



Tableau de bord de gestion de l'OPC

[Page synthèse](#)

[Tableau de suivi du plan stratégique 2019-2024](#)

[PV1- L'affluence sur le site Web](#)

[PV2- Les activités d'information collective](#)

[PVX- Plateforme de médiation en ligne PARle](#)

[PV3- Les cas traités](#)

[PV4- Les plaintes des consommateurs](#)

[PV5- Les activités de surveillance](#)

[PV6- Les interventions de l'Office](#)

[PV7- Les permis et certificats délivrés par l'Office](#)

[PV8- Les indemnisations \(dont le FICAV\)](#)

[PV9- Les engagements de la Déclaration de services aux citoyens](#)

[PV10- Les ressources humaines de l'Office](#)

Cliquez sur les différents
éléments pour naviguer !

Cliquez sur les titres pour aller vers les pages détaillées

Retour à la page d'accueil

1. Site Web: Nombre de visites

	2021-2022	2022-2023	Var.	Proj.
T1	595 953	475 136	▼ -20%	1 900 544
T2	526 300	475 233	▼ -10%	1 900 738
T3	552 765	480 117	▼ -13%	1 907 315
T4	602 369	569 498	▼ -5%	
Total	2 277 387	1 999 984	▼ -12%	

2- Information collective: Interventions médiatiques

	2021-2022	2022-2023	Var.	Proj.
T1	107	157	▲ 47%	628
T2	101	106	▲ 5%	526
T3	104	150	▲ 44%	551
T4	140	195	▲ 39%	
Total	452	608	▲ 35%	

X- PARLe: Taux de règlement

	2021-2022	2022-2023	Var.
T1	78,7%	82,3%	▲ 4%
T2	77,6%	79,3%	▲ 2%
T3	76,4%	79,0%	▲ 3%
T4	82,5%	78,6%	▼ -4%
Total	78,6%	79,8%	▲ 1%

4- Plaintes: Nombre de plaintes

	2021-2022	2022-2023	Var.	Proj.
T1	5 380	5 695	▲ 6%	22 780
T2	5 359	5 098	▼ -5%	21 586
T3	5 419	5 695	▲ 5%	21 984
T4	5 454	6 292	▲ 15%	
Total	21 612	22 780	▲ 5%	

5- Surveillance: Nombre d'activités

	2021-2022	2022-2023	Var.	Proj.
T1	741	724	▼ -2%	2 896
T2	524	476	▼ -9%	2 400
T3	504	605	▲ 20%	2 407
T4	589	648	▲ 10%	
Total	2 358	2 453	▲ 4%	

6. Interventions: Montant total des amendes

	2021-2022	2022-2023	Var.	Proj.
T1	174 391 \$	42 031 \$	▼ -76%	168 124 \$
T2	136 871 \$	10 665 \$	▼ -92%	105 391 \$
T3	212 789 \$	6 250 \$	▼ -97%	78 594 \$
T4	38 421 \$	196 867 \$	▲ 412%	
Total	562 472 \$	255 813 \$	▼ -55%	

7. Permis: Revenus

	2021-2022	2022-2023	Var.
T1	887 921 \$	855 966 \$	▼ -4%
T2	995 086 \$	861 913 \$	▼ -13%
T3	1 034 921 \$	960 630 \$	▼ -7%
T4	923 426 \$	1 275 114 \$	▲ 38%
Total	3 841 353 \$	3 953 623 \$	▲ 3%

9. Déclaration de service aux citoyens:

% d'engagements atteints

	2021-2022	2022-2023	Var.
T1	78%	88%	▲ 13%
T2	89%	75%	▼ -16%
T3	89%	100%	▲ 13%
T4	89%	88%	▼ -2%
Annuel	94%	87%	▼ -8%

1. Site Web: Se renseigner sur un commerçant

	2020-2021	2021-2022	Var.	Proj.
T1	57 321	27 386	▼ -52%	109 544
T2	39 892	24 239	▼ -39%	103 250
T3	32 974	23 215	▼ -30%	99 787
T4	34 809	27 027	▼ -22%	
Total	164 996	101 867	▼ -38%	

X- PARLe: Nombre de dossiers fermés

	2021-2022	2022-2023	Var.	Proj.
T1	522	407	▼ -22%	1 628
T2	487	445	▼ -9%	1 704
T3	491	534	▲ 9%	1 848
T4	382	398	▲ 4%	
Total	1 882	1 784	▼ -5%	

3- Cas traités: Nombre de cas

	2021-2022	2022-2023	Var.	Proj.
T1	30 383	25 910	▼ -15%	103 640
T2	26 735	22 123	▼ -17%	96 066
T3	26 327	25 050	▼ -5%	97 444
T4	26 590	28 209	▲ 6%	
Total	110 035	101 292	▼ -8%	

4- Plaintes: Nombre de troussees envoyées

	2021-2022	2022-2023	Var.	Proj.
T1	6 383	9 920	▲ 55%	39 680
T2	6 539	8 759	▲ 34%	37 358
T3	7 563	9 873	▲ 31%	38 069
T4	9 507	11 153	▲ 17%	
Total	29 992	39 705	▲ 32%	

6. Interventions: Poursuites pénales

	2021-2022	2022-2023	Var.	Proj.
T1	34	37	▲ 9%	148
T2	14	19	▲ 36%	112
T3	12	13	▲ 8%	92
T4	35	77	▲ 120%	
Total	95	146	▲ 54%	

7. Permis: Nombre de permis délivrés

	2021-2022	2022-2023	Var.
T1	1 407	1 441	▲ 2%
T2	1 356	1 276	▼ -6%
T3	1 319	1 168	▼ -11%
T4	1 360	1 457	▲ 7%
Total	5 442	5 342	

8. Indemnisations: Montant des indemnisations directes

	2021-2022	2022-2023	Var.
T1	132 668 \$	62 613 \$	▼ -53%
T2	43 879 \$	84 532 \$	▲ 93%
T3	101 003 \$	63 169 \$	▼ -37%
T4	34 188 \$	106 979 \$	▲ 213%
Total	311 738 \$	317 293 \$	▲ 2%

10. RH: Nb de personnes à l'Office

	2021-2022	2022-2023	Var.
T1	118	109	▼ -8%
T2	117	116	▼ -1%
T3	115	121	▲ 5%
T4	112	121	▲ 8%

TABLEAU DE SUIVI DU PLAN STRATÉGIQUE 2019-2024

[Page d'accueil](#)

[Page synthèse](#)

OBJECTIFS	INDICATEURS	2019-2020		2020-2021		2021-2022		2022-2023	
		CIBLE	RÉSULTAT	CIBLE	RÉSULTAT	CIBLE	RÉSULTAT	CIBLE	RÉSULTAT
1. Offrir aux consommateurs des renseignements utiles sur leurs droits et recours	1.1 Taux d'augmentation du nombre de visites de la Section pour les consommateurs du site Web de l'Office (mesure de départ : 1 476 252)	3%	-3,6%	6%	15%	9%	-13%	12%	-25%
	1.2 Pourcentage des usagers du centre de services aux clientèles qui estiment que l'information obtenue a contribué à résoudre leur problème avec un commerçant	1 520 540	1 423 298	1 564 827	1 699 618	1 609 115	1 287 540	1 653 402	1 108 221
2. Offrir aux commerçants des renseignements utiles sur leurs obligations	2.1 Taux d'augmentation du nombre de visites de la Section pour les commerçants du site Web de l'Office (mesure de départ : 351 907)	85%	s. o.	85%	87%	85%	82%	85%	84%
3. Assurer l'adéquation entre les outils de communication produits et les besoins des clientèles	2.1 Taux d'augmentation du nombre de visites de la Section pour les commerçants du site Web de l'Office (mesure de départ : 351 907)	3%	-1,9%	6%	6%	9%	13%	12%	21%
	3.1 Niveau d'utilité perçue des renseignements obtenus sur le site Web	8/10	s. o.	8/10	8,2/10	8/10	8,3/10	8/10	8,4/10
4. Renforcer le respect des lois de la part des commerçants	3.2 Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux documents évalués	60%	94%	65%	81%	70%	87%	75%	98%
	4.1 Taux de diminution du nombre de plaintes concernant un commerçant à la suite d'interventions de l'Office	30%	33%	30%	48%	30%	53%	30%	39%
5. Adapter la législation aux réalités du marché	5.1 Date de mise à jour de la législation relative au crédit automobile ainsi qu'aux règlements visant les services funéraires et de sépulture	s. o.	services funéraires et de sépulture	s. o.	services funéraires et de sépulture	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
OBJECTIFS	INDICATEURS	2019-2020		2020-2021		2021-2022		2022-2023	
6. Maintenir un niveau de satisfaction élevé de la clientèle	6.1 Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux services	85%	s. o.	85%	85%	85%	85%	85%	87%
7. Promouvoir des moyens alternatifs de résolution des litiges	7.1 Proportion de consommateurs pour qui le problème avec un commerçant se règle à la suite de l'utilisation de la trousse d'information fournie par l'Office	50%	s. o.	51%	50%	52%	49%	53%	46%
	7.2 Taux d'augmentation du nombre de consommateurs qui ont obtenu un règlement à l'aide de la plateforme PARLe (mesure de départ : 944)	1%	29%	2%	18%	3%	57%	4%	60%
8. Améliorer l'offre de services numériques aux commerçants détenteurs d'un permis délivré par l'Office	8.1 Pourcentage de renouvellements de permis faits à l'aide de la prestation électronique de services (mesure de départ : 21 %)	953	1 218	963	1 113	972	1 482	982	1 506
8.1 Pourcentage de renouvellements de permis faits à l'aide de la prestation électronique de services (mesure de départ : 21 %)	8.1 Pourcentage de renouvellements de permis faits à l'aide de la prestation électronique de services (mesure de départ : 21 %)	30%	24%	35%	81%	40%	98%	45%	98%
OBJECTIFS	INDICATEURS	2019-2020		2020-2021		2021-2022		2022-2023	
9. Maintenir un environnement de travail stimulant	9.1 Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat organisationnel	s. o.	s. o.	81%	82%	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
10. Orienter les interventions en fonction des résultats	10.1 Proportion de dossiers traités dans le cadre de programme de surveillance (mesure de départ : 17 %)	25%	34%	27%	45%	30%	49%	32%	45%
11. Accroître l'impact du traitement des plaintes des consommateurs	11.1 Pourcentage des plaintes traitées qui mènent à des interventions (mesure de départ : 39 %)	40%	43%	41%	38%	42%	50%	43%	53%

PV1 - Affluence sur internet

Page d'accueil

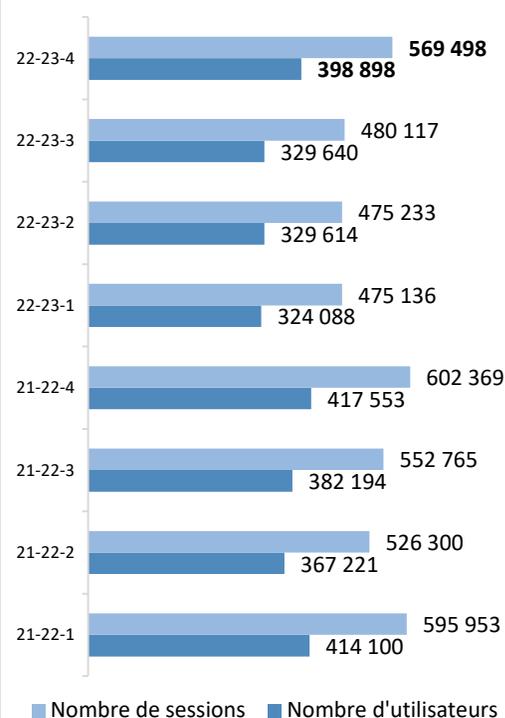
Page synthèse

	Trimestre	2021-2022	2022-2023	Variation
Site Web OPC: Nb de sessions	T1	595 953	475 136	-20%
	T2	526 300	475 233	-10%
	T3	552 765	480 117	-13%
	T4	602 369	569 498	-5%
	Total	2 277 387	1 999 984	-12%
Site Web OPC: Nb d'utilisateurs	T1	414 100	324 088	-22%
	T2	367 221	329 614	-10%
	T3	382 194	329 640	-14%
	T4	417 553	398 898	-4%
	Total	1 581 068	1 382 240	-13%
Se renseigner sur un commerçant: Nb d'utilisateurs	T1	57 321	27 386	-52%
	T2	39 892	24 239	-39%
	T3	32 974	23 215	-30%
	T4	34 809	27 027	-22%
	Total	164 996	101 867	-38%
Nb de recherches sur un commerçant	T1	158 855	204 959	29%
	T2	138 225	121 691	-12%
	T3	136 110	113 707	-16%
	T4	173 746	148 028	-15%
	Total	606 936	588 385	-3%
Nb consultations activités: Zone enseignants	T1	6 153	3 335	-46%
	T2	3 889	2 541	-35%
	T3	5 998	3 887	-35%
	T4	4 644	6 249	35%
	Total	20 684	16 012	-23%
Nb utilisateurs: Espace parents	T1	1 241	1 277	3%
	T2	840	976	16%
	T3	1 235	899	-27%
	T4	1 964	876	-55%
	Total	5 280	4 028	-24%

Session: nombre total de visites. Elle correspond à une période durant laquelle l'internaute est actif sur le site et se termine au bout d'une certaine période d'inactivité.

Utilisateur: nombre de visiteurs uniques ayant effectué au moins une session

Nombre de sessions et d'utilisateurs du site Web



Affluence sur Internet - Tendence 5 ans

	Site internet OPC	Variation	Fréq. activités Zone ens.	Variation	Se renseigner sur un commerçant	Variation
2022-2023	1 382 240	-12,6%	16 012	-22,6%	101 867	-38,3%
2021-2022	1 581 068	-12,5%	20 684	-2,7%	164 996	5,6%
2020-2021	1 807 832	2,2%	21 260	59,5%	240 743	19,3%
2019-2020	1 768 400	5,4%	13 329	-3,6%	227 897	19,3%
2018-2019	1 678 207	13,5%	13 831	-10,7%	191 025	28,2%

Médias sociaux référents

Média social	Nb utilisateurs
Facebook	23 698
Twitter	266
Reddit	132
Total	24 386

Réseaux sociaux

	Nb abonnés	Variation
Facebook	28 594	7,1%
Twitter	8 510	-0,4%

*En date du 1^{er} avril 2023

Pages de destination les plus consultées par les utilisateurs en provenance des réseaux sociaux

Rang	Page	Nb consultations
1	Auto neuve et auto « usagée » – Conseils d'achat et outils	14 672
2	Emplois à l'Office de la protection du consommateur	1 651
3	Aînés et consommation : prendre les bonnes décisions et faire valoir ses droits	316
4	Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) – Votre argent est protégé	306
5	Annulation d'un contrat de service de garde - Services de garde d'enfants	227

PV2- Information collective

Page d'accueil

Page synthèse

Interventions médiatiques

Interventions médiatiques						
	Renseignements	Chroniques	Communiqués de presse	Entrevues	Total	Variation
2022-2023	381	65	71	91	608	34,5%
22-23-1	90	27	28	12	157	46,7%
22-23-2	68	4	14	20	106	5,0%
22-23-3	109	15	1	25	150	44,2%
22-23-4	114	19	28	34	195	39,3%
2021-2022	270	75	70	37	452	
21-22-1	71	16	14	6	107	
21-22-2	74	5	18	4	101	
21-22-3	55	24	10	15	104	
21-22-4	70	30	28	12	140	

Nombre d'interventions médiatiques - Tendance 5 ans

	Renseignements		Chroniques		Communiqués de presse		Entrevues		Total Nb	Total Var.
2022-2023	381	41%	65	-13%	71	1%	91	146%	608	35%
2021-2022	270	-38%	75	150%	70	-31%	37	-46%	452	-29%
2020-2021	438	-15%	30	-89%	102	-31%	68	-35%	638	-39%
2019-2020	514	-2%	284	-8%	148	-7%	105	1%	1 051	-4%
2018-2019	522		308		159		104		1 093	

PVX - PARLe

[Page d'accueil](#)
[Page synthèse](#)

Activité sur la plateforme

Résultats	Trimestre 1			Total Trimestre 1	Trimestre 2			Total Trimestre 2	Trimestre 3			Total Trimestre 3	Trimestre 4			Total Trimestre 4	2022-2023
	avr	mai	juin		juil	août	sept		oct	nov	déc		janv	févr	mars		
Non connecté	54	72	63	189	69	62	55	186	75	95	76	246	71	87	110	268	889
Connecté à PARLe	136	159	137	432	146	176	146	468	215	207	159	581	200	196	201	597	2 078
Fermé avant la négociation	8	5	12	25	8	7	8	23	15	12	13	40	13	12	7	32	120
En traitement	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	7	14	46	107	167	174
Fermé	128	154	125	407	138	169	138	445	199	195	140	534	173	138	87	398	1 784
Négociation	102	118	100	320	114	129	110	353	165	154	123	442	151	125	86	362	1 477
Dossier réglé	83	100	88	271	93	106	86	285	125	125	104	354	121	95	68	284	1 194
Sans entente	19	18	12	49	21	23	24	68	40	29	19	88	30	30	18	78	283
Médiation	26	36	25	87	24	40	28	92	34	41	17	92	22	13	1	36	307
Dossier réglé	17	29	18	64	19	28	21	68	24	33	11	68	16	12	1	29	229
Sans entente	9	7	7	23	5	12	7	24	10	8	6	24	6	1	0	7	78
2022-2023	190	231	200	621	215	238	201	654	290	302	235	827	271	283	311	865	2 967

Taux de règlement

	Dossiers réglés	Dossiers fermés	Taux de règlement
2022-2023	1 423	1 784	79,8%
T1	335	407	82,3%
T2	353	445	79,3%
T3	422	534	79,0%
T4	313	398	78,6%
2021-2022	1 479	1 882	78,6%
T1	411	522	78,7%
T2	378	487	77,6%
T3	375	491	76,4%
T4	315	382	82,5%

Délai moyen de règlement

Délai moyen	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	2022-2023
Entente en négociation	18,7	19,8	19,1	14,0	18,0
Entente en médiation	45,0	44,5	38,3	27,2	40,6
2022-2023	23,8	24,5	22,2	15,2	21,6

Valeur des litiges

Valeur moyenne	
Trimestre 1	3 260,49 \$
Trimestre 2	2 447,10 \$
Trimestre 3	2 668,21 \$
Trimestre 4	8 003,31 \$
2022-2023	3 944,78 \$

PV3- Cas traités

[Page d'accueil](#)

[Page synthèse](#)

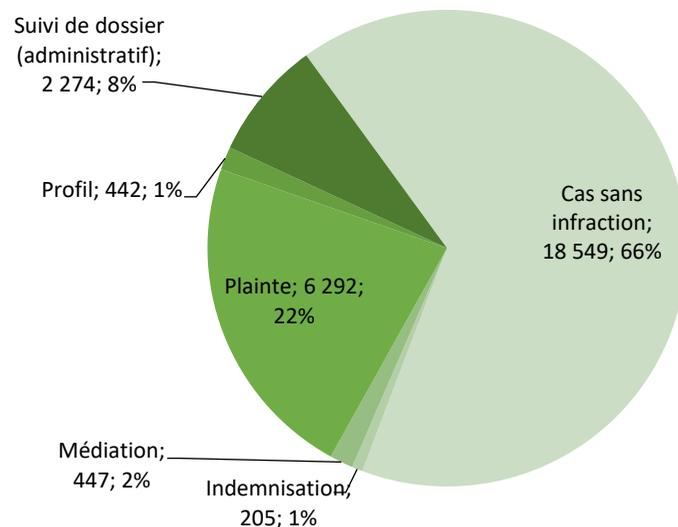
Cas traités par mode d'accès

	Trimestre	2021-2022	2022-2023	Variation
Courrier/ fax/ courriel	T1	128	134	5%
	T2	110	148	35%
	T3	149	120	-19%
	T4	153	135	-12%
	Total	540	537	-1%
Visiteurs	T1	7	3	-57%
	T2	6	45	650%
	T3	0	165	
	T4	1	242	24100%
	Total	14	455	3150%
CVR	T1	1 709	1 958	15%
	T2	1 838	1 883	2%
	T3	1 690	1 741	3%
	T4	1 808	1 923	6%
	Total	7 045	7 505	7%
Téléphone	T1	28 514	23 790	-17%
	T2	24 751	20 017	-19%
	T3	24 459	23 005	-6%
	T4	24 610	25 892	5%
	Total	102 334	92 704	-9%
Autres	T1	25	25	0%
	T2	30	30	0%
	T3	29	19	-34%
	T4	18	17	-6%
	Total	102	91	-11%
Tous	T1	30 383	25 910	-15%
	T2	26 735	22 123	-17%
	T3	26 327	25 050	-5%
	T4	26 590	28 209	6%
	Total	110 035	101 292	-8%

Cas traités par type

	Cas sans infractions	Plainte	Suivi de dossier (administratif)	Profil	Médiation	Indemnisation	Total
22/23-1	17 581	5 695	1 718	556	335	25	25 910
22/23-2	14 901	5 098	1 370	379	353	22	22 123
22/23-3	16 860	5 695	1 718	329	434	14	25 050
22/23-4	18 549	6 292	2 274	442	447	205	28 209
Total	67 891	22 780	7 080	1 706	1 569	266	101 292

Cas traités par type - 4^e trimestre



Données du service téléphonique

	Attente moyenne	Durée moyenne appels	Taux d'abandon
2022-2023	09:15	11:01	15,6%
22-23-1	07:49	10:33	13,8%
22-23-2	15:11	10:53	25,8%
22-23-3	08:13	11:13	13,9%
22-23-4	05:46	11:26	9,0%
2021-2022	06:39	10:11	11,9%
21-22-1	04:23	09:59	7,8%
21-22-2	09:43	09:51	18,5%
21-22-3	06:18	10:16	11,0%
21-22-4	06:11	10:36	10,2%

Cas traités par mode d'accès - Tendence 5 ans

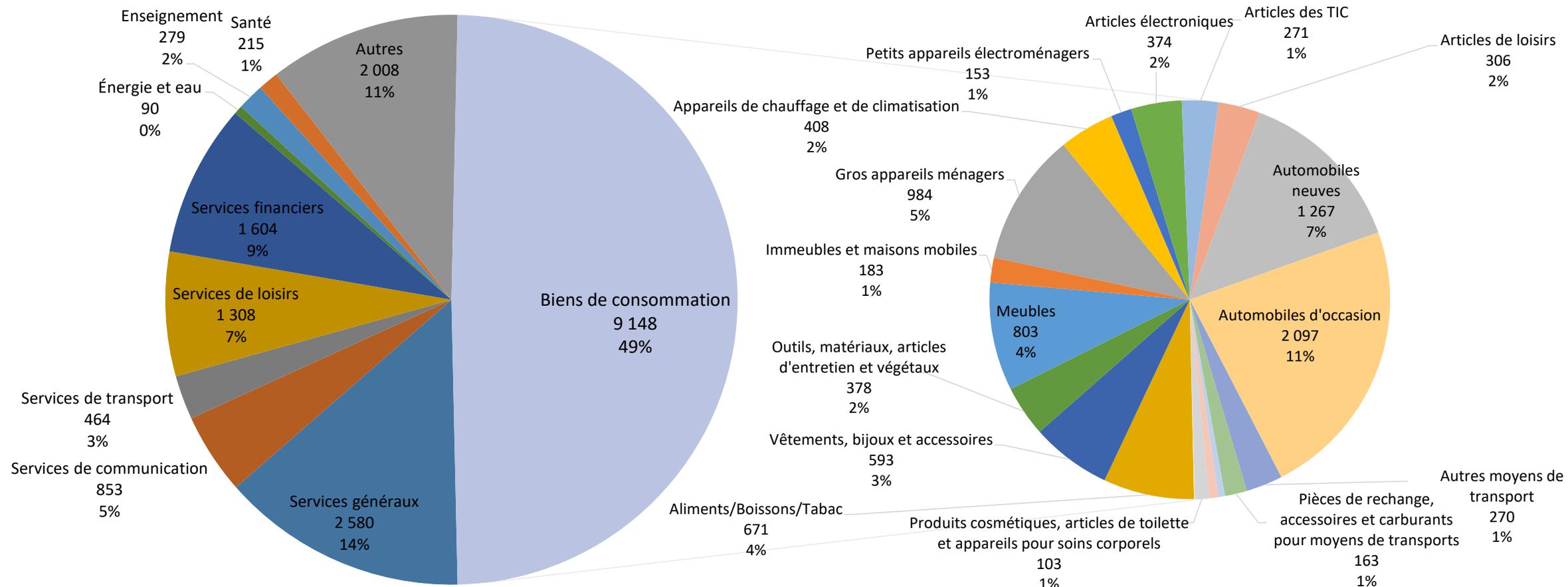
Période	Courrier fax courriel	Visiteurs	CVR	Téléphone	Autres	Total	Variation
2022-23	537	455	7 505	92 704	91	101 292	-7,9%
2021-22	540	14	7 045	102 334	102	110 035	-12,3%
2020-21	677	38	12 084	112 632	94	125 525	-15,1%
2019-20	1 209	3 336	7 339	135 872	49	147 805	-5,7%
2018-19	678	3 283	5 866	146 693	164	156 684	19,6%

PV3- Cas traités

Cas traités sans infraction par COCON

	Biens de consommation	Services généraux	Services financiers	Services de loisirs	Services de communication	Enseignement	Services transport	Santé	Énergie et eau	Autres	Total
22/23-1	8 984	2 847	1 156	1 007	669	238	366	210	54	2 050	17 581
22/23-2	7 411	2 443	904	1 047	693	211	462	122	30	1 578	14 901
22/23-3	8 593	2 477	1 218	1 145	746	230	406	186	96	1 763	16 860
22/23-4	9 148	2 580	1 604	1 308	853	279	464	215	90	2 008	18 549
Total	34 136	10 347	4 882	4 507	2 961	958	1 698	733	270	7 399	67 891

Répartition des cas traités sans infraction par COCON 4^e trimestre de 2022-2023



PV4- Plaintes des consommateurs

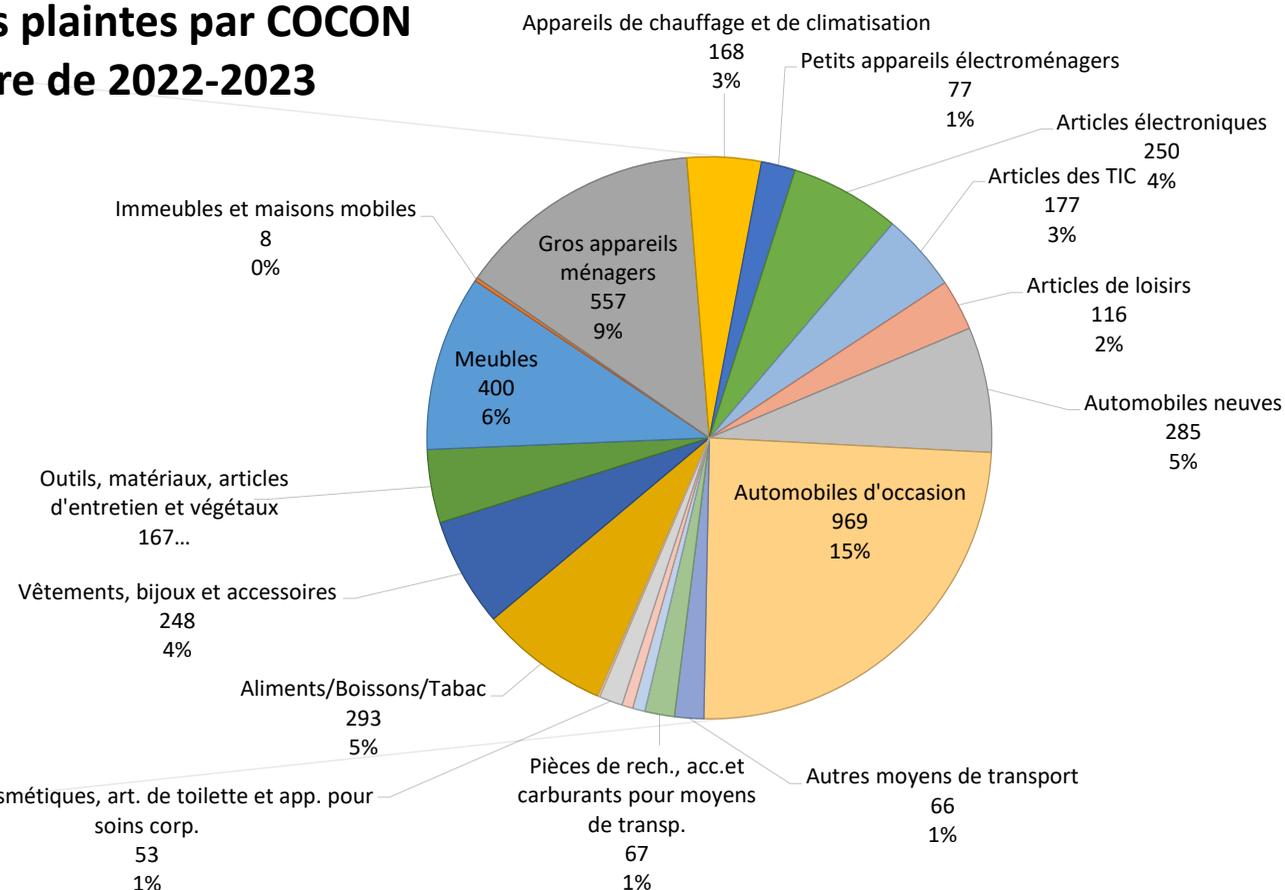
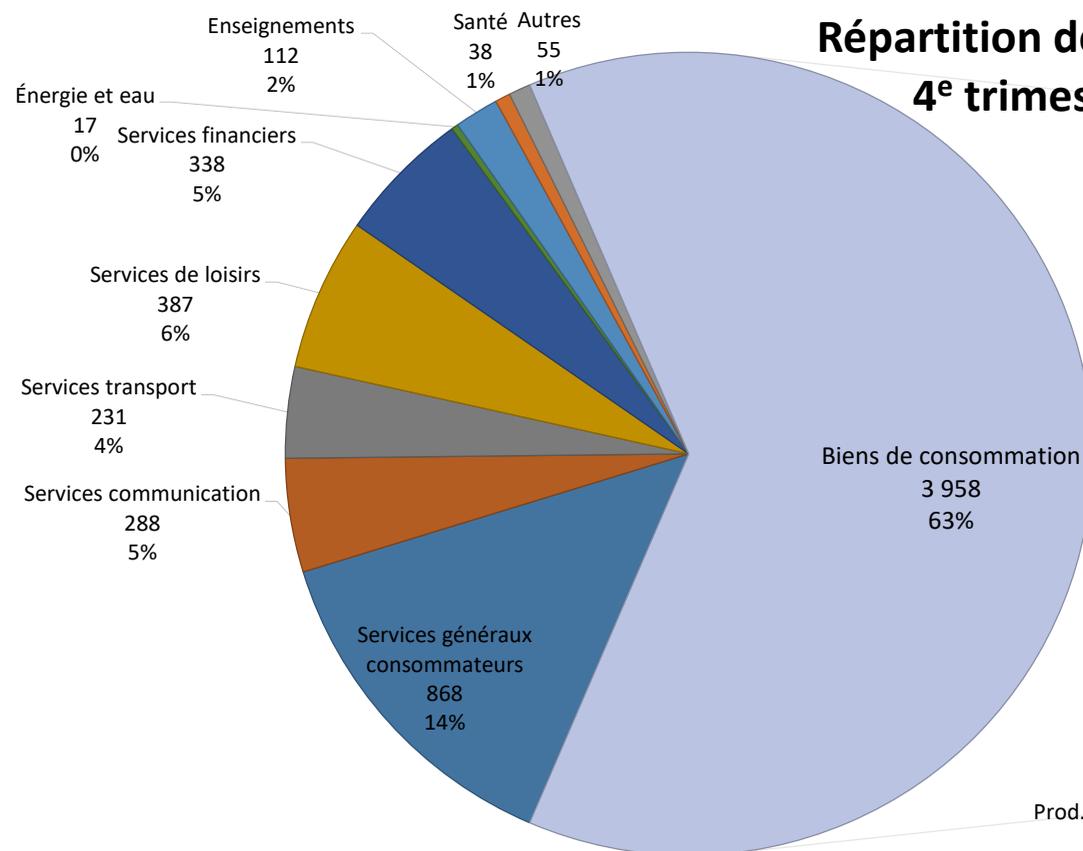
[Page d'accueil](#)

[Page synthèse](#)

Plaintes par COCON

	Biens consommation	Services gén. consommateurs	Services de loisirs	Services financiers	Services com.	Enseignement	Services transport	Santé	Énergie et eau	Autres	Total
22/23-1	3 453	873	285	221	187	77	480	37	12	70	5 695
22/23-2	3 066	886	307	237	191	77	236	31	10	57	5 098
22/23-3	3 604	899	348	246	215	92	181	37	17	56	5 695
22/23-4	3 958	868	387	338	288	112	231	38	17	55	6 292
Total	14 081	3 526	1 327	1 042	881	358	1 128	143	56	238	22 780

Répartition des plaintes par COCON 4^e trimestre de 2022-2023



PV4- Plaintes des consommateurs

Trousse envoyées (civiles et pénales)

	Période	2021-2022	% Demandes	2022-2023	% Demandes
Délais de livraison et la garantie de conformité du bien ou du service	T1	2 729	9%	2 812	11%
	T2	2 748	10%	2 495	11%
	T3	2 575	10%	2 787	11%
	T4	2 503	9%	3 140	11%
Trousse sur les garanties légales	T1	1 269	4%	1 547	6%
	T2	1 439	5%	1 341	6%
	T3	1 404	5%	1 613	6%
	T4	1 568	6%	1 928	7%
Total civiles	----	16 235	15%	17 663	17%
Trousse d'information pour les consommateurs	T1	2 385	8%	5 561	21%
	T2	2 352	9%	4 923	22%
	T3	3 584	14%	5 473	22%
	T4	5 436	20%	6 085	22%
Total pénales	----	13 757	13%	22 042	22%
Total civiles et pénales	----	29 992	27%	39 705	39%

Taux de retour des documents

Période	Plaintes	Nombre	Nb plaintes documentées	% plaintes documentées
Au 30 juin	Uniquement Civil	2 577	399	15,5%
	Avec pénal	3 112	497	16,0%
	Sans infraction	6	0	0,0%
	Total	5 695	896	15,7%
Au 30 sept.	Uniquement Civil	2 421	330	13,6%
	Avec pénal	2 672	527	19,7%
	Sans infraction	5	1	20,0%
	Total	5 098	858	16,8%
Au 31 décembre	Uniquement Civil	3 132	575	18,4%
	Avec pénal	2 558	345	13,5%
	Sans infraction	5	0	0,0%
	Total	5 695	920	16,2%
Au 31 mars	Uniquement Civil	2 736	412	15,1%
	Avec pénal	3 552	675	19,0%
	Sans infraction	4	2	50,0%
	Total	6 292	1 089	17,3%
TOTAL 2022-2023		22 780	3 763	16,5%

Nombre de téléchargements de trousse à partir du site Web

	Période	2021-2022	2022-2023	Variation
Garanties légales	T1	1 093	903	-17,4%
	T2	1 151	943	-18,1%
	T3	939	958	2,0%
	T4	970	1 039	7,1%
Total		4 153	3 843	-7,5%
Délais de livraison et la garantie de la conformité du bien ou du service	T1	952	628	-34,0%
	T2	921	658	-28,6%
	T3	697	619	-11,2%
	T4	547	609	11,3%
Total		3 117	2 514	-19,3%

Nombre de plaintes par détenteurs de permis

Secteur	Nb de détenteurs	Nb de plaintes	Ratio nb plainte par détenteurs	Nb de commerçants visés	% détenteurs visés par au moins une plainte
Exemption 254 et 256	4	138	34,50	2	50,0%
Agence de recouvrement	71	101	1,42	24	33,8%
Service de règlement de dettes	3	1	0,33	1	33,3%
Exemption 256	64	150	2,34	17	26,6%
Commerce itinérant/Chauffage et climatisati	77	46	0,60	19	24,7%
Garantie supplémentaire	27	17	0,63	6	22,2%
Crédit à coût élevé	194	117	0,60	25	12,9%
Commerçant de véhicules routiers	5 938	1 302	0,22	688	11,6%
Commerce itinérant	982	569	0,58	104	10,6%
Voyage (général, restreint, pourvoyeur)	674	186	0,28	71	10,5%
Prêteur d'argent	273	75	0,27	24	8,8%
Studio de santé	688	66	0,10	36	5,2%
Recycleur de véhicules routiers	484	19	0,04	17	3,5%

PV5- Activités de surveillance

[Page d'accueil](#)

[Page synthèse](#)

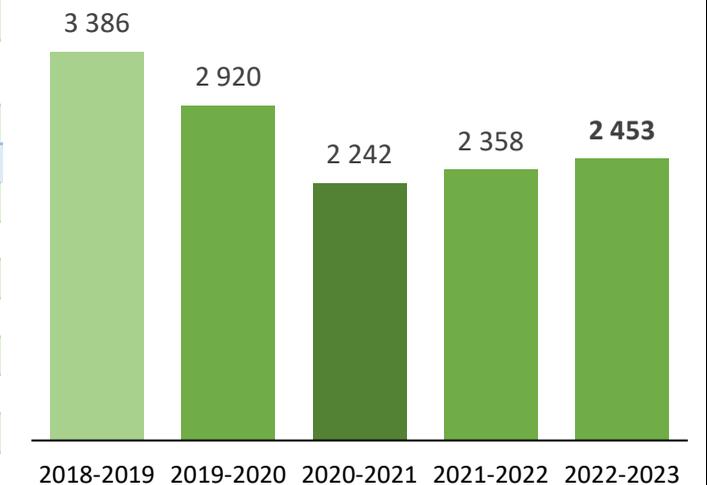
Nombre d'activités de surveillance réalisées par type

	Enquêtes	Enquêtes administratives	Inspections SE	Validations administratives	Vérifications	Total 2022-2023
22/23-1	6	10	47	89	572	724
22/23-2	9	10	42	62	353	476
22/23-3	5	6	49	40	505	605
22/23-4	9	12	50	88	489	648
Total 2022-2023	29	38	188	279	1 919	2 453
	Enquêtes	Enquêtes administratives	Inspections SE	Validations administratives	Vérifications	Total 2021-2022
21/22-1	8	14	50	60	609	741
21/22-2	4	5	47	96	372	524
21/22-3	8	16	73	54	353	504
21/22-4	13	8	71	94	403	589
Total 2021-2022	33	43	241	304	1 737	2 358

Activités de surveillance par secteur

	22/23-1	22/23-2	22/23-3	22/23-4	Total
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	229	176	216	277	898
Commerce de détail	203	51	122	81	457
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	99	58	103	98	358
Services liés à la construction, la rénovation et l'habitation	55	83	56	82	276
Services financiers	53	37	45	43	178
Voyage	37	36	28	24	125
Autres	10	11	5	14	40
Recouvrement de créances	10	5	8	6	29
Services professionnels et techniques	6	4	9	9	28
Enseignement et éducation	8	6	8	6	28
Communications	7	3	4	5	19
Services funéraires et de sépulture	2	3	1	2	8
Transports	4	2	0	1	7
Immobilier	1	1	0	0	2
Total	724	476	605	648	2 453

Activités de surveillance - Tendance 5 ans



PV6- Interventions

[Page d'accueil](#)
[Page synthèse](#)

Nombre de poursuites, de chefs et de dossiers			
	Poursuites signifiées	Chefs signifiés	Dossiers
2022-2023	146	889	80
22/23-1	37	245	21
22/23-2	19	101	13
22/23-3	13	68	9
22/23-4	77	475	37
2021-2022	95	567	58
21/22-1	34	213	22
21/22-2	14	64	10
21/22-3	12	39	12
21/22-4	35	251	14
2020-2021	153	573	67
20/21-1	18	84	12
20/21-2	56	240	25
20/21-3	70	222	24
20/21-4	9	27	6
2019-2020	171	613	91
2018-2019	254	840	126

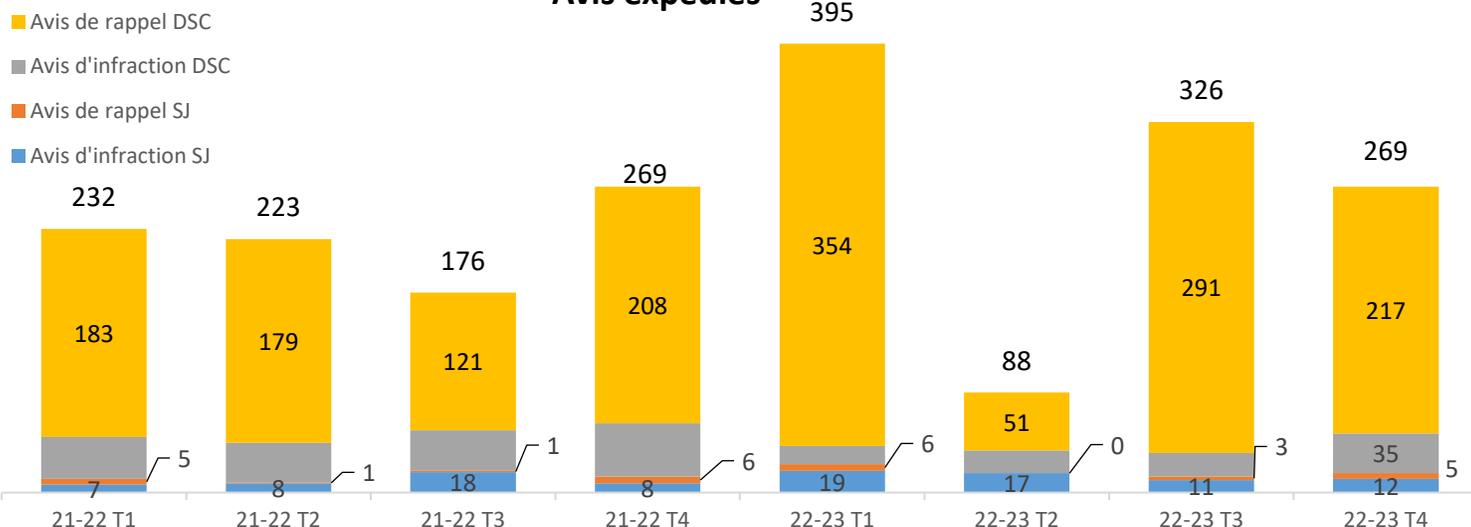
Poursuites pénales déposées et interventions par secteur en 2022-2023

	poursuites pénales				avis d'infraction				avis de rappel			
	22/23-1	22/23-2	22/23-3	22/23-4	22/23-1	22/23-2	22/23-3	22/23-4	22/23-1	22/23-2	22/23-3	22/23-4
Autres	0	0	1	0	0	1	0	0	5	3	6	4
Commerce de détail	0	0	0	0	1	2	3	3	180	11	108	42
Communications	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Enseignement et éducation	2	0	0	0	0	1	0	0	6	3	6	1
Immobilier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recouvrement de créances	2	2	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1
Services financiers	6	0	2	6	5	0	2	0	1	0	5	5
Services funéraires et de sépulture	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Services liés à la construction, la rénovation et l'habitation	4	5	3	21	3	4	5	3	20	13	41	44
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	6	0	0	10	9	4	7	15	37	1	36	19
Services professionnels et techniques	0	0	0	0	0	0	0	2	5	1	4	1
Transports	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	1
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	16	12	4	36	15	25	13	20	84	19	83	96
Voyage	1	0	0	4	2	0	2	3	14	0	4	6
Total trimestriel	37	19	13	77	35	37	32	47	360	51	294	222
Total annuel	146				151				927			

Poursuites pénales déposées et interventions par secteur en 2021-2022

	poursuites pénales				avis d'infraction				avis de rappel			
	21/22-1	21/22-2	21/22-3	21/22-4	21/22-1	21/22-2	21/22-3	21/22-4	21/22-1	21/22-2	21/22-3	21/22-4
Autres	0	0	0	3	1	0	0	1	3	2	0	2
Commerce de détail	3	0	0	0	0	3	3	1	71	75	35	86
Communications	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1	0	1
Enseignement et éducation	2	2	0	1	1	0	0	1	4	0	4	0
Immobilier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recouvrement de créances	0	1	0	2	0	1	2	0	1	0	0	0
Services financiers	2	0	0	12	7	3	4	20	4	6	1	1
Services funéraires et de sépulture	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0
Services liés à la construction, la rénovation et l'habitation	9	4	0	3	5	8	31	5	16	21	24	20
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	0	0	6	0	2	6	0	4	4	12	15	14
Services professionnels et techniques	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
Transports	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	1	1
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	15	7	4	14	28	22	10	22	75	60	37	77
Voyage	3	0	2	0	0	0	0	0	4	1	3	9
Total trimestriel	34	14	12	35	44	43	54	55	188	180	122	214
Total annuel	95				196				704			

Avis expédiés



PV6- Interventions

Nombre de jugements et de chefs d'accusation par secteur

	22/23-1		22/23-2		22/23-3		22/23-4		Total Nb jugements	Total Nb chefs
	Nb Jugements	Nb chefs								
Autres	0	0	0	0	0	0	1	4	1	4
Commerce de détail	0	0	0	0	0	0	1	4	1	4
Communications	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enseignement et éducation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Immobilier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recouvrement de créances	1	1	1	1	0	0	1	1	3	3
Services financiers	2	2	3	16	2	4	6	42	13	64
Services funéraires et de sépulture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Services liés à la construction, la rénovation et l'habitation	7	9	0	0	1	1	11	70	19	80
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	2	6	0	0	0	0	0	0	2	6
Services professionnels et techniques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transports	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	3	23	2	4	0	0	16	99	21	126
Voyage	0	0	1	2	0	0	1	4	2	6
Total 2022-2023	15	41	7	23	3	5	37	224	62	293
Total 2021-2022	34	133	26	123	58	186	17	68	135	510
Total 2020-2021	28	121	19	69	39	123	43	168	129	481
Total 2019-2020	80	243	55	215	105	325	82	297	322	1 080
Total 2018-2019	47	482	26	76	37	177	74	313	184	1 048

Montant des amendes par secteur

	22/23-1	22/23-2	22/23-3	22/23-4	Total 2022-2023
Autres	0 \$	0 \$	0 \$	3 849 \$	3 849 \$
Commerce de détail	0 \$	0 \$	0 \$	6 246 \$	6 246 \$
Communications	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Enseignement et éducation	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Immobilier	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Recouvrement de créances	489 \$	1 550 \$	0 \$	0 \$	2 039 \$
Services financiers	3 000 \$	2 674 \$	5 200 \$	16 552 \$	27 426 \$
Services funéraires et de sépulture	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Services liés à la construction, la rénovation et l'habitation	14 246 \$	0 \$	1 050 \$	79 495 \$	94 791 \$
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	7 046 \$	0 \$	0 \$	0 \$	7 046 \$
Services professionnels et techniques	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Transports	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	17 250 \$	4 341 \$	0 \$	84 525 \$	106 116 \$
Voyage	0 \$	2 100 \$	0 \$	6 200 \$	8 300 \$
Total 2022-2023	42 031 \$	10 665 \$	6 250 \$	196 867 \$	255 813 \$
Total 2021-2022	174 391 \$	136 871 \$	212 789 \$	38 421 \$	562 472 \$
Total 2020-2021	140 796 \$	87 151 \$	151 881 \$	192 625 \$	572 453 \$
Total 2019-2020	248 958 \$	297 532 \$	374 674 \$	345 654 \$	1 266 818 \$
Total 2018-2019	175 377 \$	67 152 \$	191 612 \$	317 714 \$	751 855 \$

Taux de retrait des chefs d'accusation

	Nb de Chefs d'accusation ayant fait l'objet d'un jugement	Nb de Chefs d'accusation retirés	% de retrait de chefs
2022-2023	293	106	36,2%
22/23-1	41	18	43,9%
22/23-2	23	0	0,0%
22/23-3	5	0	0,0%
22/23-4	224	88	39,3%
2021-2022	510	125	24,5%
21/22-1	133	27	20,3%
21/22-2	123	35	28,5%
21/22-3	186	29	15,6%
21/22-4	68	34	50,0%
2020-2021	481	95	19,8%
20/21-1	121	15	12,4%
20/21-2	69	15	21,7%
20/21-3	123	35	28,5%
20/21-4	168	30	17,9%
2019-2020	1 080	246	22,8%
2018-2019	1 048	161	15,4%

PV7- Permis

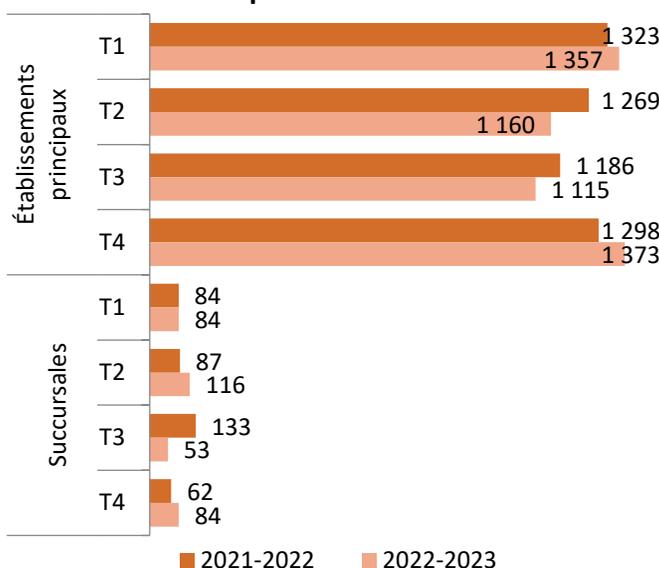
Page d'accueil

Page synthèse

Nombre de permis délivrés

	Période	2021-2022	2022-2023	Variation
Établissements principaux	T1	1 323	1 357	3%
	T2	1 269	1 160	-9%
	T3	1 186	1 115	-6%
	T4	1 298	1 373	6%
	Total	5 076	5 005	-1%
Succursales	T1	84	84	0%
	T2	87	116	33%
	T3	133	53	-60%
	T4	62	84	35%
	Total	366	337	-8%
Tous	Total	5 442	5 342	-2%

Nombre de permis délivrés



Nombre de permis en vigueur

	Période	2021-2022	2022-2023	Variation
Permis en vigueur	Au 30 juin	8 965	8 955	0%
	Au 30 sept.	8 947	8 916	0%
	Au 31 déc.	8 952	8 930	0%
	Au 31 mars	8 937	8 938	0%

Nombre de permis en vigueur par catégorie

	Commerce itinérant	Agent voyage	Studios santé	Exemption	Prêteurs d'argent	Agent recouvrement	Garantie supp.	Crédit à coût élevé	Service de règlement de dettes	Commerçant de véhicules routiers	Recycleur de véhicules routiers	Total général
2022-2023												
2022/06/30	928	667	634	65	237	71	25	150	4	5 701	473	8 955
2022/09/30	926	663	635	65	224	70	25	148	4	5 684	472	8 916
2022/12/31	910	665	634	64	223	68	25	158	3	5 707	473	8 930
2023/03/31	905	658	649	65	232	67	25	167	3	5 698	469	8 938
2021-2022												
2021/06/30	1 011	672	640	71	228	73	25	123	3	5 628	491	8 965
2021/09/30	999	665	625	70	238	73	25	137	4	5 628	483	8 947
2021/12/31	970	660	628	70	234	73	25	139	4	5 666	483	8 952
2022/03/31	938	662	628	70	239	73	24	145	4	5 673	481	8 937

Revenus

	Permis	Certificat	Examen ITHQ	Total
2022-2023	3 776 004 \$	140 878 \$	36 741 \$	3 953 623 \$
22-23-1	846 501 \$	9 465 \$	0 \$	855 966 \$
22-23-2	844 032 \$	17 881 \$	0 \$	861 913 \$
22-23-3	868 352 \$	55 537 \$	36 741 \$	960 630 \$
22-23-4	1 217 119 \$	57 995 \$	0 \$	1 275 114 \$
2021-2022	3 778 636 \$	38 944 \$	23 773 \$	3 841 353 \$
21-22-1	875 081 \$	12 840 \$	0 \$	887 921 \$
21-22-2	960 584 \$	10 860 \$	23 642 \$	995 086 \$
21-22-3	1 025 268 \$	9 653 \$	0 \$	1 034 921 \$
21-22-4	917 703 \$	5 591 \$	131 \$	923 426 \$

Taux de roulement par catégorie de permis

(nouveaux permis/total en vigueur)

	Véhicule routier	Commerce itinérant	Agent de voyages	Studio de santé	Exemption	Prêteur d'argent / crédit à coût élevé	Agent de recouvrement	Garantie supp.	Service de règlement de dettes	Conseiller en voyages
T1	2,1%	2,9%	2,4%	3,3%	1,5%	3,0%	0,0%	4,0%	0,0%	4,4%
T2	1,6%	2,1%	1,4%	2,8%	3,1%	2,7%	4,3%	0,0%	0,0%	4,4%
T3	2,3%	1,0%	1,4%	3,2%	1,6%	9,4%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%
T4	2,2%	2,5%	0,5%	4,0%	1,5%	11,0%	1,5%	4,0%	0,0%	4,7%

Certificats de conseillers en voyages

	1ère demande	Reconduction	Fermeture	En vigueur
2022-2023	1 936	9 032	1 718	
22-23-1	459	1 709	325	10 464
22-23-2	460	2 531	468	10 456
22-23-3	522	3 137	517	10 461
22-23-4	495	1 655	408	10 548
2021-2022	1 347	10 458	1 942	
21-22-1	270	1 820	423	10 772
21-22-2	334	2 702	442	10 664
21-22-3	382	3 301	601	10 445
21-22-4	361	2 635	476	10 330

Certificats de représentants d'agent de recouvrement

	En vigueur
2022-2023	
22-23-1	686
22-23-2	690
22-23-3	646
22-23-4	607
2021-2022	
21-22-1	710
21-22-2	708
21-22-3	718
21-22-4	700

PV8- Indemnisation

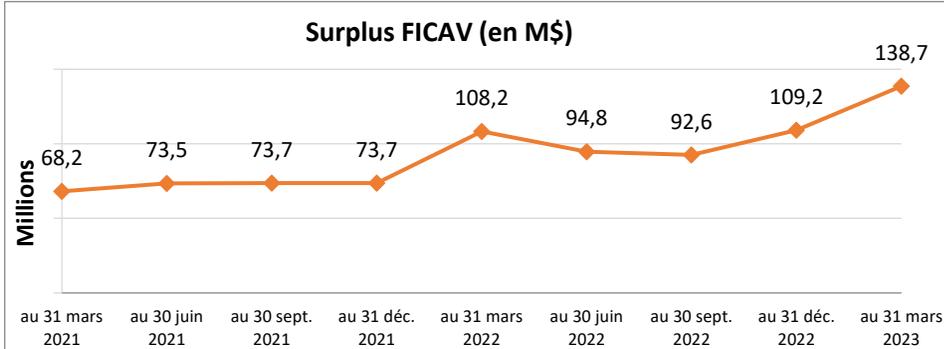
Page d'accueil

Page synthèse

Surplus FICAV

Période	Montant
au 30 juin 2022	94 771 255 \$
au 30 sept. 2022	92 611 368 \$
au 31 déc. 2022	109 185 073 \$
au 31 mars 2023	138 730 403 \$

Période	Montant
au 30 juin 2021	73 502 639 \$
au 30 sept. 2021	73 689 672 \$
au 31 déc. 2021	73 694 078 \$
au 31 mars 2022	108 216 051 \$



Indemnisation via le FICAV (incluant les adm. provisoires)

Période	Montant	Consommateurs
2022-2023	16 808 912 \$	15 465
2021-2022	13 907 362 \$	10 550
2020-2021	1 992 557 \$	644
2019-2020	1 306 669 \$	1 447
2018-2019	24 593 525 \$	25 119
2017-2018	1 158 336 \$	3 380

Liste des entreprises ou situations nécessitant la nomination d'un administrateur provisoire ou gestionnaire de réclamations

Date	Entreprise
20 juillet 2022	Tour Médinas
4 mai 2022	9364-1793 Québec inc. (Voyages Saphir)

Montants des indemnisations directes aux consommateurs

(excluant les adm. provisoires)

2022-2023

Montant, par catégorie

	Agent de voyages		Total Agent de voyages	Commerçant itinérant	Studio de santé	Garantie supplémentaire	Exemption	Commerçant et recycleur	Total
	Caution	FICAV							
22/23-1	1 809 \$	19 219 \$	21 028 \$	38 362 \$	3 223 \$	0 \$	0 \$	0 \$	62 613 \$
22/23-2	0 \$	30 825 \$	30 825 \$	41 043 \$	566 \$	0 \$	0 \$	12 098 \$	84 532 \$
22/23-3	6 238 \$	42 319 \$	48 557 \$	12 287 \$	2 325 \$	0 \$	0 \$	0 \$	63 169 \$
22/23-4	500 \$	72 931 \$	73 431 \$	32 639 \$	909 \$	0 \$	0 \$	0 \$	106 979 \$
Total	8 547 \$	165 294 \$	173 841 \$	124 331 \$	7 023 \$	0 \$	0 \$	12 098 \$	317 293 \$

Nombre de consommateurs, par catégorie

	Agent de voyages		Total Agent de voyages	Commerçant itinérant	Studio de santé	Garantie supplémentaire	Exemption	Commerçant et recycleur	Total
	Caution	FICAV							
22/23-1	2	15	17	4	14	0	0	0	35
22/23-2	0	14	14	11	3	0	0	1	29
22/23-3	3	33	36	8	18	0	0	0	62
22/23-4	1	88	89	9	6	0	0	0	104
Total	6	150	156	32	41	0	0	1	230

2021-2022

Montant, par catégorie

	Agent de voyages		Total Agent de voyages	Commerçant itinérant	Studio de santé	Garantie supplémentaire	Exemption	Commerçant et recycleur	Total
	Caution	FICAV							
21/22-1	0 \$	43 938 \$	43 938 \$	76 668 \$	3 673 \$	8 389 \$	0 \$	0 \$	132 668 \$
21/22-2	0 \$	11 792 \$	11 792 \$	12 095 \$	19 991 \$	0 \$	0 \$	0 \$	43 879 \$
21/22-3	0 \$	15 758 \$	15 758 \$	66 277 \$	18 967 \$	0 \$	0 \$	0 \$	101 003 \$
21/22-4	2 018 \$	3 712 \$	5 730 \$	22 263 \$	6 195 \$	0 \$	0 \$	0 \$	34 188 \$
Total	2 018 \$	75 201 \$	77 219 \$	177 303 \$	48 826 \$	8 389 \$	0 \$	0 \$	311 738 \$

Nombre de consommateurs, par catégorie

	Agent de voyages		Total Agent de voyages	Commerçant itinérant	Studio de santé	Garantie supplémentaire	Exemption	Commerçant et recycleur	Total
	Caution	FICAV							
21/22-1	0	85	85	27	17	3	0	0	132
21/22-2	0	36	36	8	438	0	0	0	482
21/22-3	0	96	96	19	41	0	0	0	156
21/22-4	2	2	4	5	29	0	0	0	38
Total	2	219	221	59	525	3	0	0	808

PV9 - Déclaration de services aux citoyens

Page d'accueil

Page synthèse

Engagements pour 2022-2023

Objectifs	22/23-1	22/23-2	22/23-3	22/23-4	Engagements	22/23-1	22/23-2	22/23-3	22/23-4	Résultat annuel	
1	1	1	5	0	Nombre de plaintes et commentaires reçus concernant la courtoisie	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	7	S.O.
2	-----Mesure annuelle-----				Satisfaction de la clientèle à l'égard du respect démontré par le personnel de l'Office	-----Mesure annuelle-----				9,3	😊
3	-----Mesure annuelle-----				Satisfaction à l'égard de l'empathie démontrée par le personnel de l'Office	-----Mesure annuelle-----				8,7	😊
4	-----Mesure annuelle-----				Satisfaction à l'égard de la fiabilité des renseignements et services	-----Mesure annuelle-----				9,0	😊
5	-----Mesure annuelle-----				Satisfaction à l'égard de la confidentialité	-----Mesure annuelle-----				9,0	😊
6	-----Mesure annuelle-----				Satisfaction à l'égard de la justice du traitement	-----Mesure annuelle-----				9,1	😊
7	99,5%	99,9%	100,0%	100,0%	Taux de réponses aux demandes d'information répondues <= 7 jours	😊	😊	😊	😊	100%	😊
8	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	Taux de troussees envoyées par courriel dans un délai d'1 jour ouvrable	😊	😊	😊	😊	100%	😊
9	94,8%	85,6%	95,2%	90,0%	Taux de troussees envoyées par la poste dans un délai de 2 jours ouvrables	😞	😞	😊	😞	91%	😞
10	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	😊	😊	😊	😊	100%	😊
11	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	Taux de nouveaux permis délivrés prioritairement en 3 jours ouvrables	😊	😊	😊	😊	100%	😊
12	99,0%	98,0%	100,0%	100,0%	Taux de permis du secteur du voyage renouvelés un mois avant l'échéance	😊	😊	😊	😊	99%	😊
13	99,0%	95,0%	100,0%	100,0%	Taux de permis renouvelés 15 jours avant l'échéance (sauf PAV)	😊	😊	😊	😊	99%	😊
14.1	80	79	130	170	Nombre de plaintes et commentaires reçus concernant la qualité des services	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	459	S.O.
14.2	100,0%	94,7%	100,0%	99,0%	Taux de plaintes au BQS traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	😊	😞	😊	😊	98%	😊
15	-----Mesure annuelle-----				Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai d'un mois (jours continus)	-----Mesure annuelle-----				93%	😞
16	-----Mesure annuelle-----				Taux de dossiers d'indemnisation hors délai ayant fait l'objet d'un suivi auprès du conso.	-----Mesure annuelle-----				100%	😊

😊 = 95% et plus

😞 = Moins de 95%

Il est à noter que les objectifs dont le résultat est exprimé en pourcentage ont été considérés atteints selon un seuil minimal de 95%

2022-2023	Nombre d'objectifs atteints	7	6	8	7	13
	Nombre d'objectifs	8	8	8	8	15
	% d'objectifs atteints	88%	75%	100%	88%	87%
2021-2022	% d'objectifs atteints	78%	89%	89%	89%	94%
2020-2021	% d'objectifs atteints	56%	89%	78%	78%	73%
2019-2020	% d'objectifs atteints	100%	100%	90%	100%	100%
2018-2019	% d'objectifs atteints	100%	90%	100%	100%	100%

PV9 - Déclaration de services aux citoyens

Engagements pour 2021-2022

Objectifs	21/22-1	21/22-2	21/22-3	21/22-4	Engagements	21/22-1	21/22-2	21/22-3	21/22-4	Résultat annuel	
1	6	4	3	7	Nombre de plaintes et commentaires reçus concernant la courtoisie	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	20	S.O.
2	-----Mesure annuelle-----				Satisfaction de la clientèle à l'égard du respect démontré par le personnel de l'Office	-----Mesure annuelle-----				9,2	😊
3	-----Mesure annuelle-----				Satisfaction à l'égard de l'empathie démontrée par le personnel de l'Office	-----Mesure annuelle-----				8,5	😊
4	-----Mesure annuelle-----				Satisfaction à l'égard de la fiabilité des renseignements et services	-----Mesure annuelle-----				8,8	😊
5	-----Mesure annuelle-----				Satisfaction à l'égard de la confidentialité	-----Mesure annuelle-----				8,9	😊
6	-----Mesure annuelle-----				Satisfaction à l'égard de la justice du traitement	-----Mesure annuelle-----				9,0	😊
7	100%	100%	100%	100%	Taux de réponses aux demandes d'information répondues <= 7 jours	😊	😊	😊	😊	100%	😊
8	0%	0%	0%	0%	Taux d'heures d'ouverture des BR de Gatineau, Jonquière, Mtl, Qc, T-R et St-Jérôme	😞	😞	😞	😞	0%	😞
9	100%	100%	100%	100%	Taux de troussees envoyées par courriel dans un délai d'1 jour ouvrable	😊	😊	😊	😊	100%	😊
10	87%	98%	99%	100%	Taux de troussees envoyées par la poste dans un délai de 2 jours ouvrables	😞	😊	😊	😊	96%	😊
11	100%	100%	100%	100%	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	😊	😊	😊	😊	100%	😊
12	100%	99%	100%	100%	Taux de nouveaux permis délivrés prioritairement en 3 jours ouvrables	😊	😊	😊	😊	100%	😊
13	100%	100%	100%	100%	Taux de permis du secteur du voyage renouvelés un mois avant l'échéance	😊	😊	😊	😊	100%	😊
14	100%	100%	100%	100%	Taux de permis renouvelés 15 jours avant l'échéance (sauf PAV)	😊	😊	😊	😊	100%	😊
15.1	90	62	59	82	Nombre de plaintes et commentaires reçus concernant la qualité des services	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	293	S.O.
15.2	100%	100%	100%	100%	Taux de plaintes au BQS traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	😊	😊	😊	😊	100%	😊
16	-----Mesure annuelle-----				Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai d'un mois (jours continus)	-----Mesure annuelle-----				100%	😊
17	-----Mesure annuelle-----				Taux de dossiers d'indemnisation hors délai ayant fait l'objet d'un suivi auprès du conso.	-----Mesure annuelle-----				100%	😊
18	04:23	09:51	06:18	06:11	Délai moyen d'attente téléphonique	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	06:41	S.O.
19	0%	0%	0%	0%	Taux d'heures d'ouverture des BR de Gaspé, Rimouski, R-Noranda, Sept-Îles et Sherbrooke	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	0%	S.O.

😊 = 95% et plus
😞 = Moins de 95%

Il est à noter que les objectifs dont le résultat est exprimé en pourcentage ont été considérés atteints selon un seuil minimal de 95%

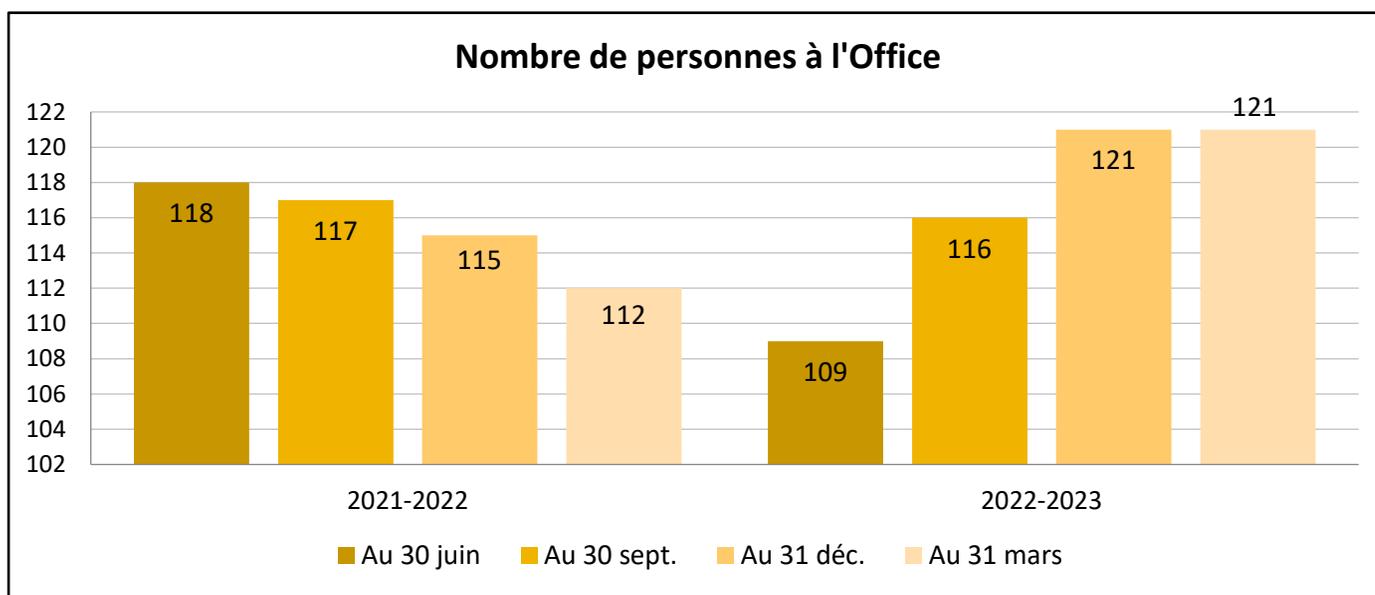
2021-2022	Nombre d'objectifs atteints	7	8	8	8	15
	Nombre d'objectifs	9	9	9	9	16
	% d'objectifs atteints	78%	89%	89%	89%	94%
2020-2021	% d'objectifs atteints	56%	89%	78%	78%	73%
2019-2020	% d'objectifs atteints	100%	100%	90%	100%	100%
2018-2019	% d'objectifs atteints	100%	90%	100%	100%	100%
2017-2018	% d'objectifs atteints	100%	100%	90%	100%	100%

PV10 - Ressources humaines

Page d'accueil

Page synthèse

Ressources humaines			
	Trimestre	2021-2022	2022-2023
Nb personnes en poste régulier (A)	Au 30 juin	116	113
	Au 30 sept.	119	114
	Au 31 déc.	117	115
	Au 31 mars	114	115
Nb personnes en poste occasionnel (B)	Au 30 juin	12	8
	Au 30 sept.	13	15
	Au 31 déc.	13	17
	Au 31 mars	10	16
Nb personnes absence longue durée, préretraite ou congé sans traitement (C)	Au 30 juin	10	12
	Au 30 sept.	15	13
	Au 31 déc.	15	11
	Au 31 mars	12	10
Nb total de personnes en place (A+B)-C	Au 30 juin	118	109
	Au 30 sept.	117	116
	Au 31 déc.	115	121
	Au 31 mars	112	121



Arrivées et départs 2022-2023		
	Arrivées	Départs
1er avril au 30 juin	4	7
1er juillet au 30 sept.	11	3
1er oct. au 31 déc.	4	1
1er jan. au 31 mars	3	4
Total général	22	15