



Tableau de bord de gestion de l'OPC

[Page synthèse](#)

[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

1. Site Web: Nombre de visites

	2022-2023	2023-2024	Var.	Proj.
T1	475 136	548 188	▲ 15%	2 192 752
T2	475 233	532 803	▲ 12%	
T3	480 117			
T4	569 498			
Total	1 999 984	1 080 991	▼ -46%	

1. Site Web: Se renseigner sur un commerçant

	2022-2023	2023-2024	Var.	Proj.
T1	27 386	30 297	▲ 11%	121 188
T2	24 239	29 890	▲ 23%	
T3	23 215			
T4	27 027			
Total	101 867	60 187	▼ -41%	

2- Information collective: Interventions médiatiques

	2022-2023	2023-2024	Var.	Proj.
T1	157	152	▼ -3%	608
T2	106	159	▲ 50%	
T3	150			
T4	195			
Total	608	311	▼ -49%	

X- PARLe: Nombre de dossiers fermés

	2022-2023	2023-2024	Var.	Proj.
T1	407	522	▲ 28%	2 088
T2	445	399	▼ -10%	
T3	534			
T4	398			
Total	1 784	921	▼ -48%	

X- PARLe: Taux de règlement

	2022-2023	2023-2024	Var.
T1	82,3%	71,5%	▼ -11%
T2	79,3%	75,7%	▼ -4%
T3	79,0%		
T4	78,6%		
Total	79,8%	73,3%	▼ -6%

3- Cas traités: Nombre de cas

	2022-2023	2023-2024	Var.	Proj.
T1	25 910	28 050	▲ 8%	112 200
T2	22 123	27 606	▲ 25%	
T3	25 050			
T4	28 209			
Total	101 292	55 656	▼ -45%	

4- Plaintes: Nombre de plaintes

	2022-2023	2023-2024	Var.	Proj.
T1	5 380	6 264	▲ 16%	25 056
T2	5 359	6 682	▲ 25%	
T3	5 419			
T4	5 454			
Total	21 612	12 946	▼ -40%	

4- Plaintes: Nombre de trousseaux envoyés

	2022-2023	2023-2024	Var.	Proj.
T1	9 920	11 052	▲ 11%	44 208
T2	8 759	12 168	▲ 39%	
T3	9 873			
T4	11 153			
Total	39 705	23 220	▼ -42%	

5- Surveillance: Nombre d'activités

	2022-2023	2023-2024	Var.	Proj.
T1	724	661	▼ -9%	2 644
T2	476	652	▲ 37%	
T3	605			
T4	648			
Total	2 453	1 313	▼ -46%	

6. Interventions: Poursuites pénales

	2022-2023	2023-2024	Var.	Proj.
T1	37	40	▲ 8%	160
T2	19	32	▲ 68%	
T3	13			
T4	77			
Total	146	72	▼ -51%	

6. Interventions: Montant total des amendes

	2022-2023	2023-2024	Var.	Proj.
T1	42 031 \$	365 491 \$	▲ 770%	1 461 964 \$
T2	10 665 \$	230 803 \$	▲ 2064%	
T3	6 250 \$			
T4	196 867 \$			
Total	255 813 \$	596 294 \$	▲ 133%	

7. Permis: Nombre de permis délivrés

	2022-2023	2023-2024	Var.
T1	1 441	1 397	▼ -3%
T2	1 276	1 323	▲ 4%
T3	1 168		
T4	1 457		
Total	5 342	2 720	▼ -49%

7. Permis: Revenus

	2022-2023	2023-2024	Var.
T1	855 966 \$	1 315 875 \$	▲ 54%
T2	861 913 \$	1 384 130 \$	▲ 61%
T3	960 630 \$		
T4	1 275 114 \$		
Total	3 953 623 \$	2 700 005 \$	▼ -32%

8. Indemnisations: Montant des indemnisations directes

	2022-2023	2023-2024	Var.
T1	62 613 \$	68 817 \$	▲ 10%
T2	84 532 \$	87 717 \$	▲ 4%
T3	63 169 \$		
T4	106 979 \$		
Total	317 293 \$	156 534 \$	▼ -51%

9. Déclaration de service aux citoyens:

% d'engagements atteints

	2022-2023	2023-2024	Var.
T1	88%	-	
T2	75%	-	
T3	100%	-	
T4	88%	-	
Annuel	87%	À venir	

10. RH: Nb de personnes à l'Office

	2022-2023	2023-2024	Var.
T1	109	122	▲ 12%
T2	116	120	▲ 3%
T3	121		
T4	121		

PV1 - Affluence sur internet

Page d'accueil

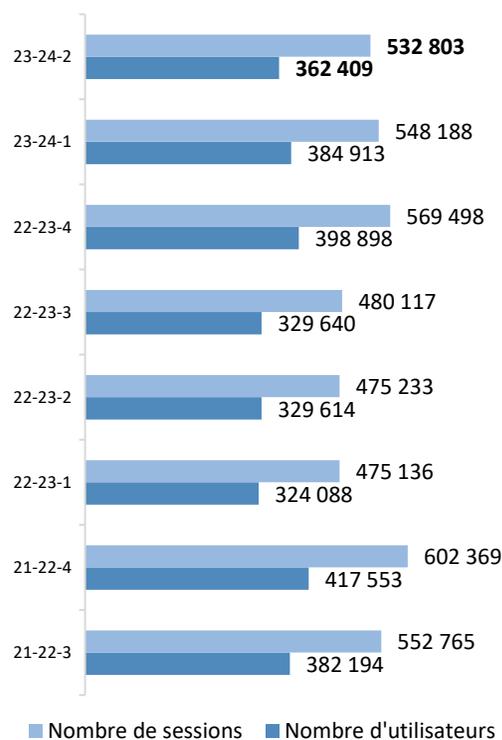
Page synthèse

	Trimestre	2022-2023	2023-2024	Variation
Site Web OPC: Nb de sessions	T1	475 136	548 188	15%
	T2	475 233	532 803	12%
	T3	480 117		
	T4	569 498		
	Total	1 999 984	1 080 991	-46%
Site Web OPC: Nb d'utilisateurs	T1	324 088	384 913	19%
	T2	329 614	362 409	10%
	T3	329 640		
	T4	398 898		
	Total	1 382 240	747 322	-46%
Se renseigner sur un commerçant: Nb d'utilisateurs	T1	27 386	30 297	11%
	T2	24 239	29 890	23%
	T3	23 215		
	T4	27 027		
	Total	101 867	60 187	-41%
Nb de recherches sur un commerçant	T1	204 959	151 299	-26%
	T2	121 691	134 764	11%
	T3	113 707		
	T4	148 028		
	Total	588 385	286 063	-51%
Nb consultations activités: Zone enseignants	T1	3 335	4 717	41%
	T2	2 541	3 203	26%
	T3	3 887		
	T4	6 249		
	Total	16 012	7 920	-51%
Nb utilisateurs: Espace parents	T1	1 277	767	-40%
	T2	976	998	2%
	T3	899		
	T4	876		
	Total	4 028	1 765	-56%

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 pendant une période déterminée.

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
2023-2024	747 322	-45,9%	7 920	-50,5%	60 187	-40,9%
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	10 041
Instagram	231
Reddit	199
Total	10 446

Réseaux sociaux

	Nb abonnés	Variation
Facebook	29 368	0,9%
Twitter	8 395	-0,2%

*En date du 1^{er} octobre 2023

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

Rang	Page	Nb consultations
1	Article annoncé en rupture de stock	414
2	9394-6440 QUÉBEC INC. - Profil du commerçant	347
3	Annulation d'un contrat de service de garde - Services de garde d'enfants	331
4	Fiche-conseil : acheter des billets de spectacle sans tracas	295
5	Réfrigérateurs et congélateurs - exemples de jugements concernant les garanties légales	286

PV2- Information collective

[Page d'accueil](#)

[Page synthèse](#)

Interventions médiatiques

	Renseignements	Chroniques	Communiqués de presse	Entrevues	Total	Variation
2023-2024	189	29	45	48	311	-48,8%
23-24-1	102	8	26	16	152	-3,2%
23-24-2	87	21	19	32	159	50,0%
23-24-3						
23-24-4						
2022-2023	381	65	71	91	608	
22-23-1	90	27	28	12	157	
22-23-2	68	4	14	20	106	
22-23-3	109	15	1	25	150	
22-23-4	114	19	28	34	195	

Nombre d'interventions médiatiques - Tendance 5 ans

	Renseignements		Chroniques		Communiqués de presse		Entrevues		Total Nb	Total Var.
2023-2024	189	-50%	29	-55%	45	-37%	48	-47%	311	-49%
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%

PVX - PARLe

[Page d'accueil](#)

[Page synthèse](#)

Activité sur la plateforme

Résultats	Trimestre 1			Total Trimestre 1	Trimestre 2			Total Trimestre 2	2023-2024
	avr	mai	juin		juil	août	sept		
Non connecté	85	84	100	269	88	96	97	281	550
Connecté à PARLe	191	199	177	567	248	196	191	635	1 202
Fermé avant la négociation	15	8	5	28	16	5	4	25	53
En traitement	2	2	13	17	23	60	128	211	228
Fermé	174	189	159	522	209	131	59	399	921
Négociation	146	166	141	453	192	118	59	369	822
Dossier réglé	111	121	101	333	145	94	47	286	619
Sans entente	35	45	40	120	47	24	12	83	203
Médiation	28	23	18	69	17	13	0	30	99
Dossier réglé	15	14	11	40	9	7	0	16	56
Sans entente	13	9	7	29	8	6	0	14	43
2023-2024	276	283	277	836	336	292	288	916	1 752

Taux de règlement

	Dossiers réglés	Dossiers fermés	Taux de règlement
2023-2024	675	921	73,3%
T1	373	522	71,5%
T2	302	399	75,7%
T3			
T4			
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%

Délai moyen de règlement

Délai moyen	Trimestre 1	Trimestre 2	2023-2024
Entente en négociation	18,9	15,9	17,5
Entente en médiation	51,8	29,4	45,4
2023-2024	22,7	16,6	20,0

Valeur des litiges

	Valeur moyenne
Trimestre 1	2 530,74 \$
Trimestre 2	2 432,87 \$
2023-2024	2 488,37 \$

PV3- Cas traités

[Page d'accueil](#)

[Page synthèse](#)

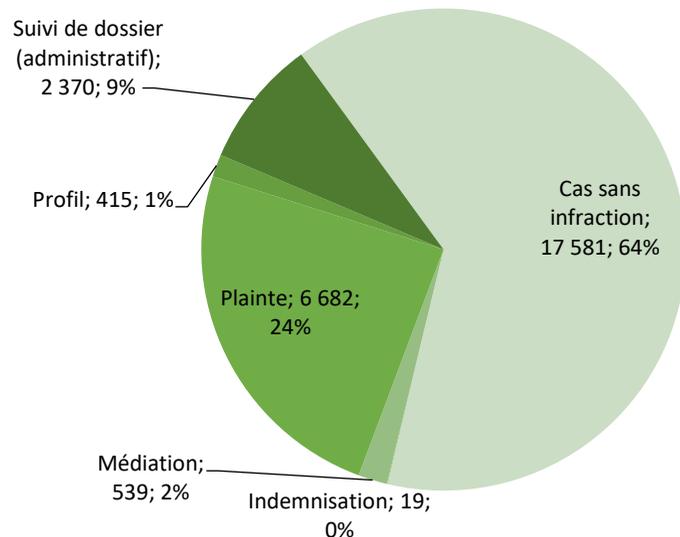
Cas traités par mode d'accès

	Trimestre	2022-2023	2023-2024	Variation
Courrier/ fax/ courriel	T1	134	158	18%
	T2	148	226	53%
	T3	120		
	T4	135		
	Total	537	384	-28%
Visiteurs	T1	3	257	8467%
	T2	45	283	529%
	T3	165		
	T4	242		
	Total	455	540	19%
CVR	T1	1 958	1 650	-16%
	T2	1 883	1 997	6%
	T3	1 741		
	T4	1 923		
	Total	7 505	3 647	-51%
Téléphone	T1	23 790	25 961	9%
	T2	20 017	25 084	25%
	T3	23 005		
	T4	25 892		
	Total	92 704	51 045	-45%
Autres	T1	25	24	-4%
	T2	30	16	-47%
	T3	19		
	T4	17		
	Total	91	40	-56%
Tous	T1	25 910	28 050	8%
	T2	22 123	27 606	25%
	T3	25 050		
	T4	28 209		
	Total	101 292	55 656	-45%

Cas traités par type

	Cas sans infractions	Plainte	Suivi de dossier (administratif)	Profil	Médiation	Indemnisation	Total
23/24-1	18 419	6 264	2 428	506	386	47	28 050
23/24-2	17 581	6 682	2 370	415	539	19	27 606
23/24-3							
23/24-4							
Total	36 000	12 946	4 798	921	925	66	55 656

Cas traités par type - 2^e trimestre



Données du service téléphonique

	Attente moyenne	Durée moyenne appels	Taux d'abandon
2023-2024	07:43	11:17	13,0%
23-24-1	05:16	11:14	9,0%
23-24-2	10:10	11:21	16,9%
23-24-3			
23-24-4			
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%

Cas traités par mode d'accès - Tendence 5 ans

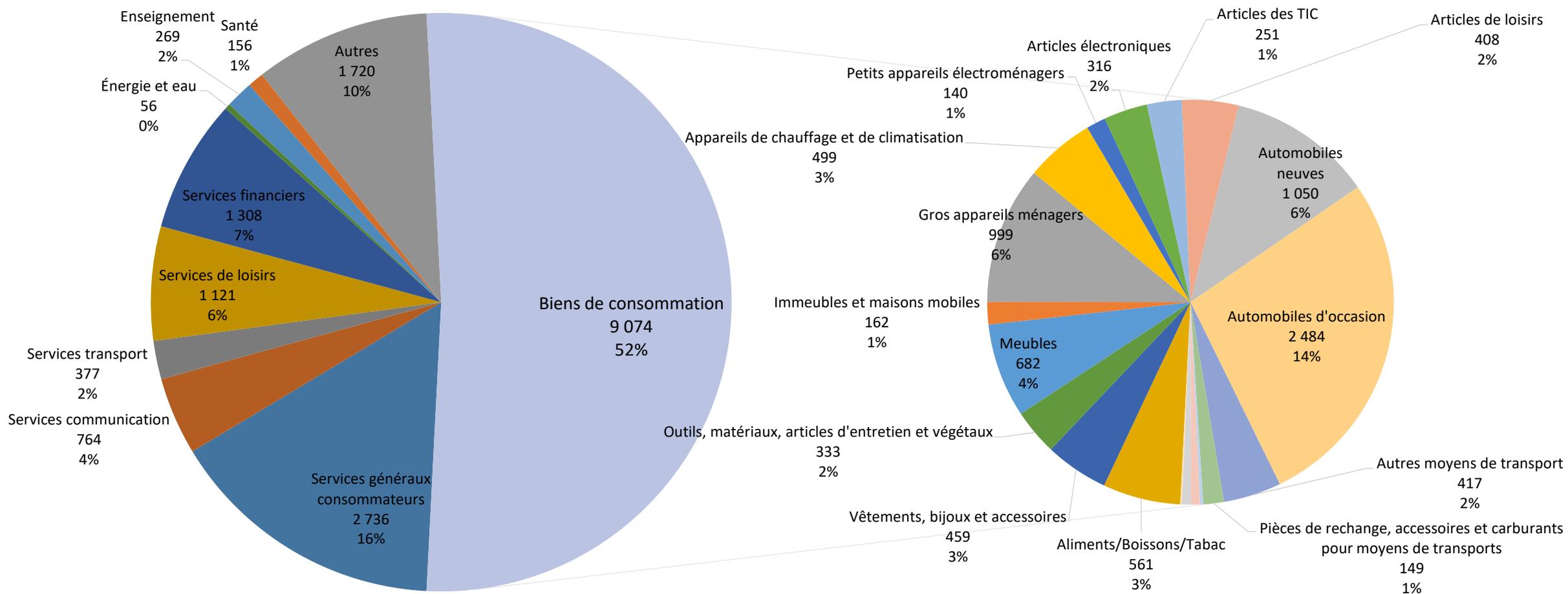
Période	Courrier fax courriel	Visiteurs	CVR	Téléphone	Autres	Total	Variation
2023-24	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir
2022-23	537	455	7 505	92 704	91	101 292	-7,9%
2021-22	540	14	7 045	102 334	102	110 035	-12,3%
2020-21	677	38	12 084	112 632	94	125 525	-15,1%
2019-20	1 209	3 336	7 339	135 872	49	147 805	-5,7%

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
23/24-1	9 641	2 860	1 415	1 075	671	287	370	186	52	1 862	18 419
23/24-2	9 074	2 736	1 308	1 121	764	269	377	156	56	1 720	17 581
23/24-3											
23/24-4											
Total	18 715	5 596	2 723	2 196	1 435	556	747	342	108	3 582	36 000

Répartition des cas traités sans infraction par COCON 2^e trimestre de 2023-2024



PV4- Plaintes des consommateurs

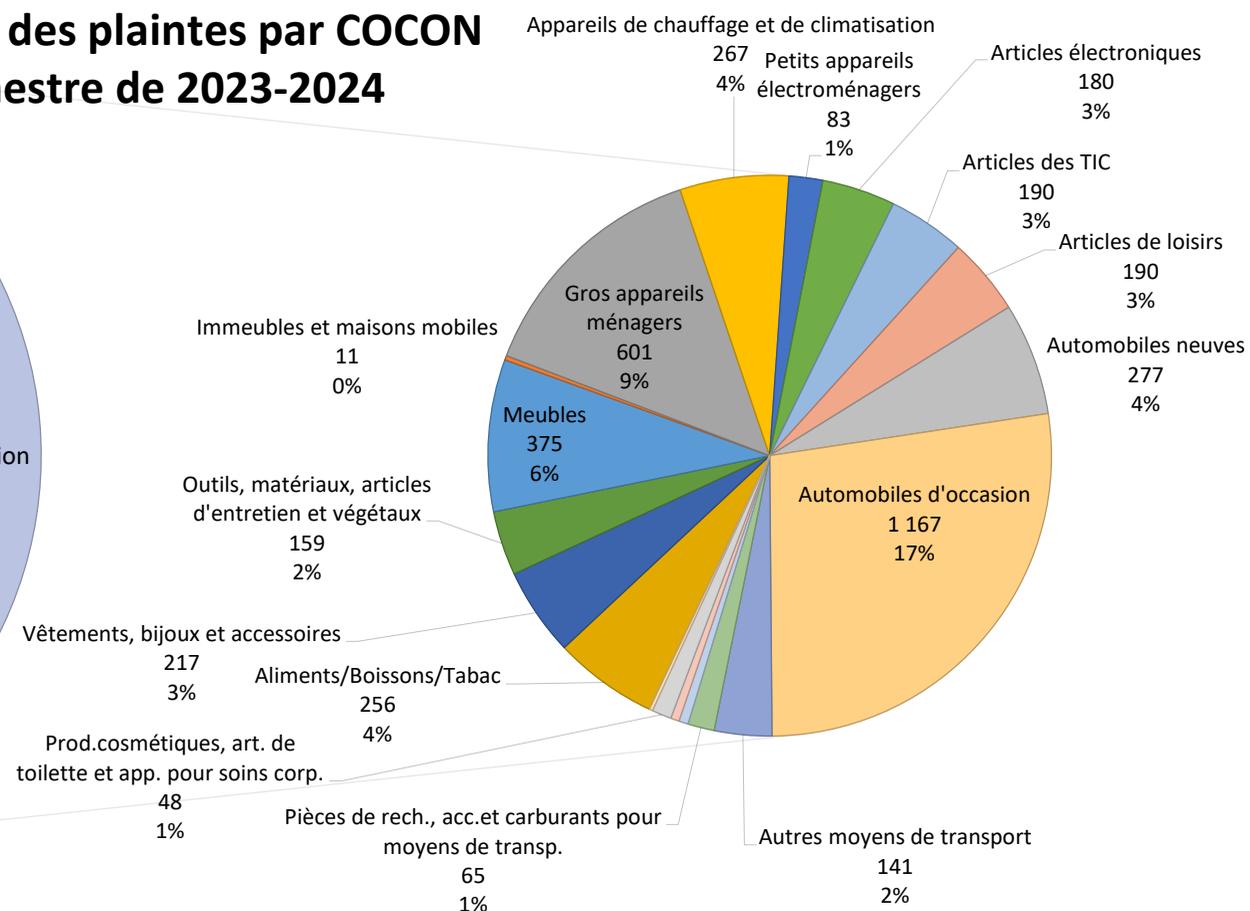
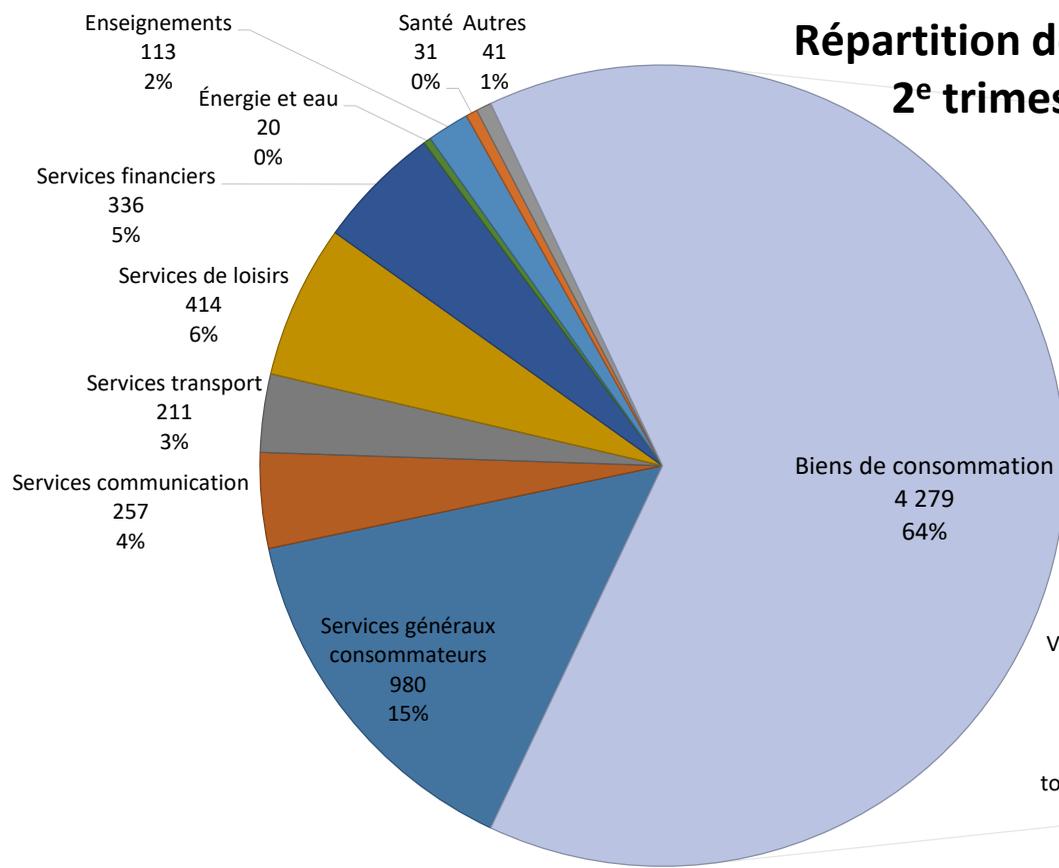
[Page d'accueil](#)

[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
23/24-1	4 101	901	300	300	251	108	210	28	20	45	6 264
23/24-2	4 279	980	414	336	257	113	211	31	20	41	6 682
23/24-3											
23/24-4											
Total	8 380	1 881	714	636	508	221	421	59	40	86	12 946

Répartition des plaintes par COCON 2^e trimestre de 2023-2024



PV4- Plaintes des consommateurs

Trousse envoyées (civiles et pénales)

	Période	2022-2023	% Demandes	2023-2024	% Demandes
Délais de livraison et la garantie de conformité du bien ou du service	T1	2 812	11%	2 937	10%
	T2	2 495	11%	3 295	12%
	T3	2 787	11%		
	T4	3 140	11%		
Trousse sur les garanties légales	T1	1 547	6%	2 084	7%
	T2	1 341	6%	2 385	9%
	T3	1 613	6%		
	T4	1 928	7%		
Total civiles	----	17 663	17%	10 701	19%
Trousse d'information pour les consommateurs	T1	5 561	21%	6 031	22%
	T2	4 923	22%	6 488	24%
	T3	5 473	22%		
	T4	6 085	22%		
Total pénales	----	22 042	22%	12 519	22%
Total civiles et pénales	----	39 705	39%	23 220	42%

Taux de retour des documents

Période	Plaintes	Nombre	Nb plaintes documentées	% plaintes documentées
Au 30 juin	Uniquement Civil	2 842	417	14,7%
	Avec pénal	3 419	657	19,2%
	Sans infraction	3	0	0,0%
	Total	6 264	1 074	17,1%
Au 30 sept.	Uniquement Civil	3 031	471	15,5%
	Avec pénal	3 643	837	23,0%
	Sans infraction	7	2	28,6%
	Total	6 681	1 310	19,6%
Au 31 décembre	Uniquement Civil			
	Avec pénal			
	Sans infraction			
	Total			
Au 31 mars	Uniquement Civil			
	Avec pénal			
	Sans infraction			
	Total			
TOTAL 2023-2024				

Nombre de téléchargements de trousse à partir du site Web

	Période	2022-2023	2023-2024	Variation
Garanties légales	T1	903	926	2,5%
	T2	943	1 000	6,0%
	T3	958		
	T4	1 039		
	Total	3 843	1 926	-49,9%
Délais de livraison et garantie de la conformité du bien ou du service	T1	628	520	-17,2%
	T2	658	536	-18,5%
	T3	619		
	T4	609		
	Total	2 514	1 056	-58,0%
Trousse d'information pour les consommateurs	T1	954	1 065	11,6%
	T2	1 005	1 169	16,3%
	T3	992		
	T4	987		
	Total	3 938	2 234	-43,3%

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	123	30,75	2	50,0%
Agence de recouvrement	68	79	1,16	27	39,7%
Commerce itinérant/Chauffage et climatisation	75	63	0,84	29	38,7%
Exemption 256	61	164	2,69	20	32,8%
Garantie supplémentaire	25	18	0,72	4	16,0%
Crédit à coût élevé	192	100	0,52	29	15,1%
Commerçant de véhicules routiers	5 837	1 534	0,26	788	13,5%
Commerce itinérant	912	603	0,66	116	12,7%
Prêteur d'argent	265	67	0,25	22	8,3%
Voyage (général, restreint, pourvoyeur)	660	142	0,22	51	7,7%
Studio de santé	673	74	0,11	44	6,5%
Recycleur de véhicules routiers	474	20	0,04	16	3,4%
Service de règlement de dettes	3	0	0,00	0	0,0%

PV5- Activités de surveillance

[Page d'accueil](#)

[Page synthèse](#)

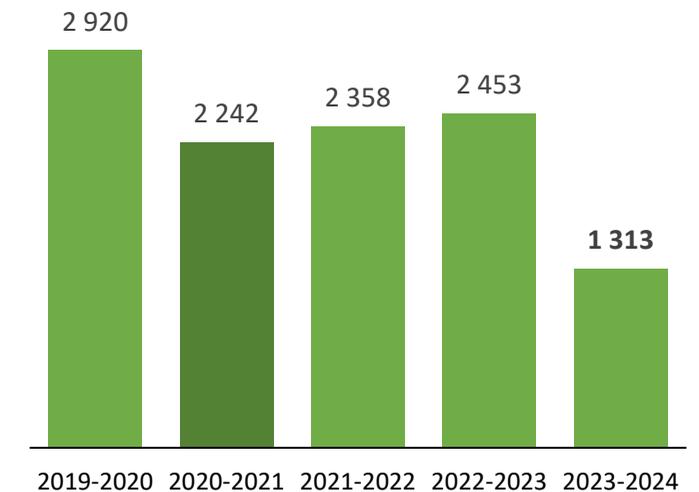
Nombre d'activités de surveillance réalisées par type

	Enquêtes	Enquêtes administratives	Inspections SE	Validations administratives	Vérifications	Total 2023-2024
23/24-1	12	15	48	57	529	661
23/24-2	6	7	46	66	527	652
23/24-3						
23/24-4						
Total 2023-2024	18	22	94	123	1 056	1 313
	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

Activités de surveillance par secteur

	23/24-1	23/24-2	23/24-3	23/24-4	Total
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	227	244			471
Commerce de détail	177	142			319
Services liés à la construction, la rénovation et l'habitation	76	95			171
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	70	64			134
Services financiers	32	21			53
Voyage	28	22			50
Autres	13	13			26
Enseignement et éducation	9	16			25
Recouvrement de créances	9	12			21
Communications	8	7			15
Services professionnels et techniques	4	9			13
Services funéraires et de sépulture	5	6			11
Transports	2	1			3
Immobilier	1	0			1
Total	661	652			1 313

Activités de surveillance - Tendence 5 ans



PV6- Interventions

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

Nombre de poursuites, de chefs et de dossiers			
	Poursuites signifiées	Chefs signifiés	Dossiers
2023-2024	72	901	46
23/24-1	40	753	27
23/24-2	32	148	19
23/24-3			
23/24-4			
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
2019-2020	171	613	91

Poursuites pénales déposées et interventions par secteur en 2023-2024

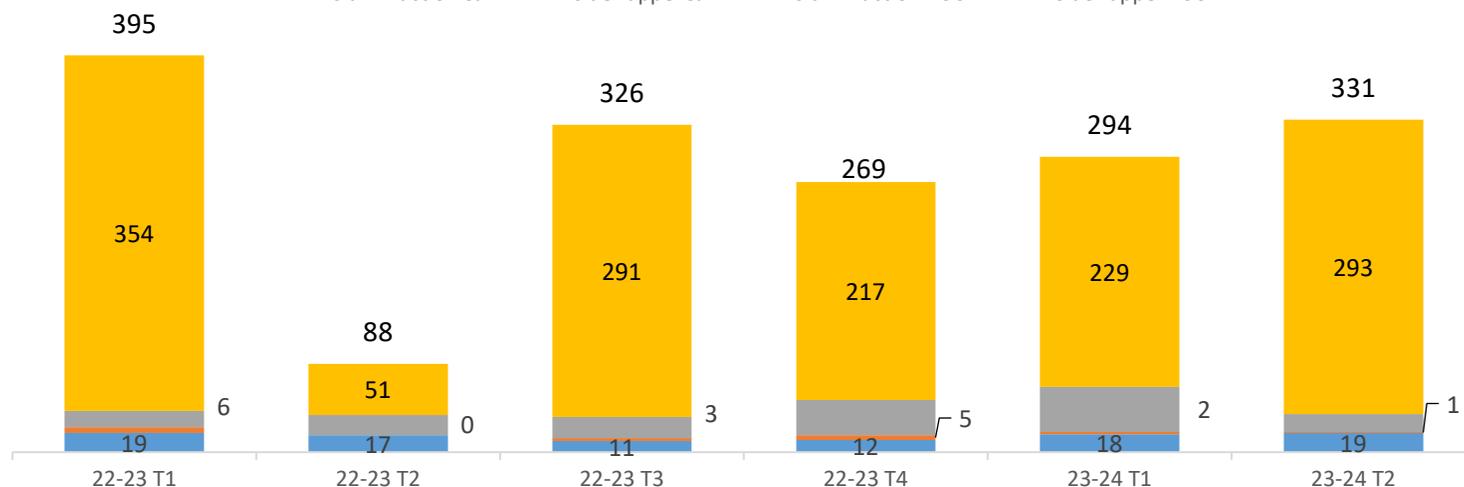
	poursuites pénales				avis d'infraction				avis de rappel			
	23/24-1	23/24-2	23/24-3	23/24-4	23/24-1	23/24-2	23/24-3	23/24-4	23/24-1	23/24-2	23/24-3	23/24-4
Autres	2	0			1	2			2	8		
Commerce de détail	4	3			3	1			120	108		
Communications	0	0			0	0			2	4		
Enseignement et éducation	0	0			1	1			6	14		
Immobilier	0	0			0	0			1	0		
Recouvrement de créances	0	0			5	0			1	7		
Services financiers	8	4			2	0			1	0		
Services funéraires et de sépulture	0	0			0	5			1	3		
Services liés à la construction, la rénovation et l'habitation	3	0			11	2			26	46		
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	5	6			16	11			8	13		
Services professionnels et techniques	0	0			1	0			0	2		
Transports	0	0			0	0			0	0		
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	18	16			22	13			62	80		
Voyage	0	3			1	2			1	9		
Total trimestriel	40	32			63	37			231	294		
Total annuel		72				100				525		

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	

Avis expédiés

■ Avis d'infraction SJ
 ■ Avis de rappel SJ
 ■ Avis d'infraction DSC
 ■ Avis de rappel DSC



PV6- Interventions

Nombre de jugements et de chefs d'accusation par secteur

	23/24-1		23/24-2		23/24-3		23/24-4		Total Nb	Total Nb
	Nb Jugements	Nb chefs	jugements	chefs						
Autres	0	0	1	1					1	1
Commerce de détail	0	0	2	4					2	4
Communications	0	0	0	0					0	0
Enseignement et éducation	1	26	4	44					5	70
Immobilier	0	0	0	0					0	0
Recouvrement de créances	3	3	0	0					3	3
Services financiers	5	20	3	20					8	40
Services funéraires et de sépulture	0	0	0	0					0	0
Services liés à la construction, la rénovation et l'habitation	6	15	4	16					10	31
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	0	0	7	21					7	21
Services professionnels et techniques	0	0	0	0					0	0
Transports	0	0	0	0					0	0
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	23	191	14	109					37	300
Voyage	2	6	2	9					4	15
Total 2023-2024	40	261	37	224					77	485
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

Montant des amendes par secteur

	23/24-1	23/24-2	23/24-3	23/24-4	Total 2023-2024
Autres	0 \$	3 066 \$			3 066 \$
Commerce de détail	0 \$	4 164 \$			4 164 \$
Communications	0 \$	0 \$			0 \$
Enseignement et éducation	15 495 \$	21 734 \$			37 229 \$
Immobilier	0 \$	0 \$			0 \$
Recouvrement de créances	5 244 \$	0 \$			5 244 \$
Services financiers	10 730 \$	20 895 \$			31 625 \$
Services funéraires et de sépulture	0 \$	0 \$			0 \$
Services liés à la construction, la rénovation et l'habitation	20 431 \$	15 077 \$			35 508 \$
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	0 \$	19 097 \$			19 097 \$
Services professionnels et techniques	0 \$	0 \$			0 \$
Transports	0 \$	0 \$			0 \$
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	304 291 \$	146 770 \$			451 061 \$
Voyage	9 300 \$	0 \$			9 300 \$
Total 2023-2024	365 491 \$	230 803 \$			596 294 \$
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 \$

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
2023-2024	485	145	29,9%
23/24-1	261	79	30,3%
23/24-2	224	66	29,5%
23/24-3			
23/24-4			
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%
2019-2020	1 080	246	22,8%
2018-2019	1 048	161	15,4%

PV7- Permis

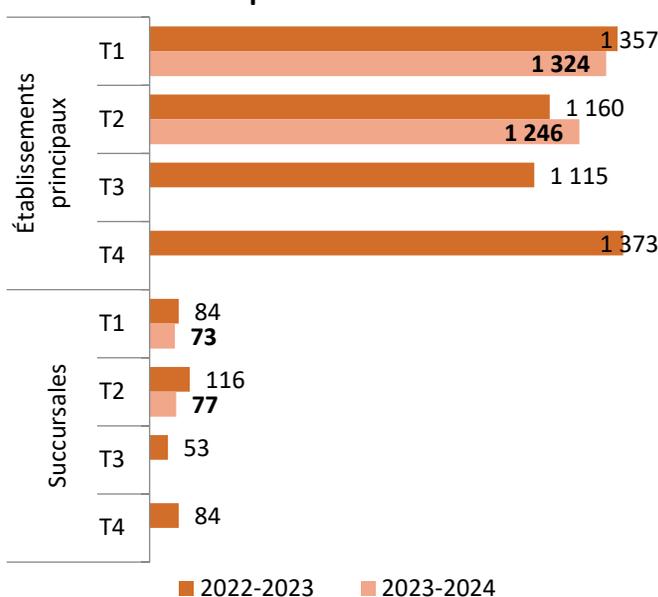
Page d'accueil

Page synthèse

Nombre de permis délivrés

	Période	2022-2023	2023-2024	Variation
Établissements principaux	T1	1 357	1 324	-2%
	T2	1 160	1 246	7%
	T3	1 115		
	T4	1 373		
	Total	5 005	2 570	-49%
Succursales	T1	84	73	-13%
	T2	116	77	-34%
	T3	53		
	T4	84		
	Total	337	150	-55%
Tous	Total	5 342	2 720	-49%

Nombre de permis délivrés



Nombre de permis en vigueur

	Période	2022-2023	2023-2024	Variation
Permis en vigueur	Au 30 juin	8 955	8 918	0%
	Au 30 sept.	8 916	8 938	0%
	Au 31 déc.	8 930		
	Au 31 mars	8 938		

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
2023-2024												
2023/06/30	892	649	641	63	246	67	25	178	3	5 687	467	8 918
2023/09/30	889	646	657	63	245	66	24	180	3	5 699	466	8 938
2023/12/31												
2024/03/31												

Revenus

	Permis	Certificat	Examen ITHQ	Total
2023-2024	2 464 829 \$	235 176 \$	0 \$	2 700 005 \$
23-24-1	1 217 063 \$	98 812 \$	0 \$	1 315 875 \$
23-24-2	1 247 766 \$	136 364 \$	0 \$	1 384 130 \$
23-24-3				
23-24-4				
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 \$

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	1,9%	4,8%	1,1%	2,3%	3,2%	3,0%	1,5%	8,0%	0,0%	5,0%
T2	2,2%	2,6%	1,7%	4,4%	3,2%	6,8%	1,5%	0,0%	0,0%	6,1%
T3										
T4										

Certificats de conseillers en voyages

	1ère demande	Reconduction	Fermeture	En vigueur
2023-2024	1 203	4 201	795	21 632
23-24-1	532	1 711	404	10 676
23-24-2	671	2 490	391	10 956
23-24-3				
23-24-4				
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

Certificats de représentants d'agent de recouvrement

	En vigueur
2023-2024	
23-24-1	624
23-24-2	621
23-24-3	
23-24-4	
2022-2023	
22-23-1	686
22-23-2	690
22-23-3	646
22-23-4	607

PV8- Indemnisation

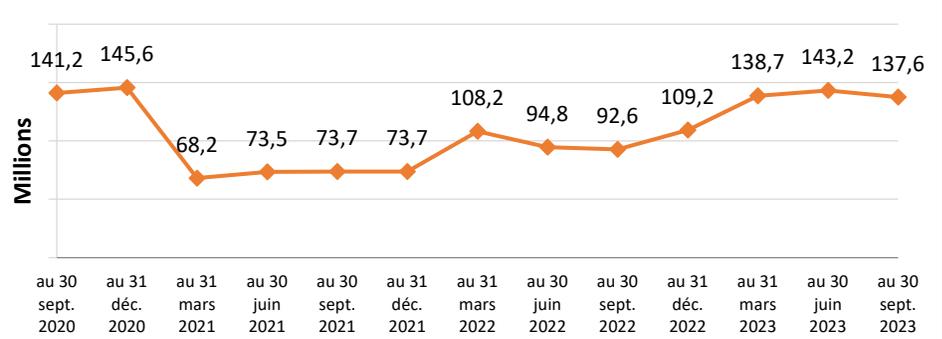
Page d'accueil

Page synthèse

Surplus FICAV

Période	Montant
au 30 juin 2023	143 154 432 \$
au 30 sept. 2023	137 647 039 \$
au 31 déc. 2023	
au 31 mars 2024	
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 \$

Surplus FICAV (en M\$)



Indemnisation via le FICAV (incluant les adm. provisoires)

Période	Montant	Consommateurs
2023-2024	1 944 135 \$	2 848
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

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

Date	Entreprise
28 novembre 2023	Voyages Sportif MB (Décision en cours de signature) - Denys Robitaille
17 octobre 2023	Édouard Trahan et fils inc - Linda Proulx
17 octobre 2023	Résidence funéraire Claude Paquet - Linda Proulx

Montants des indemnisations directes aux consommateurs (excluant les adm. provisoires)

2023-2024

Montant, par catégorie

	Agent de voyages		Total Agent de voyages	Commerçant itinérant	Studio de santé	Garantie supplémentaire	Exemption	Commerçant et recycleur	Total
	Caution	FICAV							
23/24-1	0 \$	46 793 \$	46 793 \$	5 517 \$	16 507 \$	0 \$	0 \$	0 \$	68 817 \$
23/24-2	0 \$	34 269 \$	34 269 \$	3 480 \$	13 306 \$	0 \$	0 \$	36 662 \$	87 717 \$
23/24-3									
23/24-4									
Total	0 \$	81 062 \$	81 062 \$	8 997 \$	29 813 \$	0 \$	0 \$	36 662 \$	156 534 \$

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							
23/24-1	0	35	35	6	41	0	0	0	82
23/24-2	0	32	32	2	67	0	0	1	102
23/24-3									
23/24-4									
Total	0	67	67	8	108	0	0	1	184

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

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%

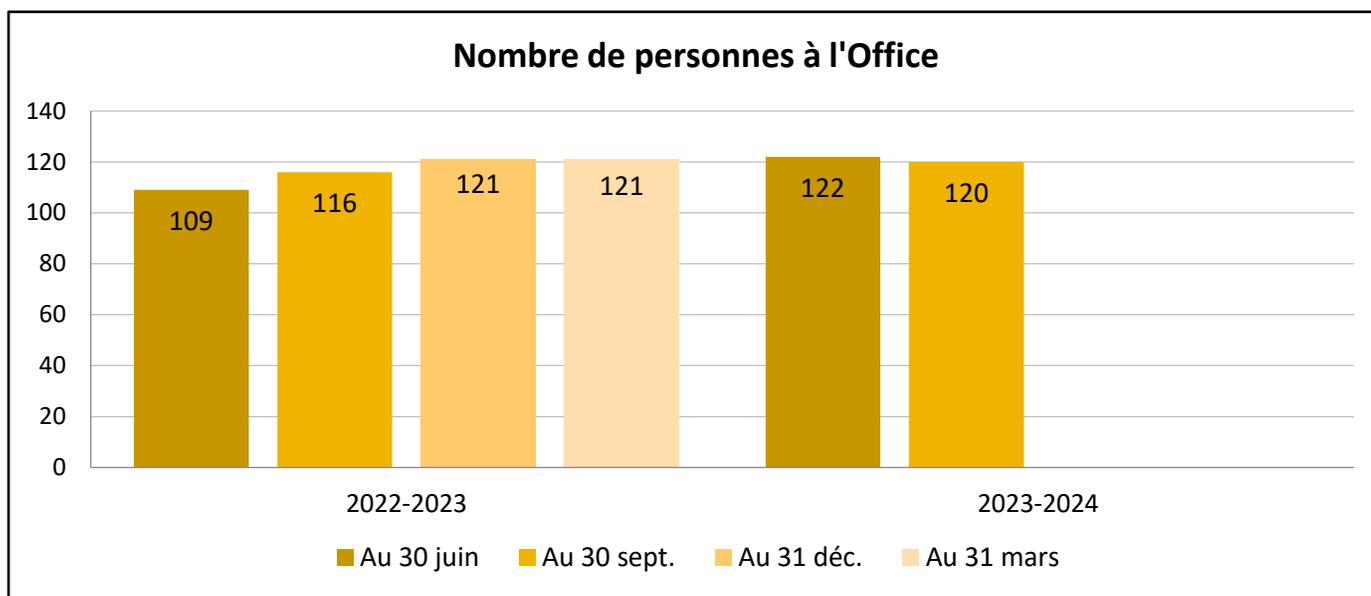
2022-2023	Nombre d'objectifs atteints	7	6	8	7	13
	Nombre d'objectifs	8	8	8	8	15
	% d'objectifs atteints	88%	75%	100%	88%	87%
2021-2022	% d'objectifs atteints	78%	89%	89%	89%	94%
2020-2021	% d'objectifs atteints	56%	89%	78%	78%	73%
2019-2020	% d'objectifs atteints	100%	100%	90%	100%	100%
2018-2019	% d'objectifs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

PV10 - Ressources humaines

Page d'accueil

Page synthèse

Ressources humaines			
	Trimestre	2022-2023	2023-2024
Nb personnes en poste régulier (A)	Au 30 juin	113	117
	Au 30 sept.	114	118
	Au 31 déc.	115	
	Au 31 mars	115	
Nb personnes en poste occasionnel (B)	Au 30 juin	8	16
	Au 30 sept.	15	15
	Au 31 déc.	17	
	Au 31 mars	16	
Nb personnes absence longue durée, préretraite ou congé sans traitement (C)	Au 30 juin	12	11
	Au 30 sept.	13	13
	Au 31 déc.	11	
	Au 31 mars	10	
Nb total de personnes en place (A+B)-C	Au 30 juin	109	122
	Au 30 sept.	116	120
	Au 31 déc.	121	
	Au 31 mars	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