

Office de la protection du consommateur

ÉTUDE DES CRÉDITS 2024-2025

Renseignements
particuliers du 3^e groupe
d'opposition



Demande de renseignements particuliers
du 3^e groupe d'opposition

ÉTUDE DES CRÉDITS 2024-2025

Demande de renseignements		Page
P.1	Indiquer la somme dépensée en 2023-2024 (prévisions pour 2024-2025) par votre ministère et ses organismes pour l'informatique et les technologies de l'information. Préciser s'il s'agit d'achats de logiciels, de matériel ou de services professionnels (interne, externe ou du CSPQ).	1
P.2	Pour chacun des organismes, agences ou autres instances relevant du ministère pour l'année 2023-2024, indiquer : A. La liste des employés ou des membres du conseil d'administration; B. La liste des personnes qui ont vu leur mandat être renouvelé en indiquant leur nom, leur titre et la date du début et de la fin de leur mandat; inclure leur rémunération; C. La liste des personnes qui ont été nommées en indiquant leur nom, leur titre et la date du début et de la fin de leur mandat; inclure leur rémunération et leur CV; D. Leurs frais de déplacement, de voyage, de repas et de représentation.	2
P.5	Copie du Plan directeur informatique triennal; indiquer les réalisations faites dans les trois dernières années et les prévisions pour 2024-2025. Indiquer également les sommes avancées au ministère de la Justice par le Fonds de suppléance du Conseil du trésor pour le développement des services de certification, et ce, pour assurer la sécurité des échanges électroniques impliquant le gouvernement, ses ministères et ses organismes.	3
P.7	Liste de tous les comités interministériels, comités conjoints, comités-conseils, comités consultatifs, actifs en 2023-2024, dont a fait partie le ministère ou ses organismes, agences ou autres instances avec d'autres ministères, organismes, agences ou partenaires. Pour chaque comité, fournir une copie de tout document produit, et préciser : A. Le mandat; B. Les membres; C. Le budget; D. Le nombre de rencontres effectuées en 2023-2024; E. Les résultats obtenus en 2023-2024 et les prévisions pour 2024-2025.	4
P.37	Liste des mandats accordés en 2023-2024 à des avocats de la pratique privée, à des professeurs de droit ou à des juges par le ministère de la Justice et par tous les autres ministères et organismes du gouvernement. Préciser : A. Le nom et l'adresse du professionnel; B. La description du mandat; le cas échéant, indiquer les mandats qui ont fait l'objet d'une prolongation; C. Le coût horaire et le coût total du mandat jusqu'à maintenant; le cas échéant, indiquer les mandats qui ont fait l'objet d'une dérogation quant au taux horaire applicable; D. Les prévisions des coûts pour 2024-2025 et pour l'ensemble du mandat confié; E. Le nom de l'étude, du cabinet ou de la société du professionnel, le cas échéant.	6

Demande de renseignements		Page
P.180	<p>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 2022-2023 et en 2023-2024, par catégorie, en distinguant les plaintes, les demandes de renseignements adressées à l'OPC et les demandes adressées à d'autres ministères ou organismes. Nombre de plaintes traitées, rejetées et transférées, incluant les motifs évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière :</p> <p>A. Nombre de plaintes relatives aux « redresseurs » financiers, aux courtiers en prêts et autres « spécialistes » financiers, suivi apporté et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>B. Nombre de plaintes relatives aux « prêteurs sur gage »; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>C. Nombre de plaintes relatives au secteur de la vente de l'automobile; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>D. Nombre de plaintes relatives au secteur de la location automobile; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>E. Nombre de plaintes relatives aux agents de voyages et grossistes; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>F. Nombre de plaintes relatives au marquage unitaire des prix; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>G. Nombre de plaintes relatives à la vente de cartes prépayées; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>H. Nombre de plaintes relatives à la vente d'une garantie supplémentaire; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>I. Nombre de plaintes relatives au « time-sharing »; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>J. Nombre de plaintes relatives au secteur de l'inspection en bâtiment; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>K. Nombre de plaintes concernant Hydro-Québec; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>L. Nombre de plaintes relatives aux arrangements préalables de services funéraires et de sépulture; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>M. Nombre de plaintes relatives à la vente d'essence; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>N. Nombre de plaintes relatives aux services de transport rémunéré de personnes; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>O. Nombre de plaintes relatives à l'étiquetage des aliments; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>P. Nombre de plaintes relatives à l'application des nouvelles dispositions de la Loi sur la protection du consommateur qui découlent de l'adoption, en décembre 2009, du projet de loi 60.</p>	7
P.181	En 2022-2023 et 2023-2024, 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 ou à un avocat, et celles déferées à d'autres tribunaux, en indiquant le cheminement des dossiers et les résultats obtenus.	11
P.182	En 2022-2023 et en 2023-2024, 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, les résultats obtenus et les résultats des poursuites.	12
P.183	Nombre de médiations entreprises, par secteur, et nombre de dossiers réglés, par médiation, en 2022-2023 et en 2023-2024, en indiquant la durée moyenne du temps de médiation par secteur.	13
P.184	Ventilation de l'effectif de l'Office et de chacun des bureaux régionaux, pour les trois dernières années, en spécifiant la catégorie d'emploi ainsi que le nombre d'emplois; distinguer les postes permanents des postes occasionnels.	15

Demande de renseignements		Page
P.185	Pour l'OPC 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.	16
P.186	Ventilation détaillée du montant dépensé par l'OPC pour les activités de communication et sa mission éducative; fournir une copie des documents publiés à ces fins.	18
P.187	Revenus provenant des amendes, depuis 2009-2010 jusqu'à la dernière année financière.	19
P.188	Liste des études ou sondages commandés durant l'exercice financier 2022-2023 et celui de 2023-2024 à la demande du ministre ou de l'organisme : A. Liste et coûts; B. Copie des soumissions; C. Copie d'études ou sondages.	20
P.189	Nombre d'enquêtes réalisées, en indiquant leur nature et leurs résultats.	21
P.190	Nombre de paiements d'indemnisation du FICAV dans le cadre de la pandémie de COVID-19.	22

N.B. À moins d'indications contraires, les données présentées dans le cadre de l'étude des crédits sont établies en date du 29 février 2024.

Question 01	Indiquer la somme dépensée en 2023-2024 (prévisions pour 2024-2025) par votre ministère et ses organismes pour l'informatique et les technologies de l'information. Préciser s'il s'agit d'achats de logiciels, de matériel ou de services professionnels (interne, externe ou du CSPQ).
-------------	--

	2023-2024 (en k\$)
Logiciels	4,3
Matériel	45,8
Services professionnels	
• Interne	0,0
• Externe	262,4
• CSPQ/ITQ/MCN	21,5
Total	334,0

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 02	<p>Pour chacun des organismes, agences ou autres instances relevant du ministère pour l'année 2023-2024, indiquer :</p> <p>A. La liste des employés ou des membres du conseil d'administration; B. La liste des personnes qui ont vu leur mandat être renouvelé en indiquant leur nom, leur titre et la date du début et de la fin de leur mandat, inclure leur rémunération; C. La liste des personnes qui ont été nommées en indiquant leur nom, leur titre et la date du début et de la fin de leur mandat, inclure leur rémunération et leur CV; D. Leurs frais de déplacement, de voyage, de repas et de représentation.</p>

A. La liste des employés ou des membres du conseil de l'Office

- M. Denis Marsolais
- M. Raphaël Amabili-Rivet
- M. François Bibeau
- Mme Ariane Charbonneau
- Mme Jocelyne Lévesque
- Mme Gabriele Roehl
- Mme Geneviève Saumier
- M. Jean-Paul Dutrisac
- M. Yvan Niquette

B. La liste des personnes qui ont vu leur mandat renouvelé en indiquant leur nom, leur titre et les dates du début et de la fin de leur mandat, incluant leur rémunération

Aucun.

C. La liste des personnes qui ont été nommées en indiquant leur nom, leur titre et la date du début et de la fin de leur mandat, incluant leur rémunération et leur CV

- M. Raphaël Amabili-Rivet, vice-président de l'Office de la protection du consommateur, 22 mai 2023 au 21 mai 2026
- M. François Bibeau, directeur général de l'Association professionnelle des notaires du Québec, 15 novembre 2023 au 5 octobre 2024
- M. Denis Marsolais, président de l'Office de la protection du consommateur, 29 février 2024 au 28 février 2029

Les curriculum vitae constituent des documents protégés par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Les curriculum vitae des membres du conseil de l'Office ne peuvent donc pas être diffusés.

D. Leurs frais de déplacement, frais de voyage, frais de repas et frais de représentation

Prénom et nom	Titre	Frais de voyage	Frais de repas	Frais de représentation
Gabriele Roehl	Conseillère budgétaire, ACEF Sud-Ouest Mtl	371 \$	42 \$	0 \$
Jean-Paul Dutrisac	Président, Dutrisac Laurent Services-Conseils	1 106 \$	75 \$	0 \$
François Bibeau	Directeur général, Association professionnelle des notaires du Québec	368 \$	0 \$	0 \$
Yvan Niquette		215 \$	0 \$	0 \$

Question 05	Copie du Plan directeur informatique triennal; indiquer les réalisations faites dans les trois dernières années et les prévisions pour 2024-2025. Indiquer également les sommes avancées au ministère de la Justice par le Fonds de suppléance du Conseil du trésor pour le développement des services de certification, et ce, pour assurer la sécurité des échanges électroniques impliquant le gouvernement, ses ministères et organismes.
-------------	---

Les réalisations en 2023-2024

- Optimisation de la plateforme Parle consommation et des processus internes
- Amélioration continue du système de mission Calypso en cohérence avec la transformation numérique et les changements législatifs
- Bonification de l’offre numérique pour nos clientèles notamment pour l’indemnisation des consommateurs et la gestion des permis de commerçants
- Diffusion de renseignements pertinents pour les citoyens dans le site Web et le portail Données Québec
- Consolidation des centres de traitement informatique
- Mise en place de mesures visant le rehaussement de la sécurité de l’information
- Remplacement d’équipements désuets

Nom du projet	Nature du projet – Statut	Réalisations en 2022-2023
Rapatriement et développement de Parle	Développement de système informatique (terminé)	Optimisation de la plateforme et mise en ligne de la nouvelle version

Aucune somme n’a été avancée en 2023-2024 par le Fonds de suppléance du Conseil du trésor pour le développement des services de certification.

Renseignements particuliers

Étude des crédits 2024-2025

Question 07

Liste de tous les comités interministériels, comités conjoints, comités-conseils, comités consultatifs, actifs en 2023-2024, dont a fait partie le Ministère ou ses organismes, agences ou autres instances avec d'autres ministères, organismes, agences ou partenaires. Pour chaque comité, fournir une copie de tout document produit, et préciser :

A. Le mandat;
B. Les membres;
C. Le budget;
D. Le nombre de rencontres effectuées en 2023-2024;
E. Les résultats obtenus en 2023-2024 et les prévisions pour 2024-2025.

Comité	Mandat	Membres	Nombre de rencontres 2023-2024
Comité consultatif des agents de voyages	Conseiller le ministre responsable de l'application de la <i>Loi sur les agents de voyages</i> sur toute matière relative aux activités des agents de voyages et lui donner son avis sur toute question que le ministre lui soumet relativement aux activités des agents de voyages.	M. André Allard Mme Sylvie De Bellefeuille M. Bernard Bussièrès Mme Laurence Marget M. Denis Marsolais Mme Manon Martel M. Claude St-Pierre	3
Conseil consultatif des consommateurs	Permettre à l'Office de consulter ses partenaires sur des questions liées à l'exercice des mandats de l'Office et favoriser l'échange et la discussion sur des sujets liés à la protection des consommateurs.	M. André Allard M. Raphaël Amabili-Rivet Mme Julia Attack M. Frédéric Boudreault M. Gary Frost M. Pierre-Claude Lafond M. Denis Marsolais M. Alexandre Plourde Mme Marie-Édith Trudel M. Saïd Zouiten	1

Question 07	Suite
-------------	-------

Comité	Mandat	Membres	Nombre de rencontres 2023-2024
Comité consultatif sur le commerce de détail	Permettre à l'Office de mieux connaître les préoccupations et les positions des commerçants sur les sujets liés à la protection des consommateurs; Favoriser l'échange et la discussion entre l'Office, les associations de consommateurs et les associations de commerçants; Favoriser la collaboration et la recherche de solutions aux problématiques de consommation et d'application des lois sur la protection du consommateur.	M. André Allard M. Raphaël Amabili-Rivet Mme Julia Atack M. Francis Bérubé M. Gary Frost Mme Laurence Marget M. Denis Marsolais M. Apraham Niziblian Mme Françoise Pâquet Mme Véronique Parent	2
Comité consultatif sur l'industrie de l'automobile (créé le 14 juin 2023)	Permettre à l'Office de consulter les différents acteurs du secteur de l'automobile et d'échanger avec eux sur des questions liées à l'exercice des mandats qui leur sont confiés; Permettre à l'Office d'avoir une meilleure connaissance des préoccupations des acteurs du milieu quant aux sujets liés à l'automobile; Renforcer la communication entre l'Office, les associations de consommateurs et les associations de commerçants du secteur de l'automobile sur des champs d'intérêts mutuels; Favoriser la collaboration et la recherche de solutions devant les problématiques qui ont cours dans le secteur.	M. André Allard M. Raphaël Amabili-Rivet M. François Boisvert M. Steeve De Marchi M. Gary Frost M. Georges Iny M. Hubert Lamontagne M. Denis Marsolais M. Frédéric Morin M. Francis Rémillard M. Thomas Roberge M. Ian P. Sam Yue Chi M. Charles Tanguay	2

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Renseignements particuliers

Étude des crédits 2024-2025

Question 37

Liste des mandats accordés en 2022-2023 à des avocats de la pratique privée, à des professeurs de droit ou à des juges par le ministère de la Justice et par tous les autres ministères et organismes du gouvernement. Préciser :

A. Le nom et l'adresse du professionnel;
B. La description du mandat; le cas échéant, indiquer les mandats qui ont fait l'objet d'une prolongation;
C. Le coût horaire et le coût total du mandat jusqu'à maintenant; le cas échéant, indiquer les mandats qui ont fait l'objet d'une dérogation quant au taux horaire applicable;
D. Les prévisions des coûts pour 2024-2025 et pour l'ensemble du mandat confié;
E. Le nom de l'étude, du cabinet ou de la société du professionnel, le cas échéant.

Mandataires	Taux	Objet	Montant des honoraires
Beaulieu, Louka	176 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	3 168 \$
Daoud, Yasmine	176 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	2 992 \$
De Cardaillac, Françoise	176 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	4 048 \$
Gagnon, Marie	176 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	2 640 \$
Gagnon, Sylvain	176 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	4 048 \$
Gilbert, Christian	176 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	3 520 \$
Lafortune légal	Divers tarifs selon l'acte	Services juridiques (mise en forme de procédures judiciaires)	2 780 \$
L'Heureux, Réal	176 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	3 344 \$
Martin Larocque avocat inc.	176 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	1 232 \$
Élise Villemure notaire inc.	176 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	2 112 \$
Michaud, Réjean	176 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	3 696 \$
N'Kaa Bibi Batera, Clarisse	176 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	4 928 \$
Phan, André Huy	176 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	3 520 \$
Sonnenschein, Solomon	176 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	4 576 \$
Vallée, Carole	176 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	3 696 \$
Total des honoraires			50 300 \$

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 180	<p>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 2022-2023 et en 2023-2024, par catégorie, en distinguant les plaintes, les demandes de renseignements adressées à l'OPC et les demandes adressées à d'autres ministères ou organismes. Nombre de plaintes traitées, rejetées et transférées, incluant les motifs évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière :</p> <p>A. Nombre de plaintes relatives aux « redresseurs » financiers, aux courtiers en prêts et autres « spécialistes » financiers, suivi apporté et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>B. Nombre de plaintes relatives aux « prêteurs sur gage »; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>C. Nombre de plaintes relatives au secteur de la vente de l'automobile; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>D. Nombre de plaintes relatives au secteur de la location automobile; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>E. Nombre de plaintes relatives aux agents de voyages et grossistes; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>F. Nombre de plaintes relatives au marquage unitaire des prix; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>G. Nombre de plaintes relatives à la vente de cartes prépayées; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>H. Nombre de plaintes relatives à la vente d'une garantie supplémentaire; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>I. Nombre de plaintes relatives au « time-sharing »; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>J. Nombre de plaintes relatives au secteur de l'inspection en bâtiment; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>K. Nombre de plaintes concernant Hydro-Québec; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>L. Nombre de plaintes relatives aux arrangements préalables de services funéraires et de sépulture; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>M. Nombre de plaintes relatives à la vente d'essence; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>N. Nombre de plaintes relatives aux services de transport rémunéré de personnes; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>O. Nombre de plaintes relatives à l'étiquetage des aliments; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>P. Nombre de plaintes relatives à l'application des nouvelles dispositions de la Loi sur la protection du consommateur qui découlent de l'adoption, en décembre 2009, du projet de loi 60.</p>

Entre le 1er avril 2023 et le 29 février 2024, l'Office a traité un total de 97 793 cas de consommation :

- 72 763 étaient des demandes de renseignements qui, après analyse, ne présentaient pas de manquements ou d'infractions aux lois;
- 23 328 étaient des plaintes, dont 13 151 avaient un caractère pénal indiquant des infractions potentielles;
- 1 702 avaient été dirigées vers l'outil d'aide au règlement des litiges entre consommateur et commerçant (Parle consommation).

Répartition par bureau régional du nombre de demandes de renseignements et de plaintes reçues entre le 1er avril 2023 et le 29 février 2024

Bureau régional	Nombre de demandes de renseignements	Nombre de plaintes
Gaspé	1 673	136
Gatineau	6 194	2 616
Montréal	22 931	6 236
Québec	8 074	3 842
Rimouski	6 889	2 435
Rouyn-Noranda	2 279	382
Saguenay	3 408	1 206
Saint-Jérôme	7 752	2 190
Sept-Îles	3 759	653
Sherbrooke	5 450	2 031
Trois-Rivières	4 354	1 601
Total	72 763	23 328

Nombre de plaintes par secteur

A. Nombre de plaintes relatives aux « redresseurs » financiers, aux courtiers en prêts et autres « spécialistes » financiers, suivi apporté et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

L’Office ne fait pas la distinction entre ces types de services. Le tableau ci-dessous présente donc les résultats pour la catégorie « argent », qui comprend les plaintes relatives aux trois catégories demandées.

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Argent	256

*L’Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

B. Nombre de plaintes relatives aux « prêteurs sur gage »; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Prêteurs sur gages	5

*L’Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

C. Nombre de plaintes relatives au secteur de la vente de l’automobile; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Vente/réparation d’automobiles (neuves et d’occasion)	5 549

*L’Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

D. Nombre de plaintes relatives au secteur de la location automobile; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Location d’automobiles (neuves et d’occasion)	60

*L’Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

E. Nombre de plaintes relatives aux agents de voyages et grossistes; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Agents de voyages/grossistes	575

*L’Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

Question 180

Suite

F. Nombre de plaintes relatives au marquage unitaire des prix; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Indication des prix et étiquetage	204
Indication des prix et politique d'exactitude des prix	331

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

G. Nombre de plaintes relatives à la vente de cartes prépayées; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Cartes prépayées	125

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

H. Nombre de plaintes relatives à la vente d'une garantie supplémentaire; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Garantie supplémentaire	411

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

I. Nombre de plaintes relatives au « time-sharing »; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Propriétés à temps partagé et services analogues	1

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

J. Nombre de plaintes relatives au secteur de l'inspection en bâtiment; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Le système de codification de l'Office ne permet pas d'isoler les plaintes relatives à ce secteur.

K. Nombre de plaintes concernant Hydro-Québec; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Les contrats de vente d'électricité par Hydro-Québec sont exclus de l'application du titre sur les contrats relatifs aux biens et aux services.

L. Nombre de plaintes relatives aux arrangements préalables de services funéraire et de sépulture; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Services funéraires et de sépulture	54

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

M. Nombre de plaintes relatives à la vente d'essence; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Le système de codification de l'Office ne permet pas d'isoler les plaintes relatives à ce secteur.

N. Nombre de plaintes relatives aux services de transport rémunéré de personnes; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Services de transport	737

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

Q _{uestion} 180	Suite
--------------------------	-------

O. Nombre de plaintes relatives à l'étiquetage des aliments; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Aliments/boissons	284

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

P. Nombre de plaintes relatives à l'application des nouvelles dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* qui découlent de l'adoption, en décembre 2009, du projet de loi 60 :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Télécommunications (Contrats de services fournis à distance)	424
Garantie supplémentaire	411
Cartes prépayées	125
Obligation de détenir un certificat de conseiller en voyages	8

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

*Le système de codification de l'Office ne permet pas d'isoler les plaintes relatives au prix tout inclus.

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 181	En 2022-2023 et 2023-2024, 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 ou à un avocat, et celles déferées à d'autres tribunaux, en indiquant le cheminement des dossiers et les résultats obtenus.

En matière de surveillance, l'Office reçoit et traite les plaintes en fonction de lignes directrices qui privilégient un traitement global des plaintes au lieu d'une approche individuelle. L'Office priorise donc ses interventions en fonction de certains critères, dont la gravité des infractions commises, le nombre de plaintes recueillies et les antécédents des commerçants visés et concentre son action sur les plaintes à caractère pénal.

Par cette approche, l'Office agit en amont afin d'amener les commerçants à se conformer aux exigences de la loi, au bénéfice d'un grand nombre de consommateurs. Elle vise également à servir d'exemples aux autres commerçants d'un même secteur d'activités. D'ailleurs, en 2022-2023, l'analyse du nombre moyen de plaintes reçues concernant les commerçants, avant et après une intervention (inspection, enquête, poursuite ou envoi d'avis) de l'Office, a permis de constater une diminution du taux de plaintes de 39 %, ce qui témoigne de l'efficacité des interventions de l'Office.

En ce qui a trait aux consommateurs, l'Office a conçu à leur intention des outils d'information vulgarisée et faciles d'utilisation (trousses d'information) afin qu'ils prennent en main le règlement de leur litige. Ces trousses, qui renferment également un formulaire type de mise en demeure, sont systématiquement fournies aux consommateurs qui portent plainte. L'Office y propose une démarche ordonnée qui favorise, dans un premier temps, la négociation avec le commerçant. Si le problème persiste, l'Office invite le consommateur à faire valoir ses droits en cour. Une liste d'organismes offrant un service de soutien juridique aux consommateurs est annexée à toutes les trousses.

Selon la nature du litige, l'Office propose aussi à certains consommateurs d'utiliser l'outil d'aide au règlement des litiges entre consommateurs et commerçants, Parle consommation, afin de les aider à faire valoir leurs droits.

Plaintes ayant fait l'objet d'une intervention prioritaire de l'Office entre le 1^{er} avril 2023 et le 29 février 2024

Nature des plaintes	Nombre de plaintes traitées
Pratique trompeuse ou déloyale	3 116
Service à la clientèle, absence de livraison ou non-conformité	1 741
Qualité des biens et services	1 235
Mésentente liée au contrat conclu	1 119
Problème de facturation ou de recouvrement de créance	530
Mésentente avant l'achat liée au prix ou au tarif	513
Motif non codifié	70
Total	8 324

Question 182	En 2022-2023 et 2023-2024, 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, les résultats obtenus et les résultats des poursuites.
--------------	--

Interventions juridiques (avis d’infraction et poursuites pénales), jugements et amendes pour 2023-2024, par secteur (en date du 29 février 2024)

Secteur	Interventions juridiques	Jugements	Amendes
Commerce de détail	8	2	4 164 \$
Communications	0	0	0 \$
Enseignement et éducation	0	5	37 229 \$
Immobilier	0	0	0 \$
Recouvrement de créances	1	3	5 244 \$
Services financiers	27	11	46 552 \$
Services funéraires et de sépulture	0	2	30 300 \$
Services liés à la construction, la rénovation et à l’habitation	22	30	184 461 \$
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	49	13	39 092 \$
Services professionnels et techniques	0	0	0 \$
Transports	0	0	0 \$
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	59	69	713 328 \$
Voyage	11	6	12 409 \$
Autres	3	0	0 \$
Total	180	141	1 072 779 \$

Répartition des interventions juridiques entre les poursuites pénales et les avis d’infraction pour 2023-2024, par secteur (en date du 29 février 2024)

Secteur	Poursuites pénales	Avis d’infraction	Total
Commerce de détail	7	1	8
Communications	0	0	0
Enseignement et éducation	0	0	0
Immobilier	0	0	0
Recouvrement de créances	1	0	1
Services financiers	20	7	27
Services funéraires et de sépulture	0	0	0
Services liés à la construction, la rénovation et à l’habitation	22	0	22
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	19	30	49
Services professionnels et techniques	0	0	0
Transports	0	0	0
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	49	10	59
Voyage	9	2	11
Autres	2	1	3
Total	129	51	180

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 183	Nombre de médiations entreprises, par secteur, et nombre de dossiers réglés, par médiation, en 2022-2023 et en 2023-2024, en indiquant la durée moyenne du temps de médiation par secteur.

Parmi ses outils permettant aux consommateurs de faire valoir leurs droits, l'Office offre la plateforme Parle consommation. Cette plateforme permet aux consommateurs et aux commerçants de résoudre un litige de consommation rapidement et simplement, dans un environnement neutre, privé et sécuritaire.

Concrètement, les consommateurs et les commerçants peuvent :

- Négocier afin de trouver une solution à un problème de nature exclusivement civile (lié, par exemple, aux garanties, aux délais de livraison ou à la conformité d'un bien ou d'un service);
- Recourir, au besoin, aux services d'un médiateur externe et accrédité par un ordre professionnel, soit le Barreau du Québec ou la Chambre des notaires du Québec.

Actuellement, environ 128 commerçants sont actifs dans Parle consommation. Parmi eux se trouvent des magasins à grande surface, des détaillants de meubles, d'appareils électroniques et d'électroménagers, des commerçants d'automobiles d'occasion ainsi que des entrepreneurs spécialisés en construction et en rénovation.

Entre le 1^{er} avril 2023 et le 29 février 2024, 2 104 dossiers ont été ouverts dans la plateforme. De ce nombre, 1 834 ont été fermés et 270 sont en traitement.

Nombre de dossiers ouverts dans la plateforme en 2023-2024

	Nombre de dossiers
Dossiers ouverts	2 104
Dossiers en traitement	270
Dossiers fermés	1 834

Détails des dossiers fermés dans la plateforme en 2023-2024

	Nombre de dossiers
Dossiers réglés	1 278
Entente en négociation	1 146
Entente en médiation	132
Sans entente	556
Dossiers fermés avant la négociation	83
Sans entente en négociation	368
Sans entente en médiation	105

Secteur des médiations entreprises

Secteur	Nombre de médiations entreprises	Nombre de dossiers réglés en médiation
Commerce de détail	234	131
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	2	1
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	1	0
Total	237	132

Question	183	Suite
----------	-----	-------

Durée moyenne par secteur ¹**Commerce de détail**

- Réglé en négociation : 19 jours
- Réglé en médiation : 23 jours

Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation

- Réglé en négociation : 15 jours
- Réglé en médiation : 6 jours

Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport

- Réglé en négociation : 17 jours
- Réglé en médiation : N/A

¹ Le délai moyen en médiation exclut la portion négociation du dossier, dont la durée est variable en fonction du moment où une des parties a demandé l'intervention d'un médiateur.

Question 184

Ventilation de l'effectif de l'Office et de chacun des bureaux régionaux, pour les trois dernières années, en spécifiant la catégorie d'emploi ainsi que le nombre d'emplois; distinguer les postes permanents des postes occasionnels.

Effectifs — Ventilation par catégorie et par région

(Incluant les occasionnels)
Ventilation au 2024-02-29

Régions	Cadres	Prof.	Tech.	Personnel de bureau	Total
Bas-Saint-Laurent	0	0	2	0	2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0	1	3	0	4
Capitale-Nationale	7	28	21 (1 occ.)	4 (1 occ.)	60
Mauricie	1	3	5 (1 occ.)	1	10
Estrie	0	1	5 (1 occ.)	0	6
Montréal	4	14	19 (2 occ.)	1	38
Outaouais	0	0	3	0	3
Abitibi-Témiscamingue	0	0	1	0	1
Côte-Nord	0	0	1	0	1
Nord-du-Québec	0	0	0	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0	0	1	0	1
Chaudière-Appalaches	0	0	0	0	0
Laval	0	0	0	0	0
Lanaudière	0	0	0	0	0
Laurentides	0	1	4 (1 occ.)	0	5
Montérégie	0	0	0	0	0
Centre-du-Québec	0	0	0	0	0
Total	12	48	65	2	131

Source : GIR – Étude des crédits RH – Effectifs et réserves

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 185	Pour l'OPC 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.

Effectifs autorisés affectés aux enquêtes et à la surveillance, au traitement des plaintes, à la conciliation et aux demandes de renseignements et de soutien
En date du 2024-02-29

Régions	Activités de surveillance (vérification, enquêtes judiciaires)	Traitement des plaintes et inspections	Médiation	Demandes de renseignements et de soutien
Bas-Saint-Laurent	2	2	0	2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	3	2	0	2
Capitale-Nationale	22	5	1	17
Mauricie	5	3	0	3
Estrie	3	3	3	3
Montréal	29	11	0	11
Outaouais	3	3	0	3
Abitibi-Témiscamingue	1	1	0	1
Côte-Nord	1	1	0	1
Nord-du-Québec	0	0	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0	0	0	0
Chaudière-Appalaches	0	0	0	0
Laval	0	0	0	0
Lanaudière	4	3	1	3
Laurentides	0	0	0	0
Montréal	0	0	0	0
Centre-du-Québec	0	0	0	0
Total	73	34	5	46

Les chiffres indiqués au tableau tiennent compte du personnel régulier et occasionnel.
Une même personne peut exercer différentes tâches.

Activités de surveillance (vérification, enquêtes judiciaires)

Le nombre d'employés indiqué dans cette section du tableau désigne ceux qui consacrent une part importante de leur tâche à la réalisation d'activités de surveillance, soit :

- 10 enquêteurs au service des enquêtes ;
- 12 employés à la direction des permis et de l'indemnisation (contrôle a priori de la loi) ;
- 15 juristes (les tâches ne sont pas exclusivement liées à la surveillance) ;
- 2 professionnels à la direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative ;
- 34 agents de protection du consommateur (APC).

Q _{uestion}	185	Suite
----------------------	------------	-------

Traitement des plaintes et inspections

Les 34 APC se consacrent notamment au traitement des plaintes et effectuent également des inspections. À la suite de l'analyse des faits entourant le problème d'un consommateur avec un commerçant, l'APC informe d'abord le consommateur de ses droits et recours et lui transmet, le cas échéant, une trousse d'information pour l'aider à régler son problème.

Médiation

Une équipe de 5 personnes veille à la gestion opérationnelle, au soutien technique et au développement des activités de Parle consommation, un outil de règlement de litiges entre consommateurs et commerçants.

Cette plateforme numérique propose un environnement neutre, privé et sécurisé dans lequel le consommateur et le commerçant peuvent négocier et, au besoin, recourir aux services d'un médiateur externe, afin de trouver une solution à l'amiable au problème de consommation qui les oppose.

Demandes de renseignements et de soutien

Le traitement des demandes de renseignements par les APC consiste, en application des lois sous responsabilité de l'Office, à fournir aux consommateurs l'information relative à leurs droits et recours en se fondant sur l'analyse des situations décrites par les consommateurs dans le cadre d'un problème qu'ils éprouvent avec un commerçant.

Les 12 employés de la direction des permis et de l'indemnisation répondent aux demandes de renseignements et de soutien de la clientèle commerçante sur les questions relatives à leur permis ou à leur certificat. Ils traitent également les demandes d'indemnisation des consommateurs.

Question 186	Ventilation détaillée du montant dépensé par l'OPC pour les activités de communication et sa mission éducative; fournir une copie des documents publiés à ces fins.
--------------	---

Activité de communication	Coût
<u>Publicité mandat</u>	
Campagne Web — Prévention au sujet du commerce en ligne	4 670 \$
Campagne Web — Promotion d'offres d'emploi à l'Office	200 \$
Campagne Web — Prévention au sujet du paiement minimum sur les cartes de crédit	4 612 \$
Campagne Web — Prévention au sujet de l'achat de billets de spectacle	4 769 \$
Campagne Web — Prévention au sujet de l'achat d'une auto d'un commerçant	6 443 \$
<u>Commandites</u>	
Fondation Claude Masse — Colloque	4 995 \$
Université Laval — Colloque en sciences de la consommation	1 750 \$
<u>Émission de communiqués de presse</u>	
CNW Telbec et Communication CNW	9 250 \$
<u>Activité de veille médiatique</u>	
Influence Communication inc.	15 132 \$
<u>Participation à des salons ou des expositions</u>	
Salon Carrefour 50 ans +	1 650 \$
Salon de la FADOQ 50 ans + (2023)	2 474 \$
Mécanisme pour Aînés et Usagers Vulnérables	211 \$
Colloque de l'Alliance des professeures et professeurs de Montréal	1 250 \$
Salon de la FADOQ 50 ans + (2024)	1 800 \$
<u>Développement, entretien, rédaction et traduction du site Web</u>	
Toumoro (entretien et mise à jour technologique)	23 435 \$
Ross & Sheehan inc. (traduction)	1 929 \$
Société québécoise d'information juridique (contenu des jugements de la Cour des petites créances)	11 921 \$
<u>Production de dépliants, de publications et autres</u>	
Conception graphique, édition et impression du Rapport annuel de gestion 2022-2023	3 229 \$
Traduction et impression pour la trousse d'information pour les consommateurs et ses feuillets	7 261 \$
Traduction pour le manuel d'étude sur le recouvrement et le questionnaire d'examen	83 \$
Impression d'une affiche sur la courtoisie pour les bureaux régionaux	79 \$
Réimpression des cartes de visite avec les coordonnées de l'Office	109 \$
Réimpression du guide Aînés et consommation	5 715 \$
Droits d'utilisation de 5 ans pour les capsules vidéo <i>Le contrat de cellulaire, Ta première voiture</i> et <i>Ta carte de crédit</i>	639 \$
Gestion de la vente des affiches sur la Politique d'exactitude des prix	3 000 \$
Total	116 606 \$

Renseignements particuliers		Étude des crédits 2024-2025
Question	187	Revenus provenant des amendes, depuis 2009-2010 jusqu'à la dernière année financière.

Les condamnations liées aux poursuites pénales visant une infraction aux lois sous la responsabilité de l'Office, pour l'année 2023-2024, s'élèvent à 1 072 779 \$ en date du 29 février 2024.

Les amendes perçues ne consistent pas en un revenu pour l'Office puisque l'ensemble des sommes sont transmises au ministre des Finances.

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 188	Liste des études ou des sondages commandés durant l'exercice financier 2022-2023 et celui de 2023-2024 à la demande du ministre ou de l'organisme : A. Liste et coûts; B. Copie des soumissions; C. Copie d'études ou sondages.

Firme	Coût
BIP Recherche inc.	20 500 \$
Léger Marketing inc.	12 663 \$
Cible recherche	3 516 \$

Renseignements particuliers		Étude des crédits 2024-2025
Question	189	Nombre d'enquêtes réalisées, en indiquant leur nature et leurs résultats.

Au 29 février 2024, l'Office avait réalisé 236 enquêtes au cours de l'année 2023-2024.

Nature des enquêtes réalisées en 2023-2024

Nature	Nombre
Inspections	156
Enquêtes judiciaires	37
Autres enquêtes administratives (Vacations à la cour, significations de procédure et collectes d'informations)	43
Total	236

Nombre de recommandations découlant des enquêtes réalisées en 2023-2024

Recommandation	Nombre
Aucune infraction	50
Ouverture d'une enquête judiciaire à la suite d'une inspection	0
Envoi d'un avis de non-conformité ou d'infraction	54
Rédaction d'une opinion juridique	0
Poursuite pénale	68
Action appropriée (Interventions juridiques et transferts d'informations à d'autres directions)	51
Autres actions (Régularisation de la situation constatée sans interventions subséquentes)	15
Total	238

Renseignements particuliers		Étude des crédits 2024-2025
Question	190	Nombre de paiements d'indemnisation du FICAV dans le cadre de la pandémie de COVID-19.

En date du 29 février 2024, 14 506 demandes d'indemnisation en lien avec la COVID-19 avaient fait l'objet d'un remboursement par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.