



OFFICE DE LA PROTECTION DU  
CONSOMMATEUR  
**ÉTUDE DES CRÉDITS 2021-2022**

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

Document préparé par la Direction de la gestion budgétaire et financière  
Avril 2021

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS  
DU 2<sup>E</sup> GROUPE D’OPPOSITION  
ÉTUDE DES CRÉDITS 2021-2022

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.1	TOTAL DES SOMMES VERSÉES AUX EMPLOYÉ.ES DANS LE CADRE DU TÉLÉTRAVAIL DEPUIS LE DÉBUT DE LA PANDÉMIE. VENTILATION PAR MOIS ET PAR POSTE DE DÉPENSES.	1
P.2	TOTAL DES SALAIRES, NOMBRE DE POSTES OUVERTS ET NOMBRE DE POSTES COMBLÉS POUR CHAQUE CATÉGORIE D’EMPLOI DEPUIS 2010. VENTILATION PAR ANNÉE ET PAR RÉGION ADMINISTRATIVE DU LIEU DE TRAVAIL. VENTILATION PAR MOIS POUR L’ANNÉE FINANCIÈRE 2020-2021.	2
P.3	TOTAL DES NOUVELLES EMBAUCHES ET DES DÉPARTS (VOLONTAIRES OU NON) DU PERSONNEL DEPUIS 2010. VENTILATION PAR ANNÉE.	3
P.4	TOTAL DES COÛTS DE FORMATION DU PERSONNEL DEPUIS 2010. VENTILATION PAR ANNÉE ET PAR TYPE DE FORMATION.	4
P.5	VENTILATION ANNUELLE DU NOMBRE DE LITIGES SOUMIS, TRAITÉS ET EN ATTENTE DEPUIS 2010, PAR CATÉGORIE DE LITIGE.	5
P.6	TOTAL DES COÛTS POUR LA MISE EN PLACE ET LA GESTION DE LA PLATEFORME D’AIDE À LA RÉOLUTION DES LITIGES (PARLE) DEPUIS SA CRÉATION. VENTILATION PAR ANNÉE ET PAR POSTE DE DÉPENSES.	6
P.7	TOTAL DES COÛTS ÉPARGNÉS ESTIMÉS AVEC LA MISE EN PLACE DE LA PLATEFORME D’AIDE À LA RÉOLUTION DES LITIGES (PARLE) DEPUIS SA CRÉATION. VENTILATION PAR ANNÉE ET PAR CATÉGORIE.	7

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 2021.

**P.1      TOTAL DES SOMMES VERSÉES AUX EMPLOYÉ.ES DANS LE CADRE DU TÉLÉTRAVAIL DEPUIS LE DÉBUT DE LA PANDÉMIE.  
VENTILATION PAR MOIS ET PAR POSTE DE DÉPENSES.**

---

AUCUNE.

**P.2 TOTAL DES SALAIRES, NOMBRE DE POSTES OUVERTS ET NOMBRE DE POSTES COMBLÉS POUR CHAQUE CATÉGORIE D'EMPLOI DEPUIS 2010. VENTILATION PAR ANNÉE ET PAR RÉGION ADMINISTRATIVE DU LIEU DE TRAVAIL. VENTILATION PAR MOIS POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE 2020-2021.**

TOTAL DES SALAIRES : 9 373 500 \$ (TOTAL DE LA MASSE SALARIALE)

NOMBRE DE POSTES OUVERTS (VACANTS AU 28 FÉVRIER 2021)

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	1	1	0	3
MAURICIE	0	0	0	0	0
ESTRIE	0	0	0	0	0
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	1	1	2	0	4

SOURCE : SUIVI INTERNE 2021-02-28

NOMBRE DE POSTES COMBLÉS (NOMBRE D'ENTRÉES EN FONCTION AU 28 FÉVRIER 2021)

RÉGIONS	CADRES	PROFESSIONNELS/ PROFESSIONNELLES	TECHNICIENS/ TECHNICIENNES	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
BAS-SAINT-LAURENT	0	0	1	0	1
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	0	0	0	0	0
CAPITALE-NATIONALE	0	4	3	1	8
MAURICIE	0	0	0	0	0
ESTRIE	0	0	2	0	2
MONTRÉAL	0	0	4	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	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
MONTÉRÉGIE	0	0	0	0	0
CENTRE-DU-QUÉBEC	0	0	0	0	0
TOTAL	0	4	11	2	17

SOURCE : SUIVI INTERNE 2021-02-28

**P.3      TOTAL DES NOUVELLES EMBAUCHES ET DES DÉPARTS (VOLONTAIRE OU NON) DU PERSONNEL DEPUIS 2010. VENTILATION PAR ANNÉE.**

---

MOUVEMENT	2020-2021
NOUVELLES EMBAUCHES	17
DÉPARTS	11

SOURCE : SUIVI INTERNE AU 2021-02-28

**P.4      TOTAL DES COÛTS DE FORMATION DU PERSONNEL DEPUIS 2010. VENTILATION PAR ANNÉE ET PAR TYPE DE FORMATION.**

DÉPENSES	2020-2021
Coûts directs	20 174,45 \$
Coûts indirects	975,16 \$
TOTAL	21 149,61 \$

SOURCE : SAGIR EI, 2021-02-28

L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR N'INTERVIENT PAS DIRECTEMENT DANS LE PROCESSUS DE RÉOLUTION DE LITIGE ENTRE UN CONSOMMATEUR ET UN COMMERÇANT. PRINCIPALEMENT PAR L'ENTREMISE DE SON CENTRE D'APPEL ET DE SON SITE WEB, L'OFFICE RENSEIGNE LES CONSOMMATEURS QUANT À LEURS DROITS ET À LEURS RECOURS EN LIEN AVEC L'UNE DE QUATRE LOIS SOUS SA RESPONSABILITÉ. SES INSPECTEURS DE CONFORMITÉ LÉGISLATIVE ET RÈGLEMENTAIRE FOURNISSENT ÉGALEMENT DIVERS OUTILS AUX CONSOMMATEURS, DONT DES TROUSSES D'INFORMATION, POUR LES AIDER À NÉGOCIER AVEC LES COMMERÇANTS ET, CONSÉQUEMMENT, À RÉSOUDRE LEURS LITIGES.

LES APPELS REÇUS À L'OFFICE PRENNENT LA FORME DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS OU DE PLAINTES. DANS CE DERNIER CAS, LE SYSTÈME D'INFORMATION DE L'OFFICE PERMET À SES AGENTS DE LES CODIFIER SELON LE TYPE DE BIENS ET SERVICES ET L'ÉLÉMENT DE LÉGISLATION VISÉS. CE SYSTÈME D'INFORMATION PERMET AUSSI D'ÉTABLIR LA GRAVITÉ DES INFRACTIONS POTENTIELLES CONSTATÉES À LA SUITE DE LA CODIFICATION DES PLAINTES REÇUES. GRÂCE À CETTE FONCTIONNALITÉ, LES INSPECTEURS DE CONFORMITÉ LÉGISLATIVE ET RÈGLEMENTAIRE, LES ENQUÊTEURS ET LES JURISTES PEUVENT MIEUX CIBLER LEURS INTERVENTIONS AUPRÈS DES COMMERÇANTS, NOTAMMENT DANS LE BUT DE LES AMENER À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS. EN AUCUN CAS TOUTEFOIS, L'OFFICE N'INTERVIENT DANS UN DOSSIER DE LITIGE PRÉJUDICIAIRE ENTRE UN CONSOMMATEUR ET UN COMMERÇANT.

ENFIN, L'OFFICE MET À LA DISPOSITION DES PARTIES LA PLATEFORME PARLE QUI PERMET AUX CONSOMMATEURS ET AUX COMMERÇANTS DE RÉGLER LEURS LITIGES AVANT DE SE RENDRE DEVANT LES TRIBUNAUX. ICI NON PLUS, L'OFFICE N'INTERVIENT PAS DIRECTEMENT DANS LES LITIGES DE NATURE CIVILE.

À DES FINS D'INFORMATION, 19 370 PLAINTES ONT ÉTÉ FORMULÉES À L'OFFICE ENTRE LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2020 ET LE 28 FÉVRIER 2021.

**P.6      TOTAL DES COÛTS POUR LA MISE EN PLACE ET LA GESTION DE LA PLATEFORME D’AIDE À LA RÉOLUTION DES LITIGES (PARLE)  
DEPUIS SA CRÉATION. VENTILATION PAR ANNÉE ET PAR POSTE DE DÉPENSES.**

---

LES COÛTS DE LA MISE EN PLACE ET DE LA GESTION DE LA PLATEFORME D’AIDE À LA RÉOLUTION DES LITIGES (PARLE) SONT DE 59 800 \$ EN 2020-2021.



**P.7      TOTAL DES COÛTS ÉPARGNÉS ESTIMÉS AVEC LA MISE EN PLACE DE LA PLATEFORME D’AIDE À LA RÉOLUTION DES LITIGES (PARLE) DEPUIS SA CRÉATION. VENTILATION PAR ANNÉE ET PAR POSTE CATÉGORIE.**

---

PARLE FAIT PARTIE DES OUTILS QUE L’OFFICE OFFRE AUX CONSOMMATEURS POUR RÉGLER EUX-MÊMES DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES VÉCUES AVEC UN COMMERÇANT. AINSI, PAR CETTE DÉMARCHÉ PRÉJUDICIAIRE, SIMPLE, RAPIDE ET ENTIÈREMENT GRATUITE, LES CONSOMMATEURS PEUVENT TENTER DE TROUVER UNE SOLUTION À L’AMIABLE À LEUR LITIGE ET FAIRE VALOIR LEURS DROITS, PEU IMPORTE LA VALEUR DU BIEN OU DU SERVICE EN CAUSE.

EN CE SENS, PARLE PERMET NON SEULEMENT DE RÉGLER DES LITIGES QUI AURAIENT PU ÊTRE JUDICIARISÉS À LA DIVISION DES PETITES CRÉANCES DE LA COUR DU QUÉBEC, MAIS AUSSI QUI N’AURAIENT SIMPLEMENT PAS ÉTÉ RÉSOLUS AUTREMENT (PAR EXEMPLE, DANS LE CAS D’UN BIEN DE FAIBLE COÛT). CELA REND PRATIQUEMENT IMPOSSIBLE À ESTIMER LES COÛTS ÉPARGNÉS PAR LA MISE EN PLACE DE CETTE SOLUTION.

TOUTEFOIS, À LA LUMIÈRE D’UNE ÉTUDE RÉALISÉE EN 2018, L’OFFICE A PU MESURER LA QUALITÉ DE L’EXPÉRIENCE DE JUSTICE VÉCUE PAR LES UTILISATEURS DE LA PLATEFORME ET CONNAÎTRE LES PRINCIPALES RAISONS POUR LESQUELLES CEUX-CI ONT APPRÉCIÉ LE RÈGLEMENT OBTENU GRÂCE À PARLE : AVOIR UNE PAIX D’ESPRIT (96 %), ÉVITER LES RISQUES D’UN PROCÈS (93 %), OBTENIR UNE SOLUTION SANS COÛTS ÉCONOMIQUES IMPORTANTS (90 %), OBTENIR UNE SOLUTION ADAPTÉE AUX BESOINS (88 %). BREF, QU’ILS SE TRADUISENT PAR DES ÉCONOMIES DE TEMPS ET D’ARGENT, DES GAINS D’EFFICACITÉ OU UN MEILLEUR ACCÈS À LA JUSTICE, LES BÉNÉFICES DE PARLE SONT NOMBREUX POUR LES CONSOMMATEURS.