26 AVRIL 2023

Office de la protection du consommateur

ÉTUDE DES CRÉDITS 2023-2024

Renseignements particuliers du 3e groupe d'opposition

Office de la protection du consommateur Québec

Demande de renseignements particuliers du 3e groupe d'opposition

ÉTUDE DES CRÉDITS 2023-2024

Demande de renseignements		Page
P.1	Indiquer la somme dépensée en 2022-2023 (prévisions pour 2023-2024) par votre Ministère et ses organismes pour l'informatique et les technologies de l'information. Préciser s'il s'agit d'achats de logiciels, de matériel ou de services professionnels (interne, externe ou du CSPQ).	1
P.2	Pour chacun des organismes, agences ou autres instances relevant du Ministère pour l'année 2022-2023, indiquer : A. La liste des employés ou des membres du conseil d'administration; B. La liste des personnes qui ont vu leur mandat être renouvelé en indiquant leur nom, leur titre et la date du début et de la fin de leur mandat; inclure leur rémunération; C. La liste des personnes qui ont été nommées en indiquant leur nom, leur titre et la date du début et de la fin de leur mandat; inclure leur rémunération et leur CV; D. Leurs frais de déplacement, de voyage, de repas et de représentation.	2
P.5	Copie du Plan directeur informatique triennal; indiquer les réalisations faites dans les trois dernières années et les prévisions pour 2023-2024. Indiquer également les sommes avancées au ministère de la Justice par le Fonds de suppléance du Conseil du trésor pour le développement des services de certification, et ce, pour assurer la sécurité des échanges électroniques impliquant le gouvernement, ses ministères et ses organismes.	3
P.7	Liste de tous les comités interministériels, comités conjoints, comités-conseils, comités consultatifs, actifs en 2022-2023, dont a fait partie le Ministère ou ses organismes, agences ou autres instances avec d'autres ministères, organismes, agences ou partenaires. Pour chaque comité, fournir une copie de tout document produit, et préciser : A. Le mandat; B. Les membres; C. Le budget; D. Le nombre de rencontres effectuées en 2022-2023; E. Les résultats obtenus en 2022-2023 et les prévisions pour 2023-2024.	4
P.37	Liste des mandats accordés en 2022-2023 à des avocats de la pratique privée, à des professeurs de droit ou à des juges par le ministère de la Justice et par tous les autres ministères et organismes du gouvernement. Préciser : A. Le nom et l'adresse du professionnel; B. La description du mandat; le cas échéant, indiquer les mandats qui ont fait l'objet d'une prolongation; C. Le coût horaire et le coût total du mandat jusqu'à maintenant; le cas échéant, indiquer les mandats qui ont fait l'objet d'une dérogation quant au taux horaire applicable; D. Les prévisions des coûts pour 2023-2024 et pour l'ensemble du mandat confié; E. Le nom de l'étude, du cabinet ou de la société du professionnel, le cas échéant.	6

Demande de renseignements		Page
P.179	Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes acheminées à l'Office de la protection du consommateur ainsi qu'à chaque bureau régional en 2021-2022 et en 2022-2023, par catégorie, en distinguant les plaintes, les demandes de renseignements adressées à l'OPC et les demandes adressées à d'autres ministères ou organismes. Nombre de plaintes traitées, rejetées et transférées, incluant les motifs évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière : A. Nombre de plaintes relatives aux « redresseurs » financiers, aux courtiers en prêts et autres « spécialistes » financiers, suivi apporté et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; B. Nombre de plaintes relatives aux « prêteurs sur gage »; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; C. Nombre de plaintes relatives au secteur de la vente de l'automobile; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; D. Nombre de plaintes relatives au secteur de la location automobile; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; E. Nombre de plaintes relatives aux agents de voyages et grossistes; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; F. Nombre de plaintes relatives au marquage unitaire des prix; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; G. Nombre de plaintes relatives à la vente de cartes prépayées; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; H. Nombre de plaintes relatives à la vente d'une garantie supplémentaire; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; I. Nombre de plaintes relatives au « time-sharing »; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; J. Nombre de plaintes relatives au secteur de l'inspection en bâtiment; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; K. Nombre de plaintes concernant Hydro-Québec; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; L. Nombre de plaintes relatives aux arrangements préalables de services funéraires et de sépulture; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; M. Nombre de plaintes relatives à la vente d'essence; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; N. Nombre de plaintes relatives aux services de transport rémunéré de personnes; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; O. Nombre de plaintes relatives à l'étiquetage des aliments; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; P. Nombre de plaintes relatives à l'application des nouvelles dispositions de la Loi sur la protection du consommateur qui découlent de l'adoption, en décembre 2009, du projet de loi 60.	7
P.180	En 2021-2022 et 2022-2023, le nombre et la nature des plaintes qui ont mené à des interventions juridiques, en distinguant celles qui ont été référées à la Cour des petites créances ou à un avocat, et celles déférées à d'autres tribunaux, en indiquant le cheminement des dossiers et les résultats obtenus.	11
P.181	En 2021-2022 et 2022-2023, le nombre et la nature des plaintes qui ont été menées par la Direction des affaires juridiques de l'Office, le ministère de la Justice ou le procureur général, en indiquant le cheminement du dossier, les résultats obtenus et les résultats des poursuites.	12
P.182	Nombre de médiations entreprises, par secteur, et nombre de dossiers réglés, par médiation, en 2021-2022 et 2022-2023, en indiquant la durée moyenne du temps de médiation par secteur.	13
P.183	Ventilation de l'effectif de l'Office et de chacun des bureaux régionaux, pour les trois dernières années, en spécifiant la catégorie d'emploi ainsi que le nombre d'emplois; distinguer les postes permanents des postes occasionnels.	15

Demande de renseignements		Page
P.184	Pour l'OPC et pour chacun des bureaux régionaux, spécifier et distinguer le total des effectifs affectés : A. Aux enquêtes et à la surveillance; B. Au traitement des plaintes; C. À la médiation; D. Aux demandes de renseignements.	16
P.185	Ventilation détaillée du montant dépensé par l'OPC pour les activités de communication et sa mission éducative; fournir une copie des documents publiés à ces fins.	18
P.186	Revenus provenant des amendes, depuis 2009-2010 jusqu'à la dernière année financière.	19
P.187	Liste des études ou sondages commandés durant l'exercice financier 2021-2022 et celui de 2022-2023 à la demande du Ministre ou de l'organisme : A. Liste et coûts; B. Copie des soumissions; C. Copie d'études ou sondages.	20
P.188	Nombre d'enquêtes réalisées, en indiquant leur nature et leurs résultats.	21
P.189	Nombre de paiements d'indemnisation du FICAV dans le cadre de la pandémie de COVID-19.	22

N.B. À moins d'indications contraires, les données présentées dans le cadre de l'étude des crédits sont établies en date du 28 février 2023.

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Renseignements particuliers **Étude des crédits 2023-2024**

Question 01	**Indiquer la somme dépensée en 2022-2023 (prévisions pour 2023-2024) par votre Ministère et ses organismes pour l'informatique et les technologies de l'information. Préciser s'il s'agit d'achats de logiciels, de matériel ou de services professionnels (interne, externe ou du CSPQ).**

	2022-2023 (en k$)
Logiciels	1,1
Matériel	55,0
Services professionnels	
• **Interne**	0,0
• **Externe**	29,5
• **CSPQ/ITQ/MCN**	5,1
Total	**90,7**

Question 02	**Pour chacun des organismes, agences ou autres instances relevant du Ministère pour l'année 2022-2023, indiquer :** **A. La liste des employés ou des membres du conseil d'administration;** **B. La liste des personnes qui ont vu leur mandat être renouvelé en indiquant leur nom, leur titre et la date du début et de la fin de leur mandat, inclure leur rémunération;** **C. La liste des personnes qui ont été nommées en indiquant leur nom, leur titre et la date du début et de la fin de leur mandat, inclure leur rémunération et leur CV;** **D. Leur frais de déplacement, de voyage, de repas et de représentation.**

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

- Mme Marie-Claude Champoux
- Mme Ariane Charbonneau
- Mme Jocelyne Lévesque
- Mme Gabriele Roehl
- Mme Geneviève Saumier
- Mme Marjorie Théberge
- M. Jean-Paul Dutrisac
- M. Yvan Niquette

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

Aucun.

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

Aucun.

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

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

Prénom et nom	Titre	Frais de voyage	Frais de repas	Frais de représentation
Jocelyne Lévesque	Responsable de la formation pratique, Université Laval	469 $	46 $	0 $
Gabriele Roehl	Conseillère budgétaire, ACEF Sud-Ouest Mtl	265 $	32 $	0 $
Raphael Amabili-Rivet	Notaire, Chambre des notaires du Québec	256 $	0 $	0 $
Jean-Paul Dutrisac	Président, Dutrisac Laurent Services-Conseils	379 $	32 $	0 $
Yvan Niquette		526 $	32 $	0 $

Question 05	**Copie du Plan directeur informatique triennal; indiquer les réalisations faites dans les trois dernières années et les prévisions pour 2023-2024. Indiquer également les sommes avancées au ministère de la Justice par le Fonds de suppléance du Conseil du trésor pour le développement des services de certification, et ce, pour assurer la sécurité des échanges électroniques impliquant le gouvernement, ses ministères et organismes.**

Les réalisations en 2022-2023

- Optimisation de la plateforme Parle consommation et des processus internes
- Amélioration continue du système de mission Calypso en cohérence avec la révision des processus
- Mise en ligne de l'Espace commerçant
- Bonification de l'offre numérique pour nos clientèles et élimination progressive des dossiers papier
- Optimisation technologique pour le télétravail et le mode hybride
- Consolidation des centres de traitement informatique
- Mise en place de mesures visant le rehaussement de la sécurité de l'information

Nom du projet	Nature du projet – Statut	Réalisations en 2022-2023
Rapatriement et développement de Parle	Développement de système informatique (inactif)	Optimisation de la plateforme et des processus internes

Aucune somme n'a été avancée en 2022-2023 par le Fonds de suppléance du Conseil du trésor pour le développement des services de certification.

Question 07	**Liste de tous les comités interministériels, comités conjoints, comités-conseils, comités consultatifs, actifs en 2022-2023, dont a fait partie le Ministère ou ses organismes, agences ou autres instances avec d'autres ministères, organismes, agences ou partenaires. Pour chaque comité, fournir une copie de tout document produit, et préciser :** **A. Le mandat;** **B. Les membres;** **C. Le budget;** **D. Le nombre de rencontres effectuées en 2022-2023;** **E. Les résultats obtenus en 2022-2023 et les prévisions pour 2023-2024.**

Comité	Mandat	Membres	Nombre de rencontres 2022-2023
Comité consultatif des agents de voyages	Conseiller le ministre responsable de l'application de la *Loi sur les agents de voyages* sur toute matière relative aux activités des agents de voyages et lui donner son avis sur toute question que le Ministre lui soumet relativement aux activités des agents de voyages.	M. André Allard Mme Sylvie De Bellefeuille M. Bernard Bussières Mme Marie-Claude Champoux Mme Laurence Marget Mme Manon Martel M. Claude St-Pierre	3
Conseil consultatif des consommateurs	Permettre à l'Office de consulter ses partenaires sur des questions liées à l'exercice des mandats de l'Office et favoriser l'échange et la discussion sur des sujets liés à la protection des consommateurs.	M. André Allard Mme Nathalie Champagne Mme Marie-Claude Champoux M. Denis Falardeau M. Gary Frost Mme Yannick Labelle M. Pierre-Claude Lafond Mme Karine Robillard Mme Sonia St-Pierre Mme Marjorie Théberge Mme Marie-Édith Trudel M. Saïd Zouiten	0

Question 07 **Suite**

Comité	Mandat	Membres	Nombre de rencontres 2022-2023
Comité consultatif sur le commerce de détail	Permettre à l'Office de mieux connaître les préoccupations et les positions des commerçants sur les sujets liés à la protection des consommateurs; Favoriser l'échange et la discussion entre l'Office, les associations de consommateurs et les associations de commerçants; Favoriser la collaboration et la recherche de solutions aux problématiques de consommation et d'application des lois sur la protection du consommateur.	M. André Allard M. Jean-François Belleau M. Samuel Boily Mme Marie-Claude Champoux M. Gary Frost M. Francis Bérubé Mme Yannick Labelle Mme Françoise Pâquet Mme Véronique Parent Mme Marjorie Théberge	0

Question 37	**Liste des mandats accordés en 2022-2023 à des avocats de la pratique privée, à des professeurs de droit ou à des juges par le ministère de la Justice et par tous les autres ministères et organismes du gouvernement. Préciser :** **A. Le nom et l'adresse du professionnel;** **B. La description du mandat; le cas échéant, indiquer les mandats qui ont fait l'objet d'une prolongation;** **C. Le coût horaire et le coût total du mandat jusqu'à maintenant; le cas échéant, indiquer les mandats qui ont fait l'objet d'une dérogation quant au taux horaire applicable;** **D. Les prévisions des coûts pour 2023-2024 et pour l'ensemble du mandat confié;** **E. Le nom de l'étude, du cabinet ou de la société du professionnel, le cas échant.**

Mandataires	Taux	Objet	Montant des honoraires
Centre de médiation St-Hubert inc.	165 $ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	1 465 $
De Cardaillac, Françoise	165 $ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	6 270 $
Gagnon, Marie	165 $ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	4 290 $
Gilbert, Christian	165 $ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	6 765 $
Michaud, Réjean	165 $ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	6 435 $
N'Kaa Bibi Batera, Clarisse	165 $ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	5 940 $
Sauvé, Alain	165 $ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	5 445 $
Sonnenschein, Solomon	165 $ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	6 765 $
Tremblay, Josée	165 $ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	3 300 $
Turgeon, Alain	165 $ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	5 280 $
		Total des honoraires	**51 955 $**

Question 179	**Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes acheminées à l'Office de la protection du consommateur ainsi qu'à chaque bureau régional en 2021-2022 et en 2022-2023, par catégorie, en distinguant les plaintes, les demandes de renseignements adressées à l'OPC et les demandes adressées à d'autres ministères ou organismes. Nombre de plaintes traitées, rejetées et transférées, incluant les motifs évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière :** **A. Nombre de plaintes relatives aux « redresseurs » financiers, aux courtiers en prêts et autres « spécialistes » financiers, suivi apporté et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;** **B. Nombre de plaintes relatives aux « prêteurs sur gage »; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;** **C. Nombre de plaintes relatives au secteur de la vente de l'automobile; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;** **D. Nombre de plaintes relatives au secteur de la location automobile; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;** **E. Nombre de plaintes relatives aux agents de voyages et grossistes; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;** **F. Nombre de plaintes relatives au marquage unitaire des prix; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;** **G. Nombre de plaintes relatives à la vente de cartes prépayées; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;** **H. Nombre de plaintes relatives à la vente d'une garantie supplémentaire; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;** **I. Nombre de plaintes relatives au « time-sharing »; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;** **J. Nombre de plaintes relatives au secteur de l'inspection en bâtiment; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;** **K. Nombre de plaintes concernant Hydro-Québec; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;** **L. Nombre de plaintes relatives aux arrangements préalables de services funéraires et de sépulture; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;** **M. Nombre de plaintes relatives à la vente d'essence; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;** **N. Nombre de plaintes relatives aux services de transport rémunéré de personnes; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;** **O. Nombre de plaintes relatives à l'étiquetage des aliments; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;** **P. Nombre de plaintes relatives à l'application des nouvelles dispositions de la Loi sur la protection du consommateur qui découlent de l'adoption, en décembre 2009, du projet de loi 60.**

Entre le 1er avril 2022 et le 28 février 2023, l'Office a traité un total de 90 967 cas de consommation :

- 69 056 étaient des demandes de renseignements qui, après analyse, ne présentaient pas de manquements ou d'infractions aux lois;
- 20 356 étaient des plaintes, dont 11 174 avaient un caractère pénal indiquant des infractions potentielles;
- 1 555 avaient été dirigées vers l'outil d'aide au règlement des litiges entre consommateur et commerçant (Parle consommation).

Répartition par bureau régional du nombre de demandes de renseignements et de plaintes reçues entre le 1er avril 2022 et le 28 février 2023

Bureau régional	Nombre de demandes de renseignements	Nombre de plaintes
Gaspé	1 309	104
Gatineau	3 981	2 013
Montréal	20 537	5 567
Québec	12 864	3 909
Rimouski	3 901	1 415
Rouyn-Noranda	2 577	410
Saguenay	1 041	418
Saint-Jérôme	9 732	2 702
Sept-Îles	2 072	351
Sherbrooke	6 701	1 828
Trois-Rivières	4 341	1 639
Total	**69 056**	**20 356**

Nombre de plaintes par secteur

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

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

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Argent	222

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

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

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Prêteurs sur gages	7

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

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

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Vente/réparation d'automobiles (neuves et d'occasion)	4 435

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

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

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Location d'automobiles (neuves et d'occasion)	62

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

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

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Agents de voyages/grossistes	510

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

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

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Indication des prix et étiquetage	203
Indication des prix et politique d'exactitude des prix	298

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

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

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Cartes prépayées	105

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

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

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Garantie supplémentaire	371

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

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

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Propriétés à temps partagé et services analogues	2

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

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

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

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

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

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

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Services funéraires et de sépulture	35

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

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

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

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

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Services de transport	971

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

Question 179 **Suite**

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

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Aliments/boissons	282

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

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

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Télécommunications (Contrats de services fournis à distance)	333
Garantie supplémentaire	371
Cartes prépayées	105
Obligation de détenir un certificat de conseiller en voyages	2

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

Question 180	**En 2021-2022 et 2022-2023, le nombre et la nature des plaintes qui ont mené à des interventions juridiques, en distinguant celles qui ont été référées à la Cour des petites créances ou à un avocat, et celles déférées à d'autres tribunaux, en indiquant le cheminement des dossiers et les résultats obtenus.**

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

Par cette approche, l'Office agit en amont afin d'amener les commerçants à se conformer aux exigences de la loi, au bénéfice d'un grand nombre de consommateurs. Elle vise également à servir d'exemples aux autres commerçants d'un même secteur d'activités. D'ailleurs, en 2021-2022, l'analyse du nombre moyen de plaintes reçues concernant les commerçants, avant et après une intervention (inspection, enquête, poursuite ou envoi d'avis) de l'Office, a permis de constater une diminution du taux de plaintes de 53 %, ce qui témoigne de l'efficacité des interventions de l'Office.

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

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

Plaintes ayant fait l'objet d'une intervention prioritaire de l'Office entre le 1er avril 2022 et le 28 février 2023

Nature des plaintes	Nombre de plaintes traitées
Pratique trompeuse ou déloyale	2 106
Qualité des biens et services	792
Mésentente liée au contrat conclu	856
Service à la clientèle, absence de livraison ou non-conformité	1 216
Problème de facturation ou de recouvrement de créance	388
Mésentente avant l'achat liée au prix ou au tarif	305
Motif non codifié	19
Total	**5 682**

Question 181	**En 2021-2022 et 2022-2023, le nombre et la nature des plaintes qui ont été menées par la Direction des affaires juridiques de l'Office, le ministère de la Justice ou le procureur général, en indiquant le cheminement du dossier, les résultats obtenus et les résultats des poursuites.**

Interventions juridiques (avis d'infraction et poursuites pénales), jugements et amendes pour 2022-2023, par secteur (en date du 28 février 2023)

Secteur	Interventions juridiques	Jugements	Amendes
Commerce de détail	1	0	0 $
Communications	1	0	0 $
Enseignement et éducation	2	0	0 $
Immobilier	0	0	0 $
Recouvrement de créances	4	3	2 039 $
Services financiers	13	22	31 717 $
Services funéraires et de sépulture	2	0	0 $
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	23	17	62 445 $
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	35	2	7 046 $
Services professionnels et techniques	0	0	0 $
Transports	0	0	0 $
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	76	21	93 624 $
Voyage	5	1	2 100 $
Autres	1	4	61 400 $
Total	**163**	**70**	**260 371 $**

Répartition des interventions juridiques entre les poursuites pénales et les avis d'infraction pour 2022-2023, par secteur (en date du 28 février 2023)

Secteur	Poursuites pénales	Avis d'infraction	Total
Commerce de détail	0	1	1
Communications	1	0	1
Enseignement et éducation	2	0	2
Immobilier	0	0	0
Recouvrement de créances	4	0	4
Services financiers	10	3	13
Services funéraires et de sépulture	2	0	2
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	23	0	23
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	16	19	35
Services professionnels et techniques	0	0	0
Transports	0	0	0
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	49	27	76
Voyage	1	4	5
Autres	1	0	1
Total	**109**	**54**	**163**

Question 182	**Nombre de médiations entreprises, par secteur, et nombre de dossiers réglés, par médiation, en 2021-2022 et 2022-2023, en indiquant la durée moyenne du temps de médiation par secteur.**

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

Concrètement, les consommateurs et les commerçants peuvent :

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

Actuellement, environ 140 commerçants sont actifs dans Parle consommation. Parmi eux se trouvent des magasins à grande surface, des détaillants de meubles, d'appareils électroniques et d'électroménagers, des commerçants d'automobiles d'occasion ainsi que des entrepreneurs spécialisés en construction et en rénovation.

Entre le 1er avril 2022 et le 28 février 2023, 1 861 dossiers ont été ouverts dans la plateforme. De ce nombre, 1 695 ont été fermés et 166 sont en traitement.

Nombre de dossiers ouverts dans la plateforme en 2022-2023

	Nombre de dossiers
Dossiers ouverts	**1 861**
Dossiers en traitement	166
Dossiers fermés	1 695

Détails des dossiers fermés dans la plateforme en 2022-2023

	Nombre de dossiers
Dossiers réglés	**1 260**
Entente en négociation	1 053
Entente en médiation	207
Sans entente	**325**
Dossiers fermés avant la négociation	110
Sans entente en négociation	139
Sans entente en médiation	76

Secteur des médiations entreprises

Secteur	Nombre de médiations entreprises	Nombre de dossiers réglés en médiation
Commerce de détail	276	203
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	2	2
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	5	2
Total	**283**	**207**

Question 182 **Suite**

Durée moyenne par secteur [1]

Commerce de détail

- Réglé en négociation : 18 jours
- Réglé en médiation : 18 jours

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

- Réglé en négociation : 10 jours
- Réglé en médiation : 18 jours

Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport

- Réglé en négociation : 22 jours
- Réglé en médiation : 24 jours

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

Question 183	**Ventilation de l'effectif de l'Office et de chacun des bureaux régionaux, pour les trois dernières années, en spécifiant la catégorie d'emploi ainsi que le nombre d'emplois; distinguer les postes permanents des postes occasionnels.**

Effectifs — Ventilation par catégorie et par région

(Incluant les occasionnels)
Ventilation au 2023-02-28

Régions	Cadres	Prof.	Tech.	Personnel de bureau	Total
Bas-Saint-Laurent	0	0	2 (1 occ.)	0	2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0	0	3 (2 occ.)	0	3
Capitale-Nationale	7	30 (1 occ.)	23 (3 occ.)	3 (1 occ.)	63
Mauricie	1	3	5 (1 occ.)	1	10
Estrie	0	1	4	0	5
Montréal	3	13	21 (5 occ.)	0	37
Outaouais	0	0	3 (1 occ.)	0	3
Abitibi-Témiscamingue	0	0	1	0	1
Côte-Nord	0	0	1 (1 occ.)	0	1
Nord-du-Québec	0	0	0	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0	0	1	0	1
Chaudière-Appalaches	0	0	0	0	0
Laval	0	0	0	0	0
Lanaudière	0	0	0	0	0
Laurentides	0	1	4 (1 occ.)	0	5
Montérégie	0	0	0	0	0
Centre-du-Québec	0	0	0	0	0
Total	**11**	**48**	**68**	**4**	**131**

Source : suivi interne 2023-02-28

Question 184	**Pour l'OPC et pour chacun des bureaux régionaux, spécifier et distinguer le total des effectifs affectés :** **A. Aux enquêtes et à la surveillance;** **B. Au traitement des plaintes;** **C. À la médiation;** **D. Aux demandes de renseignements.**

Effectifs autorisés affectés aux enquêtes et à la surveillance, au traitement des plaintes, à la conciliation et aux demandes de renseignements et de soutien
En date du 2023-02-28

Régions	Activités de surveillance (vérification, enquêtes judiciaires)	Traitement des plaintes et inspections	Médiation	Demandes de renseignements et de soutien
Bas-Saint-Laurent	**2**	**2**	**0**	**2**
Saguenay–Lac-Saint-Jean	**3**	**3**	**0**	**3**
Capitale-Nationale	**24**	**6**	**1**	**19**
Mauricie	**7**	**4**	**0**	**4**
Estrie	**4**	**4**	**1**	**4**
Montréal	**31**	**13**	**0**	**13**
Outaouais	**3**	**3**	**0**	**3**
Abitibi-Témiscamingue	**1**	**1**	**0**	**1**
Côte-Nord	**1**	**1**	**0**	**1**
Nord-du-Québec	**0**	**0**	**0**	**0**
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	**1**	**1**	**0**	**1**
Chaudière-Appalaches	**0**	**0**	**0**	**0**
Laval	**0**	**0**	**0**	**0**
Lanaudière	**4**	**4**	**1**	**4**
Laurentides	**0**	**0**	**0**	**0**
Montérégie	**0**	**0**	**0**	**0**
Centre-du Québec	**0**	**0**	**0**	**0**
Total	**81**	**42**	**3**	**55**

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

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

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

Question 184 **Suite**

Traitement des plaintes et inspections
Les 42 APC se consacrent notamment au traitement des plaintes et effectuent également des inspections. À la suite de l'analyse des faits entourant le problème d'un consommateur avec un commerçant, l'APC informe d'abord le consommateur de ses droits et recours et lui transmet, le cas échéant, une trousse d'information pour l'aider à régler son problème.

Médiation
Une équipe de 3 personnes veille à la gestion opérationnelle, au soutien technique et au développement des activités de Parle consommation, un outil de règlement de litiges entre consommateurs et commerçants.

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

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

Les 13 employés de la direction des permis et de l'indemnisation répondent aux demandes de renseignements et de soutien de la clientèle commerçante sur les questions relatives à leur permis ou à leur certificat. Ils traitent également les demandes d'indemnisation des consommateurs.

Question 185

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

Activité de communication	Coût
Publicité mandat	
Campagne Web — Promotion de l'Espace Parents du site Web	4 $
Campagne Web — Prévention au sujet du commerce en ligne	4 500 $
Campagne Web — Promotion d'offres d'emploi à l'Office	400 $
Campagne Web — Prévention au sujet du paiement minimum sur les cartes de crédit	4 500 $
Campagne Web — Information pour les personnes immigrantes	1 700 $
Campagne Web — Promotion du guide et du webinaire pour les personnes aînées	872 $
Campagne Web — Prévention au sujet de l'achat d'une auto d'un commerçant	27 422 $
Commandites	0 $
Émission de communiqués de presse	
CNW Telbec	3 990 $
Activité de veille médiatique	
Influence Communication inc.	14 964 $
Participation à des salons ou des expositions	
Salon Carrefour 50+	838 $
Salon de l'Alliance des professeurs de Montréal	184 $
Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec	556 $
Salon Accès Justice 2023	150 $
Développement, entretien, rédaction et traduction du site Web	
Toumoro (entretien et mise à jour technologique)	11 008 $
Ross & Sheehan inc. (traduction)	1 355 $
Société québécoise d'information juridique (contenu des jugements de la Cour des petites créances)	10 020 $
Production de dépliants, de publications et autres	
Conception graphique, édition et impression du Rapport annuel de gestion 2021-2022	4 507 $
Traduction et impression pour la trousse d'information pour les consommateurs et ses feuillets	2 527 $
Réimpression de la brochure sur les services funéraires en anglais	1 139 $
Réimpression du signet pour les commerçants	367 $
Réimpression des cartes de visite avec les coordonnées de l'Office	109 $
Total	**91 112 $**

Question 186	**Revenus provenant des amendes, depuis 2009-2010 jusqu'à la dernière année financière.**

Les condamnations liées aux poursuites pénales visant une infraction aux lois sous la responsabilité de l'Office, pour l'année 2022-2023, s'élèvent à 260 371 $ en date du 28 février 2023.

Question 187	**Liste des études ou sondages commandés durant l'exercice financier 2021-2022 et celui de 2022-2023 à la demande du Ministre ou de l'organisme :** **A. Liste et coûts;** **B. Copie des soumissions;** **C. Copie d'études ou sondages.**

Firme	Coût
BIP Recherche inc.	31 755 $

Question 188

Nombre d'enquêtes réalisées, en indiquant leur nature et leurs résultats.

Au 28 février 2023, l'Office avait réalisé 229 enquêtes au cours de l'année 2022-2023.

Nature des enquêtes réalisées en 2022-2023

Nature	Nombre
Inspections	171
Enquêtes judiciaires	26
Autres enquêtes administratives (Vacations à la cour, significations de procédure et collectes d'informations)	32
Total	**229**

Nombre de recommandations découlant des enquêtes réalisées en 2022-2023

Recommandation	Nombre
Aucune infraction	72
Ouverture d'une enquête judiciaire à la suite d'une inspection	2
Envoi d'un avis de non-conformité ou d'infraction	36
Rédaction d'une opinion juridique	0
Poursuite pénale	64
Action appropriée (Interventions juridiques et transferts d'informations à d'autres directions)	39
Autres actions (Régularisation de la situation constatée sans interventions subséquentes)	14
Total	**227**

Question 189	**Nombre de paiements d'indemnisation du FICAV dans le cadre de la pandémie de COVID-19.**

En date du 28 février 2023, 12 297 demandes d'indemnisation en lien avec la COVID-19 avaient fait l'objet d'un remboursement par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.