

Office de la protection du consommateur

ÉTUDE DES CRÉDITS 2024-2025

Renseignements
particuliers du 2^e groupe
d'opposition



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

ÉTUDE DES CRÉDITS 2024-2025

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 29 février 2024.

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
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 1 336 \$.

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	1 336 \$
Étudiants et stagiaires	0 \$
Total	1 336 \$

Renseignements particuliers		Étude des crédits 2024-2025
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 : 9 101 372 \$ (total de la masse salariale)

Nombre de postes ouverts (vacants au 29 février 2024)

Régions	Cadres	Professionnels/ Professionnelles	Techniciens/ Techniciennes	Personnel de bureau	Total
Bas-Saint-Laurent	0	0	0	0	0
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0	0	0	0	0
Capitale-Nationale	0	1	0	0	1
Mauricie	0	0	0	0	0
Estrie	0	0	0	0	0
Montréal	0	1	1	0	2
Outaouais	0	0	0	0	0
Abitibi-Témiscamingue	0	0	0	0	0
Côte-Nord	0	0	0	0	0
Nord-du-Québec	0	0	0	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0	0	1	0	1
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
Montréal	0	0	0	0	0
Centre-du-Québec	0	0	0	0	0
Total	0	2	2	0	4

Source : Suivi interne au 2024-02-29

Nombre de postes comblés (nombre d’entrées en fonction au 29 février 2024)

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	1	0	0	1	2
Mauricie	0	0	0	0	0
Estrie	0	0	1	0	1
Montréal	0	0	2	1	3
Outaouais	0	0	0	0	0
Abitibi-Témiscamingue	0	0	0	0	0
Côte-Nord	0	0	0	0	0
Nord-du-Québec	0	0	0	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0	0	0	0	0
Chaudière-Appalaches	0	0	0	0	0
Laval	0	0	0	0	0
Lanaudière	0	0	0	0	0
Laurentides	0	0	1	0	1
Montréal	0	0	0	0	0
Centre-du-Québec	0	0	0	0	0
Total	1	0	4	2	7

Source : Suivi interne au 2024-02-29

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
Nouvelles embauches	0	0	3	3	6
Départs	0	1	5	1	7

Source : Suivi interne au 2024-02-29

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	435 \$	0 \$
Professionnels	12 066 \$	252 \$
Techniciens	1 410 \$	241 \$
Personnel de bureau	421 \$	0 \$
Total	14 332 \$	493 \$

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	149 \$	0 \$
Techniciens	672 \$	0 \$
Personnel de bureau	0 \$	0 \$
Total	821 \$	0 \$

Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	0 \$	0 \$
Professionnels	3 038 \$	0 \$
Techniciens	3 594 \$	0 \$
Personnel de bureau	0 \$	0 \$
Total	6 632 \$	0 \$

Améliorer les capacités de communication orale et écrite	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	0 \$	0 \$
Professionnels	2 069 \$	537 \$
Techniciens	805 \$	0 \$
Personnel de bureau	0 \$	0 \$
Total	2 874 \$	537 \$

TOTAL	Directs	Indirects
Personnel d'encadrement	435 \$	0 \$
Professionnels	17 322 \$	789 \$
Techniciens	6 481 \$	241 \$
Personnel de bureau	421 \$	0 \$
Total	24 659 \$	1 030 \$
		25 689 \$

Source : Suivi interne. Données au 2024-03-07

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
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, 23 328 plaintes ont été formulées à l'Office entre le 1^{er} avril 2023 et le 29 février 2024.

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

Nombre de plaintes traitées par catégorie entre le 1^{er} avril 2023 et le 29 février 2024

Catégorie de plaintes	Nombre de plaintes
Aliments/Boissons/Tabac	933
Vêtements, bijoux et accessoires	904
Outils, matériaux, articles d'entretien et végétaux	653
Meubles	1 321
Immeubles et maisons mobiles	27
Gros appareils ménagers	1 947
Appareils de chauffage et de climatisation	747
Petits appareils électroménagers	321
Articles électroniques	661
Articles des TIC (Technologies de l'information et de la communication)	655
Articles de loisirs	632
Automobiles neuves	1 059
Automobiles d'occasion	3 901
Autres moyens de transport	367
Pièces de rechange, accessoires et carburants pour moyens de transport	265
Livres, revues, journaux, articles de papeterie	55
Animaux et articles connexes	91
Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	167
Produits ménagers, de nettoyage et d'entretien	29
Services immobiliers	42
Services liés à la construction, l'entretien et à la rénovation de l'habitation	1 684
Déménagement, entreposage et livraison	139
Entretien ménager	19
Soins corporels et d'esthétique	140
Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	15
Services d'appui, de recherche et de rencontre	83
Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	589
Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	158
Services professionnels (autres que des services de santé)	160
Services funéraires et de sépulture	54
Services de garde	165
Services pour animaux de compagnie	9
Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	16
Prêt d'argent	250
Prêt sur gage	5
Crédit variable	189
Prêts hypothécaires	3
Dépôt d'argent	7
Carte de débit	6
Investissements et placements	1
Assurances	13
Garantie supplémentaire	37
Cartes prépayées, coupons échangeables et programme de fidélisation	275
Recouvrement de créances	536
Règlement de dettes	6
Dossier de crédit	14
Courtier en crédit, courtier en prêt, courtier hypothécaire	6
Autres services financiers	34

Catégorie de plaintes	Nombre de plaintes
Services postaux et messageries	8
Services de téléphonie fixe	27
Services de téléphonie mobile	410
Services Internet	150
Services de télévision	64
Forfait de services de communication	215
Services de télésurveillance	109
Autres services de communication	16
Transport aérien	564
Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	54
Services d'infrastructures reliés au transport	119
Services de location d'un transport à court terme	91
Hôtels et autres hébergements touristiques	124
Voyages à forfait	451
Propriétés à temps partagé et services analogues	1
Restaurants et bars	103
Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	611
Jeux de hasard et loteries	8
Énergie et eau	92
Médicaments sous ordonnance	0
Médicaments en vente libre	14
Dispositifs médicaux et autre appareillage	75
Services liés à la santé	51
Maisons de retraite et soins à domicile	0
Enseignement académique et formation continue	97
Cours de langue, leçons de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	317
Inconnu	61
Aucun	20
Autres	86
Total	23 328

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
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 590 501 \$ en 2023-2024.

Renseignements particuliers		Étude des crédits 2024-2025
Question 07		Total des dépenses pour des études concernant la qualité de l'expérience utilisateur et la qualité de l'expérience de justice pour l'outil d'aide au règlement des litiges entre consommateurs et commerçants (Parle consommation).

Aucune. La 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.

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.

<div>Q_{uestion} 09</div>	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 2023-2024, 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 une infraction. Chaque plainte reçue en matière de publicité destinée aux enfants est analysée en fonction d'un processus rigoureux.

<div>Question 10</div>	Nombre d'engagements volontaires négociés par lequel l'auteur d'une infraction s'engage à modifier ses pratiques commerciales en matière de publicité destinée aux enfants de moins de 13 ans, ventilé par type d'entreprise et ventilé par type de rôle dans le processus publicitaire (ex. : demande de création de la publicité, diffusion, conception).
------------------------	---

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

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

Question 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).
-------------	--

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 moins de 1 % des plaintes totales reçues à l'Office. Or, compte tenu de l'importance du sujet traité par ces plaintes, et de leur faible pourcentage de représentativité par rapport au nombre total de plaintes, chacune d'entre elles est analysée et traitée selon un processus rigoureux.