

ÉTUDE DES CRÉDITS 2022-2023

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 2022-2023

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 2021-2022.	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’INDICATION CONTRAIRE, LES DONNÉES PRÉSENTÉES DANS LE CADRE DE L’ÉTUDE DES CRÉDITS SONT ÉTABLIES EN DATE DU 28 FÉVRIER 2022.

**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.**

---

LES SOMMES DÉPENSÉES EN MATIÈRE DE REMBOURSEMENTS AUX EMPLOYÉS POUR L’ACHAT DE MATÉRIEL REQUIS POUR LE TÉLÉTRAVAIL  
TOTALISAIENT 8 497 \$.

**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 2021-2022.**

TOTAL DES SALAIRES : 8 849 130 \$ (TOTAL DE LA MASSE SALARIALE)

NOMBRE DE POSTES OUVERTS (VACANTS AU 28 FÉVRIER 2022)

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	0	1
MAURICIE	0	0	0	0	0
ESTRIE	0	0	0	0	0
MONTRÉAL	0	1	1	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	0	0	0
MONTÉRÉGIE	0	0	0	0	0
CENTRE-DU-QUÉBEC	0	0	0	0	0
TOTAL	1	1	1	1	4

SOURCE : SUIVI INTERNE AU 2022-02-28

NOMBRE DE POSTES COMBLÉS (NOMBRE D'ENTRÉES EN FONCTION AU 28 FÉVRIER 2022)

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	5	3	1	9
MAURICIE	0	0	1	0	1
ESTRIE	0	0	1	0	1
MONTRÉAL	0	0	2	0	2
OUTAOUAIS	0	0	0	0	0
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	0	0	0	0	0
CÔTE-NORD	0	0	0	0	0
NORD-DU-QUÉBEC	0	0	0	0	0
GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE	0	0	0	0	0
CHAUDIÈRE-APPALACHES	0	0	0	0	0
LAVAL	0	0	0	0	0
LANAUDIÈRE	0	0	0	0	0
LAURENTIDES	0	0	1	0	1
MONTÉRÉGIE	0	0	0	0	0
CENTRE-DU-QUÉBEC	0	0	0	0	0
TOTAL	0	5	8	1	14

SOURCE : SUIVI INTERNE AU 2022-02-28

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

MOUVEMENT	2021-2022
NOUVELLES EMBAUCHES	14
DÉPARTS	18

SOURCE : SUIVI INTERNE AU 2022-02-28

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

DÉPENSES	2021-2022
Coûts directs	26 504,43 \$
Coûts indirects	257,30 \$
TOTAL	26 761,73 \$

SOURCE : SAGIR EI, 2022-02-28

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 CONSOMMATEURS ET DES COMMERÇANTS LA PLATEFORME PARLE CONSOMMATION, QUI LEUR PERMET DE RÉGLER LEURS LITIGES SANS SE RENDRE DEVANT LES TRIBUNAUX. ICI NON PLUS, L'OFFICE N'INTERVIENT À AUCUN MOMENT DANS LES ÉCHANGES ENTRE LES PARTIES AU COURS DE LEUR DÉMARCHE DE RÉOLUTION D'UN LITIGE DE NATURE CIVILE.

À DES FINS D'INFORMATION, 19 749 PLAINTES ONT ÉTÉ FORMULÉES À L'OFFICE ENTRE LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2021 ET LE 28 FÉVRIER 2022.

**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 LA GESTION DE L’OUTIL D’AIDE AU RÈGLEMENT DES LITIGES ENTRE CONSOMMATEUR ET COMMERÇANT (PARLE CONSOMMATION) SONT DE 533 046 \$ EN 2021-2022.



**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 CONSOMMATION FAIT PARTIE DES OUTILS QUE L’OFFICE OFFRE AUX CONSOMMATEURS POUR RÉGLER EUX-MÊMES DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES VÉCUES AVEC UN COMMERÇANT. AINSI, PAR CETTE DÉMARCHE 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 CONSOMMATION 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 LA PLATEFORME : 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 CET OUTIL SONT NOMBREUX POUR LES CONSOMMATEURS.