

## ÉTUDE DES CRÉDITS 2023-2024

# Renseignements particuliers du 2<sup>e</sup> groupe d'opposition



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

## ÉTUDE DES CRÉDITS 2023-2024

Demande de renseignements		Page
P.1	Total des sommes versées aux employé.es dans le cadre du télétravail. Ventilation par catégorie d'emploi.	1
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.	2
P.3	Total des nouvelles embauches et des départs (volontaires ou non) du personnel. Ventilation par catégorie d'emploi.	4
P.4	Total des coûts de formation du personnel. Ventilation par sujets généraux de formation et par catégorie d'emploi.	5
P.5	Nombre de plaintes soumises, traitées et en attente, par catégorie de plaintes, ventilé par ordre décroissant de gravité de l'infraction potentielle.	6
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.	8
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).	9
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.	10
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).	11
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).	12
P.11	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).	13

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

Question **01**

Total des sommes versées aux employé.es dans le cadre du télétravail.  
Ventilation par catégorie d'emploi.

Les sommes dépensées en matière de remboursement aux employés pour l'achat de matériel requis pour le télétravail totalisaient 1 599 \$.

Catégorie d'emploi	Sommes versées
Personnel de la haute direction	0 \$
Personnel d'encadrement	0 \$
Avocats, notaires et substitut du procureur	0 \$
Personnel professionnel	0 \$
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	1 599 \$
Étudiants et stagiaires	0 \$
<b>Total</b>	<b>1 599 \$</b>

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 : 9 490 029 \$ (total de la masse salariale)

**Nombre de postes ouverts (vacants au 28 février 2023)**

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	0	1	0	1
Mauricie	0	0	0	0	0
Estrie	0	0	0	0	0
Montréal	0	2	2	1	5
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
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

Source : Suivi interne au 2023-02-28

Question **02**

Suite

**Nombre de postes comblés (nombre d'entrées en fonction au 28 février 2023)**

Régions	Cadres	Professionnels/ Professionnelles	Techniciens/ Techniciennes	Personnel de bureau	Total
Bas-Saint-Laurent	0	0	2	0	2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0	0	2	0	2
Capitale-Nationale	1	1	0	1	3
Mauricie	0	0	2	0	2
Estrie	0	0	0	0	0
Montréal	0	1	5	1	7
Outaouais	0	0	2	0	2
Abitibi-Témiscamingue	0	0	0	0	0
Côte-Nord	0	0	1	0	1
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
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>19</b>

Source : Suivi interne au 2023-02-28

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>	1	3	14	2	<b>20</b>
<b>Départs</b>	0	5	9	1	<b>14</b>

Source : Suivi interne au 2023-02-28

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	1 466 \$	0 \$
Professionnels	6 397 \$	495 \$
Techniciens	300 \$	2 320 \$
Personnel de bureau	213 \$	0 \$
<b>Total</b>	<b>8 376 \$</b>	<b>2 815 \$</b>

Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	1 690 \$	0 \$
Professionnels	0 \$	0 \$
Techniciens	0 \$	0 \$
Personnel de bureau	0 \$	0 \$
<b>Total</b>	<b>1 690 \$</b>	<b>0 \$</b>

Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	0 \$	0 \$
Professionnels	750 \$	0 \$
Techniciens	400 \$	0 \$
Personnel de bureau	365 \$	0 \$
<b>Total</b>	<b>1 515 \$</b>	<b>0 \$</b>

Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	0 \$	0 \$
Professionnels	0 \$	0 \$
Techniciens	1 328 \$	0 \$
Personnel de bureau	0 \$	0 \$
<b>Total</b>	<b>1 328 \$</b>	<b>0 \$</b>

Améliorer les capacités de communication orale et écrite	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	0 \$	0 \$
Professionnels	78 \$	0 \$
Techniciens	0 \$	0 \$
Personnel de bureau	0 \$	0 \$
<b>Total</b>	<b>78 \$</b>	<b>0 \$</b>

TOTAL	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	3 156 \$	0 \$
Professionnels	7 225 \$	495 \$
Techniciens	2 028 \$	2 320 \$
Personnel de bureau	578 \$	0 \$
<b>Total</b>	<b>12 987 \$</b>	<b>2 815 \$</b>
		<b>15 802 \$</b>

Source : Suivi interne. Données au 2023-03-13

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, 20 356 plaintes ont été formulées à l'Office entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 28 février 2023.

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 automatisée par le système informatique de l'Office 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 2022 et le 28 février 2023

Catégorie de plaintes	Nombre de plaintes
Aliments/Boissons/Tabac	848
Vêtements, bijoux et accessoires	674
Outils, matériaux, articles d'entretien et végétaux	553
Meubles	1 340
Immeubles et maisons mobiles	33
Gros appareils ménagers	1 793
Appareils de chauffage et de climatisation	615
Petits appareils électroménagers	180
Articles électroniques	672
Articles des TIC (Technologies de l'information et de la communication)	488
Articles de loisirs	534
Automobiles neuves	938
Automobiles d'occasion	2 946
Autres moyens de transport	305
Pièces de rechange, accessoires et carburants pour moyens de transports	260
Livres, revues, journaux, articles de papeterie	72
Animaux et articles connexes	71
Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	135
Produits ménagers, de nettoyage et d'entretien	27
Services immobiliers	27
Services liés à la construction, l'entretien et à la rénovation de l'habitation	1 694
Déménagement, entreposage et livraison	148
Entretien ménager	20
Soins corporels et d'esthétique	180
Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	9
Services d'appui, de recherche et de rencontre	83
Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	551
Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	145
Services professionnels (autres que des services de santé)	147
Services funéraires et de sépulture	35
Services de garde	168
Services pour animaux de compagnie	6
Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	11
Prêt d'argent	206
Prêt sur gage	7
Crédit variable	108
Prêts hypothécaires	6
Dépôt d'argent	0
Carte de débit	3
Investissements et placements	3
Assurances	18
Garantie supplémentaire	51
Cartes prépayées, coupons échangeables et programme de fidélisation	167
Recouvrement de créances	294
Règlement de dettes	16
Dossier de crédit	7
Courtier en crédit, courtier en prêt, courtier hypothécaire	5

Question **05**

Suite

Catégorie de plaintes	Nombre de plaintes
Autres services financiers	28
Services postaux et messageries	11
Services de téléphonie fixe	14
Services de téléphonie mobile	290
Services Internet	145
Services de télévision	49
Forfait de services de communication	154
Services de télésurveillance	109
Autres services de communication	14
Transport aérien	912
Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	42
Services d'infrastructures reliés au transport	17
Services de location d'un transport à court terme	71
Hôtels et autres hébergements touristiques	118
Voyages à forfait	392
Propriétés à temps partagé et services analogues	2
Restaurants et bars	101
Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	578
Jeux de hasard et loteries	3
Énergie et eau	49
Médicaments sous ordonnance	0
Médicaments en vente libre	19
Dispositifs médicaux et autre appareillage	70
Services liés à la santé	38
Maisons de retraite et soins à domicile	0
Enseignement académique et formation continue	70
Cours de langue, leçons de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	238
Inconnu	60
Aucun	21
Autres	142
<b>Total</b>	<b>20 356</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 la mise en place et de la gestion de l'outil d'aide au règlement des litiges entre consommateurs et commerçants (Parle consommation) sont de 578 212 \$ en 2022-2023.

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 dernière étude concernant la qualité de l'expérience de justice pour l'outil d'aide au règlement des litiges entre consommateurs et commerçants (Parle consommation) date de 2018.

Renseignements particuliers

Étude des crédits 2023-2024 Martin

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 2022-2023, 4 avis concernant 5 messages publicitaires dénoncés ont été transmis à des commerçants faisant principalement affaire dans le secteur du commerce de détail. Plusieurs de ces avis concernaient des messages publicitaires diffusés en ligne. L'un d'entre eux concernait également de la publicité dans un contexte scolaire, tandis qu'un autre visait aussi un message publicitaire diffusé à l'établissement du commerçant.

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 une infraction. 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 la présidente 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 <b>11</b>	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 d'infraction avant de recommander le dépôt de poursuites pénales.

Par ailleurs, toute proportion gardée, le nombre de plaintes liées à la publicité destinée aux enfants est extrêmement faible et représente 0,093 % 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 elle est analysée et traitée selon un processus rigoureux.