

Montréal, le 14 février 2021

À l'intention de Monsieur Éric Girard  
Ministre des Finances  
12, rue Saint-Louis, 1<sup>er</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5L3

**Objet : Consultations budgétaires 2021**

Monsieur le Ministre,

La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions importantes sur les consommateurs et a mis en lumière l'importance de réinvestir dans les organismes qui visent à les protéger.

Du jour au lendemain, des centaines de milliers de Québécois ont vu leurs voyages annulés, sans être en mesure d'obtenir un remboursement des transporteurs aériens. Un phénomène similaire s'est répété dans plusieurs autres industries, notamment le tourisme, le divertissement ou encore les centres de conditionnement physique. Confinés à domicile, les Québécois étaient plus que jamais dépendants des plateformes numériques, exposant du même souffle leur vie privée.

Face à ces enjeux, les consommateurs doivent pouvoir compter sur des organismes de protection qui ont les ressources pour répondre à leurs demandes d'information et qui ont la capacité d'intervenir pour faire cesser des pratiques illégales.

Comme nous le mentionnions lors des consultations budgétaires de 2020, le financement de deux organismes publics, l'Office de la protection du consommateur et la Commission d'accès à l'information nous préoccupe tout particulièrement. La pandémie n'a fait qu'accentuer ces préoccupations.

L'Office de la protection du consommateur dispose actuellement d'un budget d'environ 9,6 millions de dollars<sup>1</sup> pour remplir sa vaste mission. Alors que les défis pour cet organisme sont croissants, son financement ne représente qu'une fraction infinitésimale du budget québécois. Les pratiques commerciales traditionnelles, telles que la vente itinérante, subsistent et doivent toujours faire l'objet d'une attention constante. De

---

<sup>1</sup> [Budget de dépenses, 2020-2021, Vol.3, Crédit des ministères et organismes, Conseil du trésor, p.154](#)

surcroît, l'Office doit désormais composer avec les technologies numériques et l'économie du partage, qui complexifient grandement sa tâche.

La Commission d'accès à l'information, l'organisme public chargé de veiller à la protection de la vie privée des Québécois, compte quant à elle sur un maigre budget d'environ 7,6 millions de dollars<sup>2</sup>. Au cours de la dernière décennie, la protection de la vie privée dans l'environnement numérique est pourtant devenue un enjeu incontournable. Bien que le projet de loi n° 64 actuellement à l'étude apporte des mesures intéressantes pour les consommateurs, nous estimons que le budget de la Commission d'accès à l'information devra être multiplié par deux pour qu'elle puisse véritablement les mettre en œuvre.

Par ailleurs, tout comme les organismes de protection du public, nous estimons que le financement des organismes de la défense collective des droits doit également être bonifié.

La crise actuelle démontre sans équivoque ce que des organismes comme le nôtre peuvent apporter. Depuis le début de la pandémie, nous avons joué un rôle important pour aider les consommateurs et les informer. Entre avril et septembre 2020, nous avons constaté une hausse de 415 % des appels de consommateurs pour notre service d'information juridique par rapport à l'année précédente. Nous estimons que le volume d'appels restera élevé au cours des prochaines années, notamment en raison de l'accroissement de l'endettement des ménages, de la multiplication et complexification des enjeux en consommation et de notre travail fait sur le terrain.

Or, ce service d'aide aux consommateurs est financé à même nos propres fonds. Bien que nous ayons été en mesure de diversifier nos sources de revenus au cours des dernières années, force est de constater qu'un appui stable du gouvernement est l'une des clefs qui nous permettra de maintenir ce service.

Actuellement, Option consommateurs bénéficie d'un financement en lien avec la défense collective des droits par le biais du programme de soutien aux orientations gouvernementales en action communautaire et action bénévole du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS). Nous sommes reconnaissants des hausses effectuées par votre gouvernement à ce programme au cours des derniers mois. Cependant, une aide supplémentaire est nécessaire pour assurer le maintien de nos services et pour garder nos organismes forts et agiles en temps de crise.

---

<sup>2</sup> [Budget de dépenses, 2020-2021, Vol.3, Crédit des ministères et organismes, Conseil du trésor, p.66](#)

Nous vous prions de recevoir, Monsieur le Ministre, l'expression de nos sentiments distingués.



**Christian Corbeil**  
Directeur général

cc. Simon Jolin-Barette, ministre de la Justice, ministre responsable de la Langue française, ministre responsable de la Laïcité et de la Réforme parlementaire, ministre responsable de la région de la Montérégie, leader parlementaire du gouvernement

cc. Jean Boulet, ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministre responsable de la région de la Mauricie

cc. Sonia Lebel, ministre responsable de l'Administration gouvernementale, présidente du Conseil du trésor, ministre responsable des Relations canadiennes et de la Francophonie canadienne, ministre responsable des Institutions démocratiques et de la Réforme électorale