

ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027

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 deuxième groupe d'opposition -

Volet protection du consommateur

Renseignements particuliers du troisième groupe d'opposition



Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027

Demande de renseignements		Page
P.1	Sommes dépensées en 2025-2026 (et prévisions pour 2026-2027) 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 2025-2026, 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 2025-2026. 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.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 2025-2026. 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 2025-2026; f) Les résultats obtenus en 2025-2026 et les prévisions pour 2026-2027.	5
P.11	Pour le ministère et chacun des organismes qui en relèvent, concernant les campagnes de publicité et de sensibilisation, fournir pour 2025-2026 : 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.	6
P.12	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 2025-2026 : 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.	7

Demande de renseignements		Page
P.50	Liste des mandats accordés en 2025-2026 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 2026-2027 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.	9

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 2026.

Question 01	Sommes dépensées en 2025-2026 (et prévisions pour 2026-2027) 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).
-------------	--

	2025-2026 (en k\$)
Logiciels	0,6
Matériel	73,9
Services professionnels	0,0
• Interne	43,3
• Externe	5,8
• CSPQ / ITQ / MCN	
Total	123,6

Question 02	Pour chacun des organismes, agences ou autres instances relevant du ministère pour l'année 2025-2026, 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. Raphaël Amabili-Rivet
- M. François Bibeau
- Mme Lise Dalpé
- Mme Jannick Desforges
- M. Jean Paul Dutrisac
- Mme Christine Morin
- M. Yvan Niquette
- Mme Maude Noël-Létourneau
- Mme Elyse Pepin-Laporte
- Mme Josiane Rioux Collin

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	Date du début	Date de la fin	Rémunération
M. François Bibeau	Directeur général de l'Association professionnelle des notaires du Québec	16 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	Date du début	Date de la fin	Rémunération
M. Raphaël Amabili-Rivet	Président de l'Office de la protection du consommateur	5 novembre 2025	4 novembre 2030	0 \$
Mme Elyse Pepin-Laporte	Vice-présidente de l'Office de la protection du consommateur	17 novembre 2025	16 novembre 2030	0 \$
Mme Christine Morin	Professeure titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval	19 mars 2025	19 mars 2026	0 \$
Mme Jannick Desforges	Directrice des affaires juridiques et de la conformité à la Chambre de l'assurance de dommages	9 juillet 2025	8 juillet 2028	0 \$
Mme Lise Dalpé	Coordonnatrice par intérim de l'Association coopérative d'économie	29 octobre 2025	28 octobre 2028	0 \$

Question 02	Suite
-------------	-------

	familiale de la région Lanaudière			
Mme Josiane Rioux Collin	Professeure au Département des sciences juridiques de l'Université du Québec à Montréal	9 juillet 2025	8 juillet 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.

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	81 \$	0 \$	0 \$
Mme Lise Dalpé	Coordonnatrice par intérim de l'Association coopérative d'économie familiale	60 \$	8 \$	0 \$
Mme Christine Morin	Professeure titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval	725 \$	36 \$	0 \$

Question 06

Copie du Plan directeur informatique triennal; indiquer les réalisations en 2025-2026. 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 2025-2026 :

- Intégration du processus de gestion des sanctions administratives pécuniaires au système de mission Calypso.
- Amélioration continue des systèmes de l'Office, dont le système de mission Calypso, en cohérence avec les chantiers du plan de transformation numérique et les modifications législatives.
- Optimisation de la plateforme Parle consommation et des processus internes qui y sont liés.
- Amélioration de l'accès, dans le site Web de l'Office, aux trousseaux d'information visant à aider les consommateurs à régler un problème avec un commerçant.
- Bonification de l'offre numérique destinée aux titulaires de permis dans l'Espace commerçant, notamment en permettant aux commerçants et aux recycleurs de véhicules routiers de gérer leur permis en ligne.
- Numérisation des dossiers des commerçants titulaires de permis.
- Optimisation de l'environnement infonuagique.
- Mise en œuvre de mesures visant à rehausser la sécurité de l'information.
- Remplacement des équipements désuets et maintien des actifs technologiques.
- Migration du Réseau intégré de télécommunication multimédia vers le Réseau gouvernemental de télécommunication.
- Remplacement de la solution d'authentification clicSÉCUR – Citoyen par le Service d'authentification gouvernementale dans la prestation électronique Gestion du certificat (conseillers en voyage et représentants des agents de recouvrement)
- Arrimage au service de Communications IP centralisées pour la téléphonie administrative Teams.

Aucune somme n'a été avancée en 2025-2026 par le Fonds de suppléance du Conseil du trésor pour le développement des services de certification.

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 2025-2026. 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 2025-2026; f) Les résultats obtenus en 2025-2026 et les prévisions pour 2026-2027.
------------------------	--

L'Office ne fait partie d'aucun comité doté d'un budget.

Question 11	Pour le ministère et chacun des organismes qui en relèvent, concernant les campagnes de publicité et de sensibilisation, fournir pour 2025-2026 :
	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	Coût total de la campagne	Firme chargée de la réalisation	Diffusion	Objectif visé
Campagnes d'information au sujet de la réparabilité des biens et de la garantie de bon fonctionnement	259 673 \$	LG2 Québec, via le Centre d'acquisitions gouvernementales	Réparabilité des biens : 5 octobre au 2 novembre 2025 Garantie de bon fonctionnement : à venir à l'automne 2026	Information au sujet de la réparabilité des biens et de la garantie de bon fonctionnement
Campagne Web au sujet de la Politique d'exactitude des prix	42 216 \$	NVS Studio inc.	19 mai au 13 juillet 2025	Information au sujet de la Politique d'exactitude des prix
Campagne de notoriété de l'Office auprès des 18 à 24 ans	45 300 \$	Embryo, cégep de Jonquière	1 ^{er} septembre au 4 octobre 2025 et 5 janvier au 31 mars 2026	Augmentation de la notoriété de l'Office auprès des 18 à 24 ans

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Renseignements particuliers de l'Opposition officielle Étude des crédits 2026-2027

Question 12	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 2025-2026 :
	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.

Programme : Programme de soutien financier aux projets d'éducation, d'information ou de partenariat (2025-2026)

Montant global budgété : 200 000 \$

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

Projet	Bénéficiaire	Montant accordé
Drapeaux rouges à reconnaître lors de l'achat d'un véhicule chez un commerçant.	Option consommateurs	35 275 \$
Les passeurs	ACEF de Lanaudière	17 000 \$
Capsules vidéo <i>Acheter une auto sans le regretter</i> et bonification de notre atelier	ACEF Estrie	19 750 \$
L'essentiel en images, quand vous le voulez	ACEF Rive-Sud de Montréal	7 000 \$
Les choix de Sophie	ACEF de Rimouski-Neigette-et-Mitis	15 000 \$
Les garanties: comment s'y retrouver?	Union des consommateurs	40 000 \$
Connaître ses droits pour consommer autrement – Loi 72 et au-delà	ACEF Montérégie-Est	12 000 \$
L'éducation des consommateurs en mode numérique	Espace Finances	18 977 \$
Défense des droits des consommateurs autochtones	Service d'aide au consommateur (SAC) - 04 Mauricie	35 000 \$

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	Bénéficiaire	Montant accordé
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	ACEF ABE	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	ACEF de l'Est de Montréal	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	ACEF de la Péninsule	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	ACEF de Québec	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	ACEF des Basses-Laurentides	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	ACEF des Bois-Francs	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	ACEF du Grand-Portage	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	ACEF du Nord de Montréal	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	ACEF du Sud-Ouest de Montréal	10 810 \$
Activités d'éducation financière	ACEF Estrie	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	ACEF Lanaudière	10 810 \$

Question 12	Suite
-------------	-------

Projet	Bénéficiaire	Montant accordé
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	ACEF Laval	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	ACEF Montérégie-Est	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	ACEF Outaouais	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	ACEF Rimouski-Neigette	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	ACEF Rive-Sud de Montréal	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	ACEF Rive-Sud de Québec	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	APIC Côte-Nord	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	APIC - Haute-Côte-Nord	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	Carrefour d'entraide Drummond	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	Centre populaire Roberval	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	CIBES	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	CIRCCO	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	CRIC de Port-Cartier	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	Fonds Communautaire des Chenaux	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	GRAPE	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	Option consommateurs	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	SAC	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	SACC	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	SB Lac-St-Jean-Est	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	SB Maria-Chapdelaine	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	SB St-Félicien	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	SBC Chicoutimi	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	SBC Jonquière	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	SBP des Sources	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	SBP La Baie et Bas-Saguenay	10 810 \$
Activités d'éducation financière et consultations budgétaires	Solutions Budget Plus	10 810 \$

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Renseignements particuliers de l'Opposition officielle

Étude des crédits 2026-2027

Question 50

Liste des mandats accordés en 2025-2026 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 2026-2027 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.

Mandataire	Taux	Objet	Montant des honoraires
Brouillette Légal inc.	Divers tarifs selon l'acte	Mandat juridique	7 410 \$
Coca, Baetu Zaboloteanu	225 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	3 882 \$
De Cardaillac, Françoise	225 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	3 024 \$
Fortin, Dominique	225 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	3 474 \$
Gagnon, Marie	225 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	3 474 \$
Gagnon, Sylvain	225 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	3 741 \$
Gilbert, Christian	225 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	2 925 \$
Hartzog, William	225 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	3 474 \$
Isabelle Legault avocate médiatrice inc.	225 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	2 925 \$
Lachance, Audrey	225 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	2 475 \$
Larose, Danielle	225 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	2 883 \$
L'Heureux, Réal (Réal L'Heureux Avocat)	225 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	2 925 \$
Michaud, Réjean	183 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	183 \$
N'Kaa Bibi Batera, Clarisse	225 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	3 882 \$
Phan, André Huy	225 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	2 307 \$
Sauvé, Alain	225 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	2 883 \$
Sonnenschein, Solomon	225 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	3 658 \$
Turcot, François	183 \$ par dossier	Effectuer des mandats de médiation à distance sur Parle consommation	183 \$
Total des honoraires			55 708 \$

Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

Volet – Protection du consommateur

ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027

Demande de renseignements		Page
P.1	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 2025-2026, 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.	1
P.2	En 2025-2026, 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.	4
P.3	En 2025-2026, 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.	5
P.4	Nombre de médiations entreprises, par secteur, et nombre de dossiers réglés, par médiation, en 2025-2026, en indiquant la durée moyenne du temps de médiation par secteur.	6
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.	7

Demande de renseignements		Page
P.6	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.	8
P.7	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.	10
P.8	Sommes perçues provenant des amendes.	11
P.9	Liste des études ou des sondages commandés durant l'exercice financier en 2025-2026 à la demande du ministre ou de l'organisme : a) liste et coûts; b) copie des soumissions; c) copie des études ou des sondages.	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 2025-2026; b) Le nombre de toutes les réclamations en 2025-2026; c) Le total des sommes versées à la suite de ces 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 2025-2026, 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 2025-2026.	15
P.14	Nombre de plaintes reçues par l'Office de la protection du consommateur au sujet des agences de voyages en 2025-2026.	16
P.16	Nombre de plaintes pour service non-reçu demandant un remboursement fait auprès de l'Office en 2025-2026 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 2026.

# demande initiale opposition officielle volet protection du consommateur		Questions 2026-2027 non répondues	Motifs
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 2025-2026 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 2025-2026, 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^{er} avril 2025 et le 31 janvier 2026, l'Office a traité un total de 79 182 cas de consommation :

- 52 919 étaient des demandes de renseignements;
- 26 263 étaient des plaintes.

Répartition par bureau régional du nombre de demandes de renseignements et de plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 janvier 2026*

Bureau régional	Nombre de demandes de renseignements	Nombre de plaintes
Gaspé	3	18
Gatineau	3 802	1 200
Montréal	15 685	7 083
Québec	11 300	7 035
Rimouski	3 264	1 386
Rouyn-Noranda	2 300	447
Saguenay	974	546
Saint-Jérôme	1 967	808
Sept-Îles	5 667	3 433
Sherbrooke	3 912	2 561
Trois-Rivières	4 045	1 746
Total	52 919	26 263

* Les données présentées pour chaque région sont liées au port d'attache des agentes et des agents de l'Office qui les ont saisies. Les demandes et plaintes soumises par téléphone, qui représentent 83 % des toutes les demandes traitées, sont réparties par un centre d'appels aux agents de toutes les régions sans tenir compte de la provenance de l'appelant. À noter qu'il n'y a pas d'agent basé à Gaspé. Ce bureau ne traite donc pas de demandes et plaintes soumises par téléphone. Toutefois, le bureau est

Question 01	Suite
-------------	-------

ouvert le mercredi aux citoyens et un autre membre du personnel de l'Office y assure un service en personne; 21 personnes se sont prévaluées de ce service en 2025-2026.

Question 01	Suite
-------------	-------

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 « Prêt d'argent », qui comprend les plaintes relatives aux trois catégories demandées.

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Prêt d'argent	331

*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	4

*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
Commerce d'automobile (vente ou location)	5 940

*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 :

Les plaintes concernant les automobiles sont présentées à la question c). Il n'est pas possible de distinguer toutes celles qui concernent spécifiquement la location à long terme d'une automobile.

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	453

*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	168
Indication des prix et politique d'exactitude des prix	502

*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	237

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

Question 01	Suite
--------------------	-------

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	571

*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	34

*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	425

*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	95

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

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 à exécution successive fournis à distance)	419
Divulgence d'information lors de l'offre d'une garantie supplémentaire	505
Cartes prépayées	81
Certificat de conseiller en voyages	16

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

Question 02	En 2025-2026, 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.
-------------	--

L'Office reçoit et traite les plaintes en fonction de ses [Lignes directrices des activités de surveillance](#). Celles-ci permettent à l'Office de prioriser ses interventions en fonction de certains critères, dont la gravité des infractions commises, le nombre de plaintes recueillies et les antécédents des commerçants visés. Ainsi, entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 janvier 2026, l'Office a réalisé 858 interventions, notamment à partir des informations disponibles dans les 5 914 plaintes vérifiées au cours de la période.

Plaintes vérifiées ayant mené à des interventions entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 janvier 2026

Nature des plaintes	Nombre
Pratique trompeuse ou déloyale	1 986
Qualité des biens et services	1 360
Service à la clientèle, absence de livraison ou non-conformité	1 093
Mésentente liée au contrat conclu	956
Problème de facturation ou de recouvrement de créance	364
Mésentente avant l'achat liée au prix ou au tarif	221
Autre motif	76
Total	5 914

Interventions de l'Office entre 1^{er} avril 2025 et le 31 janvier 2026 qui découlent de plaintes vérifiées

Type d'intervention	Nombre
Avis de rappel	695
Avis de non-conformité	46
Poursuite pénale	117
Total	858

Question 03	En 2025-2026, 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.
-------------	---

Poursuites signifiées à la suite de recommandations faites par l'Office au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP)

Secteur	Poursuites signifiées
Commerce de détail	11
Communications	2
Services financiers	14
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	33
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	28
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	23
Voyage	6
Total	117

Jugements obtenus et amendes imposées entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 janvier 2026

Secteur	Jugements obtenus	Amendes imposées
Commerce de détail	1	1 156 \$
Services financiers	4	15 190 \$
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	14	86 963 \$
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	50	308 275 \$
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	25	273 724 \$
Voyage	7	51 223 \$
Total	101	736 532 \$

Question 04	Nombre de médiations entreprises, par secteur, et nombre de dossiers réglés, par médiation, en 2025-2026, 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.

Du 1^{er} avril 2025 au 31 janvier 2026, 2 046 dossiers ont été traités sur Parle consommation. Pour 246 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.

Nombre de médiations entreprises selon les secteurs

Secteur	Nombre de médiations entreprises	Nombre de dossiers réglés en médiation	Taux de règlement
Commerce de détail	172	107	62 %
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	1	1	100 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	73	31	42 %
Total	246	139	57 %

Délai moyen de traitement des dossiers réglés en médiation¹

Secteur	Délai moyen, en jours
Commerce de détail	70
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	55
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	58
Délai moyen	67

¹ Le délai moyen des dossiers réglés en médiation inclut la phase de négociation qui précède la phase de médiation. La durée de la période de négociation est variable et elle se termine lorsqu'une des parties demande l'intervention d'un médiateur.

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 2026-01-31

Régions	Cadres	Prof.	Tech.	Personnel de bureau	Total
Bas-Saint-Laurent	0	0	3	0	3
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0	1	2	0	3
Capitale-Nationale	6	31 ^(1 occ.)	19	3	59
Mauricie	1	2	8 ^(1 occ.)	0	11
Estrie	0	1	3	0	4
Montréal	4	14 ^(1 occ.)	16	0	34
Outaouais	0	0	2	0	2
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
Montréal	0	0	0	0	0
Centre-du-Québec	0	0	0	0	0
Total	11	50	60	3	124

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

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 médiation et aux demandes de renseignements
En date du 2026-01-31

Régions	Surveillance (vérifications, inspections, enquêtes)	Traitement des plaintes	Médiation (Parle consommation)	Demandes de renseignements
Bas-Saint-Laurent	3	3	0	3
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2	1	0	1
Capitale-Nationale	20	6	3	6
Mauricie	8	4	0	4
Estrie	4	3	0	3
Montréal	23	8	0	8
Outaouais	2	2	0	2
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	5	2	0	2
Montréal	0	0	0	0
Centre-du-Québec	0	0	0	0
Total	69	31	3	31

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

Surveillance (vérifications, inspections, enquêtes)

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 :

- 13 enquêteurs à la Direction des enquêtes ;
- 8 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) ;
- 2 professionnels à la Direction des services aux consommateurs et de la surveillance ;
- 31 inspecteurs en conformité législative et réglementaire.

Question 6	Suite
------------	-------

Traitement des plaintes

Les 31 inspecteurs en conformité se consacrent notamment au traitement des plaintes. 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 potentiels et lui transmet, le cas échéant, une trousse d'information pour l'aider à régler son problème. Les inspecteurs peuvent aussi référer les consommateurs à Parle consommation, lorsque le commerçant avec lequel ils ont un problème y participe.

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

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 potentiels 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 8 membres du personnel de la Direction des permis et de l'indemnisation répondent aux demandes de renseignements 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 2026-2027

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
<u>Publicité mandat</u> Campagnes d'information au sujet de la réparabilité des biens et de la garantie de bon fonctionnement Campagne Web au sujet de la Politique d'exactitude des prix Campagne de notoriété de l'Office auprès des 18 à 24 ans Promotion de la Zone enseignants du site Web	259 673 \$ 42 216 \$ 45 300 \$ 230 \$
<u>Commandites</u> Option consommateurs — Événement bénéfice Université Laval — Colloque professionnel en sciences de la consommation	2 500 \$ 1 000 \$
<u>Émission de communiqués de presse</u> CNW Telbec et Communication CNW	9 375 \$
<u>Activité de veille médiatique</u> Influence Communication inc.	14 952 \$
<u>Participation à des salons ou des expositions</u> Salon FADOQ 50 ans + de Québec Organisation collective des Journées de la littératie financière, chapeautée par l'Autorité des marchés financiers	1 905 \$ 2 000 \$
<u>Développement, entretien, rédaction et traduction du site Web</u> Groupe Toumoro inc. (développement et entretien) Ross & Sheehan inc. (traduction) Société québécoise d'information juridique (contenu des jugements de la Cour des petites créances)	8 785 \$ 2 946 \$ 8 847 \$
<u>Production de dépliants, de publications et autres</u> Impression et traduction de feuillets pour la Trousse d'information pour les consommateurs Impression de signets sur les obligations des commerçants Impression de cartes et d'affiches sur la Politique d'exactitude des prix Impression d'affiches et d'autocollants pour les jeunes Impression d'affiches sur l'achat d'une auto Impression d'affiches pour les personnes immigrantes Impression d'affiches pour les personnes âgées	1 245 \$ 324 \$ 1 591 \$ 7 260 \$ 27 \$ 67 \$ 183 \$
Total	410 702 \$

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 2025-2026, s'élèvent à 736 532 \$ en date du 31 janvier 2026.

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

Question 09	Liste des études ou des sondages commandés durant l'exercice financier en 2025-2026 à la demande du ministre ou de l'organisme : a) liste et coûts; b) copie des soumissions; c) copie des études ou des sondages.
------------------------	--

Firme	Coût
SEGMA Recherche	18 450 \$
Léger	15 640 \$

Question 10	Nombre d'enquêtes réalisées, en indiquant leur nature et leurs résultats.
-------------	---

Nature des vérifications réalisées entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 janvier 2026

Nature	Nombre
Inspections	2 301
Enquêtes judiciaires	31
Total	2 332

Type de recommandation découlant des vérifications réalisées entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 janvier 2026

Recommandation	Nombre
Envoi d'un avis	1 028
Fermeture du dossier (aucune infraction)	806
Suivi approprié par une autre direction (Interventions juridiques et transferts d'informations à d'autres directions)	287
Sanction administrative pécuniaire	127
Poursuite pénale	35

Question 12

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

- a) L'évolution du solde du Fonds en 2025-2026;
- b) Le nombre de toutes les réclamations en 2025-2026;
- 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 2025-2026 ne sont pas terminés ni vérifiés.

b) Entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 janvier 2026, 754 réclamations au FICAV ont été reçues. Pour cette même période, le FICAV a versé des indemnisations pour 822 dossiers de réclamation, dont certains avaient été ouverts avant le 1^{er} avril 2025.

c) Entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 janvier 2026, le FICAV a versé un total de 1,08 M\$ pour ces 822 réclamations, pour une moyenne de 1 322 \$ par réclamation.

Question 13

Concernant les permis d'agence de voyages, fournir :

- a) Le nombre de permis demandés en 2025-2026, 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 2025-2026.

a) Entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 janvier 2026, l'Office a reçu 40 nouvelles demandes et a procédé au renouvellement de 455 permis d'agent de voyages, pour un total de 495.

b) Entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 janvier 2026, la Direction des permis et de l'indemnisation a effectué 40 vérifications au plumitif à l'occasion d'une nouvelle demande de permis d'agent de voyages afin de vérifier les antécédents judiciaires d'un demandeur ou d'un administrateur pour déterminer leur probité. Des vérifications au plumitif sont également effectuées lors d'un changement ou d'un ajout d'administrateurs.

c) Un total de dix 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 six 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 recommandations de poursuites pénales et leur suivi. 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 2025-2026.
-------------	---

Entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 janvier 2026, 453 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 2025-2026 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^e groupe d'opposition

ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027

Demande de renseignements		Page
P.6	Liste des concours de recrutement qui se sont tenus incluant, pour chacun de ces concours : a) le nombre de postes à combler; b) le nombre de postulants; c) la date; d) la nature (concours réservé ou non); e) le taux de réussite; f) la répartition par région administrative; g) la date de la publication des résultats.	1
P.16	Pour le ministère et chacun des organismes qui en relèvent, le total et la ventilation des créances et/ou amendes à recouvrer, l'âge de ces créances (ventilé par années) et les moyens entrepris pour les recouvrer. Prévisions pour la prochaine année.	2

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 2026.

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Renseignements particuliers du 2e groupe d'opposition

Étude des crédits 2026-2027

Question 06	Liste des concours de recrutement qui se sont tenus incluant, pour chacun de ces concours :
	a) le nombre de postes à combler; b) le nombre de postulants; c) la date; d) la nature (concours réservé ou non); e) le taux de réussite; f) la répartition par région administrative; g) la date de la publication des résultats.

Numéro du processus de sélection au recrutement	Nombre de postes offerts	Nombre de postulants	Date de début de publication	Date de fin de publication	Régions administratives visées	Nature (processus réservé ou non)
10300SRS034425560002	1	186	2025-10-29	2025-11-11	03 - Capitale-Nationale	Non
10300SRS034425560001	1	130	2025-10-15	2025-10-28	03 - Capitale-Nationale	Non
29410SRS034425550001	6	858	2025-07-15	2025-08-10	01 - Bas Saint-Laurent 02 - Saguenay-Lac-Saint-Jean 03 - Capitale-Nationale 04 - Mauricie 05 - Estrie 06 - Montréal 07 - Outaouais 09 - Côte-Nord 11 - Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine 15 - Laurentides	Non
29410SRS034425559901	1	301	2025-07-15	2025-08-10	03 - Capitale-Nationale 04 - Mauricie 05 - Estrie 06 - Montréal 15 - Laurentides	Non
26410SRS034425220001	1	253	2025-07-09	2025-07-22	06 - Montréal	Non

*Données extraites du système Emplois en ligne

e) Depuis la mise en œuvre de la Refonte sur la dotation dans la fonction publique, il n'y a plus de seuil de passage associé aux différents processus de sélection, la notion de taux de réussite n'est donc pas applicable.

g) Information non disponible.

Question 16	Pour le ministère et chacun des organismes qui en relèvent, le total et la ventilation des créances et/ou amendes à recouvrer, l'âge de ces créances (ventilé par années) et les moyens entrepris pour les recouvrer. Prévisions pour la prochaine année.
-------------	---

La perception et le recouvrement des amendes liées aux poursuites prises par le Directeur des poursuites criminelles et pénales à la suite d'une recommandation faite par l'Office sont effectués par la Direction générale du Bureau des infractions et amendes du ministère de la Justice.

Les créances présentées dans le tableau ci-dessous sont liées aux sanctions administratives pécuniaires (SAP) imposées par le président de l'Office.

Créances liées aux SAP dues au 31 janvier 2026

Retard	Nombre de dossiers	Montants dus
Jusqu'à 1 an	4*	12 000 \$*
Plus d'un an	0	0 \$
Total	4	12 000 \$

* 3 dossiers sont contestés au Tribunal administratif du Québec (montants dus de 8 500 \$)

Moyens entrepris pour recouvrer les créances

L'Office envoie deux états de compte mensuels au débiteur à partir du moment auquel le montant dû en vertu de la décision SAP porte intérêt. Par la suite, en fonction des circonstances, différents moyens peuvent être utilisés pour recouvrer la créance, notamment :

- Dépôt de la décision SAP au greffe du tribunal compétent, et procédure d'exécution forcée par huissier;
- Suspension, annulation ou refus de délivrance de permis, le cas échéant, et paiement via le cautionnement versé par le débiteur à titre de titulaire de permis.

Demande de renseignements particuliers du 2^e groupe d'opposition

ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027

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 sujet 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 2026.

# demande initiale deuxième groupe d'opposition			Questions 2026-2027 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 37
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 2026-2027

Question 02	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.
-------------	--

Total des salaires : 9 854 902 \$ (total de la masse salariale)

Nombre de postes ouverts (vacants au 31 janvier 2026)

Régions	Cadres	Professionnels/ Professionnelles	Techniciens/ Techniciennes	Personnel de bureau	Total
Bas-Saint-Laurent	0	0	0	0	0
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0	0	1	0	1
Capitale-Nationale	0	1	3	0	4
Mauricie	0	0	0	0	0
Estrie	0	0	1	0	1
Montréal	0	0	1	0	1
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	0	0	0
Montérégie	0	0	0	0	0
Centre-du-Québec	0	0	0	0	0
Total	0	1	6	0	7

Source : Suivi interne au 2026-01-31

Question 02	Suite
-------------	-------

Nombre de postes comblés (nombre d'entrées en fonction au 31 janvier 2026)

Régions	Cadres	Professionnels/ Professionnelles	Techniciens/ Techniciennes	Personnel de bureau	Total
Bas-Saint-Laurent	0	0	1	0	1
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0	0	1	0	1
Capitale-Nationale	1	3	5	1	10
Mauricie	0	0	3	0	3
Estrie	0	1	2	0	3
Montréal	0	2	4	0	6
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	2	0	2
Montréal	0	0	0	0	0
Centre-du-Québec	0	0	0	0	0
Total	1	6	18	1	26

Source : Suivi interne au 2026-01-31

Question 03	Total des nouvelles embauches et des départs (volontaires ou non) du personnel. Ventilation par catégorie d'emploi.
-------------	---

Mouvement	Cadre	Prof.	Tech.	Pers. bureau	Total
Nouvelles embauches	1	5	12	1	19
Départs	2	2	13	1	18

Source : Suivi interne au 2026-01-31

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	349 \$	0 \$
Professionnels	7 549 \$	0 \$
Techniciens	481 \$	0 \$
Personnel de bureau	130 \$	0 \$
Total	8 509 \$	0 \$

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 \$
Total	0 \$	0 \$

Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	0 \$	0 \$
Professionnels	23 \$	0 \$
Techniciens	680 \$	0 \$
Personnel de bureau	0 \$	0 \$
Total	703 \$	0 \$

Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	0 \$	0 \$
Professionnels	1 192 \$	0 \$
Techniciens	1 156 \$	0 \$
Personnel de bureau	0 \$	0 \$
Total	2 348 \$	0 \$

Améliorer les capacités de communication orale et écrite	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	0 \$	0 \$
Professionnels	0 \$	0 \$
Techniciens	4 590 \$	0 \$
Personnel de bureau	0 \$	0 \$
Total	4 590 \$	0 \$

TOTAL	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	349 \$	0 \$
Professionnels	8 764 \$	0 \$
Techniciens	6 907 \$	0 \$
Personnel de bureau	130 \$	0 \$
Total	16 150 \$	0 \$
		16 150 \$

Source : Suivi interne.

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, 26 261 plaintes ont été formulées à l'Office entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 janvier 2026.

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 des activités de surveillance*, disponible dans le site Web de l'Office à l'adresse : https://cdn.opc.gouv.qc.ca/media/documents/a-propos/lignes_directrices.pdf.

Nombre de plaintes reçues par type de bien ou de service entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 janvier 2026

Type de bien ou de service	Nombre de plaintes
Automobiles d'occasion	4 658
Gros appareils ménagers	2 098
Services liés à la construction, l'entretien et à la rénovation de l'habitation	1 704
Automobiles neuves	1 287
Aliments/Boissons/Tabac	1 232
Meubles	1 172
Vêtements, bijoux et accessoires	1 095
Appareils de chauffage et de climatisation	855
Articles électroniques	823
Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	791
Recouvrement de créances	672
Articles de loisirs	612
Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	603
Services de téléphonie mobile	549
Outils, matériaux, articles d'entretien et végétaux	539
Articles des TIC (Technologies de l'information et de la communication)	528
Cours de langue, leçons de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	476
Voyages à forfait	471
Restaurants et bars	455
Autres moyens de transport	427
Transport aérien	394
Petits appareils électroménagers	384
Prêt d'argent	332
Pièces de rechange, accessoires et carburants pour moyens de transports	305
Forfait de services de communication	266
Cartes prépayées, coupons échangeables et programme de fidélisation	240
Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	220
Déménagement, entreposage et livraison	213
Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	180
Services de télésurveillance	166
Services professionnels (autres que des services de santé)	164
Crédit variable	159
Services de location d'un transport à court terme	155
Hôtels et autres hébergements touristiques	153
Services Internet	135
Services d'infrastructures reliés au transport	130
Soins corporels et d'esthétique	125
Animaux et articles connexes	117
Services de garde	116
Services d'appui, de recherche et de rencontre	96
Dispositifs médicaux et autre appareillage	90
Enseignement académique et formation continue	87
Garantie supplémentaire	76
Services liés à la santé	74
Services de télévision	69
Énergie et eau	49

Question 05	Suite
-------------	-------

Type de bien ou de service	Nombre de plaintes
Livres, revues, journaux, articles de papeterie	45
Services immobiliers	45
Services funéraires et de sépulture	34
Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	31
Autres services financiers	29
Autres services de communication	29
Immeubles et maisons mobiles	28
Produits ménagers, de nettoyage et d'entretien	27
Entretien ménager	24
Dossier de crédit	21
Médicaments en vente libre	21
Assurances	17
Services de téléphonie fixe	16
Jeux de hasard et loteries	14
Services pour animaux de compagnie	13
Règlement de dettes	13
Dépôt d'argent	10
Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	8
Investissements et placements	7
Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	6
Carte de débit	6
Courtier en crédit, courtier en prêt, courtier hypothécaire	6
Médicaments sous ordonnance	5
Prêt sur gage	4
Services postaux et messageries	3
Prêts hypothécaires	2
Propriétés à temps partagé et services analogues	0
Maisons de retraite et soins à domicile	0
Inconnu	23
Aucun	21
Autres	211
Total	26 261

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 d'opération de l'outil d'aide au règlement des différends entre consommateurs et commerçants (Parle consommation) sont de 314 166 \$ en 2025-2026.

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).
-------------	---

En 2025-2026, l'Office a confié un mandat à la firme Segma Recherche afin de mesurer la satisfaction de cinq groupes de clientèles de l'Office, dont les usagers de Parle consommation. Les coûts totaux de cette étude, pour l'ensemble des groupes sondés, a été de 18 450 \$.

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 2025-2026, 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 de moins de treize ans 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.

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).
-------------	--

Une poursuite a été signifiée en 2025-2026 à un commerçant pour une infraction en matière de publicité destinée aux enfants de moins de 13 ans. L'entreprise visée œuvre dans le domaine de l'alimentation.

Demande de renseignements particuliers du 3^e groupe d'opposition

ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027

Demande de renseignements		Page
P.175	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 2026.

# demande initiale troisième groupe d'opposition	Questions 2026-2027 non répondues	Motifs
DP3.1	Indiquer la somme dépensée en 2025-2026 (prévisions pour 2026-2027) 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
DP3.5	Copie du plan directeur informatique triennal; indiquer les réalisations faites dans les trois dernières années et les prévisions pour 2025-2026. 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 2025-2026, 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 2025-2026; e) les résultats obtenus en 2025-2026 et les prévisions pour 2026-2027.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements particuliers numéro 9 de l'opposition officielle
DP3.39	Liste des mandats accordés en 2025-2026 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 2026-2027 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 50 de l'opposition officielle
DP3.165	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 et en 2025-2026, 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
DP3.166	En 2024-2025 et 2025-2026, 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
DP3.167	En 2024-2025 et 2025-2026, 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
DP3.168	Nombre de médiations entreprises, par secteur, et nombre de dossiers réglés, par médiation, en 2024-2025 et en 2025-2026, 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
DP3.169	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
DP3.170	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
DP3.171	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
DP3.172	Revenus provenant des amendes, depuis 2009-2010 jusqu'à la dernière année financière.	Répondue par la réponse de la demande de renseignements généraux numéro 47
DP3.173	Liste des études ou des sondages commandés durant l'exercice financier 2024-2025 et celui de 2025-2026 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 particuliers numéro 9 de l'opposition officielle volet protection du consommateur
DP3.174	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 175	Nombre de paiements d'indemnisation du FICAV dans le cadre de la pandémie de COVID-19.
--------------	--

Entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 janvier 2026, 20 demandes d'indemnisation en lien avec la COVID-19 ont fait l'objet d'un remboursement par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.