



PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2023-2028

Office de la protection du consommateur

Coordination et rédaction

Cette publication a été réalisée par l'Office de la protection du consommateur (OPC). Son contenu se trouve dans le site Web de l'Office au opc.gouv.qc.ca.

Elle est conforme au Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0) du gouvernement du Québec afin d'être accessible à toute personne handicapée ou non. Si vous éprouvez des difficultés techniques, vous pouvez obtenir de l'assistance en composant le numéro de téléphone 1 888 672-2556.

Dépôt légal – 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-97447-5 (PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2024

Table des matières

Message du ministre	5
Message du président	6
L'organisation en bref	7
Mission	7
Vision	7
Valeurs	7
Quelques données clés en matière de développement durable	8
Contributions de l'organisation au développement durable par le biais de politiques publiques	9
Contexte interne	11
Contexte externe	11
Plan d'action de développement durable	13
Action 1 : Augmenter la connaissance des consommateurs à l'égard des mesures législatives en matière d'obsolescence programmée, de durabilité et de réparabilité des biens	13
Action 2 : Offrir aux consommateurs des services permettant de régler un litige sans devoir nécessairement s'adresser aux tribunaux	14
Action 3 : Évaluer la durabilité des interventions structurantes de l'Office	16
Action 4 : Intégrer des notions et des principes d'investissement responsable dans les communications et la politique relatives au placement des fonds sous la responsabilité de l'Office	17

Action 5 : Obtenir l'attestation ICI, on recycle + de niveau Performance _____ 18

Action 6 : Promouvoir l'utilisation du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo auprès des employés de l'Office _____ 19

Tableaux synoptiques _____ 21

Message du ministre

Je suis fier de vous présenter le *Plan d'action de développement durable 2023-2028* de l'Office de la protection du consommateur.

Ce plan s'harmonise à la vision et aux ambitions de la stratégie gouvernementale, qui vise à faire du Québec un État toujours plus prospère, plus écoresponsable et plus vert. C'est aussi avec ces préoccupations en tête que notre gouvernement a adopté, en octobre 2023, la *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*. Celle-ci propose des mesures concrètes pour permettre aux Québécoises et aux Québécois de conserver leurs biens plus longtemps, et ainsi contribuer à réduire les matières résiduelles et la consommation de ressources.

Compte tenu de sa mission unique auprès des consommateurs, l'Office joue un rôle important dans la sensibilisation de la population aux enjeux de consommation responsable. Ses actions favorisent également l'accès à la justice et l'équité sociale, deux autres principes indissociables du développement durable.

C'est donc avec le souci de toujours améliorer ses pratiques que l'Office poursuivra, comme l'ensemble des ministères et organismes assujettis à la *Loi sur le développement durable*, sa contribution aux efforts des institutions publiques pour une société à la fois innovante et respectueuse de l'environnement. Le bien-être des générations futures doit en effet demeurer au cœur de l'action gouvernementale dans toutes ses sphères d'activités.

Simon Jolin-Barrette

Ministre de la Justice, procureur général du Québec et ministre responsable de la protection des consommateurs

Message du président

C'est avec grand plaisir que je vous présente le troisième plan d'action de développement durable de l'Office de la protection du consommateur depuis l'adoption de la *Loi sur le développement durable* en 2006.

Ce plan témoigne de la volonté de l'Office de continuer à placer le développement durable au cœur de ses actions, en y intégrant des dimensions à la fois environnementales, sociales et économiques. Il permettra à l'organisation de rendre compte de ses engagements et d'en mesurer les retombées de façon significative.

La réflexion s'est articulée autour de trois grandes orientations de la Stratégie gouvernementale de développement durable :

- Orientation 1 – Faire du Québec un pôle d'innovation et d'excellence en matière d'économie verte et responsable ;
- Orientation 3 – Favoriser la participation de tous au développement durable du Québec ;
- Orientation 5 – Créer un État exemplaire qui agit en faveur de l'innovation.

L'adhésion et la participation de tous les employés et employées représentent un gage de réussite pour l'atteinte des objectifs mis de l'avant dans le présent plan. Je suis profondément convaincu de la capacité de l'Office d'y parvenir grâce à la grande agilité et à la mobilisation dont fait preuve son personnel.

Denis Marsolais

Président de l'Office de la protection du consommateur

L'organisation en bref

Mission

Créé en 1971, l'Office de la protection du consommateur est l'organisme du gouvernement du Québec chargé de protéger les consommateurs québécois.

D'une part, il renseigne et outille les consommateurs sur les droits et recours, et reçoit leurs plaintes à l'égard de commerçants. D'autre part, il informe et sensibilise les commerçants à leurs obligations et intervient auprès d'eux afin d'assurer l'application des lois sous sa responsabilité :

- la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) ;
- la *Loi sur le recouvrement de certaines créances* ;
- la *Loi sur les agents de voyages* ;
- la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture* ;
- la *Loi sur la remise des dépôts d'argent aux cotitulaires d'un compte qui sont des conjoints ou des ex-conjoints*.

Vision

Une organisation qui agit pour un marché de la consommation plus équilibré.

Valeurs

Pour se guider dans l'accomplissement de sa mission, l'Office privilégie trois valeurs organisationnelles qui orientent les actions de son personnel.

Le respect

Le personnel de l'Office agit avec considération. Il fait preuve d'écoute, de courtoisie et de discrétion. L'intégrité et la rigueur sont au cœur de l'ensemble de ses actions et de ses interventions.

L'engagement

Le personnel de l'Office adhère à la mission de l'organisation et démontre son engagement au quotidien. Il agit avec professionnalisme et met ses compétences au profit de l'organisation et au bénéfice des consommateurs.

L'accessibilité et la qualité des services

Le personnel de l'Office offre des services de qualité à l'ensemble des clientèles. Il fournit une information juste, claire et fiable. Les services de l'Office sont accessibles, novateurs, conviviaux et diligents ; ils répondent aux besoins et aux attentes de ses clientèles.

Quelques données clés en matière de développement durable

Donnée clé	Description
131	Effectif de l'Office au 31 mars 2023, réparti dans 11 bureaux régionaux
47 %	Pourcentage du personnel qui utilise le transport en commun, le transport actif ou le covoiturage comme principal mode de déplacement pour se rendre au bureau, selon un sondage interne
6 008	Nombre de plaintes recueillies en 2022-2023 en lien avec la garantie d'usage normal et de durée raisonnable d'un bien, représentant 27 % de toutes les plaintes
555	Nombre de résumés de jugements diffusés dans le site Web de l'Office au sujet des garanties légales
24	Nombre moyen de jours pour parvenir à une entente dans Parle consommation, un outil en ligne d'aide au règlement des litiges
5	Nombre de mesures phares de la <i>Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens</i> , adoptée en octobre 2023 : <ul style="list-style-type: none">- interdiction de l'obsolescence programmée ;- création d'une garantie de bon fonctionnement ;- renforcement du droit à la réparation ;- mise en place d'une mesure anticitron pour les automobiles ;- établissement de normes pour définir un chargeur universel.

Contributions de l'organisation au développement durable par le biais de politiques publiques

Document	Orientation/objectif	Lien avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028
<i>Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens</i>	Les bénéfices de cette loi, qui modifie graduellement la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> d'ici 2026, sont autant économiques qu'environnementaux. Plusieurs mesures mises en place permettront aux consommateurs de conserver leurs biens plus longtemps, ce qui contribuera à réduire les matières résiduelles et la consommation de ressources.	1.3 Favoriser la consommation responsable
Plan stratégique 2019-2024	Parmi les objectifs de ce plan stratégique, on retrouve : <ul style="list-style-type: none"> - offrir aux consommateurs des renseignements utiles sur leurs droits et recours ; - renforcer le respect des lois de la part des commerçants ; - promouvoir d'autres moyens que les tribunaux pour la résolution des litiges ; - améliorer l'offre de services numériques aux commerçants détenteurs d'un permis délivré par l'Office. 	1.3 Favoriser la consommation responsable 3.2 Valoriser l'égalité et la diversité de notre société 5.5 Effectuer une transformation numérique gouvernementale responsable
Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Ce plan d'action identifie les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité de l'Office ainsi que les mesures envisagées dans le but de réduire ces obstacles.	3.2 Valoriser l'égalité et la diversité de notre société
Plan de transformation numérique	Ce plan vise l'amélioration des services offerts aux clientèles de l'Office, notamment par une augmentation des demandes traitées, une meilleure convivialité, une réduction des délais de traitement et une disponibilité accrue de l'information.	1.3 Favoriser la consommation responsable 3.2 Valoriser l'égalité et la diversité de notre société 5.5 Effectuer une transformation numérique gouvernementale responsable
Guide pour l'organisation d'événements écoresponsables	Ce guide vise l'adoption de comportements écoresponsables lors de l'organisation et de la réalisation d'événements de l'Office.	5.4 Utiliser les marchés publics comme levier de croissance durable 5.7 Valoriser les matières résiduelles

Politique d'édition écoresponsable	Cette politique vise à intégrer des considérations écoresponsables aux publications de l'Office, notamment lors de la conception graphique, du choix des spécifications techniques liées à l'édition et du respect des standards d'accessibilité Web.	3.2 Valoriser l'égalité et la diversité de notre société 5.4 Utiliser les marchés publics comme levier de croissance durable 5.7 Valoriser les matières résiduelles
Politique d'acquisition écoresponsable et accessible	Adoptée en 2019, cette politique permet d'intégrer de façon formelle des critères écoresponsables et inclusifs dans les acquisitions de l'Office.	5.4 Utiliser les marchés publics comme levier de croissance durable 5.7 Valoriser les matières résiduelles

Contexte interne

L'Office est un organisme de petite taille qui jouit d'un bon climat de travail, d'une bonne capacité de mobilisation et d'une grande agilité. Son personnel adhère à sa mission qui, tout comme le positionnement de son récent plan stratégique, est en phase avec la Stratégie gouvernementale de développement durable (SGDD) ainsi qu'avec plusieurs des objectifs du Programme de développement durable 2030 des Nations unies. C'est notamment le cas en ce qui a trait à la réduction des inégalités, à l'accessibilité de la justice et à la consommation responsable.

D'ailleurs, la consommation responsable s'inscrit de plus en plus dans le champ de pratique de l'Office, notamment en raison des nombreux litiges relatifs aux garanties d'usage normal et de durée raisonnable des biens. Ceux-ci représentent 27 % des quelque 23 000 plaintes reçues en 2022-2023 et 13 % de l'ensemble des demandes de renseignements.

L'adoption, en octobre 2023, de la *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*, constitue pour sa part un tournant majeur afin de permettre aux Québécoises et Québécois de faire des choix plus durables et, ainsi, de réduire la surconsommation. La mise en place de ces nouvelles mesures, dont l'entrée en vigueur se fait graduellement jusqu'en 2026, mobilise l'ensemble des équipes de l'organisation.

Bien que l'Office puisse compter sur plusieurs leviers internes pour favoriser le succès de ses actions dans le domaine du développement durable, il doit également composer avec certaines contraintes. Notamment, la mise en œuvre et le suivi des engagements ambitieux attendus dans le cadre de la stratégie gouvernementale représentent un beau défi pour l'Office. Heureusement, l'organisation pourra compter sur les outils mis à sa disposition par les différents partenaires gouvernementaux, dont la collaboration représente un atout indispensable pour l'atteinte des objectifs du présent plan d'action.

Contexte externe

L'Office est un organisme public qui a acquis de la maturité et une bonne notoriété. Il a un rôle important à jouer en matière de sensibilisation et d'éducation des consommateurs, qui doivent pouvoir compter sur lui pour protéger leurs droits. Son champ de compétence est vaste, tout comme les secteurs de commerce dans lesquels il intervient. Des dizaines de milliers de commerçants sont en effet assujettis aux lois sous sa responsabilité. Son rôle et son pouvoir en matière de surveillance et d'intervention auprès des commerçants demeurent cependant méconnus du public.

Les attentes de la population envers la *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens* sont grandes, tant du point de vue économique qu'environnemental. Grâce à cette pièce législative innovante, le Québec se positionne comme un chef de file sur trois volets : l'interdiction de l'obsolescence programmée, la mise en place d'une mesure anticitron pour les automobiles et l'établissement de normes pour définir un chargeur universel.

Le renforcement du droit à la réparation et la création d'une garantie de bon fonctionnement constituent les autres mesures phares de cette loi, qui modifie la *Loi sur la protection du consommateur*. Selon des données colligées pour la feuille de route gouvernementale en économie circulaire, à laquelle participe l'Office, 50,9 % des consommateurs pensent que, dans la majorité des cas, les appareils électroniques et électroménagers sont conçus pour ne pas durer. En 2018, seulement 26 % des personnes sondées ayant vécu un bris de leur appareil électronique l'avaient fait réparer, et cette proportion s'élevait à 19 % dans le cas d'un électroménager. Le coût souvent jugé trop élevé et le manque d'accessibilité de certaines pièces détachées représentent un frein majeur à la réparation, sans compter que certains biens sont parfois même tout simplement irréparables.

Les changements législatifs, en cours jusqu'en 2026, nécessiteront d'importants efforts d'information et de sensibilisation auprès des consommateurs et des commerçants. L'Office pourra ainsi compter sur sa notoriété et ses canaux de communication bien établis avec les différentes parties prenantes, telles les associations de consommateurs et les associations de commerçants. L'Office entretient également une collaboration fructueuse avec de nombreux partenaires, notamment dans le secteur du droit de la consommation, dans le milieu communautaire et dans le réseau de l'éducation. De plus, l'organisation bénéficie d'une belle visibilité dans l'espace médiatique, grâce aux journalistes qui sollicitent quotidiennement son porte-parole sur toutes sortes de sujets et qui relaient ses conseils et principaux messages.

En ce qui concerne l'accès à la justice et l'utilisation d'autres moyens que les tribunaux pour régler des litiges, l'outil Parle consommation a su faire ses preuves depuis son lancement en 2016. Le prochain défi sera d'offrir cette solution à un plus grand nombre de consommateurs, notamment grâce à l'adhésion de nouveaux commerçants.

Plan d'action de développement durable¹

Action 1 : Augmenter la connaissance des consommateurs à l'égard des mesures législatives en matière d'obsolescence programmée, de durabilité et de réparabilité des biens



La *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens* a été adoptée le 3 octobre 2023. L'entrée en vigueur de ses mesures, qui modifient la *Loi sur la protection du consommateur*, se fera progressivement jusqu'en 2026.

Afin d'augmenter la connaissance des consommateurs à l'égard des nouvelles protections offertes, l'Office réalisera des activités de communication et rendra disponibles des outils d'information permettant aux consommateurs de mieux connaître leurs droits et recours en matière de durabilité et de réparabilité des biens.

¹ Dans le cadre de ce plan d'action 2023-2028, la première année couvre la période du 1^{er} novembre 2023 au 31 mars 2024. Les années subséquentes couvrent la période du 1^{er} avril au 31 mars.

Sous-objectif de la SGDD	Indicateur	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
1.3.2 Faciliter les choix de consommation responsables et locaux	Taux de connaissance des nouvelles dispositions de la LPC en matière de durabilité et de réparabilité des biens chez les clientèles de l'Office (Mesure de départ : s. o.)	Un sondage sera réalisé en 2023-2024 auprès de la population québécoise afin d'établir la mesure de départ.	Augmentation de 1 % comparativement à l'année précédente	Augmentation de 1 % comparativement à l'année précédente	Augmentation de 1 % comparativement à l'année précédente	Augmentation de 1 % comparativement à l'année précédente

Action 2 : Offrir aux consommateurs des services permettant de régler un litige sans devoir nécessairement s'adresser aux tribunaux



Afin de favoriser l'accès à la justice, l'Office poursuit le développement de la plateforme Parle consommation, un service en ligne gratuit qui permet aux consommateurs et aux commerçants de régler un litige par la négociation ou la médiation.

Depuis sa création en 2016, Parle consommation a mené au règlement à l'amiable de quelque 8 900 dossiers dans un délai moyen de 24 jours. À titre comparatif, le délai médian nécessaire pour obtenir un règlement à la Division des petites créances, en 2022-2023, était de 238 jours lors d'une médiation et de 459 jours lors d'un jugement. En plus d'être rapide, Parle consommation permet un taux de règlement très élevé : il était de 78,7 % en 2022-2023.

À compter de 2023-2024, l'Office entend élargir son accessibilité à un plus grand nombre de consommateurs et à certaines catégories de litiges qui étaient jusque-là inadmissibles en raison de leur nature plus complexe. Ainsi, d'ici 2027-2028, l'Office vise à augmenter de 10 % le nombre de dossiers actifs dans la plateforme.

En ce qui concerne le taux de règlement, compte tenu des différents changements qui seront opérés, en particulier l'introduction de nouvelles catégories de litiges, il ne serait pas réaliste d'utiliser les données de 2022-2023 à titre de mesure de référence. Toutefois, l'Office estime ambitieux d'obtenir un taux de règlement d'au moins 65 % pour chacune des années couvertes par le plan actuel et se réserve la possibilité de réviser ces cibles lors de sa mise à jour en 2024-2025.

Sous-objectif de la SGDD	Indicateur	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
3.1.1 Répondre aux besoins essentiels en offrant des solutions durables	Taux d'augmentation du nombre de dossiers actifs dans la plateforme Parle consommation par rapport à 2022-2023 (Mesure de départ : 2 110 en 2022-2023)	+2 %	+4 %	+6 %	+8 %	+10 %
	Taux de règlement des dossiers actifs sur la plateforme Parle consommation (Mesure de départ : s. o.)	65 %	65 %	65 %	65 %	65 %

Action 3 : Évaluer la durabilité des interventions structurantes de l'Office



L'évaluation de la durabilité est une démarche d'analyse intégrée qui vise à bonifier des interventions structurantes en fonction de critères ou de facteurs de durabilité. Ce processus amène l'organisation à prendre en compte les principes de développement durable et les enjeux relatifs à la lutte contre les changements climatiques dans ses sphères d'intervention et ses activités.

L'Office s'engage à évaluer la durabilité de ses interventions structurantes afin que les 16 principes de la *Loi sur le développement durable* soient au cœur des actions de l'organisation. L'évaluation sera réalisée pour la planification stratégique, les interventions menant à un mémoire au Conseil des ministres ainsi que pour toute autre action jugée structurante.

Sous-objectif de la SGDD	Indicateur	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
5.1.1 Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales	Proportion des interventions structurantes de l'Office ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité (Mesure de départ : 0 %)	50 %	58 %	65 %	73 %	80 %

Action 4 : Intégrer des notions et des principes d'investissement responsable dans les communications et la politique relatives au placement des fonds sous la responsabilité de l'Office



En tant que fiduciaire de programmes de cautionnements et d'indemnisation des consommateurs, l'Office accorde une grande importance à la prise en compte de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans la gestion des actifs sous sa responsabilité. Les placements de ces actifs, principalement le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et le cautionnement individuel des agents de voyages, sont confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ).

Le portefeuille de l'Office contribue directement à favoriser la croissance des investissements répondant à des critères de durabilité. En effet, la CDPQ s'est engagée à respecter les plus hauts standards en matière d'investissement durable à travers sa [Politique d'investissement durable](#) et sa [Stratégie climatique](#). Elle s'est dotée de cibles ambitieuses en lien avec des critères ESG précis et réalise une reddition de comptes annuelle de l'évolution de son portefeuille global en fonction de ces cibles par la publication d'un rapport d'investissement durable. Ces indicateurs et cibles seront également intégrés à son Plan d'action de développement durable 2023-2028, ce qui permettra à l'Office d'en suivre l'évolution. De plus, l'Office poursuivra ses efforts de formation sur les meilleures pratiques en matière d'investissement durable, notamment au moyen du matériel et des activités mises à sa disposition par la CDPQ.

L'Office entend ainsi intégrer des notions et des principes d'investissement responsable dans sa philosophie de placement et dans sa propre politique de placement en cohérence avec la politique et les ambitions de la CDPQ, puis à référer à ces principes et aux rapports produits par la CDPQ dans son propre rapport annuel de gestion.

Sous-objectif de la SGDD	Indicateur	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
5.3.2 Favoriser la croissance des investissements et des placements qui répondent à des critères de durabilité	Ajout de notions et de principes d'investissement durable dans la philosophie d'investissement, la politique de placement et le rapport annuel de gestion de l'Office (Mesure de départ : s. o.)	Mise à jour annuelle des notions et principes d'investissement responsable dans la philosophie d'investissement et la politique de placement de l'Office et ajout de références à ce sujet dans le rapport annuel de gestion	Mise à jour annuelle des notions et principes d'investissement responsable dans la philosophie d'investissement et la politique de placement de l'Office et ajout de références à ce sujet dans le rapport annuel de gestion	Mise à jour annuelle des notions et principes d'investissement responsable dans la philosophie d'investissement et la politique de placement de l'Office et ajout de références à ce sujet dans le rapport annuel de gestion	Mise à jour annuelle des notions et principes d'investissement responsable dans la philosophie d'investissement et la politique de placement de l'Office et ajout de références à ce sujet dans le rapport annuel de gestion	Mise à jour annuelle des notions et principes d'investissement responsable dans la philosophie d'investissement et la politique de placement de l'Office et ajout de références à ce sujet dans le rapport annuel de gestion

Action 5 : Obtenir l'attestation ICI, on recycle + de niveau Performance



L'Office possède deux sièges sociaux et neuf bureaux régionaux où sont déjà en place des installations et des procédures favorisant la gestion durable des matières résiduelles. Il s'engage à optimiser sa gestion des matières résiduelles par l'obtention d'une attestation de niveau Performance du programme Ici on recycle + de RECYC-QUÉBEC.

Compte tenu de la petite taille de son organisation et de la dispersion géographique de ses effectifs, ces efforts seront concentrés en priorité sur ses deux sièges principaux, situés à Québec et à Montréal, où est rattachée la grande majorité du personnel.

Sous-objectif de la SGDD	Indicateur	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
5.7.1 Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles	Proportion des employés qui travaillent dans un lieu qui a reçu une attestation ICI, on recycle + de niveau Performance (Mesure de départ : 0 %)	0 %	0 %	0 %	0 %	75 %

Action 6 : Promouvoir l'utilisation du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo auprès des employés de l'Office



Parmi les 131 membres du personnel de l'Office, une majorité est rattachée aux sièges sociaux de Québec et de Montréal. Une trentaine d'employées et employés dessert les neuf autres bureaux, situés à Gaspé, Gatineau, Rimouski, Rouyn-Noranda, Saguenay, Saint-Jérôme, Sept-Îles, Sherbrooke et Trois-Rivières. Un sondage interne réalisé au printemps 2023 a permis de dresser le portrait des habitudes de déplacement du personnel de l'Office. Celles-ci sont influencées par trois facteurs principaux, soit la localisation de bureaux hors des grands centres, la nécessité pour certains employés d'utiliser leur voiture personnelle dans le cadre de leurs fonctions et, finalement, la popularité du télétravail.

Globalement, 47 % des employés et employées de l'Office utilisent principalement un mode de déplacement durable (transport en commun, covoiturage ou transport actif). Cette proportion peut grimper jusqu'à 75 % pour les bureaux de Québec et de Montréal en saison estivale. Plus d'un employé sur quatre (28 %) n'utilise jamais ou pas plus de 5 jours par année son véhicule pour se rendre au bureau. Depuis l'implantation du télétravail en mode hybride, l'utilisation de la voiture personnelle pour le trajet domicile-travail se limite en moyenne à 53 jours par année, et le recours à plusieurs modes de déplacement est très répandu.

Pour ceux et celles qui utilisent principalement leur voiture personnelle, l'absence de services de transport en commun accessibles et efficaces constitue la principale contrainte à un changement d'habitude. C'est particulièrement le cas chez les employés rattachés aux bureaux régionaux de l'Office. Par ailleurs, comme mentionné ci-haut, un certain nombre d'employés doivent utiliser leur voiture personnelle dans le cadre de leurs fonctions, ce qui rend impossible le recours à un autre mode de transport. Ainsi, parmi les utilisateurs de la voiture, seulement 31 % affirment qu'ils pourraient utiliser une autre façon de se déplacer. Considérant la faible taille de l'effectif de l'Office, cela représente une dizaine de personnes susceptibles de délaisser la voiture.

Compte tenu des faibles gains à obtenir et des ressources disponibles, l'Office ne peut s'engager à accroître la part modale du transport actif, collectif et des solutions de rechange à l'auto solo chez ses employés. Toutefois, l'organisation s'engage à réaliser des activités de sensibilisation et de promotion des modes de transport durable auprès de son personnel et à maintenir des espaces de stationnement à vélos aux bureaux de Québec et de Montréal afin de maintenir le taux d'utilisation de ceux-ci à 47 %.

Sous-objectif de la SGDD	Indicateur	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
5.8.2 Accroître la part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo chez les employés de l'État	Part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo chez les employés (Mesure de départ : 47 %)	47 %	47 %	47 %	47 %	47 %

Tableaux synoptiques

Orientation 1 – Faire du Québec un pôle d’innovation et d’excellence en matière d’économie verte et responsable

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
1.3.2	Augmenter la connaissance des consommateurs à l'égard des mesures législatives en matière d'obsolescence programmée, de durabilité et de réparabilité des biens	Taux de connaissance des nouvelles dispositions de la LPC en matière de durabilité et de réparabilité des biens chez les clientèles de l'Office (Mesure de départ : s. o.)	Un sondage sera réalisé en 2023-2024 auprès de la population québécoise afin d'établir la mesure de départ.	Augmentation de 1 % comparativement à l'année précédente	Augmentation de 1 % comparativement à l'année précédente	Augmentation de 1 % comparativement à l'année précédente	Augmentation de 1 % comparativement à l'année précédente

Orientation 3 – Favoriser la participation de tous au développement durable du Québec

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
3.1.1	Offrir aux consommateurs des services permettant de régler un litige sans devoir nécessairement s'adresser aux tribunaux	Taux d'augmentation du nombre de dossiers actifs dans la plateforme Parle consommation par rapport à 2022-2023 (2 110 en 2022-2023)	+2 %	+4 %	+6 %	+8 %	+10 %
		Taux de règlement des dossiers actifs sur la plateforme Parle consommation (Mesure de départ : s. o.)	65 %	65 %	65 %	65 %	65 %

Orientation 5 – Créer un État exemplaire qui agit en faveur de l’innovation

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
5.1.1	Évaluer la durabilité des interventions structurantes de l’Office	Proportion des interventions structurantes de l’Office ayant fait l’objet d’une évaluation de la durabilité (Mesure de départ : 0 %)	50 %	58 %	65 %	73 %	80 %
5.3.2	Intégrer des notions et des principes d’investissement responsable dans les communications et la politique relatives au placement des fonds sous la responsabilité de l’Office	Ajout de notions et de principes d’investissement responsable dans la philosophie d’investissement, la politique de placement et le rapport annuel de gestion de l’Office (Mesure de départ : s. o.)	Mise à jour annuelle des notions et principes d’investissement responsable dans la philosophie d’investissement et la politique de placement de l’Office et ajout de références à ce sujet dans le rapport annuel de gestion	Mise à jour annuelle des notions et principes d’investissement responsable dans la philosophie d’investissement et la politique de placement de l’Office et ajout de références à ce sujet dans le rapport annuel de gestion	Mise à jour annuelle des notions et principes d’investissement responsable dans la philosophie d’investissement et la politique de placement de l’Office et ajout de références à ce sujet dans le rapport annuel de gestion	Mise à jour annuelle des notions et principes d’investissement responsable dans la philosophie d’investissement et la politique de placement de l’Office et ajout de références à ce sujet dans le rapport annuel de gestion	Mise à jour annuelle des notions et principes d’investissement responsable dans la philosophie d’investissement et la politique de placement de l’Office et ajout de références à ce sujet dans le rapport annuel de gestion

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
5.7.1	Obtenir l'attestation ICI, on recycle + de niveau Performance	Proportion des employés qui travaillent dans un lieu détenant une attestation ICI, on recycle + de niveau Performance (Mesure de départ : 0 %)	0 %	0 %	0 %	0 %	75 %
5.8.2	Promouvoir l'utilisation du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo auprès des employés de l'Office	Part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo chez les employés (Mesure de départ : 47 %)	47 %	47 %	47 %	47 %	47 %

