la moto...	10 000	3386	Les Impressions 03	Office de la protection du consommateur
L'Office vous aide à faire valoir vos droits	10 000	1460	Les Impressions 03	Office de la protection du consommateur
La publicité : faut en pendre et laisser	5 000	888	Les Impressions 03	Office de la protection du consommateur
Le Profil du commerçant	10 000	957	Les Impressions 03	Office de la protection du consommateur
Le Profil du commerçant (Réimpression)	20 000	1692	Les Impressions 03	Office de la protection du consommateur
Les contrats : signer c'est s'engager	8 000	1246	Les Impressions 03	Office de la protection du consommateur
Les pratiques de commerce : gare aux apparences	8 000	846	Les Impressions 03	Office de la protection du consommateur
Les transactions entre particuliers : auto	5 000	960	Les Impressions 03	Office de la protection du consommateur
Overdue accounts?	5 000	888	Les Impressions 03	Office de la protection du consommateur
Pour faire bon ménage avec le réparateur d'appareils ménagers	8 000	846	Les Impressions 03	Office de la protection du consommateur
Prearranged funeral	5 000	888	Les Impressions 03	Office de la protection du consommateur
Prix Hommage (anglais)	1 500	319	Les Impressions 03	Société canadienne des postes Office de la protection du consommateur
Prix Hommage (français)	7 000	960	Les Impressions 03	Société canadienne des postes Office de la protection du consommateur
Rapport annuel de gestion 2002-2003	300	1551	Les Impressions 03	Société canadienne des postes Office de la protection du consommateur
The Office is there to hold	5 000	888	Les Impressions 03	Office de la protection du consommateur
TOTAL	140 800	21 533		

¹ Le dépliant du CAMVAP a coûté en réalité 1202,00 \$ dont 800,00 \$ ont été assumés par le CAMVAP.

G.04 Liste des voyages hors Québec depuis le 1^{er} avril 2003 :

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

VOYAGES HORS QUÉBEC

Endroit	But	Participants		Coût
OTTAWA 04-03-14 au 04-03-16	Audition dans le cadre de l'Accord sur le commerce intérieur	Panel spécialement constitué pour l'audition	M ^e André Allard	592,58 \$
BRUXELLES 04-02-01 au 04-02-08	Conférence dans le cadre de la 6 ^e rencontre annuelle de TACD	Membres de Trans Atlantic Consumer Dialogue	M ^e André Allard	1 549,11 \$
WINNIPEG 04-01-15 et 04-01-16	Réunion des ministres responsables de la consommation	Ministres et sous-ministres présents	M. Maurice Boisvert, président M ^e André Allard	1 242,01 \$ 1 024,99 \$
PARIS 03-11-28 au 03-12-06	Conférencier aux rencontres internationales de la consommation	Directeur général de la DGCCRF Président de la MEN	M. Maurice Boisvert, président	523,31 \$
TORONTO 03-06-26 au 03-06-28	Membre du jury du prix de l'IAPC	Membres de l'IAPC	M. Maurice Boisvert, président	1 337,20 \$

G.05 Liste des dépenses en publicité (incluant sur Internet) et des articles promotionnels :

- les sommes dépensées pour l'exercice financier 2003-2004 et les prévisions pour 2004-2005 ;
- les noms des fournisseurs ;
- le but visé par chaque dépense.

PUBLICITÉ ET ARTICLES PROMOTIONNELS – DÉPENSES

L'Office de la protection du consommateur a fait produire, en matériel publicitaire, les items suivants :

Tasses Consommation responsable			Montant
	Conception graphique	Marie-Eve Préaux	25,00 \$
	Réalisation et livraison	Impressions Rive-Sud	561,67 \$
		Sous-total	586,67 \$
Calendriers d'ordinateur OPCjeunesse			
	Conception et réalisation	Impressions MACA	2 100,38 \$
Parapost « Prix de l'Office de la protection du consommateur »			
	Conception et réalisation	Reprographic	372,00 \$
Total des dépenses de matériel publicitaires en 2003-2004			3 059,05 \$

Année financière 2004-2005

Conformément aux règles gouvernementales, une programmation détaillée sera soumise au Secrétariat à la communication gouvernementale.

G.06 Liste des sondages et groupes de discussions effectués durant l'exercice financier 2003-2004 à la demande des cabinets des membres du Conseil des ministres, ministères, organismes, sociétés, régies et commissions qui s'y rattachent :

- **liste des coûts ;**
 - **copie des soumissions ;**
 - **copie du questionnaire et du résultat ;**
 - **firme ayant obtenu le contrat.**
-

SONDAGE ET GROUPES DE DISCUSSION

L'Office de la protection du consommateur n'a réalisé, en 2003-2004, aucun sondage ou groupe d'étude à la demande des cabinets des membres du Conseil des ministres, ministères, organismes, sociétés, régies et commissions qui s'y rattachent.

G.07 Liste des études commandées à l'extérieur ou à l'intérieur durant l'exercice financier 2003-2004 à la demande d'un ministère ou d'un organisme:

- liste des coûts ;
 - copie des soumissions ;
 - copie des études ;
 - firme ou individu ayant obtenu le mandat ;
 - copie du contrat.
-

ÉTUDES COMMANDÉES

L'Office de la protection du consommateur n'a commandé aucune étude en 2003-2004.

G.08 Liste des contrats de moins de 25 000 dollars octroyés par un ministère ou un organisme en 2003-2004 en indiquant:

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

CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$

Liste des contrats de moins de 25 000 \$ réalisés entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2004

PROFESSIONNEL / FIRME	OBJET DU CONTRAT	COÛT
Agence de déménagement JMV	Déménagement de mobilier	395,85 \$
B.C.L. enr.	Nettoyage de distributeurs d'eau	486,00 \$
Benoit Latulippe Traiteur	Traiteur	331,00 \$
Buffet Clémentine	Traiteur	286,60 \$
Cabinet de traduction Dialangue	Traduction de textes	1 376,92 \$
Calligraphe Anna-Linda Gagné	Calligraphie	80,00 \$
Centre clinique synergie	Expertise	1 560,00 \$
CGI		1 392,86 \$
Claude Boulanger	Nettoyage de distributeurs d'eau	35,00 \$
CNW Telbec	Fil de presse	1 873,56 \$
Communication Demo inc.	Revue de presse	11 671,81 \$
Compugen	Services support informatique	15 215,00 \$
DGSIG	Service d'entretien équipement informatique	19 640,00 \$
Entretien bureautique inc.	Réparation de matériel bureautique	225,95 \$
Enveloppe Innova inc.	Impression	1 120,50 \$
Évaluateurs Deschatelets Appraisers	Évaluateurs experts	275,00 \$
Folia Design	Entretien de plantes	1 054,96 \$
Groupe 3 soft	Services support informatique	960,00 \$
Hélène Dumais	Correction de textes	985,00 \$
Hélène Fortin	Expertise	325,00 \$
Impressions Alliance 9000 inc.	Impression	1 974,50 \$
Imprimerie C.P.L. inc.	Impression	2 404,00 \$
Jobin Gilles	Composition	2 300,00 \$
Le Postino	Traiteur	162,45 \$
Les archives Iron Mountain	Entreposage de disquettes	3 536,97 \$
Les Consultants Longpré	PAE	5400,00 \$
Les Façades de la Gare	Réparation de porte	107,06 \$
Les Impressions 03 inc.	Impression de formulaires Travaux pour publication	24 522,00 \$ 1 551,00 \$
Les productions reprografic	Impression	195,00 \$

G.08 Liste des contrats de moins de 25 000 dollars octroyés par un ministère ou un organisme en 2003-2004 en indiquant:

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

Les textes impeccables inc.	Correction de textes	1 569,50 \$
Loran technologie	Support informatique	2 280,00 \$
Medianor inc.	Revue de presse	230,17 \$
Michel Bellerose Expert-conseil inc.	Experts-conseils	1 157,00 \$
Microsoft	Services support informatique	7 791,00 \$
P. Aubut inc.	Réparation de serrures	546,90 \$
Parution	Impression	15 039,50 \$
PG Systèmes d'information	Services support informatique	625,62 \$
Pomerleau Maître Traiteur	Traiteur	297,10 \$
Préaux Marie-ève	Conception	25,00 \$
Quali-Texte enr.	Correction de textes	300,00 \$
Reprographie gouvernementale	Impression	2 322,73 \$
SEEB	Réparation équipement bureautique	24 214,66 \$
Service de restauration le Parlementaire	Traiteur	126,50 \$
Service de traduction Myriade	Traduction de textes	122,80 \$
Service Maytag Montréal inc.	Réparation d'appareils ménager	131,50 \$
Traiteur Le Tour de la terre	Traiteur	321,25 \$
Total		158 545,22 \$

G.09 Le montant, pour l'année 2002-2003, de chacune des dépenses suivantes :

- la photocopie ;
- la téléphonie cellulaire et coût d'utilisation ;
- les téléavertisseurs ;
- le mobilier de bureau ;
- 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.

FONCTIONNEMENT – DÉPENSES DIVERSES¹

POSTE DE DÉPENSES	MONTANT (MILLIER \$)
Photocopie	16,0 \$
Téléphonie cellulaire et coût d'utilisation	8,3 \$
Téléavertisseurs	0,7 \$
Mobilier de bureau	1,4 \$
Distributeurs d'eau de source	1,3 \$
Remboursement des frais de déplacement	124,0 \$
Congrès, colloques et autres sessions de type perfectionnement ² :	
a) au Québec	23,7 \$
b) à l'extérieur du Québec	0,0 \$

¹ Dépenses au 31 mars 2004

² Coûts directs

- G.10 Le nombre et la répartition, par tranches d'âge, du personnel masculin et féminin, 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'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) par ministère, par cabinet ministériel et par organisme pour 2003-2004, ainsi que les prévisions pour 2004-2005, 2005-2006 et 2006-2007. Pour chaque catégorie, indiquer le pourcentage par rapport à l'effectif total du ministère ou de l'organisme.**

RÉPARTITION DU PERSONNEL FÉMININ ET MASCULIN, DES PERSONNES HANDICAPÉES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Personnel en 2003-2004

Répartition du personnel		%	- 35 ans	+ 35 ans
Catégorie d'emploi				
Hors cadre	Hommes	0,9		1
	Femmes			
Cadres	Hommes	4,5		5
	Femmes	2,7		3
Professionnels	Hommes	17,9	2	18
	Femmes	11,6	1	12
Fonctionnaires	Hommes	16,9	2	17
	Femmes	45,5	4	47
TOTAL		100,0 ¹	9	103
Communautés culturelles				
Professionnels	Hommes	0,9		1
	Femmes	0,9		1
Fonctionnaires	Hommes	1,8		2
	Femmes	1,8		2
TOTAL		5,4	0	6
Handicapés				
Fonctionnaires	Hommes	0,9		1
	Femmes	0,9	1	
TOTAL		1,8	1	1
Anglophones				
Cadres	Hommes	0,9		1
	Femmes			
Fonctionnaires	Hommes			
	Femmes	0,9		1
TOTAL		1,8	0	2
Autochtones				
Fonctionnaires	Hommes			
	Femmes	0,9		1
TOTAL		0,9	0	1

¹ Ces statistiques se réfèrent à des postes occupés et non des postes autorisés : 104 réguliers et 8 occasionnels pour un total de 112.

- G.11 À chacun des mois de l'exercice budgétaire 2003-2004, pour chaque ministère et organisme (par établissement pour le ministère de la Santé et des Services sociaux et le réseau de l'Éducation), et ce, par catégories d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) :
- a) nombre total de jours de maladie pris par le personnel ;

b) nombre total d'heures de travail supplémentaires (argent, vacances, etc.) ;

c) nombre total de jours de vacances pris par le personnel.

CONGÉS DE MALADIE, HEURES SUPPLÉMENTAIRES ET VACANCES

- a) Nombre total de jours de maladie pris par le personnel
- Ces données incluent le personnel occasionnel

Congés de maladie en 2003-2004¹

MOIS	Professionnel	Fonctionnaire	Cadre	Total
Avril	6,5	36,0	7,0	49,5
Mai	14,5	43,0	5,0	62,5
Juin	31,5	37,5	0,5	69,5
Juillet	40,5	42,5	5,5	88,5
Août	48,0	62,5	-	110,5
Septembre	25,5	77,0	3,5	106,0
Octobre	26,0	53,0	-	79,0
Novembre	15,0	65,5	-	80,5
Décembre	9,0	36,5	-	45,5
Janvier	8,0	39,0	4,0	51,0
Février	7,0	36,5	-	43,5
Mars	1,0	-	-	1,0
Total	232,5	529,0	25,5	787,0

¹ Données fournies par SAGIP au 5 mars 2004.

G.11 À chacun des mois de l'exercice budgétaire 2003-2004, pour chaque ministère et organisme (par établissement pour le ministère de la Santé et des Services sociaux et le réseau de l'Éducation), et ce, par catégories d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) :

- a) nombre total de jours de maladie pris par le personnel ;
- b) nombre total d'heures de travail supplémentaires (argent, vacances, etc.) ;
- c) nombre total de jours de vacances pris par le personnel.

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

Ces données incluent le personnel occasionnel

Personnel professionnel – Heures supplémentaires en 2003-2004²

MOIS	Nbre d'heures effectuées	Payées		Compensées	
		Nbre d'heures	Montant	Nbre d'heures	Montant
Avril	87,49	26,50	1 411,92 \$	60,99	2 239,92 \$
Mai	91,50	15,00	599,25 \$	76,50	3 209,12 \$
Juin	38,00	-	-	38,00	1 652,29 \$
Juillet	-	-	-	-	-
Août	-	-	-	-	-
Septembre	68,91	-	-	68,91	2 139,23 \$
Octobre	55,82	-	-	55,82	2 181,65 \$
Novembre	51,25	-	-	51,25	2 103,85 \$
Décembre	16,16	-	-	16,16	689,18 \$
Janvier	41,00	27,50	1 253,64 \$	13,50	359,38 \$
Février	67,25	39,00	1 722,69 \$	28,25	843,85 \$
Mars	-	-	-	-	-
Total	517,38	108,00	4 987,50 \$	409,38	15 418,47 \$

² Données fournies par SAGIP au 5 mars 2004

G.11 À chacun des mois de l'exercice budgétaire 2003-2004, pour chaque ministère et organisme (par établissement pour le ministère de la Santé et des Services sociaux et le réseau de l'Éducation), et ce, par catégories d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) :

- a) nombre total de jours de maladie pris par le personnel ;
- b) nombre total d'heures de travail supplémentaires (argent, vacances, etc.) ;
- c) nombre total de jours de vacances pris par le personnel.

Personnel fonctionnaire – Heures supplémentaires en 2003-2004³

MOIS	Nbre d'heures effectuées	Payées		Compensées	
		Nbre d'heures	Montant	Nbre d'heures	Montant
Avril	79,24	21,08	688,79 \$	58,16	2 019,85 \$
Mai	49,24	22,25	750,73 \$	26,99	847,20 \$
Juin	58,00	33,00	1 142,14 \$	25,00	738,24 \$
Juillet	9,75	5,75	183,66 \$	4,00	123,26 \$
Août	16,50	-	-	16,50	677,18 \$
Septembre	26,25	11,50	323,44 \$	14,75	587,57 \$
Octobre	40,08	12,83	352,60 \$	27,25	1 031,48 \$
Novembre	17,25	9,50	304,48 \$	7,75	287,68 \$
Décembre	-	-	-	-	-
Janvier	15,50	-	-	15,50	506,57 \$
Février	5,00	-	-	5,00	191,13 \$
Mars	-	-	-	-	-
Total	316,81	115,91	3 745,84 \$	200,90	7 010,16 \$

³ Données fournies par SAGIP au 5 mars 2004.

G.11 À chacun des mois de l'exercice budgétaire 2003-2004, pour chaque ministère et organisme (par établissement pour le ministère de la Santé et des Services sociaux et le réseau de l'Éducation), et ce, par catégories d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) :

- a) nombre total de jours de maladie pris par le personnel ;
- b) nombre total d'heures de travail supplémentaires (argent, vacances, etc.) ;
- c) nombre total de jours de vacances pris par le personnel.

c) Nombre total de jours de vacances pris par le personnel

Vacances en 2003-2004⁴

MOIS	Professionnel	Fonctionnaire	Cadre	Total
Avril	11,5	56,5	7,5	75,5
Mai	28,5	47,0	3,0	78,5
Juin	64,5	153,5	15,0	233,0
Juillet	260,0	418,5	49,0	727,5
Août	163,5	343,5	93,0	600,0
Septembre	44,5	89,5	20,0	154,0
Octobre	5,0	65,0	25,0	95,0
Novembre	5,0	34,0	22,0	61,0
Décembre	64,5	91,5	52,5	208,5
Janvier	15,5	46,5	29,5	91,5
Février	23,5	20,0	10,5	54,0
Mars	14,0	59,0	5,0	78,0
Total	700,0	1 424,5	332,0	2 456,5

⁴ Données fournies par SAGIP au 5 mars 2004.

G.12 Concernant les effectifs de chacun des ministères et organismes, et ce, pour chacun des exercices budgétaires depuis 2001-2002 :

- a) 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) ;
 - b) évolution du nombre d'employés bénéficiant d'un traitement additionnel en raison de la complexité de la tâche à accomplir ;
 - c) nombre d'employés bénéficiant d'un traitement supérieur à celui normalement prévu pour la tâche qu'ils ont accomplie ;
 - d) nombres de postes par catégories d'emploi et par leur territoire habituel de travail (centre principal de direction et chacune des régions) ;
 - e) niveau des effectifs pour chacune des catégories d'emploi pour chacun des cinq prochains exercices budgétaires ;
 - f) nombre de départs à la retraite anticipés pour les cinq prochaines années.
-

EFFECTIFS DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR DEPUIS 2001-2002

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor.

G.13 La liste des baux pour les espaces loués de la SIQ en indiquant pour chacun d'eux :

- l'emplacement de la location ;
 - la superficie du local loué ;
 - la superficie réellement occupée ;
 - la superficie Inoccupée ;
 - le coût de location au mètre carré ;
 - le coût total de ladite location ;
 - les coûts d'aménagement réalisés en 2002-2003, la nature des travaux et le ou les bureaux visés ;
 - la durée du bail.
-

BAUX POUR ESPACES LOUÉS PAR LA SIQ

La réponse sera transmise par le Conseil du trésor.

G.14 Liste des baux auxquels la SIQ a mis fin en 2003-2004 et prévisions 2004-2005.

**BAUX AUXQUELS LA SIQ A MIS FIN EN 2003-2004
ET LES PRÉVISIONS POUR 2004-2005**

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor.

G.15 Mise à part la SIQ, la liste des firmes en 2003-2004 de qui on a loué 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 2003-2004, la nature des travaux et le ou les bureaux visés ;
 - la durée du bail ;
 - le propriétaire et/ou le nom de la firme.
-

BAUX POUR ESPACES LOUÉS À DES FIRMES AUTRES QUE LA SIQ

L'Office n'a aucun espace loué à des firmes autres que la SIQ.

G.16 Coûts de déménagement, d'aménagement et travaux effectués dans les cabinets ministériels depuis le 29 avril 2003.

**COÛTS DE DÉMÉNAGEMENT, D'AMÉNAGEMENT
ET TRAVAUX EFFECTUÉS DANS LES CABINETS**

Cette question ne concerne pas l'Office de la protection du consommateur.

G.17 **Liste du personnel de cabinet de chaque membre du Conseil des ministres au 1^{er} mars 2004 en indiquant pour chaque individu :**

- **la date et l'entrée en fonction ;**
 - **le titre de la fonction ;**
 - **l'adresse ou le port d'attache ;**
 - **le traitement annuel ou, selon le cas, les honoraires versés ;**
 - **la liste du personnel politique, incluant le personnel de soutien, qui fait partie de la fonction publique et de quelle masse salariale il relève ;**
 - **la description des tâches ;**
 - **le montant détaillé des salaires, des honoraires et des contrats donnés par le cabinet depuis le 29 avril 2003 ;**
 - **le nombre total d'employés au cabinet ;**
 - **le nom des employés bénéficiant d'un traitement supérieur à celui normalement prévu pour la fonction occupée.**
-

PERSONNEL DE CABINET

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

G.18 Liste des sommes d'argent versées en 2003-2004 à même le budget discrétionnaires du :

a) ministre :

b) ministère ou de l'organisme, en indiquant :

- le nom de l'organisme ou de la personne concernée ;
 - le montant attribué ;
 - le projet visé et le résultat.
-

BUDGET DISCRÉTIONNAIRE

Cette question ne concerne pas l'Office de la protection du consommateur

-
- G.19 La ventilation détaillée des budgets de dépenses afférentes aux transferts obtenus du gouvernement fédéral (préciser le montant reçu) en 2002-2003 et 2003-2004 ; pour chacun des programmes ou des fonds, description sommaire du mode de subvention et les prévisions pour les exercices financiers 2004-2005, 2005-2006 et 2006-2007.**
-

DÉPENSES DE TRANSFERT DU FÉDÉRAL

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

G.20 **Liste du personnel en disponibilité par catégories d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc...) en indiquant :**

- **le poste initial ;**
 - **le salaire ;**
 - **le poste actuel, s'il y a lieu ;**
 - **la date de mise en disponibilité ;**
 - **la prévision 2003-2004 et 2004-2005.**
-

PERSONNEL EN DISPONIBILITÉ

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor.

G.21 Liste du personnel hors structure par catégories d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc...) rémunéré par le ministère qui n'occupe aucun poste dans ce ministère :

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

PERSONNEL HORS STRUCTURE

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

G.22 Liste du personnel rémunéré par le ministère et affecté à des organismes parapublics non gouvernementaux et autres :

- **assignation initiale ;**
 - **assignation actuelle ;**
 - **salaire ;**
 - **date de la fin d'assignation, s'il y a lieu.**
-

PERSONNEL AFFECTÉ À DES ORGANISMES PARAPUBLICS

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

G.23 Liste du personnel rémunéré par des organismes parapublics non gouvernementaux et autres affectés au ministère :

- **assignation initiale ;**
 - **assignation actuelle ;**
 - **salaire ;**
 - **date de la fin de l'assignation, s'il y a lieu.**
-

PERSONNEL RÉMUNÉRÉ PAR DES ORGANISMES PARAPUBLICS

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

G.24 Liste du personnel par catégories d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires) qui reçoit une double rémunération, soit celle rattachée à leur fonction et un revenu d'un régime de retraite du secteur public, parapublic ou des réseaux de la santé et de l'éducation, soit les commissions scolaires, les cégeps, les établissements universitaires, les régies régionales de la santé et les établissements hospitaliers, en indiquant :

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

PERSONNEL RECEVANT UNE DOUBLE RÉMUNÉRATION

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

G.25 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique (année d'acquisition, modèle et la somme dépensée).

MATÉRIEL INFORMATIQUE – LISTE DÉTAILLÉE

[illegible]

G.25 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique (année d'acquisition, modèle et la somme dépensée).

[illegible]

G.25 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique (année d'acquisition, modèle et la somme dépensée).

Catégorie	Modèle	Exercice	Coût
Clavier	Keytronic - E03602QCBF	ND	- \$
Clavier	Keytronic - E03602QCBF	1994	- \$
Clavier	Keytronic - E03602QCBF-C	1996	64,35 \$
Clavier	Keytronic - E03602QCBF-C	1996	64,35 \$
Clavier	Keytronic - E03602QCBF-C	1996	64,35 \$
Clavier	Keytronic - E03602QCBF-C	1996	64,35 \$
Clavier	Keytronic - E03602QCBF-C	1996	64,35 \$
Clavier	Keytronic - E03602QCBF-C	1996	64,35 \$
Clavier	Keytronic - E03602QCBF-C	1996	64,35 \$
Clavier	Keytronic - E03602QCBFSP2-C	ND	- \$
Clavier	Keytronic - E03602QCBFSP2-C	ND	- \$
Clavier	Keytronic - E03602QCBFSP2-C	2001	63,81 \$
Clavier	Mitsumi - KFKEA5XT	ND	- \$
Clavier	Mitsumi - KFKEA5XT	2003	- \$
Clavier	Mitsumi - KFKEA5XT	2003	- \$
Clavier	Mitsumi - KFKEA5XT	2003	- \$
Clavier	Mitsumi - KFKEA5XT	2003	- \$
Clavier	Mitsumi - KFKEA5XT	2003	12,35 \$
Clavier	Mitsumi - KFKEA5XT	2003	- \$
Disque dur	Autres - 1.08Gb	2003	- \$
Disque dur	Fujitsu - 20Gb	2003	- \$
Disque dur	Hewlett Packard - Disque rigide Ultra-320 SCSI de 36.4Gb, 15 000 RPM (#286776-B22)	2002	787,00 \$
Disque dur	Hewlett Packard - Disque rigide Ultra-320 SCSI de 36.4Gb, 15 000 RPM (#286776-B22)	2002	787,00 \$
Disque dur	Hewlett Packard - Disque rigide Ultra-320 SCSI de 36.4Gb, 15 000 RPM (#286776-B22)	2002	787,00 \$
Disque dur	Hewlett Packard - Disque rigide Ultra-320 SCSI de 36.4Gb, 15 000 RPM (#286776-B22)	2002	787,00 \$
Disque dur	Hewlett Packard - Disque rigide Ultra-320 SCSI de 36.4Gb, 15 000 RPM (#286776-B22)	2002	787,00 \$
Disque dur	Hewlett Packard - Disque rigide Ultra-320 SCSI de 36.4Gb, 15 000 RPM (#286776-B22)	2002	787,00 \$
Disque dur	Western Digital - WD200 (IDE 20Gb)	2003	- \$
Divers	Lan Rack - LS2RM	2003	1 776,10 \$
Fax / Modem	US Robotics - 14,400	1993	249,95 \$
Fax / Modem	US Robotics - 28,800	1994	360,00 \$
Fax / Modem	US Robotics - 33,600	1998	213,41 \$
Fax / Modem	US Robotics - 33,600 FaxModem	ND	- \$
Fax / Modem	US Robotics - 33,600 FaxModem	ND	- \$
Fax / Modem	US Robotics - 33,600 FaxModem	ND	- \$
Fax / Modem	US Robotics - 33,600 FaxModem	ND	- \$
Fax / Modem	US Robotics - 33,600 FaxModem	ND	213,41 \$
Fax / Modem	US Robotics - USB265660A 56K Win Modem	2003	45,96 \$
Fax / Modem	US Robotics - USB325699B 56K	2003	68,96 \$
Fax / Modem	US Robotics - USB325699B 56K	2003	68,96 \$
Hub	D-Link - DE-809TC	ND	- \$
Hub	D-Link - DE-809TC	ND	- \$
Hub	D-Link - DE-809TC	ND	- \$
Hub	D-Link - DE-809TP	ND	- \$
Hub	D-Link - DE-812TP	1996	- \$
Hub	D-Link - DE-824TP	1996	665,00 \$
Hub	D-Link - DE-824TP	1996	495,00 \$
Hub	D-Link - DE-824TP	1996	495,00 \$
Hub	D-Link - DE-824TP	1996	695,00 \$
Hub	D-Link - DE-824TP	1996	495,00 \$
Hub	D-Link - DE-824TP	1996	695,00 \$
Hub	D-Link - DE-824TP	1996	495,00 \$
Imprimante	Hewlett Packard - C2655A : DESKJET 340	1996	399,99 \$
Imprimante	Hewlett Packard - HP OfficeJet T45xi	1999	800,00 \$
Imprimante	Lexmark - Optra S 1255 N	1998	1 924,00 \$
Imprimante	Lexmark - Optra S 1255 N	1998	1 924,00 \$

G.25 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique (année d'acquisition, modèle et la somme dépensée).

Catégorie	Modèle	Exercice	Coût
Imprimante	Lexmark - Optra S 1255 N	1998	1 575,00 \$
Imprimante	Lexmark - Optra S 1650N	1997	3 633,00 \$
Imprimante	Lexmark - Optra S 1650N	2003	- \$
Imprimante	Lexmark - Optra S 2450	1997	- \$
Imprimante	Lexmark - Optra T 622DN	2002	5 300,98 \$
Imprimante	Lexmark - Optra T522	2001	1 751,24 \$
Imprimante	Lexmark - Optra T522	2001	1 751,24 \$
Imprimante	Lexmark - Optra T522	2001	1 751,24 \$
Imprimante	Lexmark - Optra T522	2001	1 751,24 \$
Imprimante	Lexmark - Optra T522	2001	1 751,24 \$
Imprimante	Lexmark - Optra T522	2001	1 751,24 \$
Imprimante	Lexmark - Optra T522	2001	1 751,24 \$
Imprimante	Lexmark - Optra T522	2001	1 751,24 \$
Imprimante	Lexmark - Optra T522	2001	1 751,24 \$
Imprimante	Lexmark - Optra T522	2001	1 751,24 \$
Imprimante	Lexmark - Optra T522	2001	1 751,24 \$
Imprimante	Lexmark - Optra T522	2001	1 751,24 \$
Imprimante	Lexmark - Optra T522	2001	1 751,24 \$
Imprimante	Lexmark - Optra T522	2001	1 751,24 \$
Imprimante	Lexmark - Optra T522	2001	1 751,24 \$
Imprimante	Lexmark - Optra T610	ND	- \$
Imprimante	Lexmark - Optra T610	ND	- \$
Imprimante	Lexmark - Optra T610	ND	- \$
Imprimante	Lexmark - Optra T610	ND	- \$
Imprimante	Lexmark - Optra T610	ND	- \$
Imprimante	Lexmark - OptraColor 1200N	ND	6 730,98 \$
Imprimante	Lexmark - OptraColor 1200N	2001	3 671,00 \$
Lecteur	Autres - LS120	ND	- \$
Lecteur	Hewlett Packard - DVD-ROM Slim Line (#264007-B21)	2002	250,00 \$
Lecteur	Hewlett Packard - DVD-ROM Slim Line (#264007-B21)	2002	250,00 \$
Logiciel (Assurance)	Microsoft - Exchange Client par utilisateur, renouvellement d'assurance 1 an	2003	15,77 \$
Logiciel (Assurance)	Microsoft - Exchange Serveur Standard, renouvellement d'assurance 1 an	2003	159,98 \$
Logiciel (Assurance)	Microsoft - FrontPage, renouvellement d'assurance 1 an	2003	30,73 \$
Logiciel (Assurance)	Microsoft - MSDN Universer All Languages, renouvellement d'assurance 1 an	2003	1 180,59 \$
Logiciel (Assurance)	Microsoft - Office Professionnel, renouvellement d'assurance 1 an	2003	121,37 \$
Logiciel (Assurance)	Microsoft - Office Standard, renouvellement d'assurance 1 an	2003	98,52 \$
Logiciel (Assurance)	Microsoft - SharePoint Portal Client par utilisateur, renouvellement d'assurance 1 an	2003	16,55 \$
Logiciel (Assurance)	Microsoft - SharePoint Portal Serveur, renouvellement d'assurance 1 an	2003	915,78 \$
Logiciel (Assurance)	Microsoft - SQL Client par utilisateur, renouvellement d'assurance 1 an	2003	33,89 \$
Logiciel (Assurance)	Microsoft - SQL Serveur Standard, renouvellement d'assurance 1 an	2003	152,89 \$
Logiciel (Assurance)	Microsoft - Visio Standard, renouvellement d'assurance 1 an	2003	42,56 \$
Logiciel (Assurance)	Microsoft - Windows Professionnel Client par utilisateur, renouvellement d'assurance 1 an	2003	7,09 \$
Logiciel (Assurance)	Microsoft - Windows Professionnel, renouvellement d'assurance 1 an	2003	49,65 \$
Logiciel (Assurance)	Microsoft - Windows Serveur Standard, renouvellement d'assurance 1 an	2003	164,72 \$
Logiciel (Assurance)	NAI (Network Associate Inc) - McAfee v7.0	2002	5,61 \$
Logiciel (Licence)	DameWare Development - DameWare NT Utilities v3.46 (3U-Pack)	2001	599,99 \$
Logiciel (Licence)	Hewlett Packard - Proliant ILO Advance Pack Graphic Mode (#263825-B21)	2002	480,00 \$

G.25 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique (année d'acquisition, modèle et la somme dépensée).

Catégorie	Modèle	Exercice	Coût
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 893,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 650Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 700Mhz	1999	1 752,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 700Mhz	1999	1 893,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 700Mhz	1999	1 893,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 700Mhz	1999	1 893,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 700Mhz	1999	1 893,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 700Mhz	1999	1 893,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 700Mhz	1999	1 893,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 700Mhz	1999	1 893,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium III 700Mhz	1999	1 893,14 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 1700Mhz	2001	1 869,00 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 1700Mhz	2001	1 869,00 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 1700Mhz	2001	1 869,00 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 1700Mhz	2002	1 254,46 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 1700Mhz	2002	1 254,46 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 1700Mhz	2002	1 254,46 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 1700Mhz	2002	1 254,46 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 1700Mhz	2002	1 254,46 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 1700Mhz	2002	1 254,46 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 1700Mhz	2002	1 254,46 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 1700Mhz	2002	1 254,46 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 1700Mhz	2002	1 254,46 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2000Mhz	2001	1 831,91 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2000Mhz	2001	1 831,91 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2000Mhz	2001	1 831,91 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2000Mhz	2001	1 831,91 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2000Mhz	2001	1 831,91 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2000Mhz	2001	1 831,91 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2000Mhz	2001	1 831,91 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2000Mhz	2001	1 831,91 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2000Mhz	2001	1 831,91 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2000Mhz	2001	1 831,91 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2000Mhz	2001	1 831,91 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2000Mhz	2001	1 831,91 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2000Mhz	2001	1 831,91 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 295,38 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 295,38 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 295,38 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 235,74 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 235,74 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 235,74 \$

G.25 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique (année d'acquisition, modèle et la somme dépensée).

Catégorie	Modèle	Exercice	Coût
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 235,74 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 235,74 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 235,74 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 235,74 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 235,74 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 235,74 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 235,74 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 295,38 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 295,38 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 295,38 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 295,38 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 295,38 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 295,38 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 295,38 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2002	1 295,38 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2003	1 160,94 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2003	1 160,94 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2003	1 160,94 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2003	1 160,94 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 2400Mhz	2003	1 160,94 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 227,90 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 227,90 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur	SEEB - Pentium IV 3200Mhz	2003	1 136,05 \$
Ordinateur de poche	Palm - M515 Couleur	2002	580,00 \$
Ordinateur de poche	Palm - Vx Français	2000	560,00 \$
Ordinateur portable	Compaq - Armada E500	2000	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Armada E500	2003	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium 150Mhz (Armada1540-DM)	ND	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium 150Mhz (Armada1540-DM)	ND	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium 150Mhz (Armada1540-DM)	ND	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium 150Mhz (Armada1540-DM)	ND	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium 150Mhz (Armada1540-DM)	ND	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium II 450Mhz (Armada E500)	ND	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium II 450Mhz (Armada E500)	ND	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium II 450Mhz (Armada E500)	ND	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium III 1000Mhz (Armada E500)	ND	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium III 500Mhz (Armada E500)	ND	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium III 500Mhz (Armada E500)	ND	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium III 800Mhz (Armada E500)	ND	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium III 800Mhz (Armada E500)	ND	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium III 900Mhz (Armada E500)	ND	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium III 900Mhz (Armada E500)	ND	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium III 900Mhz (Armada E500)	ND	- \$
Ordinateur portable	Compaq - Pentium III 900Mhz (Armada E500)	ND	- \$

G.25 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique (année d'acquisition, modèle et la somme dépensée).

Catégorie	Modèle	Exercice	Coût
Ordinateur portable	Compaq - Pentium III 900Mhz (Armada E500)	ND	- \$
Ordinateur portable	IBM - Pentium 133 Mhz	ND	- \$
Ordinateur portable	IBM - Pentium II 266Mhz MMX	ND	- \$
Ordinateur serveur	Compaq - Proliant 1500	ND	- \$
Ordinateur serveur	Compaq - Proliant 1500	ND	- \$
Ordinateur serveur	Compaq - Proliant 1500	1996	11 500,00 \$
Ordinateur serveur	Compaq - Proliant 1600	1998	12 807,00 \$
Ordinateur serveur	Compaq - Proliant 1600	1999	5 295,00 \$
Ordinateur serveur	Compaq - Proliant 1600	1999	7 821,00 \$
Ordinateur serveur	Compaq - Proliant 1600	1999	7 821,00 \$
Ordinateur serveur	Compaq - Proliant 1600	1999	5 295,00 \$
Ordinateur serveur	Compaq - Proliant 1600	1999	7 821,00 \$
Ordinateur serveur	Compaq - Proliant 3000	2000	11 465,00 \$
Ordinateur serveur	Compaq - Proliant 5500	1997	- \$
Ordinateur serveur	Compaq - Proliant ML370	2002	12 320,00 \$
Ordinateur serveur	Hewlett Packard - Proliant DL380R03	2002	4 925,00 \$
Ordinateur serveur	Hewlett Packard - Proliant DL380R03	2002	4 925,00 \$
Ordinateur serveur	Hewlett Packard - Proliant DL380R03	2003	5 199,12 \$
Ordinateur serveur	Hewlett Packard - Proliant DL380R03	2003	5 199,12 \$
Scanneur	Hewlett Packard - C7670A	1999	593,62 \$
Scanneur	Hewlett Packard - ScanJet 7400C	2002	- \$
Scanneur	Lexmark - OptraImage 242 (Photocopieur/Fax/Scanner)	2001	1 454,00 \$
Scanneur	Lexmark - OptraImage 242 (Photocopieur/Fax/Scanner)	2002	1 454,00 \$
Scanneur	Lexmark - OptraImage 242 (Photocopieur/Fax/Scanner)	2002	1 454,00 \$
Scanneur	Lexmark - OptraImage 242 (Photocopieur/Fax/Scanner)	2002	1 454,00 \$
Scanneur	Lexmark - OptraImage 242 (Photocopieur/Fax/Scanner)	2002	1 454,00 \$
Scanneur	Lexmark - OptraImage 242 (Photocopieur/Fax/Scanner)	2002	1 454,00 \$
Scanneur	Lexmark - OptraImage 242 (Photocopieur/Fax/Scanner)	2002	1 454,00 \$
Scanneur	Lexmark - OptraImage 242 (Photocopieur/Fax/Scanner)	2002	1 454,00 \$
Scanneur	Lexmark - OptraImage 242 (Photocopieur/Fax/Scanner)	2002	1 454,00 \$
Scanneur	Lexmark - OptraImage 242 (Photocopieur/Fax/Scanner)	2002	1 454,00 \$
Scanneur	Lexmark - OptraImage 242 (Photocopieur/Fax/Scanner)	2002	1 454,00 \$
Scanneur	Lexmark - OptraImage 242 (Photocopieur/Fax/Scanner)	2002	1 454,00 \$
Scanneur	Lexmark - OptraImage 242 (Photocopieur/Fax/Scanner)	2002	1 454,00 \$
Scanneur	Lexmark - OptraImage 242 (Photocopieur/Fax/Scanner)	2002	1 690,00 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	39,95 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	39,95 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	ND	- \$

G.25 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique (année d'acquisition, modèle et la somme dépensée).

[illegible]

G.25 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique (année d'acquisition, modèle et la somme dépensée).

Catégorie	Modèle	Exercice	Coût
Souris	Autres - Souris Transfert	1997	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	1997	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	1997	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	1998	37,71 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	1998	37,71 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	1998	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	1998	37,71 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	1998	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	1998	37,71 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	1998	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	1998	37,71 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	1998	37,71 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	1999	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	1999	35,78 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	1999	35,78 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	1999	35,78 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	1999	35,78 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	2000	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	2000	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	2000	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	2001	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	2001	30,00 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	2001	30,00 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	2001	30,00 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	2001	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	2001	30,00 \$
Souris	Autres - Souris Transfert	2002	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	2002	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	2002	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	2003	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	2003	- \$
Souris	Autres - Souris Transfert	2003	- \$
Souris	Compaq - Compaq avec roulette 4882A001	ND	- \$
Souris	Compaq - M-S34-6MD	ND	- \$
Souris	Logitech - 811313-01	1996	32,50 \$
Souris	Microsoft - 2.0a	1994	- \$
Souris	Microsoft - 2.0a	1995	39,95 \$
Souris	Microsoft - 2.0a	1996	39,00 \$
Souris	Microsoft - 2.0a	1996	39,00 \$
Souris	Microsoft - 2.0a	1996	39,00 \$
Souris	Microsoft - 2.0a	1996	35,30 \$
Souris	Microsoft - 2.0a	1996	35,30 \$
Souris	Microsoft - 2.0a	1996	35,30 \$
Souris	Microsoft - 2.0a	1996	35,30 \$
Souris	Microsoft - 2.0a	1996	35,30 \$
Souris	Microsoft - 2.1a	1996	35,30 \$
Souris	Microsoft - 2.1a	1997	- \$
Souris	Microsoft - 2.1a	1998	- \$
Souris	Microsoft - 2.1a	1998	37,71 \$
Souris	Microsoft - 2.1a	1998	37,71 \$
Souris	Microsoft - 2.1a	1999	- \$
Souris	Microsoft - 2.2a	ND	- \$
Souris	Microsoft - 3882a611	2001	30,00 \$
Souris	Microsoft - 3892a378 (Souris PS2 avec roulette)	ND	- \$
Souris	Microsoft - 3892a378 (Souris PS2 avec roulette)	ND	- \$
Souris	Microsoft - 3892a378 (Souris PS2 avec roulette)	2002	- \$
Souris	Microsoft - 3892a378 (Souris PS2 avec roulette)	2003	21,06 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	ND	- \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	ND	- \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	ND	- \$

G.25 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique (année d'acquisition, modèle et la somme dépensée).

Catégorie	Modèle	Exercice	Coût
Souris	Microsoft - Intellimouse	ND	- \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	ND	- \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	ND	- \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	1998	37,71 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	1999	35,78 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2001	- \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2001	30,00 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2002	- \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2002	- \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2002	- \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2003	21,06 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2003	21,06 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2003	21,06 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2003	21,06 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2003	21,06 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2003	21,06 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2003	21,06 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2003	21,06 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2003	21,06 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2003	21,06 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2003	21,06 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2003	21,06 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2003	21,06 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2003	21,06 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse	2003	21,06 \$
Souris	Microsoft - Intellimouse 1.3a PS2	ND	- \$
Souris	Microsoft - Intellimouse 1.3a PS2	ND	- \$
Souris	Microsoft - Intellimouse 1.3a PS2	ND	- \$
Souris	Microsoft - Intellimouse 1.3a PS2	2003	- \$
Souris	Microsoft - PS2	ND	- \$
Switch	Avocent - AutoView 2000R	2003	6 592,00 \$
Switch	Avocent - AVRIQ-PS2	2003	155,00 \$
Switch	Avocent - AVRIQ-PS2	2003	155,00 \$
Switch	Avocent - AVRIQ-PS2	2003	155,00 \$
Switch	Avocent - AVRIQ-PS2	2003	155,00 \$
Switch	Avocent - AVRIQ-PS2	2003	155,00 \$
Switch	Avocent - AVRIQ-PS2	2003	155,00 \$
Switch	Avocent - AVRIQ-PS2	2003	155,00 \$
Switch	Avocent - AVRIQ-PS2	2003	155,00 \$
Switch	Cisco - Catalyst ND	ND	- \$
Switch	Intel - Intel Express 460T	ND	- \$
Switch	Intel - Intel Express 460T	2000	1 550,00 \$
Switch	Intel - Intel Express 460T	2000	1 550,00 \$
Switch	Intel - Intel Express 460T	2000	1 550,00 \$
Switch	Intel - Intel Express 460T	2000	1 550,00 \$
Switch	Intel - Intel Express 460T	2000	1 550,00 \$
Switch	Intel - Intel Express 460T	2000	1 550,00 \$
Switch	Intel - Intel Express 460T	2000	1 550,00 \$

G.26 Évolution de la masse salariale de chaque cabinet ministériel depuis 1989.

MASSE SALARIALE DU CABINET MINISTÉRIEL

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

G.27 Liste de tous les abonnements du ministère et le coût de chacun :

- services Internet d'information ;
- livres ;
- journaux ;
- magazines ;
- bulletins électroniques et papiers ;
- clubs privés ou autres ;
- billets de saison ;
- etc.

ABONNEMENTS**Liste des abonnements et des coûts associés**

TYPE DE PUBLICATION	LOCALISATION	PUBLICATION	COÛT (MILLIER \$)
Services Internet d'information		SMA – Vixit	3 774,55 \$
		Azimut	3 270,50 \$
Livres			0,00 \$
Journaux	Québec	Le Journal de Québec	556,00 \$
		Le Soleil	563,23 \$
	Montréal	Le Journal de Montréal	97,73 \$
		La Presse	97,00 \$
		Le Devoir	104,32 \$
	Régions	Le Progrès du Saguenay Ltée (Le Quotidien)	430,68 \$
		Le Droit	184,60 \$
		L'Étoile du Lac	32,00 \$
		La Voix Gaspésienne	36,96 \$
		La Gatineau Journal	35,00 \$
		La Tribune ltée	164,84 \$
		Journal La Frontière	56,50 \$
		L'Avant-Poste	47,82 \$
		Rive Nord Médias inc.	325,00 \$
		Le Témiscamien	65,00 \$
		La Sentinelle de Chibougamau Chapais inc.	37,38 \$
		Journal Le Point	100,00 \$
		Le Lac St-Jean Journal	32,00 \$
		Le Nouvelliste	195,00 \$
		Les Publications du Nord-Ouest	50,00 \$
Magazines		Info-Presse	89,00 \$
Bulletins électroniques et papiers		Consumer Reports	155,00 \$
Clubs privés ou autres			0,00 \$
Billets de saison			0,00 \$
Total			10 500,11 \$

- G.28 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 ;
 - qui est responsable du contenu sur le site ;
 - quelle est 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 ?

SITE INTERNET

1. Le nom de la firme ou des personnes qui ont conçu le site

La firme Parution pour le site Internet général de l'OPC, la firme De Marque pour la section OPCjeunesse, la firme NéoMédia pour la section sur les « Renseignements pour les consommateurs ».

2. Les coûts de construction du site (supportés par l'Office)

	2001-2002	2002-2003	Total
Site Internet général de l'OPC	8 000 \$	6 900 \$	14 900 \$
Section OPCjeunesse	12 900 \$	4 788 \$	17 688 \$ ¹
Renseignements pour les consommateurs		4 850 \$	4 850 \$
Intranet		8 000 \$	8 000 \$
Section anglaise du site Internet (traduction)		1 035 \$	1 035 \$
Total	20 000 \$	25 573 \$	46 473 \$

3. Le coût de l'entretien et de la mise à jour

À l'interne :

0,5 ETC professionnel (30 k \$ par an)

0,5 ETC technicien (20 k \$ par an)

0,25 ETC technicien ²

À l'externe :

Sites Internet et intranet : 3 500 \$

Section OPCjeunesse : 1 100 \$

4. La personne responsable du contenu sur le site

Françoise Guay, édimestre, du Service des communications et de l'éducation.

5. La fréquence moyenne de mise à jour

Les mises à jour sont réalisées hebdomadairement pour les différentes sections des sites et aussi souvent que cela s'avère nécessaire pour la mise en ligne des communiqués de presse.

6. Le nombre de visiteurs (hits) par mois

L'achalandage du site est estimé à 55 000 visiteurs par mois, incluant les visiteurs de la section « Renseignements pour les consommateurs » qui concourent pour environ le tiers des visites et qui sont comptabilisées à partir du Portail gouvernemental.

¹ Inclut un montant de 4 300 \$ affecté à l'évaluation du site par des groupes témoins

² Le salaire de ce technicien est payé à même une subvention du Fonds jeunesse

G.28 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 ;
 - qui est responsable du contenu sur le site ;
 - quelle est 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 ?
-

7. Combien de fois le site a-t-il été refait ? Quel a été le coût ? Quels sont les critères qui ont justifié les changements ?

4 fois, pour un coût total de 160 k \$.

Les critères sont :

Les possibilités grandissantes offertes par Internet, l'évolution du potentiel des technologies, l'évolution de la compréhension et des raffinements du secteur de l'Internet, la prestation électronique de services et le Programme d'identification visuelle du gouvernement.

1^{re} version : 1/4 ETC professionnel (15 k \$) ;

2^e version : coûts du développement supporté par l'externe (*Protégez-Vous*) ;

3^e version : 1/2 ETC professionnel (30 k \$), 1/2 ETC technicien (20 K \$), 1/2 ETC agent de protection du consommateur (20 k \$), en plus des équipements et logiciels informatiques (30 k\$) ;

4^e version : fournisseur externe (15 k \$)

G.29 La liste des programmes spécifiques qui sont offerts aux jeunes (15-35 ans), le nombre de participants ainsi que le coût de la mesure, du service ou du programme ?

PROGRAMMES SPÉCIFIQUES OFFERTS AUX JEUNES

La réponse à cette question sera transmise par le Secrétariat à la jeunesse.

G.30 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, lors de mission à l'étranger :

- **la liste des ententes signées et/ou annoncées ;**
 - **les détails de ces ententes ;**
 - **les résultats obtenus à ce jour ;**
 - **les investissements annoncés et /ou les annonces de fermetures.**
-

ENTENTES SIGNÉES OU ANNONCÉES LORS DE MISSION À L'ÉTRANGER

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

Veuillez vous référer à la question G.4.

G.31 Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, état d'avancement des travaux relatifs à l'équité salariale.

ÉQUITÉ SALARIALE

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor.

- G.32

Dépenses effectuées en 2003-2004 par chaque ministère ou organisme dans les technologies de l'information :
- a) téléphonie ;

b) matériel informatique ;

c) logiciels ;

d) programmation ;

e) formation.

TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION – DÉPENSES

Dépenses effectuées en 2003-2004

Poste de dépense	Coûts
a) téléphonie :	86 000 \$
b) matériel informatique :	52 870 \$
c) logiciels :	58 191 \$
d) programmation :	81 000 \$
e) formation :	8 369 \$

G.33 Une liste et une copie de tous les contrats octroyés dans le cadre du processus de réingénierie de l'État ainsi que le montant de chacun des contrats.

RÉINGÉNIERIE DE L'ÉTAT – CONTRATS OCTROYÉS

L'Office de la protection du consommateur n'a octroyé aucun contrat dans le cadre du processus de réingénierie de l'État.

G.34 Liste et copie des sondages commandés dans le cadre du processus de réingénierie de l'État ainsi que le montant de chacun de ces contrats.

RÉINGÉNIERIE DE L'ÉTAT – SONDAGES COMMANDÉS

L'Office de la protection du consommateur n'a commandé aucun sondage dans le cadre du processus de réingénierie de l'État.

-
- G.35 Méthodologie employée pour effectuer la planification des départs à la retraite, des embauches et du renouvellement des contrats d'employés occasionnels.**
-

**EMPLOYÉS OCCASIONNELS –
MÉTHODOLOGIE EMPLOYÉE POUR EFFECTUER LA PLANIFICATION DES DÉPARTS À LA
RETRAITE, DES EMBAUCHES ET DU RENOUVELLEMENT DES CONTRATS**

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

G.36 Pour chaque ministère et organisme, le cas échéant, le nombre de réunions des comités ministériels sur l'organisation du travail.

COMITÉS MINISTÉRIELS SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

G.37 Pour chaque ministère et organisme, les budgets consacrés à la sécurité des ministères (interne ou par contrat à l'externe) en 2001-2002, 2002-2003 et ceux prévus pour 2003-2004.

SÉCURITÉ DES MINISTÈRES

Budgets de dépenses pour la sécurité de l'Office

Poste budgétaire	Coûts
Matériel d'entreposage	19 727 \$
Logiciel McAfee	4 394 \$
Contrat de copies de sécurité (externe)	3 226 \$

-
- G.38 Pour chaque ministère et organisme, le nombre et la nature des griefs formulés à l'égard des politiques ministérielles visant à assurer la confidentialité des informations ainsi que le nombre de sanctions imposées aux employés et aux cadres à l'égard de ces mêmes politiques.**
-

**POLITIQUES MINISTÉRIELLES VISANT À ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ DES
INFORMATIONS – GRIEFS ET SANCTIONS**

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

-
- G.39** **Toute modification à une directive existante ou toute nouvelle directive s'appliquant à tous les ministères ou organismes, ou particulière à certains ministères ou organismes, à l'égard de la circulation et la confidentialité de l'information ainsi que toutes les sommes investies dans l'application de ces mesures par chacun des ministères et organismes incluant le ministère de la Sécurité publique.**
-

CIRCULATION ET LA CONFIDENTIALITÉ DE L'INFORMATION – DIRECTIVES NOUVELLES OU MODIFIÉES ET COÛT DES MESURES APPLIQUÉES

Aucune modification n'a été apportée aux directives existantes.

Aucune nouvelle directive n'a été adoptée.

Aucune dépense particulière n'a été effectuée à ce sujet.

G.40 Nominations, depuis le 29 avril 2003, de mandataires, émissaires, négociateurs, médiateurs :

- liste ;
 - mandats ;
 - contrats ;
 - résultat du travail effectué ;
 - échéances prévues ;
 - sommes impliquées.
-

NOMINATIONS DE MANDATAIRES, ÉMISSAIRES, NÉGOCIATEURS ET MÉDIATEURS

La réponse à cette question est incluse dans la réponse à la question no 8.

-
- G.41** Pour chaque ministère et organisme, toute nouvelle entente ou lettre d'entente ainsi que toute modification à une entente existante avec le gouvernement fédéral, l'un de ses organismes ou un autre organisme qui a son propre conseil d'administration mais dont les fonds proviennent à plus de 50 % du gouvernement fédéral.
-

ENTENTES OU LETTRES D'ENTENTE AVEC LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL ET SES ORGANISMES

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

G.42 **Toutes les études commandées en 2003-2004 sur la privatisation ou l'impartition de services gouvernementaux déjà offert ou de nouveaux services publics :**

- **contrats liés à ces études ;**
 - **mandats détaillés ;**
 - **échéance prévue ;**
 - **montants impliqués.**
-

SERVICES GOUVERNEMENTAUX – PRIVATISATION OU IMPARTITION

L'Office de la protection du consommateur n'a commandé aucune étude sur la privatisation ou l'impartition de ses services.

G.43 Pour 2003-2004, les dépenses effectuées par ministère pour les tournées ministérielles et sous-ministérielles dans les régions du Québec, en distinguant pour chacune des régions.

TOURNÉES MINISTÉRIELLES ET SOUS-MINISTÉRIELLES DANS LES RÉGIONS DU QUÉBEC

Cette question ne concerne pas l'Office de la protection du consommateur

G.44 Pour chaque ministère et organisme, les montants déboursés en 2003-2004 ainsi que les prévisions pour 2004-2005 pour les études, avis ou achat de matériel (logiciels ou équipements) pour la mise en place du gouvernement en ligne :

- contrats octroyés;
 - échéances prévues.
-

GOUVERNEMENT EN LIGNE – ÉTUDES, AVIS OU ACHAT DE MATÉRIEL

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor.

G.45 Les rapports et l'évaluation des missions effectuées à l'étranger par le premier ministre, sa conjointe, les ministres, les ministres délégués, les hauts fonctionnaires.

MISSIONS EFFECTUÉES À L'ÉTRANGER – RAPPORTS ET ÉVALUATIONS

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

Veuillez vous référer à la question G.4.

G.46 La liste et une copie de tous les avis demandés au Commissaire au lobbying par un ministère, un organisme ou un cabinet ministériel.

COMMISSAIRE AU LOBBYING— AVIS DEMANDÉS

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

G.47 La liste et une copie de tous les avis demandés à la Commissaire d'accès à l'information par un ministère, organisme ou un cabinet ministériel.

COMMISSAIRE D'ACCÈS À L'INFORMATION – AVIS DEMANDÉS

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

G.48 La liste de tous les mandats confiés à chaque adjoint parlementaire des membres du Conseil des ministres

ADJOINT PARLEMENTAIRE DES MEMBRES DU CONSEIL DES MINISTRES – MANDATS

Cette question ne concerne pas l'Office de la protection du consommateur.

G.49 Pour chacun des ministères et organismes, le nombre de postes non comblés depuis février 2004.

POSTES NON COMBLÉS

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

G.50 Pour chaque ministère et organisme, le nombre d'occasionnels mis à pied par catégories d'âge en 2003-2004, en précisant le nombre depuis février 2004.

EMPLOYÉS OCCASIONNELS MIS À PIED

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

G.51 Pour chaque ministère et organisme, le montant des cibles de compressions fixées par le Conseil du trésor pour fermer l'année 2003-2004 et mesures prises par chacun d'entre eux pour atteindre ces cibles.

**COMPRESSIONS FIXÉES PAR LE CONSEIL DU TRÉSOR
POUR FERMER L'ANNÉE 2003-2004 ET MESURES PRISES POUR LES RÉALISER**

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor.

G.52 La liste des nominations effectuées par chaque membre du Conseil des ministres.

CONSEIL DES MINISTRES – NOMINATIONS

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

-
- G.53 Les solutions proposées par chaque ministère ou organisme dans le cadre des travaux portant sur la réingénierie de l'État à la demande du Conseil exécutif, du Conseil du trésor ou des comités formés par le gouvernement.**
-

RÉINGÉNIERIE DE L'ÉTAT – SOLUTIONS PROPOSÉES

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

G.54 La liste des contrats confiés à l'externe par chaque ministère ou organisme à des fins de réingénierie (discours, séances de remue-méninges, etc.)

RÉINGÉNIERIE DE L'ÉTAT – CONTRATS CONFIÉS À L'EXTERNE

L'Office de la protection du consommateur n'a octroyé aucun contrat dans le cadre du processus de réingénierie de l'État.

G.55 Les sommes dépensées pour les voyages en avion de chaque membre du Conseil des ministres et des membres des cabinets ministériels au Québec et à l'étranger.

VOYAGES EN AVION – DÉPENSES

Cette question ne concerne pas l'Office de la protection du consommateur.

-
- G.56** **Nombre d'attachés politiques qui ont signé les directives du premier ministre intitulées : « Directive sur la transparence et l'éthique relativement à l'exercice des fonctions du personnel des cabinets de ministre » et « Directive concernant les règles applicables lors de la cessation d'exercice de certaines fonctions pour l'État ».**
-

**DIRECTIVES SUR « LA TRANSPARENCE ET L'ÉTHIQUE » ET
SUR « RÈGLES APPLICABLES LORS DE LA CESSATION D'EXERCICE » -
ATTACHÉS POLITIQUES AYANT SIGNÉES**

Cette question ne concerne pas l'Office de la protection du consommateur.

G.57 La liste ainsi que les montants versés à chacun des traiteurs ayant fait affaire avec chaque ministère (incluant les cabinets ministériels) et organisme en 2003-2004.

TRAITEURS – DÉPENSES

L'Office a fait affaire avec cinq traiteurs et les montants versés à chacun d'eux totalisent 1 398,40 \$.
Vous trouverez ci-après la liste des traiteurs ainsi que les montants versés à chacun d'eux.

TRAITEUR	MONTANT VERSÉ
Benoit Latulippe Traiteur	331,00 \$
Traiteur Le Tour de la terre	321,25 \$
Buffet Clémentine	286,60 \$
Pomerleau Maître Traiteur	297,10 \$
Le Postino	162,45 \$

G.58 Pour chaque ministère et organisme, évolution depuis 2000 du nombre de fonctionnaires responsables des dossiers de condition féminine et prévision d'effectifs pour 2004-2005.

CONDITION FÉMININE – FONCTIONNAIRES RESPONSABLES

Compte tenu de la taille de l'Office de la protection du consommateur, nous n'avons aucun fonctionnaire responsable des dossiers de condition féminine. Nous ne prévoyons pas nommer une ou un fonctionnaire responsable des dossiers de condition féminine pour 2004-2005.

G.59 Liste de toutes les publications relatives à la condition féminine pour 2003-2004, publiées par chaque ministère et organisme.

CONDITION FÉMININE - PUBLICATIONS

Aucune publication relative à la condition féminine n'a été produite ou publiée par l'OPC en 2003-2004.

G.60 Copie des rapports de tous les comités interministériels et de tous les groupes de travail pour chaque ministère et organisme en 2003-2004.

COMITÉS INTERMINISTÉRIELS ET GROUPES DE TRAVAIL

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

G.61 Copie des parties accessibles au public de tous les mémoires au Conseil des ministres.

MÉMOIRES AU CONSEIL DES MINISTRES

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

P.54 Liste détaillée des organismes qui ont demandé une subvention à l'Office de la protection du consommateur, en 2003-2004, incluant la grille d'analyse et les critères d'octroi de subvention, en indiquant :

- a) ceux dont la demande a été accueillie favorablement (nom de l'organisme et montants accordés) ;**
- b) ceux dont la demande a été rejetée en indiquant le motif de refus.**

SUBVENTIONS AUX ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

1. Subventions accordées par l'OPC

1.1. Programme de subventions de projets ponctuels

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

1.2. Raison d'être du programme

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

1.3. Frais couverts

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

1.4. Critères d'admissibilité

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

Pour que le projet présenté soit admissible, il doit :

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

1.5. Critères de sélection

La grille d'analyse tient compte des facteurs suivants :

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

L'OPC a reçu en tout neuf projets, soumis par les associations de consommateurs du Québec. L'analyse et l'évaluation des projets soumis ont été réalisés en février 2004 et des recommandations ont été transmises au comité de subventions du conseil d'administration de l'Office pour décision.

P.54 Liste détaillée des organismes qui ont demandé une subvention à l'Office de la protection du consommateur, en 2003-2004, incluant la grille d'analyse et les critères d'octroi de subvention, en indiquant :

- a) ceux dont la demande a été accueillie favorablement (nom de l'organisme et montants accordés) ;**
- b) ceux dont la demande a été rejetée en indiquant le motif de refus.**

Le comité, réuni pour l'exercice le mardi 17 mars 2004, a rendu ses décisions qui sont à l'effet :

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

Organisme	Titre du projet	Montant alloué
Association pour la protection automobile (APA)	Enquête sur les ateliers de réparation d'automobiles	35, 000 \$
ACEF de la Rive Sud de Québec	Les prix du coeur de la publicité	6, 000 \$
ACEF de l'Estrie	Les jeunes et la consommation	6, 000 \$
ACEF de la Mauricie	Promotion de brochure : Je pars en appartement	3, 000 \$
Total		50, 000 \$¹

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

Organisme	Titre du projet	Motif(s)
Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)	Campagne de sensibilisation sur le crédit et l'endettement	L'envergure du projet soumis et le soutien financier demandé dépassent largement le cadre du programme de l'OPC.
Le regroupement des consommateurs d'assurance	Comment augmenter l'accès à la justice pour les consommateurs? Demande d'aide pour faire un diagnostic organisationnel visant à établir une coopérative de services.	Tel que présenté, le projet ne démontre pas qu'il fait parti de nos priorités ou qu'il s'adresse à une clientèle prioritaire.
Centre d'information et de recherche en consommation de Charlevoix Ouest (CIRCO)	Cours en consommation	Projet qui en comporte trois autres (impôt bénévoles, endettement prudence et information des consommateurs). Le document soumis ne comporte pas de projet en soi mais plutôt des activités courantes déjà subventionnées par l'appareil gouvernemental (SACA).
ACEF de l'Île Jésus	Devenir des consommateurs responsables (informer, éduquer et conseiller le consommateur en matière d'économie familiale)	Ces ateliers existent déjà depuis quatre ans. L'organisme reçoit déjà une subvention du gouvernement (SACA) pour le financement de ses opérations courantes.
L'Union des consommateurs	Le Super babillard en consommation (via Internet)	Le projet ne représente pas un domaine ni une clientèle prioritaire et ne constitue pas un enjeu prioritaire.

¹ Un montant de 30 000 \$ a été reporté sur la somme de 80 000 \$ et le budget global de subvention de projets s'élèvera donc à 110 000 \$ pour le prochain exercice.

P.54 Liste détaillée des organismes qui ont demandé une subvention à l'Office de la protection du consommateur, en 2003-2004, incluant la grille d'analyse et les critères d'octroi de subvention, en indiquant :

- a) ceux dont la demande a été accueillie favorablement (nom de l'organisme et montants accordés) ;
 - b) ceux dont la demande a été rejetée en indiquant le motif de refus.
-

2. Subventions accordées par le SACA

2.1. Politique gouvernementale

L'exercice 2003-2004 a constitué un point tournant dans les relations financières qu'entretient l'Office avec les associations de consommateurs. L'OPC a en effet participé activement aux travaux de mise en œuvre de la politique gouvernementale *l'Action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*. Cette politique consiste en une vaste opération d'harmonisation et de simplification des pratiques administratives visant entre autres objectifs à faciliter les relations financières entre les différents ministères et organismes du gouvernement du Québec et le milieu communautaire. Les grandes lignes de cette nouvelle politique se résument en deux axes principaux :

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

2.2. Concentration du soutien financier et transfert des organismes

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

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

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

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

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

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

P.54 Liste détaillée des organismes qui ont demandé une subvention à l'Office de la protection du consommateur, en 2003-2004, incluant la grille d'analyse et les critères d'octroi de subvention, en indiquant :

- a) ceux dont la demande a été accueillie favorablement (nom de l'organisme et montants accordés) ;
- b) ceux dont la demande a été rejetée en indiquant le motif de refus.

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

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

Organismes	Subvention de l'OPC transférée au SACA (1 ^{er} avril 2003)	Part de l'investissement supplémentaire de 320 000 \$ (Janvier 2004)	Total 2003-2004
Union des Consommateurs (l')	14 000 \$	9 043,20 \$	23 043,20 \$
ACEF de l'Abitibi-Témiscamingue	12 000 \$	7 751,31 \$	19 751,31 \$
ACEF Amiante-Beauce-Etchemins	15 000 \$	8 128,83 \$	23 128,83 \$
ACEF des Basses-Laurentides	22 000 \$	11 922,29 \$	33 922,29 \$
ACEF des Bois-Francs	17 000 \$	9 212,68 \$	26 212,68 \$
ACEF de l'Est de Montréal	20 000 \$	10 838,45 \$	30 838,45 \$
ACEF de l'Estrie	14 000 \$	9 043,20 \$	23 043,20 \$
ACEF de Granby	14 000 \$	9 043,20 \$	23 043,20 \$
ACEF du Grand-Portage	9 000 \$	5 813,48 \$	14 813,48 \$
ACEF du Haut St-Laurent	14 000 \$	7 586,91 \$	21 586,91 \$
ACEF de l'Île-Jésus	8 500 \$	5 490,51 \$	13 990,51 \$
ACEF de Lanaudière	20 500 \$	13 241,82 \$	33 741,82 \$
ACEF Lévis-Lauzon	13 000 \$	8 397,25 \$	21 397,25 \$
ACEF de la Mauricie	17 000 \$	10 981,02 \$	27 981,02 \$
ACEF du Nord de Montréal	19 000 \$	12 272,91 \$	31 272,91 \$
ACEF de l'Outaouais	15 000 \$	8 128,83 \$	23 128,83 \$
ACEF de la Péninsule	7 000 \$	6 793,46 \$	13 793,46 \$
ACEF de Québec	20 000 \$	10 838,45 \$	30 838,45 \$
ACEF Rimouki-Neigette et Mitis	9 650 \$	5 579,55 \$	15 229,55 \$
ACEF Rive-Sud de Montréal	15 000 \$	8 128,83 \$	23 128,83 \$
ACEF du Sud-Ouest de Montréal	20 000 \$	10 838,45 \$	30 838,45 \$
Association pour la protection des automobilistes (APA)	15 000 \$	9 689,14 \$	24 689,14 \$
Association pour la protection des intérêts des consommateurs (APIC)	15 000 \$	8 128,83 \$	23 128,83 \$
Carrefour d'entraide Drummond inc.	11 000 \$	7 105,36 \$	18 105,36 \$

P.54 Liste détaillée des organismes qui ont demandé une subvention à l'Office de la protection du consommateur, en 2003-2004, incluant la grille d'analyse et les critères d'octroi de subvention, en indiquant :

- a) ceux dont la demande a été accueillie favorablement (nom de l'organisme et montants accordés) ;
b) ceux dont la demande a été rejetée en indiquant le motif de refus.

Organismes	Subvention de l'OPC transférée au SACA (1 ^{er} avril 2003)	Part de l'investissement supplémentaire de 320 000 \$ (Janvier 2004)	Total 2003-2004
Centre d'information et de recherche en consommation de Charlevoix-Ouest (CIRCCO)	5 000 \$	7 709,61 \$	12 709,61 \$
Centre de recherche et d'information en consommation (CRIC de Port-Cartier)	15 000 \$	8 128,83 \$	23 128,83 \$
Coalition des associations de consommateurs du Québec	5 000 \$	7 709,61	12 709,61 \$
Groupe de recherche en animation et planification économique inc. (GRAPE)	16 000 \$	8 670,76 \$	24 670,76 \$
Option Consommateurs	38 000 \$	20 593,05 \$	58 593,05 \$
Service d'aide aux consommateurs de Shawinigan (SAC)	15 000 \$	9 689,14 \$	24 689,14 \$
Service budgétaire et communautaire d'Alma inc.	11 000 \$	6 961,14 \$	17 961,14 \$
Service budgétaire et communautaire de Chicoutimi	10 000 \$	7 419,22 \$	17 419,22 \$
Service budgétaire et communautaire de Jonquière	6 000 \$	7 251,53 \$	13 251,53 \$
Service budgétaire populaire de l'Estrie	8 000 \$	6 335,38 \$	14 335,38 \$
Service budgétaire populaire de la MRC d'Asbestos	6 250 \$	7 137,01 \$	13 387,01 \$
Service budgétaire populaire de Saint-Félicien inc.	3 500 \$	8 396,73 \$	11 896,73 \$
TOTAL	495 400 \$	320 000,00 \$	815 400,00 \$

-
- P.55** **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 2003-2004, 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.**
-

RENSEIGNEMENTS DEMANDÉS ET PLAINTES REÇUES

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

Note concernant les tableaux

Dans les deux tableaux suivants :

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

1) DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHEMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR PAR BUREAUX RÉGIONAUX¹

BUREAU	VÉHICULES AUTOMOBILES			HABITATION			MOBILIER			SERVICES FINANCIERS			SERVICES ET BIENS PERSONNELS			ORGANISMES ET ENTREPRISES			AUTRES SUJETS			GRAND TOTAL			
	Renseignement avant achat	Renseignement après achat	Formulaires de plaintes	Renseignement avant achat	Renseignement après achat	Formulaires de plaintes	Renseignement avant achat	Renseignement après achat	Formulaires de plaintes	Renseignement avant achat	Renseignement après achat	Formulaires de plaintes	Renseignement avant achat	Renseignement après achat	Formulaires de plaintes	Renseignement avant achat	Renseignement après achat	Formulaires de plaintes	Renseignement avant achat	Renseignement après achat	Formulaires de plaintes	Renseignement avant achat	Renseignement après achat	Formulaires de plaintes	TOTAL
01 Rimouski 02 Jonquière 09 Sept-Îles 13 Gaspé																									
TOTAL 2002-2003	2258	7309	616	1424	4180	363	856	3844	584	1414	5368	410	2010	8029	921	7024	5686	14	504	1458	125	15490	35874	3033	51364
03 Québec																									
TOTAL 2002-2003	1004	8810	568	679	4296	276	493	3774	579	451	3925	144	908	10371	1134	2948	4319	31	167	1866	75	6650	37361	2807	44011
04 Trois-Rivières 05 Sherbrooke 10 St-Antoine																									
TOTAL 2002-2003	2578	12497	988	1364	5457	584	961	5339	905	1450	6047	479	2155	11127	1698	7201	3867	92	610	2319	219	16319	46653	4965	62972
06 Montréal																									
TOTAL 2002-2003	1809	11185	1151	1566	7397	807	502	8007	1397	1171	7799	677	2340	15987	1739	8544	3655	51	815	2795	277	16747	56825	6099	73572
07 Hull 08 Rouyn-Noranda																									
TOT. 2002-2003	1043	5823	429	869	2883	290	234	2599	441	601	3298	230	1130	6377	766	3290	2645	17	265	1006	94	7432	24631	2267	32063
GRAND-TOTAL 2002-2003	8692	45624	3752	5902	24213	2320	3046	23563	3906	5087	26437	1940	8543	51891	6258	29007	20172	205	2361	9444	790	62638	201344	19171	263982

Données réelles au 31 mars 2003

¹ Données réelles au 31 mars

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

2) DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHEMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR PAR CATÉGORIES¹

Catégorie	Domaine de renseignements	Renseignement		Form. de plaintes	Total de rens. et de form. de plaintes envoyés	Part du grand total
		Avant achat	Après achat			
Véhicules automobiles	Achat neuf	1 065	6 369	427	7 434	2,99%
	Achat usagé	4 709	22 412	1 491	27 121	10,92%
	Réparation	872	8 857	1 295	9 729	3,92%
	Biens et services relatifs à l'automobile	1 169	5 253	291	6 422	2,59%
	Total catégorie 2002-2003	8 692	45 624	3 752	55 604	21,45%
Habitation	Achat d'immeuble neuf	448	1 343	25	1 791	0,72%
	Achat immeuble usagé	614	2 663	8	3 277	1,32%
	Rénovation	1 258	4 757	637	6 015	2,42%
	Location	190	1 029	9	1 219	0,49%
	Énergie	1 026	4 051	447	5 077	2,04%
	Biens & Services à l'habitation	2 539	12 753	1 581	15 292	6,16%
	Total catégorie 2002-2003	5 902	24 213	2 320	32 228	12,43%
Mobillier	Meubles	401	7 459	1 242	7 860	3,17%
	Électroménagers achat	948	3 073	469	4 021	1,62%
	Électroménagers réparation	102	776	167	878	0,35%
	Audio-Visuel	316	3 381	586	3 697	1,49%
	Ordinateurs	275	4 179	663	4 454	1,79%
	Autres	254	1 317	199	1 571	0,63%
	Total catégorie 2002-2003	3 046	23 563	3 906	32 448	12,52%
Services financiers	Assurances générales et personnelles	765	2 922	38	3 687	1,48%
	Garanties supplémentaires sur autom.	203	833	112	1 036	0,42%
	Location à long terme	528	5 654	507	6 182	2,49%
	Recouvrement	420	6 359	1 215	6 779	2,73%
	Crédit	1 147	6 783	681	7 930	3,19%
	Autres	968	2 244	85	3 212	1,29%
	Total catégorie 2002-2003	5 087	26 437	1 940	34 470	13,30%
Services personnels	Agences (rencontre, placement)	255	510	79	765	0,31%
	Enseignement général	1 343	4 452	567	5 795	2,33%
	Services funéraires préarrangements	113	260	12	373	0,15%
	Services funéraires autres	81	249	11	330	0,13%
	Services professionnels	898	2 850	50	3 748	1,51%
	Tourisme - voyage	1 451	3 349	339	4 800	1,93%
	Enseignement studio de santé	310	2 556	208	2 866	1,15%
	Total catégorie 2002-2003	4 531	15 968	1 387	19 652	7,58%
Organismes et entreprises	OPC	3 798	3 290	0	7 088	2,85%
	Autres organismes et ministères	6 193	8 879	35	15 072	6,07%
	Profil commerçant	17 843	3 288	0	21 131	8,51%
	Occasion d'affaires et VPM	1 736	416	37	2 152	0,87%
	Autres	659	1 229	25	1 888	0,76%
	Total catégorie 2002-2003	29 006	20 172	205	42 971	16,57%
Autre sujets	Animaux	98	1 389	74	1 487	0,60%
	Autres	1 237	4 340	127	5 577	2,25%
	Total catégorie 2002-2003	1 395	5 088	224	4 280	1,65%
Commerce électronique		118	318	19	436	0,18%
	Total catégorie 2002-2003	163	395	30	538	0,21%
Indication des prix		567	4 241	475	4 808	1,94%
	Total catégorie 2002-2003	803	3 961	536	3 239	1,25%
Biens personnels	Alimentation	343	1 761	284	2 104	0,85%
	Médicaments prothèses	209	569	89	778	0,31%
	Publications	380	1 384	237	1 764	0,71%
	Sports - Loisirs	639	4 886	467	5 525	2,23%
	Télécommunications	677	12 153	1 782	12 830	5,17%
	Vêtements	195	4 894	374	5 089	2,05%
	Autres	833	6 367	810	7 200	2,90%
	Total catégorie 2002-2003	4 013	35 923	4 871	33 826	13,05%
GRAND TOTAL 2002-2003		62 638	201 344	19 171	259 256	100,00%
Variation de 2002-2003 à 2003-2004		-2 445	-13 247	-895	-10 966	

Données réelles au 31 mars 2003

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

¹ Données réelles aux 31 mars 2004.

3) DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR MAIS ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES

Nos rapports statistiques actuels ne nous permettent pas de déterminer avec précision le nombre de références effectué par nos agents en 2003-2004. Toutefois, si nous nous reportons à l'année financière 1998-1999 (dernière année où nous avons comptabilisé cette donnée), nous constatons que le pourcentage de références à d'autres organismes était de 21 %. En chiffres réels pour 2003-2004, ce pourcentage représenterait 52 140 demandes de renseignements et plaintes référés.

Les principales catégories où l'Office réfère les consommateurs à d'autres ministères ou organismes sont les suivantes :

- Services financiers (assurances générales et de personnes)
- Organismes et entreprises
- Habitation (location et achat d'immeubles neufs et usagés)

4) PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES AVEC LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT

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

P.55 [...] De façon particulière:

- a) Nombre de plaintes relatives aux « redresseurs » financiers, aux courtiers en prêts et autres « spécialistes » financiers, suivi et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite ;
- b) Nombre de plaintes relatives aux « prêteurs sur gage », suivi donné et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite ;
- c) Nombre de plaintes relatives au secteur de la vente de l'automobile, suivi donné et résultats obtenus, par secteurs, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite ;
- d) Nombre de plaintes relatives au secteur de la location d'automobile, suivi donné et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite ;
- e) Nombre de plaintes relatives aux agents de voyages et grossistes, suivi et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite ;
- f) Nombre de plaintes relatives au marquage unitaire des prix, suivi et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite.

5) a,b,c,d,e,f - PLAINTES POUR CERTAINS SECTEURS¹

Secteur	Plainte			Total	Taux de réussite	Plainte autogénérée et dénonciation
	réglée par formulaire	réglée par médiation	référée à la cour ou à un avocat			
a) « Redresseurs » financiers, courtiers en prêts et autres « spécialistes » financiers	418	101	34	553	93,9%	145
b) « Prêteurs sur gage »	0	1	2	3	33,3%	2
c) Vente de l'automobile	267	251	292	810	64,0%	385
d) Location d'automobile	69	69	37	175	78,9%	92
e) Agents de voyages et grossistes	27	13	30	70	57,1%	143
f) Marquage unitaire des prix	32	13	8	53	84,9%	27
Total	813	448	403	1 664	65,4%	794

Explication sur certaines colonnes :

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

¹ Données réelles au 31 mars 2004.

P.56 En 2002-2003 et 2003-2004, le nombre et la nature des plaintes qui ont mené à des interventions juridiques, en distinguant celles qui ont été référées à la Cour des petites créances, à un avocat et celles déferées à d'autres tribunaux, en indiquant le cheminement des dossiers et les résultats obtenus.

1. Nombre et nature des plaintes

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

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

Nature des plaintes	Référence						Sous total			Ne s'applique pas		Total	
	cour des petites créances		avocat		autres								
	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	Variation	2003	2002	2003	2002
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003		2004	2003	2004	2003
Non codifiée	53	34	33	2	39	6	125	42	3	133	1 257	258	1 299
Qualité du bien ou service	714	589	34	28	35	43	783	660	1	1 015	981	1 798	1 641
Problème relié à la garantie	327	264	11	15	117	45	455	324	1	574	498	1 029	822
Travaux incomplets	47	38	12	4	5	7	64	49	1	49	41	113	90
Pratique commerciale	464	383	32	31	58	91	554	505	1	1 127	1 212	1 681	1 717
Annulation / résiliation	223	149	15	12	34	61	272	222	1	692	660	964	882
Délais livraison / bien ou service	124	57	1	5	24	11	149	73	2	421	180	570	253
Menaces / Harcèlement	25	12	3	6	21	14	49	32	2	275	166	324	198
Tout autre domaine	278	255	25	21	59	56	362	332	1	909	733	1 271	1 065
Total	2 255	1 781	166	124	392	334	2 813	2 239	1	5 195	5 728	8 008	7 967

P.56 En 2002-2003 et 2003-2004, le nombre et la nature des plaintes qui ont mené à des interventions juridiques, en distinguant celles qui ont été référées à la Cour des petites créances, à un avocat et celles déferées à d'autres tribunaux, en indiquant le cheminement des dossiers et les résultats obtenus.

2. Cheminement des dossiers

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

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

3. Résultats obtenus

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

P.57 En 2002-2003, et 2003-2004, le nombre et la nature des plaintes qui ont été menées par la Direction des affaires juridiques de l'Office, le ministère de la Justice ou le Procureur général, en indiquant le cheminement du dossier, résultats obtenus et résultats des poursuites.

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

Les interventions juridiques menées en 2003-2004 (141) comprennent les avis pénaux (28, dont 18 portent sur le non-respect des dispositions relatives à l'indication des prix et à la politique d'exactitude des prix) et les poursuites pénales (113). Ces interventions ont été menées exclusivement et entièrement par les Services juridiques de l'Office de la protection du consommateur. Le Procureur général n'intervient qu'à l'étape où les dossiers viennent pour procès. Notons cependant que le nombre de poursuites entreprises en 2003-2004 (113) et le nombre de jugements obtenus au cours de cette période (89) ne concordent pas nécessairement. Les résultats obtenus pour les poursuites intentées au cours de l'exercice 2003-2004 seront connus au cours de l'exercice financier 2004-2005.

Interventions juridiques, jugements et amendes pour 2002-2003 et 2003-2004¹

SECTEURS	INTERVENTIONS JURIDIQUES		JUGEMENTS		AMENDES	
	2003-2004	2002-2003	2003-2004	2002-2003	2003-2004	2002-2003
Agents de voyages	39	25	13	14	71 242 \$	33 208 \$
Arrangements funéraires préalables	5	0	0	0	0 \$	0 \$
Automobile	18	17	2	3	3 305 \$	0 \$
Commerce itinérant	8	22	12	1	43 169 \$	1 233 \$
Crédit	1	12	19	13	77 058 \$	52 144 \$
Exécution successive et studio de santé	9	5	4	26	4 983 \$	29 120 \$
Fiducie	0	0	0	1	0 \$	0 \$
Garanties	9	0	7	8	63 900 \$	4 116 \$
Pratiques de commerce	40	68	30	7	117 220 \$	41 225 \$
Recouvrement de créances	2	0	3	2	7 911 \$	3 024 \$
Vente par correspondance	2	3	0	0	0 \$	0 \$
Autres	8	13	5	0	37 116 \$	0 \$
TOTAL	141	165	95	75	425 904 \$	164 070 \$

¹ Données réelles au 31 mars 2004

P.58 Nombre de médiations entreprises par secteurs et nombre de dossiers réglés par médiation, en 2003-2004, en indiquant la durée moyenne du temps de médiation par secteurs.

MÉDIATIONS ENTREPRISES ET MÉDIATIONS RÉUSSIES

NATURE DES DOSSIERS	2002-2003 *				2003-2004**			
	MÉDIATIONS		%	Délai moy. traitement (jours)	MÉDIATIONS		%	Délai moy. traitement (jours)
	Entreprises	Réussies			Entreprises	Réussies		
1000 - Aliments	40	30	75,0%	32	35	20	57,1%	22
1100 - Agence / Placement / Emploi	20	10	50,0%	33	21	13	61,9%	29
1200 - Animaux - Accessoires	9	2	22,2%	24	16	8	50,0%	22
1300 - Appareils électroménagers	161	96	59,6%	33	159	91	57,2%	30
1400 - Argent	136	98	72,1%	39	144	102	70,8%	30
1500 - Assurances	6	2	33,3%	31	7	2	28,6%	24
1600 - Audiovisuel	78	59	75,6%	29	66	44	66,7%	26
1700 - Bijoux	7	2	28,6%	23	8	5	62,5%	24
1800 - Camping	7	6	85,7%	30	9	8	88,9%	25
1900 - Télécommunications	395	291	73,7%	33	312	202	64,7%	28
2000 - Déménagements	12	8	66,7%	29	13	5	38,5%	23
2100 - Enseignement	185	144	77,8%	34	136	88	64,7%	27
2200 - Appareils chauffage-énergie	103	49	47,6%	32	138	74	53,6%	30
2300 - Feu / Vol	44	24	54,5%	41	71	57	80,3%	30
2400 - Services funéraires/Sépulture	2	2	100,0%	41	3	1	33,3%	24
2500 - Immobilier - Habitation	8	4	50,0%	25	9	5	55,6%	20
2600 - Habitation - Rénovation	217	106	48,8%	37	257	114	44,4%	29
2700 - Instruments de musique	3	1	33,3%	22	1	0	0,0%	24
2800 - Instruments de précision	2	1	50,0%	21	0	0	N/A	25
2900 - Jouets	3	2	66,7%	17	7	5	71,4%	16
3000 - Machinerie/outils	14	7	50,0%	24	18	11	61,1%	15
3100 - Médicaments/prothèses	8	2	25,0%	42	5	3	60,0%	13
3200 - Menus articles	94	81	86,2%	27	77	60	77,9%	27
3300 - Meubles/mobilier	327	223	68,2%	35	260	160	61,5%	31
3400 - Ministères/Organismes gouvernement	1	1	100,0%	12	1	1	100,0%	31
3500 - Ordinateurs domestiques	126	67	53,2%	34	101	53	52,5%	29
3600 - Produits de beauté	12	7	58,3%	33	21	13	61,9%	27
3700 - Produits entretien ménager	1	1	100,0%	27	1	1	100,0%	24
3800 - Publications	71	55	77,5%	29	54	47	87,0%	28
3900 - Garanties supplémentaires	39	16	41,0%	40	56	29	51,8%	30
4000 - Services professionnels	6	1	16,7%	20	4	2	50,0%	23
4100 - Sports/loisirs	74	43	58,1%	31	52	27	51,9%	28
4200 - Voyages	62	29	46,8%	29	50	16	32,0%	25
4300 - Vaissellerie	2	1	50,0%	21	2	1	50,0%	22
4400 - Vêtements	76	61	80,3%	29	61	46	75,4%	25
4500 - Location à long terme	109	52	47,7%	39	138	69	50,0%	29
5000 - Automobile	471	230	48,8%	33	545	251	46,1%	26
5100 - Moto	13	6	46,2%	33	20	9	45,0%	20
5200 - Autres véhicules	38	15	39,5%	29	22	9	40,9%	25
5700 - Commerce électronique	6	5	83,3%	31	6	3	50,0%	25
5800 - Entreprises (Généralités)	29	20	69,0%	17	22	13	59,1%	16
5900 - Divers	31	19	61,3%	42	40	23	57,5%	26
TOTAL	3 048	1 879	61,6%	33	2968	1691	57,0%	28

* Données réelles au 31 mars 2003

**Données réelles au 31 mars 2004

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

P.59 Ventilation des effectifs de l'Office et de chacun des bureaux régionaux, au 31 mars 2002 et au 31 mars 2003, en spécifiant la catégorie d'emplois ainsi que le nombre d'emplois, en distinguant les postes permanents des postes occasionnels.

EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIES ET PAR RÉGIONS

**Effectif régulier autorisé
ventilation au 31 mars 2003**

Région	Catégorie						
	Hors cadre	Cadre juridique	Cadre	Prof. ¹	Techn.	Fonct. ²	Total
Bureaux centraux							
Jonquière			1				1
Québec	1		2	20	10	8	41
Montréal	1	1		15	8	3	28
Sous-total	2	1	3	35	18	11	70
Bureaux régionaux							
Québec			1			6	7
Montréal			1			15	16
Gaspé						1	1
Hull			1			3	4
Jonquière			1			4	5
Rimouski						1	1
Rouyn						2	2
Sept-Îles						1	1
Sherbrooke			1			2	3
St-Antoine						3	3
Trois-Rivières			1			3	4
Sous-total	0	0	6	0	0	41	47
Office	2	1	9	35	18	52	117

¹ Inclut les juristes

² Inclut les agents et agents de protection du consommateur

P.59 Ventilation des effectifs de l'Office et de chacun des bureaux régionaux, au 31 mars 2002 et au 31 mars 2003, en spécifiant la catégorie d'emplois ainsi que le nombre d'emplois, en distinguant les postes permanents des postes occasionnels.

**Effectif régulier autorisé
ventilation au 31 mars 2002**

Région	Catégorie						
	Hors cadre	Cadre sup. ¹	Cadre interm.	Prof. ²	Techn.	Fonct. ³	Total
Bureaux centraux							
Jonquière							
Québec	1	2		22	10	9	44
Montréal		2		13	8	4	27
Sous-total	1	4	0	35	18	13	71
Bureaux régionaux							
Québec			1			5	6
Montréal			1			15	16
Gaspé						1	1
Hull			1			3	4
Jonquière		1	1			3	5
Rimouski						1	1
Rouyn						2	2
Sept-Îles						1	1
Sherbrooke			1			2	3
St-Antoine						3	3
Trois-Rivières			1			3	4
Sous-total	0	1	6	0	0	39	46
Office	1	5	6	35	18	52	117

¹ Inclut l'emploi de cadre juridique
² Inclut les juristes
³ Inclut les agentes et agents de protection du consommateur

- P.60** 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.

PERSONNEL AFFECTÉ AUX ENQUÊTES ET À LA SUEILLANCE, AU TRAITEMENT DES PLAINTES, À LA MÉDIATION ET AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Bureaux	Enquêtes et surveillance	Traitement des plaintes ¹	Médiation ^{Erreur ! Signet non défini.}	Demandes de renseignements ¹
Bureaux centraux	10	-	-	-
Bureaux régionaux (1) :	-	-	-	-
• Québec	-	-	-	-
• Montréal	-	-	-	-
• Gaspé	-	-	-	-
• Hull	-	-	-	-
• Jonquière	-	-	-	-
• Rimouski	-	-	-	-
• Rouyn-Noranda	-	-	-	-
• Sept-Îles	-	-	-	-
• Sherbrooke	-	-	-	-
• St-Antoine	-	-	-	-
• Trois-Rivières	-	-	-	-
Total	10	-	-	-

¹ Les tâches régulières des 39 agentes et agents de protection du consommateur (APC) dans les bureaux régionaux sont reliées au traitement des plaintes et aux demandes de renseignements, mais non spécifiquement et exclusivement à l'une de ces activités. Un volet surveillance, enquête et médiation est également présent dans leur emploi.

P.61 Ventilation détaillée du montant dépensé par l'Office de la protection du consommateur pour les activités de communication et sa mission éducative ainsi que la copie des documents publiés à ces fins.

MONTANT DÉPENSÉ POUR ACTIVITÉ DE COMMUNICATION ET D'ÉDUCATION

1. Activités de communication et d'éducation

Au cours de la dernière année financière, les activités de communication de l'OPC se sont adressées au grand public de façon générale. Toutefois, deux groupes ont été particulièrement ciblés, les aînés et les jeunes adultes. On pourra aussi consulter la fiche D.17 à ce sujet.

Réalisations de chroniques, émission de communiqués, participation à des entrevues dans différents médias, tant électronique que papier, soutien aux nombreux journalistes et chercheurs qui s'alimentent quotidiennement auprès de nos services. Les représentants de l'OPC ont aussi été très présents dans différents salons et expositions au cours de la dernière année.

- impression de dépliants au coût de 21 533 \$;
- réalisation d'un outil de promotion du site OPCjeunesse (calendrier d'ordinateur) au coût de 2 100,38 \$;
- réalisation d'un parapost OPCjeunesse au coût de 372 \$.

P.62 Revenus provenant des amendes en 2001-2002, 2002-2003 et 2003-2004.

REVENUS PROVENANT DES AMENDES¹

	AMENDES		
	2003-2004	2002-2003	2001-2002
Total	425 904 \$	164 070 \$	317 584 \$

¹ Données réelles au 31 mars de chaque année.

P.63 Liste des études ou sondages commandés durant l'exercice financier 2003-2004 à la demande du ministre ou de l'organisme :

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

ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS

L'Office de la protection du consommateur n'a commandé aucune étude ou sondage en 2003-2004.

P.64 Nombre d'enquêtes réalisées en 2002-2003 et 2003-2004, en indiquant la nature et le résultat des enquêtes.

ENQUÊTES RÉALISÉES

Tableau comparatif des enquêtes menées en 2001-2002, 2002-2003 et 2003-2004¹

TYPE	2001-2002		2002-2003		2003-2004*	
ENQUÊTES JUDICIAIRES :						
Dossiers avec recommandation de fermeture :						
- Aucune infraction	19		54		44	
- Commerce inopérant	11		4		17	
- Commerce non localisé	3		1		4	
- Autres actions ²	<u>17</u>	50	<u>107</u>	166⁽³⁾	<u>54</u>	119
Dossiers avec recommandation d'intervention :						
Nomination d'un fiduciaire		1		-		-
Mise en demeure pénale		16		25		40
Opinion juridique		-		1		7
Poursuite pénale		75		104		78 ³
Action appropriée		7		4		7
Analyse de contrat		-		-		3
		149		300		254
ENQUÊTES ADMINISTRATIVES :						
INSPECTION		-		124		147 ⁴
AUDITION		55		49		18
VACATION À LA COUR		50		33		15
SIGNIFICATION DE PROCÉDURES		1		-		3
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		160 ⁵		8		12
AUTRES		8		6		6
		274		220		201
TOTAL		423		520		455⁶

¹ Données réelles au 31 mars 2004.

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

³ Les résultats des enquêtes judiciaires ayant donné lieu à des recommandations de poursuites pénales (78) seront connus au cours de l'exercice financier 2004-2005.

⁴ Les inspections effectuées ont notamment porté sur l'automobile (92), les agences de voyages (15), les maisons funéraires (8) et autres (32), notamment dans les secteurs du commerce itinérant et des studios de santé.

⁵ Les 160 demandes de renseignements comprennent les 154 visites administratives effectuées à l'été 2001 dans le cadre de l'implantation de la nouvelle réglementation sur l'indication des prix.

⁶ L'écart entre le nombre total d'enquêtes effectuées en 2003-2004 (455) par rapport à l'année 2002-2003 (520) s'explique notamment par une diminution du nombre d'enquêtes effectuées dans les secteurs de l'automobile (127 en 2003-2004 par rapport à 183 en 2002-2003) et du crédit (34 en 2003-2004 par rapport à 109 en 2002-2003), et par le départ d'une ressource en décembre 2003 dont le poste n'a été comblée qu'au 31 mars 2004.

P.64 Nombre d'enquêtes réalisées en 2002-2003 et 2003-2004, en indiquant la nature et le résultat des enquêtes.

Tableau comparatif des enquêtes menées en 2001-2002, 2002-2003 et 2003-2004, par domaine d'intervention¹

DOMAINE D'INTERVENTION	2001-2002	2002-2003	2003-2004*
6000 Contrat consommation	-	1	1
6100 Contrat à distance	5	3	4
6400 Commerce itinérant	8	16	19
6500 Contrat de crédit	134	109 ²	34 ⁸
6600 Automobile	17	183	127 ³
6900 Exécution successive	4	5	2
7000 Studio de santé	11	19	36
7500 Pratiques de commerce	30	21	19
7600 Marquage et indication des prix	154 ⁴	89 ⁵	100 ⁴
7800 Garantie supplémentaire	2	2	-
8500 Recouvrement créance	11	8	10
8600 Agent de voyages	42	60	88
8700 Arrangements funéraires préalables	5	4	15
TOTAL	423	520	455

¹ Données réelles au 31 mars 2004.

² 42/109 ont été fermées sans suite, vu la décision de suspendre le programme de surveillance des prêteurs sur gages jusqu'à l'obtention des résultats des poursuites pénales devant les tribunaux. Cette décision a eu un effet sur le nombre de dossiers traités au cours de l'année 2003-2004.

³ Une opération de surveillance en matière d'étiquetage des automobiles d'occasion a été effectuée dans la région ouest de Montréal. Quatre-vingts (80) vérifications ont été menées et ont donné lieu, en novembre 2003, à 20 enquêtes judiciaires dont les résultats seront connus au cours de l'exercice 2004-2005.

⁴ Le nombre de 154 enquêtes que l'on retrouve sous la codification 7600 concernait les visites administratives effectuées à l'été 2001 dans le cadre de l'implantation de la nouvelle réglementation sur l'indication et l'exactitude des prix.

⁵ Dans ce secteur d'activités, l'Office a procédé, au cours de l'exercice 2003-2004, à 100 enquêtes judiciaires comparativement à 89 enquêtes faites au cours de l'exercice 2002-2003.

P.65 État de situation du suivi donné aux engagements contenus dans le plan Québec-Régions en précisant les sommes versées pour 2003-2004 ainsi que les prévisions pour 2004-2005.

PLAN QUÉBEC-RÉGIONS – SUIVIS DONNÉS AUX ENGAGEMENTS

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

P.66 Détail des travaux menés depuis 2001 sur la réforme de la Loi sur la protection du consommateur.

RÉFORME DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

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

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

En 2001, le gouvernement a adopté une nouvelle réglementation prévoyant de nouvelles exemptions à l'obligation prévue à la *Loi sur la protection du consommateur* de marquer le prix sur chaque bien offert en vente dans un établissement. Cette nouvelle mesure permet de maintenir des règles assurant aux consommateurs des avantages importants, dont notamment une meilleure information et un niveau plus élevé d'exactitude des prix. Pour les commerçants qui ne peuvent se prévaloir des exemptions, la nouvelle réglementation a augmenté considérablement le nombre de catégories de produits exemptés de l'application de cette obligation.

1.2. Contrats de crédit sur un support autre que le papier

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

2. Mesures en cours de réalisation**2.1. Crédit à la consommation**

La révision des dispositions relatives au crédit vise notamment à assurer la transparence de l'information en prévoyant, entre autres, la divulgation aux consommateurs d'un plus grand nombre d'informations pertinentes dans les contrats et états de compte. Cette réforme devrait être complétée au cours de l'année 2005.

2.2. Commerce électronique et contrats à distance

La révision des règles régissant les contrats de consommation conclus à distance, incluant les contrats conclus par Internet, vise notamment à éliminer l'obligation du commerçant qui entend conclure des contrats à distance avec les consommateurs québécois de fournir à l'Office un cautionnement. Cette protection financière serait remplacée dans certains cas par l'instauration d'un recours permettant au consommateur, à certaines conditions, d'être remboursé par l'intermédiaire de l'émetteur de la carte de crédit utilisée pour réaliser la transaction (rétrofacturation). Cette réforme devrait être complétée au cours de l'année 2005.