

ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026

Renseignements  
particuliers de  
l'opposition officielle

Renseignements  
particuliers de  
l'opposition officielle -  
Volet protection du  
consommateur

Renseignements  
particuliers du deuxième  
groupe d'opposition

Renseignements  
particuliers du troisième  
groupe d'opposition



# Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

## ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026

Demande de renseignements		Page
P.1	Sommes dépensées en 2024-2025 (et prévisions pour 2025-2026) par le ministère et chacun de ses organismes pour l'informatique et les technologies de l'information. Ventiler selon la catégorie de dépenses, soit s'il s'agit d'achat de logiciels ou de licences, de matériel, d'entretien 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 2024-2025, indiquer : A. La liste des employés ou des membres du conseil d'administration, en indiquant le poste qu'ils occupent et leur rémunération; 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. La liste des personnes ayant démissionné de leur poste; E. Leurs frais de déplacement, de voyage, de repas et de représentation.	2
P.6	Copie du plan directeur informatique triennal ; indiquer les réalisations en 2024-2025. Indiquer également les sommes avancées au ministère de la Justice par le Fonds de suppléance du Conseil du trésor pour le développement des services de certification, et ce, pour assurer la sécurité des échanges électroniques impliquant le gouvernement, ses ministères et ses organismes.	4
P.7	Liste et détail de tous les mandats donnés à la Société immobilière du Québec par le ministère et par chaque organisme qui en relève pour la location, l'achat, la rénovation, la décoration et autres travaux réalisés en 2024-2025.	5
P.9	Liste de tous les comités interministériels, comités conjoints, comités-conseils, comités consultatifs, dont ont fait partie le ministère ou ses organismes, agences ou autres instances avec d'autres ministères, organismes, agences ou partenaires en 2024-2025. Pour chaque comité, fournir une copie de tout document produit, et préciser : A. Le mandat; B. Les membres; C. Le budget; D. Le montant ventilé pour les frais de déplacement, de repas ou autres; E. Le nombre de rencontres effectuées en 2024-2025; F. Les résultats obtenus en 2024-2025 et les prévisions pour 2025-2026.	6
P.11	Pour le ministère et chacun des organismes qui en relèvent, concernant les campagnes de publicité et de sensibilisation, fournir pour 2024-2025 : A. Le nom de toutes les campagnes; B. Les coûts de ces campagnes; C. Le nom de la firme ou du professionnel retenu pour la réaliser; D. Les dates de diffusion de la campagne; E. Les objectifs visés par chaque campagne.	8
P.15	Pour le ministère et chacun des organismes qui en relèvent, la liste des programmes de financement ou de subvention, le montant global alloué au programme, la direction du ministère ou l'organisme qui en a la gestion, en indiquant pour chacun, pour 2024-2025 : A. Le nom et la nature des projets qui ont obtenu un financement ou une subvention; B. Le nom du ou des organismes bénéficiaires; C. Le montant qui leur a été accordé.  Fournir également la liste des projets qui ont été rejetés pour chaque programme.	9

Demande de renseignements		Page
P.55	<p>Liste des mandats accordés en 2024-2025 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 :</p> <p>A. Le nom et l'adresse du professionnel;</p> <p>B. La description du mandat; le cas échéant, indiquer les mandats qui ont fait l'objet d'une prolongation;</p> <p>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;</p> <p>D. Les prévisions des coûts pour 2025-2026 et pour l'ensemble du mandat confié;</p> <p>E. Le nom de l'étude, du cabinet ou de la société du professionnel, le cas échéant;</p> <p>F. Une comparaison du coût total de ces mandats avec les cinq années financières précédentes, pour chaque ministères et organismes.</p>	11

N.B. À moins d'indications contraires, les données présentées dans le cadre de l'étude des crédits sont établies en date du 31 janvier 2025.

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Renseignements particuliers de l'Opposition officielle Étude des crédits 2025-2026

Question **01**

Sommes dépensées en 2024-2025 (et prévisions pour 2025-2026) par le ministère et chacun de ses organismes pour l'informatique et les technologies de l'information. Ventiler selon la catégorie de dépenses, soit s'il s'agit d'achat de logiciels ou de licences, de matériel, d'entretien ou de services professionnels (interne, externe ou du CSPQ).

	2024-2025 (en k\$)
<b>Logiciels</b>	0,5
<b>Matériel</b>	71,0
<b>Services professionnels</b>	
• Interne	0,0
• Externe	34,2
• CSPQ / ITQ / MCN	8,2
<b>Total</b>	<b>113,9</b>

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

**Renseignements particuliers de l'Opposition officielle**

**Étude des crédits 2025-2026**

**Question 02**

Pour chacun des organismes, agences ou autres instances relevant du ministère pour l'année 2024-2025, indiquer :

- A. La liste des employés ou des membres du conseil d'administration, en indiquant le poste qu'ils occupent et leur rémunération;
- 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. La liste des personnes ayant démissionné de leur poste;
- E. Leurs frais de déplacement, de voyage, de repas et de représentation.

**a) La liste des employés ou des membres du conseil de l'Office**

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

**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**

Prénom et nom	Titre	Dates du début	Dates de la fin	Rémunération
M. François Bibeau	Directeur général de l'Association professionnelle des notaires du Québec	15 novembre 2023	28 janvier 2028	0 \$
M. Jean Paul Dutrisac	Président de Dutrisac Laurent Services-Conseils	6 octobre 2021	28 janvier 2028	0 \$
M. Yvan Niquette		6 octobre 2021	28 janvier 2028	0 \$

**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**

Prénom et nom	Titre	Dates du début	Dates de la fin	Rémunération
Mme Maude Noël-Létourneau	Directrice associée, Philanthropie et relations avec les collectivités, chez Power Corporation du Canada	29 janvier 2025	28 janvier 2028	0 \$

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

**d) La liste des personnes ayant démissionné de leur poste**

Aucun.

Question **02**

Suite

**e) 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
M. François Bibeau	Directeur général de l'Association professionnelle des notaires du Québec	95 \$	0 \$	0 \$
Mme Jocelyne Lévesque	Responsable de la formation pratique au Département d'économie agroalimentaire et des sciences de la consommation de l'Université Laval	1 491 \$	50 \$	0 \$

Question **06**

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

**Les réalisations en 2024-2025**

- Optimisation de la plateforme Parle consommation et des processus internes
- Amélioration continue du système de mission Calypso en cohérence avec le plan de transformation numérique et les changements législatifs
- Bonification des prestations électroniques de service
- Diffusion de renseignements pertinents dans le site Web et le portail Données Québec
- Consolidation des centres de traitement informatique
- Rehaussement de la sécurité de l'information
- Remplacement d'équipements désuets et maintien des actifs en place
- Travaux de migration du Réseau intégré de télécommunication multimédia vers le Réseau gouvernemental de télécommunication, du service clicSÉCUR Citoyens vers le Service d'authentification gouvernementale et intégration au service Communications IP centralisées.

Aucune somme n'a été avancée en 2024-2025 par le Fonds de suppléance du Conseil du trésor pour le développement des services de certification.

Question <b>07</b>	Liste et détail de tous les mandats donnés à la Société immobilière du Québec par le ministère et par chaque organisme qui en relève pour la location, l'achat, la rénovation, la décoration et autres travaux réalisés en 2024-2025.
--------------------	---

Aucun.

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

**Renseignements particuliers de l'Opposition officielle**

**Étude des crédits 2025-2026**

Question **09**

Liste de tous les comités interministériels, comités conjoints, comités-conseils, comités consultatifs, dont ont fait partie le ministère ou ses organismes, agences ou autres instances avec d'autres ministères, organismes, agences ou partenaires en 2024-2025. Pour chaque comité, fournir une copie de tout document produit, et préciser :

- A. Le mandat;
- B. Les membres;
- C. Le budget;
- D. Le montant ventilé pour les frais de déplacements, de repas ou autres;
- E. Le nombre de rencontres effectuées en 2024-2025;
- F. Les résultats obtenus en 2024-2025 et les prévisions pour 2025-2026.

Comité	Mandat	Membres	Nombre de rencontres 2024-2025
Comité consultatif des agents de voyages	Conseiller le ministre responsable de l'application de la <i>Loi sur les agents de voyages</i> sur toute matière relative aux activités des agents de voyages et lui donner son avis sur toute question que le ministre lui soumet relativement aux activités des agents de voyages.	Mme Sylvie De Bellefeuille M. Bernard Bussièrès Mme Laurence Marget M. Denis Marsolais Mme Manon Martel M. Claude St-Pierre	3
Conseil consultatif des consommateurs	Permettre à l'Office de consulter ses partenaires sur des questions liées à l'exercice des mandats de l'Office et favoriser l'échange et la discussion sur des sujets liés à la protection des consommateurs.	M. Raphaël Amabili-Rivet M. Frédéric Boudreault M. Maxime Dorais M. Gary Frost M. Pierre-Claude Lafond M. Denis Marsolais M. Alexandre Plourde M. Joël Simard M. Saïd Zouiten	2
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. Raphaël Amabili-Rivet M. Maxime Dorais M. Gary Frost M <sup>me</sup> Joanie Lajoie M. Alexandre Lampron M. Francis Mailly M. Denis Marsolais M. Vincent Pâquet M <sup>me</sup> Véronique Parent M. Joël Simard	2

Question **09**

Suite

Comité	Mandat	Membres	Nombre de rencontres 2024-2025
Comité consultatif sur l'industrie de l'automobile	<p>Permettre à l'Office de consulter les différents acteurs du secteur de l'automobile et d'échanger avec eux sur des questions liées à l'exercice des mandats qui leur sont confiés;</p> <p>Permettre à l'Office d'avoir une meilleure connaissance des préoccupations des acteurs du milieu quant aux sujets liés à l'automobile;</p> <p>Renforcer la communication entre l'Office, les associations de consommateurs et les associations de commerçants du secteur de l'automobile sur des champs d'intérêts mutuels;</p> <p>Favoriser la collaboration et la recherche de solutions devant les problématiques qui ont cours dans le secteur.</p>	<p>M. Raphaël Amabili-Rivet  M. François Boisvert  M. Steeve De Marchi  M. Gary Frost  M. Georges Iny  M. Hubert Lamontagne  M. Denis Marsolais  M. Frédéric Morin  M. Francis Rémillard  M. Thomas Roberge  M. Ian P. Sam Yue Chi  M. Joël Simard  M. Charles Tanguay</p>	3

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

**Renseignements particuliers de l'Opposition officielle**

**Étude des crédits 2025-2026**

**Question 11**

Pour le ministère et chacun des organismes qui en relèvent, concernant les campagnes de publicité et de sensibilisation, fournir pour 2024-2025 :

- A. Le nom de toutes les campagnes;
- B. Les coûts de ces campagnes;
- C. Le nom de la firme ou du professionnel retenu pour la réaliser;
- D. Les dates de diffusion de la campagne;
- E. Les objectifs visés par chaque campagne.

Nom de la campagne	Coûts	Nom de la firme	Diffusion	Objectif visé
Campagne sur la vente itinérante	10 190 \$	Aucune (conception l'interne)	10 avril 2024 à 12 mai 2024	Prévention au sujet de la vente itinérante
Campagne sur le commerce en ligne	8 376 \$	Aucune (conception l'interne)	13 mai 2024 à 21 juin 2024	Information au sujet de la démarche d'annulation d'un achat en ligne
Campagne sur le paiement minimum d'une carte de crédit	5 160 \$	Aucune (conception l'interne)	10 juillet 2024 à 8 août 2024	Prévention au sujet du paiement minimum sur les cartes de crédit
Campagne sur les nouvelles interdictions concernant la vente itinérante	2 922 \$	Aucune (conception l'interne)	4 décembre 2024 à 15 décembre 2024	Information au sujet des nouvelles interdictions concernant la vente itinérante
Campagne sur la Zone enseignants du site Web	1 300 \$	Aucune (conception l'interne)	1 <sup>er</sup> septembre 2024 à 31 mars 2025	Promotion du matériel d'éducation de la Zone enseignants

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

**Renseignements particuliers de l'Opposition officielle** **Étude des crédits 2025-2026**

<p>Question <b>15</b></p>	<p>Pour le ministère et chacun des organismes qui en relèvent, la liste des programmes de financement ou de subvention, le montant global alloué au programme, la direction du ministère ou l'organisme qui en a la gestion, en indiquant pour chacun, pour 2024-2025 :</p> <p>A. Le nom et la nature des projets qui ont obtenu un financement ou une subvention;                  B. Le nom du ou des organismes bénéficiaires;                  C. Le montant qui leur a été accordé.</p> <p>Fournir également la liste des projets qui ont été rejetés pour chaque programme.</p>
---------------------------	---

**Programme :** Programme de soutien financier aux projets d'éducation, d'information ou de partenariat

**Montant global budgété :** 200 000 \$

**Direction ou organisme qui en a la gestion :** Office de la protection du consommateur

Projet(s)	Bénéficiaire	Montant accordé
Campagne sur les achats impulsifs en ligne	Option consommateurs	35 895 \$
Passeport consommation	ACEF de Lanaudière	6 500 \$
Actualisation et modernisation de documents et ateliers grand public	ACEF du Nord de Montréal	20 000 \$
TIC-TAC-TOE-QUIZ	ACEF de Rimouski-Neigette-et-Mitis	10 500 \$
Discréditer le crédit à conditions abusives	Union des consommateurs	37 500 \$
Refonte des ateliers "assiette fûtée" et "crédit"	ACEF Montérégie-Est	23 000 \$
Journées thématiques : parler, prévenir et agir en consommation.	Espace Finances	23 200 \$
Nouveaux ateliers 2024-2025	ACEF des Basses-Laurentides	7 772 \$

**Programme :** Programme de soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation budgétaire

**Montant global budgété :** 400 000 \$

**Direction ou organisme qui en a la gestion :** Office de la protection du consommateur

Projet(s)	Bénéficiaire	Montant accordé
Aider les consommateurs	ACEF ABE	10 810 \$
Intervention budgétaire	ACEF de l'Est de Montréal	10 810 \$
Les finances personnelles, ça s'apprend!	ACFE de la Péninsule	10 810 \$
Expansion de la plage horaire pour les consultations budgétaires et développement d'ateliers d'information sur le crédit et l'endettement pour la région de Portneuf	ACEF de Québec	10 810 \$
Reprendre le pouvoir sur sa vie financière	ACEF des Basses-Laurentides	10 810 \$
Ateliers budget et consultations budgétaires	ACEF des Bois-Francs	10 810 \$
Soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation	ACEF du Grand-Portage	10 810 \$
Éducation à la consommation et services aux individus	ACEF du Nord de Montréal	10 810 \$
Aller plus loin dans le développement et l'offre d'activités d'éducation financière pour des groupes cibles	ACEF du Sud-Ouest de Montréal	10 810 \$
Soutien aux activités d'éducation financière	ACEF Estrie	10 810 \$
Intervention budgétaire auprès des ménages lanauchois	ACEF Lanaudière	10 810 \$
Soutien financier aux activités d'éducation financière et consultation budgétaire	ACEF Laval	10 810 \$
Éducation financière et consultation budgétaire	ACEF Montérégie-Est	10 810 \$

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

Renseignements particuliers de l'Opposition officielle

Étude des crédits 2025-2026

Question **15**

Suite

Projet(s)	Bénéficiaire	Montant accordé
Éducation en finances personnelles accessible pour tous en Outaouais	ACEF Outaouais	10 810 \$
Bonification de l'offre de services d'éducation financière aux individus et aux groupes	ACEF Rimouski-Neigette	10 810 \$
Activités collectives et la consultation budgétaire aux bureaux de Longueuil, Valleyfield et St-Jean	ACEF Rive-Sud de Montréal	10 810 \$
Les finances personnelles, ça s'apprend!	ACEF Rive-Sud de Québec	10 810 \$
Éducation financière et budget personnel pour la Manicouagan et la Haute-Côte-Nord	APIC Côte-Nord	10 810 \$
Offrir des formations et ateliers en lien avec les finances personnelles et divers sujets liés à la consommation	APIC - Haute-Côte-Nord	10 810 \$
Consultation budgétaire, ateliers sur l'endettement et service de conseils en insolvabilité	Carrefour d'entraide Drummond	10 810 \$
Conseillère budgétaire de proximité	Centre populaire Roberval	10 810 \$
Programme de soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation budgétaire	CIBES	10 810 \$
Activités d'éducation financière Charlevoix-Ouest	CIRCCO	10 810 \$
Planifier, c'est gratuit!	CRIC de Port-Cartier	10 810 \$
Augmenter le nombre de consultations budgétaires et d'ateliers due le budget et crédit	Fonds Communautaire des Chenaux	10 810 \$
Finances personnelles	GRAPE	10 810 \$
Aide directe aux consommateurs (consultations budgétaires et séances d'information)	Option consommateurs	10 810 \$
Finances personnelles	SAC	10 810 \$
Mes finances c'est ma gestion	SACC	10 810 \$
Éducation financière et budget personnel pour le territoire de la MRC Lac-Saint-Jean-Est	SB Lac-St-Jean-Est	10 810 \$
Éducation et autonomie financière	SB Maria-Chapdelaine	10 810 \$
Outiller les consommateurs au crédit, à l'endettement et à la gestion de leurs finances personnelles	SB St-Félicien	10 810 \$
Aide financière pour rejoindre et augmenter le nombre de personnes rejointes dans nos activités	SBC Chicoutimi	10 810 \$
Demande de soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation budgétaire	SBC Jonquière	10 810 \$
Activités d'informations en matière budgétaire (Consultation)	SBP des Sources	10 810 \$
Programme de soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation budgétaire	SBP La Baie et Bas-Saguenay	10 810 \$
Activités d'informations en matière de consultation budgétaire et d'éducation financière	Solutions Budget Plus	10 810 \$

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

**Renseignements particuliers de l'Opposition officielle**

**Étude des crédits 2025-2026**

**Question 55**

Liste des mandats accordés en 2024-2025 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 2025-2026 et pour l'ensemble du mandat confié;
- E. Le nom de l'étude, du cabinet ou de la société du professionnel, le cas échéant;
- F. Une comparaison du coût total de ces mandats avec les cinq années financières précédentes, pour chaque ministère et organisme.

Mandataires	Taux	Objet	Montant des honoraires
Brouillette Légal inc.	Divers tarifs selon l'acte	Services juridiques	2 125 \$
Coca, Baetu Zaboloteanu	183 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	2 013 \$
De Cardaillac, Françoise	183 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	2 928 \$
Fortin, Dominique	183 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	1 647 \$
Gagnon, Marie	183 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	2 548 \$
Gagnon, Sylvain	183 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	3 477 \$
Gilbert, Christian	183 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	2 562 \$
Hartzog, William	183 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	1 281 \$
Larose, Danielle	183 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	1 830 \$
Michaud, Réjean	183 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	2 928 \$
N'Kaa Bibi Batera, Clarisse	183 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	1 999 \$
Phan, André Huy	183 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	2 196 \$
Sauvé, Alain	183 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	2 013 \$
Sonnenschein, Solomon	183 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	2 562 \$
Turcot, François	183 \$ par dossier	Fournir des services de médiation en ligne	2 745 \$
<b>Total des honoraires</b>			<b>34 854 \$</b>

# Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

## Volet – Protection du consommateur

### ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026

Demande de renseignements		Page
P.1	<p>Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes acheminées à l'OPC ainsi qu'à chaque bureau régional en 2024-2025, par catégorie, en distinguant les plaintes, les demandes de renseignements adressées à l'OPC et les demandes adressées à d'autres ministères ou organismes. Nombre de plaintes traitées, rejetées et transférées, incluant les motifs évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière :</p> <p>A. Nombre de plaintes relatives aux « redresseurs » financiers, aux courtiers en prêts et autres « spécialistes » financiers; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>B. Nombre de plaintes relatives aux « prêteurs sur gages »; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>C. Nombre de plaintes relatives au secteur de la vente de l'automobile; suivis apportés et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et les taux de réussite;</p> <p>D. Nombre de plaintes relatives au secteur de la location automobile; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>E. Nombre de plaintes relatives aux agents de voyages et grossistes; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>F. Nombre de plaintes relatives au marquage unitaire des prix; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>G. Nombre de plaintes relatives à la vente de cartes prépayées; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>H. Nombre de plaintes relatives à la vente d'une garantie supplémentaire; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>I. Nombre de plaintes relatives au « time-sharing »; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>J. Nombre de plaintes relatives aux arrangements préalables de services funéraires et de sépulture; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>K. Nombre de plaintes relatives aux services de transport rémunéré de personnes; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>L. Nombre de plaintes relatives à l'étiquetage des aliments; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;</p> <p>M. Nombre de plaintes relatives à l'application des nouvelles dispositions de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> qui découlent de l'adoption, en décembre 2009, du projet de loi 60.</p>	1
P.2	En 2024-2025, le nombre et la nature des plaintes qui ont mené à des interventions juridiques, en distinguant celles qui ont été référées à la Cour des petites créances ou à un avocat, et celles déferées à d'autres tribunaux, en indiquant le cheminement des dossiers et les résultats obtenus.	5
P.3	En 2024-2025, le nombre et la nature des plaintes qui ont été menés 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.	6
P.4	Nombre de médiations entreprises, par secteur, et nombre de dossiers réglés, par médiation, en 2024-2025, en indiquant la durée moyenne du temps de médiation par secteur.	7
P.5	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.	8

Demande de renseignements		Page
P.6	Pour l'OPC et pour chacun des bureaux régionaux, spécifier et distinguer le total des employés affectés : A. Aux enquêtes et à la surveillance; B. Au traitement des plaintes; C. À la médiation; D. Aux demandes de renseignements.	9
P.7	Ventilation détaillée du montant dépensé par l'OPC pour les activités de communication et sa mission éducative; fournir copie des documents publiés à ces fins.	11
P.8	Sommes perçues provenant des amendes.	12
P.10	Nombre d'enquêtes réalisées, en indiquant leur nature et leurs résultats.	13
P.12	Concernant le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage (FICAV), fournir : A. L'évolution du solde du Fonds en 2024-2025; B. Le nombre de toutes les réclamations 2024-2025; C. Le total des sommes versées à la suite de ces autres réclamations, ainsi que le montant moyen versé par réclamation.	14
P.13	Concernant les permis d'agence de voyages, fournir : A. Le nombre de permis demandés en 2024-2025, tout en spécifiant le nombre de ceux-ci qui sont des renouvellements; B. Le nombre d'inspections et de vérifications effectuées dans le cadre de ces demandes; C. Le nombre d'employés affectés à ces inspections ou vérifications en 2024-2025.	15
P.14	Nombre de plaintes reçues par l'Office de la protection du consommateur au sujet des agences de voyages en 2024-2025.	16
P.16	Nombre de plaintes pour service non reçu demandant un remboursement fait auprès de l'Office en 2024-2025 en lien avec la COVID-19. (Ventilez par type de services visés, par exemple : centre de conditionnement physique, entretien paysager, installation de piscine, voyageur, etc.)	17
P.17	Concernant la trousse d'information en libre-service, proposée par l'OPC, veuillez fournir : A. Le délai initial et le délai final pour la construction de l'outil; B. Le coût de construction; C. Le coût de maintenance.	18

N.B. À moins d'indications contraires, les données présentées dans le cadre de l'étude des crédits sont établies en date du 31 janvier 2025.

# demande initiale opposition officielle volet protection du consommateur	Questions 2025-2026 non répondues	Motifs
DP1.9	Liste des études ou des sondages commandés durant l'exercice financier en 2024-2025 à la demande du ministre ou de l'organisme: a) liste et coûts; b) copie des soumissions; c) copie des études ou des sondages.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements généraux numéro 43
DP1.11	Détailler les travaux menés par l'OPC relativement au meilleur encadrement du marché du crédit à la consommation. Indiquer: a) les dates des rencontres; b) la liste des participants; c) les ordres du jour; d) les procès-verbaux; e) les coûts associés à ces travaux.	Semble non pertinente à l'exercice d'étude des crédits
DP1.15	Toute note, analyse, directive ou consigne réalisée ou émise en 2024-2025 au sujet du remboursement de voyages sous la forme de crédit-voyage.	Semble non pertinente à l'exercice d'étude des crédits

Question **01**

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 2024-2025, 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, suivis apportés et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;

B. Nombre de plaintes relatives aux « prêteurs sur gages »; suivis apportés 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; suivis apportés 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; suivis apportés 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; suivis apportés 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; suivis apportés 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; suivis apportés 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; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;

I. Nombre de plaintes relatives au « time-sharing »; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;

J. Nombre de plaintes relatives aux arrangements préalables de services funéraires et de sépulture; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;

K. Nombre de plaintes relatives aux services de transport rémunéré de personnes; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;

L. Nombre de plaintes relatives à l'étiquetage des aliments; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite;

M. 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 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 janvier 2025, l'Office a traité un total de 86 108 cas de consommation :

- 60 081 étaient des demandes de renseignements qui, après analyse, ne présentaient pas de manquements ou d'infractions aux lois;
- 24 446 étaient des plaintes, dont 14 720 avaient un caractère pénal indiquant des infractions potentielles;
- 1 581 avaient été dirigées vers l'outil d'aide au règlement des litiges entre consommateurs et commerçants (Parle consommation).

Question **01**

Suite

Répartition par bureau régional du nombre de demandes de renseignements et de plaintes reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 janvier 2025

Bureau régional	Nombre de demandes de renseignements	Nombre de plaintes
Gaspé	13	40
Gatineau	5 764	2 961
Montréal	20 400	7 171
Québec	8 640	4 577
Rimouski	7 074	2 779
Rouyn-Noranda	2 563	431
Saguenay	2 821	1 526
Saint-Jérôme	4 930	2 077
Sept-Îles	2 917	682
Sherbrooke	2 610	1 278
Trois-Rivières	2 349	924
<b>Total</b>	<b>60 081</b>	<b>24 446</b>

#### 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	239

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

##### B. Nombre de plaintes relatives aux « prêteurs sur gages »; 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	0

\*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)	6 408

\*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)	84

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

Question **01**

Suite

**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	545

\*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	194
Indication des prix et politique d'exactitude des prix	308

\*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	108

\*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	632

\*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	0

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

**J. Nombre de plaintes relatives aux arrangements préalables de services funéraires 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	50

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

**K. 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	730

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

**L. 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	278

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

Question **01**

Suite

**M. 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)	468
Garantie supplémentaire	632
Cartes prépayées	108
Obligation de détenir un certificat de conseiller en voyages	13

\*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 **02**

En 2024-2025, 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 référées 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 2023-2024, 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 31 %, 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 trousseaux, 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 trousseaux.

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

### Plaintes ayant fait l'objet d'une intervention prioritaire de l'Office entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 janvier 2025

Nature des plaintes	Nombre de plaintes traitées
Pratique trompeuse ou déloyale	2 585
Qualité des biens et services	1 751
Service à la clientèle, absence de livraison ou non-conformité	1 591
Mésentente liée au contrat conclu	1 149
Problème de facturation ou de recouvrement de créance	447
Mésentente avant l'achat liée au prix ou au tarif	370
Motif non codifié	45
<b>Total</b>	<b>7 938</b>

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

**Renseignements particuliers de l'Opposition officielle** **Étude des crédits 2025-2026**

Question **03**

En 2024-2025, 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 2024-2025, par secteur (en date du 31 janvier 2025)**

Secteur	Interventions juridiques	Jugements	Amendes
Commerce de détail	9	0	0 \$
Communications	1	1	1 550 \$
Enseignement et éducation	2	0	0 \$
Immobilier	0	0	0 \$
Recouvrement de créances	0	3	6 982 \$
Services financiers	61	12	59 676 \$
Services funéraires et de sépulture	4	0	0 \$
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	38	16	112 896 \$
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	127	48	102 443 \$
Services professionnels et techniques	3	0	0 \$
Transports	0	0	0 \$
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	77	38	388 485 \$
Voyage	19	14	48 080 \$
Autres	1	0	0 \$
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>132</b>	<b>720 112 \$</b>

**Répartition des interventions juridiques entre les poursuites pénales et les avis d'infraction pour 2024-2025, par secteur (en date du 31 janvier 2025)**

Secteur	Poursuites pénales	Avis d'infraction	Total
Commerce de détail	1	8	9
Communications	1	0	1
Enseignement et éducation	0	2	2
Immobilier	0	0	0
Recouvrement de créances	0	0	0
Services financiers	56	5	61
Services funéraires et de sépulture	2	2	4
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	20	18	38
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	110	17	127
Services professionnels et techniques	2	1	3
Transports	0	0	0
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	28	49	77
Voyage	16	3	19
Autres	0	1	1
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>106</b>	<b>342</b>

Question **04**

Nombre de médiations entreprises, par secteur, et nombre de dossiers réglés, par médiation, en 2024-2025, 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 qui y participent de négocier en vue de régler leur différend, dans un environnement neutre, privé et sécuritaire.

En 2024-2025, 2 169 dossiers ont été traités sur Parle consommation. Pour 216 de ces dossiers, l'intervention d'un médiateur a été demandée par l'une des parties. Les tableaux ci-dessous présentent les résultats de ces médiations.

**Secteur des médiations entreprises**

Secteur	Nombre de médiations entreprises	Nombre de dossiers réglés en médiation	Taux de règlement
Commerce de détail	193	109	56 %
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	2	1	50 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	21	13	62 %
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>123</b>	<b>57 %</b>

**Délai moyen de traitement des dossiers réglés en médiation<sup>1</sup>**

Secteur	Délai moyen, en jours
Commerce de détail	68
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	114
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	62
<b>Total</b>	<b>66</b>

<sup>1</sup> Le délai moyen présenté inclut 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.

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

**Renseignements particuliers de l'Opposition officielle**      **Étude des crédits 2025-2026**

**Question 05**

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 2025-01-31

Régions	Cadres	Prof.	Tech.	Personnel de bureau	Total
Bas-Saint-Laurent	0	0	2	0	2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0	1	3	0	4
Capitale-Nationale	6	28	19 (1 occ.)	3	56
Mauricie	1	3	6 (1 occ.)	0	10
Estrie	0	0	5	0	5
Montréal	5	13	17 (2 occ.)	0	35
Outaouais	0	0	3	0	3
Abitibi-Témiscamingue	0	0	1	0	1
Côte-Nord	0	0	1	0	1
Nord-du-Québec	0	0	0	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0	0	1	0	1
Chaudière-Appalaches	0	0	0	0	0
Laval	0	0	0	0	0
Lanaudière	0	0	0	0	0
Laurentides	0	1	4	0	5
Montérégie	0	0	0	0	0
Centre-du-Québec	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>46</b>	<b>62</b>	<b>3</b>	<b>123</b>

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

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

**Renseignements particuliers de l'Opposition officielle**

**Étude des crédits 2025-2026**

**Question 06**

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 2025-01-31

Régions	Activités de surveillance (vérification, enquêtes judiciaires)	Traitement des plaintes et inspections	Médiation	Demandes de renseignements et de soutien
Bas-Saint-Laurent	2	2	0	2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	3	2	0	2
Capitale-Nationale	19	4	2	14
Mauricie	7	2	0	2
Estrie	4	3	1	3
Montréal	23	10	0	10
Outaouais	3	3	0	3
Abitibi-Témiscamingue	1	1	0	1
Côte-Nord	1	1	0	1
Nord-du-Québec	0	0	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0	0	0	0
Chaudière-Appalaches	0	0	0	0
Laval	0	0	0	0
Lanaudière	0	0	0	0
Laurentides	4	3	1	3
Montérégie	0	0	0	0
Centre-du-Québec	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>41</b>

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 :

- 11 enquêteurs à la Direction des enquêtes ;
- 10 employés à la Direction des permis et de l'indemnisation (contrôle a priori de la loi) ;
- 13 juristes (les tâches ne sont pas exclusivement liées à la surveillance) ;
- 2 professionnels à la Direction des services aux consommateurs et de la surveillance ;
- 31 inspecteurs en conformité législative et réglementaire.

Question **06**

Suite

**Traitement des plaintes et inspections**

Les 31 inspecteurs en conformité 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'inspecteur 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 4 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 inspecteurs 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 10 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.

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Renseignements particuliers de l'Opposition officielle

Étude des crédits 2025-2026

Question **07**

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
<b><u>Publicité mandat</u></b>	
Campagne Web — Prévention au sujet de la vente itinérante	10 190 \$
Campagne Web — Information au sujet de la démarche d'annulation d'un achat en ligne	8 411 \$
Campagne Web — Prévention au sujet du paiement minimum sur les cartes de crédit	5 160 \$
Campagne Web — Information au sujet des nouvelles interdictions concernant la vente itinérante	2 922 \$
<b><u>Émission de communiqués de presse</u></b>	
CNW Telbec et Communication CNW	8 250 \$
<b><u>Activité de veille médiatique</u></b>	
Influence Communication inc.	14 589 \$
<b><u>Participation à des salons ou des expositions</u></b>	
Salon Carrefour 50 ans + (2024)	738 \$
Salon Carrefour 50 ans + (2025)	1 850 \$
Colloque de l'Alliance des professeurs de Montréal	163 \$
Salon de la FADOQ 50 ans +	559 \$
<b><u>Développement, entretien, rédaction et traduction du site Web</u></b>	
Toumoro (entretien et mise à jour technologique)	944 \$
Hint Agence marketing numérique inc. (travaux sur Google analytics 4 et Looker Studio.)	625 \$
Ross & Sheehan inc. (traduction)	2 069 \$
Société québécoise d'information juridique (contenu des jugements de la Cour des petites créances)	4 201 \$
<b><u>Production de dépliants, de publications et autres</u></b>	
Conception graphique, édition et impression du Rapport annuel de gestion 2023-2024	3 694 \$
Impression pour la trousse d'information pour les consommateurs et ses feuillets et traduction	3 912 \$
Impression d'affiches sur la vente itinérante	311 \$
Impression d'affiches pour les personnes âgées	321 \$
Impression d'affiches sur l'achat d'une auto	96 \$
Impression d'affiches sur les nouvelles interdictions concernant la vente itinérante	285 \$
Impression de cartes sur la Politique d'exactitude des prix	276 \$
Impression de dépliants sur Parle consommation pour les commerçants	458 \$
Production d'une capsule éducative sur la Politique d'exactitude des prix	27 552 \$
<b>Total</b>	<b>97 576 \$</b>

Question **08**

Sommes perçues provenant des amendes.

Les condamnations liées aux poursuites pénales visant une infraction aux lois sous la responsabilité de l'Office, pour l'année 2024-2025, s'élèvent à 720 112 \$ en date du 31 janvier 2025.

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

Question **10**

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

Au 31 janvier 2025, l'Office avait réalisé 127 enquêtes au cours de l'année 2024-2025.

#### Nature des enquêtes réalisées en 2024-2025

Nature	Nombre
Inspections	88
Enquêtes judiciaires	7
Enquêtes administratives (Vérifications, vacations à la cour, significations de procédure et collectes d'informations)	32
<b>Total</b>	<b>127</b>

#### Nombre de recommandations découlant des enquêtes réalisées en 2024-2025

Recommandation	Nombre
Aucune infraction	33
Ouverture d'une enquête judiciaire à la suite d'une inspection ou d'une enquête administrative	3
Envoi d'un avis	16
Rédaction d'une opinion juridique	0
Poursuite pénale	30
Action appropriée (Interventions juridiques et transferts d'informations à d'autres directions)	20
Autres actions (Régularisation de la situation constatée sans interventions subséquentes)	11
<b>Total</b>	<b>113</b>

Question **12**

Concernant le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage (FICAV), fournir :

- A. L'évolution du solde du Fonds en 2024-2025;
- B. Le nombre de toutes les réclamations en 2024-2025;
- C. Le total des sommes versées à la suite de ces réclamations, ainsi que le montant moyen versé par réclamation.

- a) Les états financiers de l'année 2024-2025 ne sont pas terminés ni vérifiés.
- b) Entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 janvier 2025, 442 réclamations au FICAV ont été reçues. Pour cette même période, le FICAV a versé des indemnisations pour 540 réclamations, qu'elles aient été reçues avant ou pendant la même période.
- c) Entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 janvier 2025, le FICAV a versé 1,9 M\$ pour ces réclamations, pour une moyenne de 3 572 \$ par réclamation.

Question **13**

Concernant les permis d'agence de voyages, fournir :

- A. Le nombre de permis demandés en 2024-2025, tout en spécifiant le nombre de ceux-ci qui sont des renouvellements;
- B. Le nombre d'inspections et de vérifications effectuées dans le cadre de ces demandes;
- C. Le nombre d'employés affectés à ces inspections ou vérifications en 2024-2025.

- a) Entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 janvier 2025, l'Office a reçu 40 nouvelles demandes et a procédé au renouvellement de 458 permis d'agent de voyages, pour un total de 498.
- b) Entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 janvier 2025, la Direction des enquêtes a effectué trois inspections dans le cadre des demandes et des renouvellements de permis d'agent de voyages. La Direction des permis et de l'indemnisation effectue également une vérification au plumitif afin de vérifier les antécédents judiciaires pour déterminer la probité du demandeur ou des administrateurs lors d'une nouvelle demande. Par la suite, des vérifications au plumitif sont effectuées lors d'un changement ou d'ajout d'administrateurs.
- c) Un total de huit employés sont affectés au processus d'inspection ou de vérification des demandes de permis d'agence de voyages, dont quatre proviennent de la Direction des enquêtes et quatre de la Direction des affaires juridiques. Ces employés agissent pour l'envoi d'avis de rappel ou de non-conformité, ainsi que pour le traitement des poursuites pénales. Aucun d'entre eux ne consacre la totalité de sa prestation de travail à l'inspection ou la vérification de ces permis.

Question **14**

Nombre de plaintes reçues par l'Office de la protection du consommateur au sujet des agences de voyages en 2024-2025.

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 janvier 2025, 435 plaintes reçues visaient des agents de voyages titulaires d'un permis valide.

Question **16**

Nombre de plaintes pour service non-reçu demandant un remboursement fait auprès de l'Office en 2024-2025 en lien avec la COVID-19. (Ventilez par type de services visés, par exemple : centre de conditionnement physique, entretien paysager, installation de piscine, voyageur, etc.)

Aucune.

Question **17**

Concernant la trousse d'information en libre-service, proposée par l'OPC, veuillez fournir :

- a) Le délai initial et le délai final pour la construction de l'outil;
- b) Le coût de construction;
- c) Le coût de maintenance.

- a) La planification du développement de l'outil d'accès aux troussees en libre-service dans le site Web de l'Office a débuté en avril 2024. Le délai de livraison initial prévu était avant la fin de l'été 2024. L'outil a été mis en ligne le 19 août 2024.
- b) L'outil a été développé entièrement à l'interne, sans octroi de contrat. L'Office évalue à 20 jours-personnes le temps total qu'a nécessité le développement de l'outil au personnel de la Direction des communications, de l'éducation et des partenariats et de la Direction des ressources informationnelles.
- c) Il n'est pas prévu que la maintenance de l'outil occasionne de dépenses.

# Demande de renseignements particuliers du 2<sup>e</sup> groupe d'opposition

## ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026

Demande de renseignements		Page
P.2	Total des salaires, nombre de postes ouverts et nombre de postes comblés pour chaque catégorie d'emploi. Ventilation par région administrative du lieu de travail.	1
P.3	Total des nouvelles embauches et des départs (volontaires ou non) du personnel. Ventilation par catégorie d'emploi.	3
P.4	Total des coûts de formation du personnel. Ventilation par sujets généraux de formation et par catégorie d'emploi.	4
P.5	Nombre de plaintes soumises, traitées et en attente, par catégorie de plaintes, ventilé par ordre décroissant de gravité de l'infraction potentielle.	5
P.6	Total des coûts pour la mise en place et la gestion de l'outil d'aide au règlement des litiges entre consommateurs et commerçants (Parle consommation). Ventilation par poste de dépenses.	7
P.7	Total des dépenses pour des études concernant la qualité de l'expérience utilisateur et la qualité de l'expérience de justice pour l'outil d'aide au règlement des litiges entre consommateurs et commerçants (Parle consommation).	8
P.8	Liste des projets de recherche débutés, en cours et terminés pour lesquels des dépenses sont octroyées ou prévues et total des dépenses qui y sont octroyés.	9
P.9	Nombre d'avis émis rappelant l'existence de règles en matière de publicité à but commercial qui s'adresse aux enfants de moins de 13 ans, ventilé par type d'entreprise et ventilé par type de rôle dans le processus publicitaire (ex. : demande de création de la publicité, diffusion, conception).	10
P.10	Nombre d'engagements volontaires négociés par lequel l'auteur d'une infraction s'engage à modifier ses pratiques commerciales en matière de publicité destinée aux enfants de moins de 13 ans, ventilé par type d'entreprise et ventilé par type de rôle dans le processus publicitaire (ex. : demande de création de la publicité, diffusion, conception).	11
P.12	Nombre de poursuites pénales de l'Office envers des auteurs d'infraction en matière de publicité destinée aux enfants de moins de 13 ans, ventilé par type d'entreprise et ventilé par type de rôle dans le processus publicitaire (ex. : demande de création de la publicité, diffusion, conception).	12

N.B. À moins d'indications contraires, les données présentées dans le cadre de l'étude des crédits sont établies en date du 31 janvier 2025.

# demande initiale deuxième groupe d'opposition	Questions 2025-2026 non répondues	Motifs
DP2.1	Total des sommes versées aux employé.es dans le cadre du télétravail. Ventilation par catégorie d'emploi.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements généraux numéro 51
DP2.11	Nombre de poursuites pénales initiées, conclues, et montant des amendes récoltées pendant la dernière année.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements particuliers numéro 3 de l'opposition officielle volet protection du consommateur

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

**Renseignements particuliers du 2e groupe d'opposition      Étude des crédits 2025-2026**

<b>Question 02</b>	<b>Total des salaires, nombre de postes ouverts et nombre de postes comblés pour chaque catégorie d'emploi. Ventilation par région administrative du lieu de travail.</b>
--------------------	---

Total des salaires : 8 575 285 \$ (total de la masse salariale)

**Nombre de postes ouverts (vacants au 31 janvier 2025)**

Régions	Cadres	Professionnels/ Professionnelles	Techniciens/ Techniciennes	Personnel de bureau	Total
<b>Bas-Saint-Laurent</b>	0	0	0	0	0
<b>Saguenay–Lac-Saint-Jean</b>	0	0	0	0	0
<b>Capitale-Nationale</b>	0	1	3	0	4
<b>Mauricie</b>	0	0	0	0	0
<b>Estrie</b>	0	0	0	0	0
<b>Montréal</b>	0	1	0	1	2
<b>Outaouais</b>	0	0	0	0	0
<b>Abitibi-Témiscamingue</b>	0	0	0	0	0
<b>Côte-Nord</b>	0	0	0	0	0
<b>Nord-du-Québec</b>	0	0	0	0	0
<b>Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine</b>	0	0	1	0	1
<b>Chaudière-Appalaches</b>	0	0	0	0	0
<b>Laval</b>	0	0	0	0	0
<b>Lanaudière</b>	0	0	0	0	0
<b>Laurentides</b>	0	0	0	0	0
<b>Montérégie</b>	0	0	0	0	0
<b>Centre-du-Québec</b>	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>7</b>

Source : Suivi interne au 2025-01-31

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

**Renseignements particuliers du 2e groupe d'opposition      Étude des crédits 2025-2026**

Question **02**

Suite

**Nombre de postes comblés (nombre d'entrées en fonction au 31 janvier 2025)**

Régions	Cadres	Professionnels/ Professionnelles	Techniciens/ Techniciennes	Personnel de bureau	Total
Bas-Saint-Laurent	0	0	0	0	0
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0	0	0	0	0
Capitale-Nationale	0	1	0	0	1
Mauricie	0	0	1	0	1
Estrie	0	0	0	0	0
Montréal	0	1	1	0	2
Outaouais	0	0	0	0	0
Abitibi-Témiscamingue	0	0	0	0	0
Côte-Nord	0	0	0	0	0
Nord-du-Québec	0	0	0	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0	0	0	0	0
Chaudière-Appalaches	0	0	0	0	0
Laval	0	0	0	0	0
Lanaudière	0	0	0	0	0
Laurentides	0	0	1	0	1
Montérégie	0	0	0	0	0
Centre-du-Québec	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

Source : Suivi interne au 2025-01-31

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Renseignements particuliers du 2e groupe d'opposition Étude des crédits 2025-2026

Question **03**

Total des nouvelles embauches et des départs (volontaire ou non) du personnel. Ventilation par catégorie d'emploi.

Mouvement	Cadre	Prof.	Tech.	Pers. bureau	Total
<b>Nouvelles embauches</b>	0	1	4	0	<b>5</b>
<b>Départs</b>	1	2	8	2	<b>13</b>

Source : Suivi interne au 2025-01-31

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Renseignements particuliers du 2e groupe d'opposition Étude des crédits 2025-2026

Question **04**

Total des coûts de formation du personnel. Ventilation par sujet généraux de formation et par catégorie d'emploi.

Favoriser le perfectionnement des compétences	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	2 988 \$	278 \$
Professionnels	14 670 \$	617 \$
Techniciens	9 208 \$	66 \$
Personnel de bureau	0 \$	0 \$
<b>Total</b>	<b>26 866 \$</b>	<b>961 \$</b>

Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	0 \$	0 \$
Professionnels	0 \$	0 \$
Techniciens	0 \$	0 \$
Personnel de bureau	0 \$	0 \$
<b>Total</b>	<b>0 \$</b>	<b>0 \$</b>

Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	0 \$	0 \$
Professionnels	2 963 \$	0 \$
Techniciens	0 \$	0 \$
Personnel de bureau	0 \$	0 \$
<b>Total</b>	<b>2 963 \$</b>	<b>0 \$</b>

Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	0 \$	0 \$
Professionnels	2 351 \$	0 \$
Techniciens	3 292 \$	0 \$
Personnel de bureau	0 \$	0 \$
<b>Total</b>	<b>5 643 \$</b>	<b>0 \$</b>

Améliorer les capacités de communication orale et écrite	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	0 \$	0 \$
Professionnels	1 188 \$	0 \$
Techniciens	5 310 \$	0 \$
Personnel de bureau	100 \$	0 \$
<b>Total</b>	<b>6 598 \$</b>	<b>0 \$</b>

TOTAL	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	2 988 \$	278 \$
Professionnels	21 171 \$	617 \$
Techniciens	17 811 \$	66 \$
Personnel de bureau	100 \$	0 \$
<b>Total</b>	<b>42 070 \$</b>	<b>961 \$</b>
		<b>43 031 \$</b>

Source : Suivi interne.

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Renseignements particuliers du 2e groupe d'opposition Étude des crédits 2025-2026

Question **05**

Nombre de plaintes soumises, traitées et en attente, par catégorie de plaintes, ventilé par ordre décroissant de gravité de l'infraction potentielle.

L'Office ne fait pas la distinction entre des plaintes soumises, traitées et en attente. Au total, 24 446 plaintes ont été formulées à l'Office entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 janvier 2025.

Par ailleurs, les catégories de plaintes ne permettent pas à elles seules d'établir la gravité de l'infraction potentielle. La mise en priorité des plaintes est faite en fonction de différents paliers d'analyse, dont les règles de fonctionnement sont expliquées dans le document *Lignes directrices encadrant le processus de mise en priorité des interventions en surveillance, d'analyse et de traitement des plaintes*, disponible dans le site Web de l'Office à l'adresse : [https://cdn.opc.gouv.qc.ca/media/documents/a-propos/lignes\\_directrices.pdf](https://cdn.opc.gouv.qc.ca/media/documents/a-propos/lignes_directrices.pdf).

Nombre de plaintes traitées par catégorie entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 janvier 2025

Catégorie de plaintes	Nombre de plaintes
Aliments/Boissons/Tabac	908
Vêtements, bijoux et accessoires	928
Outils, matériaux, articles d'entretien et végétaux	495
Meubles	1 266
Immeubles et maisons mobiles	39
Gros appareils ménagers	2 020
Appareils de chauffage et de climatisation	848
Petits appareils électroménagers	286
Articles électroniques	613
Articles des TIC (Technologies de l'information et de la communication)	605
Articles de loisirs	591
Automobiles neuves	1 276
Automobiles d'occasion	4 374
Autres moyens de transport	419
Pièces de rechange, accessoires et carburants pour moyens de transport	283
Livres, revues, journaux, articles de papeterie	49
Animaux et articles connexes	93
Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	156
Produits ménagers, de nettoyage et d'entretien	31
Services immobiliers	39
Services liés à la construction, l'entretien et à la rénovation de l'habitation	1 758
Déménagement, entreposage et livraison	151
Entretien ménager	26
Soins corporels et d'esthétique	134
Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	15
Services d'appui, de recherche et de rencontre	121
Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	758
Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	198
Services professionnels (autres que des services de santé)	145
Services funéraires et de sépulture	50
Services de garde	156
Services pour animaux de compagnie	9
Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	15
Prêt d'argent	232
Prêt sur gage	0
Crédit variable	156
Prêts hypothécaires	4
Dépôt d'argent	17
Carte de débit	3
Investissements et placements	7
Assurances	17
Garantie supplémentaire	47
Cartes prépayées, coupons échangeables et programme de fidélisation	229
Recouvrement de créances	752
Règlement de dettes	7
Dossier de crédit	15
Courtier en crédit, courtier en prêt, courtier hypothécaire	5
Autres services financiers	38

Question **05**

Suite

Catégorie de plaintes	Nombre de plaintes
Services postaux et messageries	19
Services de téléphonie fixe	33
Services de téléphonie mobile	425
Services Internet	154
Services de télévision	70
Forfait de services de communication	215
Services de télésurveillance	147
Autres services de communication	18
Transport aérien	455
Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	41
Services d'infrastructures reliés au transport	234
Services de location d'un transport à court terme	116
Hôtels et autres hébergements touristiques	153
Voyages à forfait	392
Propriétés à temps partagé et services analogues	0
Restaurants et bars	95
Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	575
Jeux de hasard et loteries	11
Énergie et eau	53
Médicaments sous ordonnance	1
Médicaments en vente libre	7
Dispositifs médicaux et autre appareillage	77
Services liés à la santé	32
Maisons de retraite et soins à domicile	0
Enseignement académique et formation continue	104
Cours de langue, leçons de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	416
Inconnu	78
Aucun	25
Autres	116
<b>Total</b>	<b>24 446</b>

Question **06**

Total des coûts pour la mise en place et la gestion de l'outil d'aide au règlement des litiges entre consommateurs et commerçants (Parle consommation). Ventilation par poste de dépenses.

---

Les coûts de gestion de l'outil d'aide au règlement des litiges entre consommateurs et commerçants (Parle consommation) sont de 290 713 \$ en 2024-2025.

Question **07**

Total des dépenses pour des études concernant la qualité de l'expérience utilisateur et la qualité de l'expérience de justice pour l'outil d'aide au règlement des litiges entre consommateurs et commerçants (Parle consommation).

Aucune. La qualité de l'expérience utilisateurs est mesurée à partir d'un sondage géré à l'interne n'occasionnant aucune dépense.

Question **08**

Liste des projets de recherche débutés, en cours et terminés pour lesquels des dépenses sont octroyées ou prévues et total des dépenses qui y sont octroyés.

---

Aucun.

Question **09**

Nombre d'avis émis rappelant l'existence de règles en matière de publicité à but commercial qui s'adresse aux enfants de moins de 13 ans, ventilé par type d'entreprise et ventilé par type de rôle dans le processus publicitaire (ex. : demande de création de la publicité, diffusion, conception).

Au cours de la période 2024-2025, aucun avis concernant la publicité destinée aux enfants n'a été transmis.

L'Office procède actuellement à plusieurs vérifications dans ce secteur d'activités nécessitant des efforts importants en raison du type de vérifications à effectuer afin de déceler un manquement à la loi. Chaque plainte reçue en matière de publicité destinée aux enfants est analysée en fonction d'un processus rigoureux.

Question **10**

Nombre d'engagements volontaires négociés par lequel l'auteur d'une infraction s'engage à modifier ses pratiques commerciales en matière de publicité destinée aux enfants de moins de 13 ans, ventilé par type d'entreprise et ventilé par type de rôle dans le processus publicitaire (ex. : demande de création de la publicité, diffusion, conception).

Aucun engagement volontaire n'a été signé avec un commerçant ou toute autre entité en matière de publicité destinée aux enfants de moins de 13 ans.

Le processus de signature d'un engagement volontaire s'opère généralement dans le cadre d'un processus administratif visant la suspension ou la délivrance d'un permis délivré par le président de l'Office. Or, de façon générale, les personnes susceptibles d'être visées par l'interdiction de faire de la publicité destinée à un des enfants de moins de 13 ans ne sont pas tenues d'être titulaires d'un tel permis pour faire de la publicité au sens de la loi. D'ailleurs, la publicité est difficile à encadrer dans le cadre d'un engagement volontaire en raison de son caractère éphémère. L'engagement ne servirait qu'à réitérer que le commerçant ne peut pas enfreindre la loi.

Question **12**

Nombre de poursuites pénales de l'Office envers des auteurs d'infraction en matière de publicité destinée aux enfants de moins de 13 ans, ventilé par type d'entreprise et ventilé par type de rôle dans le processus publicitaire (ex. : demande de création de la publicité, diffusion, conception).

Aucune.

En raison du principe de la gradation des sanctions, l'Office procède généralement par l'envoi d'avis de rappel ou de non-conformité avant de recommander le dépôt de poursuites pénales ou toute autre intervention de nature administrative.

Par ailleurs, toute proportion gardée, le nombre de plaintes liées à la publicité destinée aux enfants est extrêmement faible et représente moins de 1 % des plaintes totales reçues à l'Office. Or, compte tenu de l'importance du sujet traité par ces plaintes, et de leur faible pourcentage de représentativité par rapport au nombre total de plaintes, chacune d'entre elles est analysée et traitée selon un processus rigoureux.

# Demande de renseignements particuliers du 3<sup>e</sup> groupe d'opposition

## ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026

Demande de renseignements		Page
P.184	Nombre de paiements d'indemnisation du FICAV dans le cadre de la pandémie de COVID-19.	1

N.B. À moins d'indications contraires, les données présentées dans le cadre de l'étude des crédits sont établies en date du 31 janvier 2025.

# demande initiale troisième groupe d'opposition	Questions 2025-2026 non répondues	Motifs
DP3.1	Indiquer la somme dépensée en 2024-2025 (prévisions pour 2025-2026) 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).	Répondue par la réponse de la demande de renseignements particuliers numéro 1 de l'opposition officielle
DP3.2	Pour chacun des organismes, agences ou autres instances relevant du ministère pour l'année 2024-2025, 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.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements particuliers numéro 2 de l'opposition officielle
DP3.5	Copie du plan directeur informatique triennal; indiquer les réalisations faites dans les trois dernières années et les prévisions pour 2024-2025. Indiquer également les sommes avancées au ministère de la Justice par le Fonds de suppléance du Conseil du trésor pour le développement des services de certification, et ce, pour assurer la sécurité des échanges électroniques impliquant le gouvernement, ses ministères et ses organismes.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements particuliers numéro 6 de l'opposition officielle
DP3.7	Liste de tous les comités interministériels, comités conjoints, comités-conseils, comités consultatifs, actifs en 2024-2025, 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 2024-2025; e) les résultats obtenus en 2024-2025 et les prévisions pour 2025-2026.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements particuliers numéro 9 de l'opposition officielle
DP3.39	Liste des mandats accordés en 2024-2025 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 2025-2026 et pour l'ensemble du mandat confié; e) le nom de l'étude, du cabinet ou de la société du professionnel, le cas échéant.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements particuliers numéro 55 de l'opposition officielle
DP3.174	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 2023-2024 et en 2024-2025, 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.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements particuliers numéro 1 de l'opposition officielle volet protection du consommateur
DP3.175	En 2023-2024 et 2024-2025, le nombre et la nature des plaintes qui ont mené à des interventions juridiques, en distinguant celles qui ont été référées à la Cour des petites créances ou à un avocat, et celles déferées à d'autres tribunaux, en indiquant le cheminement des dossiers et les résultats obtenus.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements particuliers numéro 2 de l'opposition officielle volet protection du consommateur
DP3.176	En 2023-2024 et 2024-2025, 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.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements particuliers numéro 3 de l'opposition officielle volet protection du consommateur

# demande initiale troisième groupe d'opposition	Questions 2025-2026 non répondues	Motifs
DP3.177	Nombre de médiations entreprises, par secteur, et nombre de dossiers réglés, par médiation, en 2023-2024 et en 2024-2025, en indiquant la durée moyenne du temps de médiation par secteur.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements particuliers numéro 4 de l'opposition officielle volet protection du consommateur
DP3.178	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.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements particuliers numéro 5 de l'opposition officielle volet protection du consommateur
DP3.179	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.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements particuliers numéro 6 de l'opposition officielle volet protection du consommateur
DP3.180	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.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements particuliers numéro 7 de l'opposition officielle volet protection du consommateur
DP3.181	Revenus provenant des amendes, depuis 2009-2010 jusqu'à la dernière année financière.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements généraux numéro 64
DP3.182	Liste des études ou des sondages commandés durant l'exercice financier 2023-2024 et celui de 2024-2025 à la demande du ministre ou de l'organisme : a) Liste et coûts; b) Copie des soumissions; c) Copie d'études ou sondages.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements généraux numéro 43
DP3.183	Nombre d'enquêtes réalisées, en indiquant leur nature et leurs résultats.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements particuliers numéro 10 de l'opposition officielle volet protection du consommateur

Question **184**

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

---

En date du 31 janvier 2025, 14 515 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.