



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente des institutions**

**Le mardi 2 mai 2017 — Vol. 44 N° 185**

Étude des crédits du ministère de la Justice (3) : volet Lois  
professionnelles et volet Protection du consommateur

**Président de l'Assemblée nationale :**  
**M. Jacques Chagnon**

---

**QUÉBEC**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

|  |           |
|--|-----------|
| Débats de l'Assemblée                            | 145,00 \$ |
| Débats de toutes les commissions parlementaires  | 500,00 \$ |
| Pour une commission parlementaire en particulier | 100,00 \$ |
| Index (une session, Assemblée et commissions)    | 30,00 \$  |

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec  
Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles  
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85  
Québec (Québec)  
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754  
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:  
**[www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)**

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

**Commission permanente des institutions**

**Le mardi 2 mai 2017 — Vol. 44 N° 185**

**Table des matières**

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Lois professionnelles              |    |
| Discussion générale                | 1  |
| Documents déposés                  | 11 |
| Protection du consommateur         |    |
| Discussion générale                | 11 |
| Document déposé                    | 25 |
| Adoption des crédits               | 31 |
| Adoption de l'ensemble des crédits | 31 |

**Intervenants**

M. Guy Ouellette, président

Mme Stéphanie Vallée

Mme Mireille Jean

M. Marc Tanguay

M. François Bonnardel

Mme Catherine Fournier

M. Alexandre Iracà

Mme Nathalie Roy

Mme Marie-Claude Nichols

M. Jean Rousselle

- \* M. Jean Paul Dutrisac, Office des professions du Québec
- \* Mme Marie-Josée Corriveau, Bureau des présidents des conseils de discipline
- \* Mme Ginette Galarneau, Office de la protection du consommateur
  
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission



Le mardi 2 mai 2017 — Vol. 44 N° 185

**Étude des crédits du ministère de la Justice (3) : volet Lois  
professionnelles et volet Protection du consommateur**

*(Onze heures deux minutes)*

**Le Président (M. Ouellette) :** À l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des institutions ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

La commission est réunie afin de procéder à l'étude du volet Lois professionnelles des crédits budgétaires du portefeuille Justice pour l'exercice financier 2017-2018.

M. le secrétaire, il y a des remplacements?

**Le Secrétaire :** Oui, M. le Président. Mme Melançon (Verdun) est remplacée par M. Iracà (Papineau); M. Merlini (La Prairie), par M. Giguère (Saint-Maurice); Mme Montpetit (Crémazie), par Mme Nichols (Vaudreuil); M. St-Denis (d'Argenteuil), par M. Tanguay (LaFontaine); Mme Hivon (Joliette), par Mme Jean (Chicoutimi) et M. Jolin-Barrette (Borduas), par M. Bonnardel (Granby).

**Le Président (M. Ouellette) :** Je me demande jusqu'à quel point c'est la présence de M. Dutrisac qui amène cette arrivée de nouveaux collègues.

Bon, nous allons procéder immédiatement à l'échange avec... On n'a pas de remarques préliminaires?

**Une voix :** Pas de remarques préliminaires.

**Lois professionnelles**

**Discussion générale**

**Le Président (M. Ouellette) :** O.K., Mme la députée de Chicoutimi, à vous l'honneur.

**Mme Jean :** Oui, merci. Bonjour, M. le Président. Bonjour, Mme la ministre. Bonjour, tout le monde. M. Dutrisac, bonjour, collègues.

J'irai tout de suite dans le vif du sujet, on a 17 minutes, à ce que j'ai compris, pour nos échanges ce matin, ça passe quand même vite, normalement. Le vif du sujet, je vous parlerais de l'Ordre des ingénieurs. Donc, on sait que l'Ordre des ingénieurs a été mis sous tutelle en juillet 2016. Il y a un conseil de tutelle, j'imagine, qui fait le suivi de ce qui se passe là-dedans.

J'aimerais savoir qu'est-ce qui se passe, justement, au niveau de l'Ordre des ingénieurs. À combien de reprises s'est réuni, par exemple, le conseil de tutelle?

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre.

**Mme Vallée :** Alors, M. le Président, en fait, ce n'est pas tant un conseil de tutelle que des administrateurs nommés qui viennent... qui collaborent aux travaux du conseil d'administration. Alors, nous avons, en juillet dernier, pris la décision de mettre sous administration le conseil d'administration de l'Ordre des ingénieurs. Et ça, ça fait suite, là... je ne veux pas m'étirer, mais ça fait suite, quand même, à plusieurs démarches qui remontent aussi loin qu'en juin 2013.

Alors, il y a eu une séquence d'interventions de la part de l'office dans ce dossier-là, un rapport que j'avais commandé en 2014, un rapport qui m'a été fait par des conseillers, et par la suite nous avons nommé, nous avons désigné les administrateurs spéciaux, qui ont procédé — je pourrai laisser la parole à Me Dutrisac, là — à plusieurs rencontres avec les membres du conseil d'administration. Alors, tout au long, là, ça fera bientôt un an, il y a eu de nombreuses rencontres avec le conseil d'administration. Ils ont procédé aussi à un suivi très rigoureux avec l'office.

Donc, avec la permission, avec votre permission, M. le Président, je laisserais Me Dutrisac préciser, là, les échanges et les interventions entre les administrateurs et l'office tout au long de cette période de près d'un an.

**Le Président (M. Ouellette) :** Me Dutrisac, vous identifier et répondre à la question de Mme la députée de Chicoutimi.

**M. Dutrisac (Jean Paul) :** Oui, M. le Président. Jean Paul Dutrisac, président de l'Office des professions.

Alors, écoutez, oui, dès qu'il y a eu la nomination par le Conseil des ministres des trois administrateurs désignés, alors les administrateurs sont entrés en poste. Évidemment, ils ont rencontré l'office, parce qu'on a voulu les informer de toute la séquence des événements qui existaient, là, les difficultés avec l'Ordre des ingénieurs depuis de nombreuses années, et tout le suivi que l'office a apporté, l'accompagnement que l'office a tenté d'apporter à l'Ordre des ingénieurs.

Maintenant, je sais que les administrateurs désignés participent à toutes les réunions du conseil d'administration et les administrateurs désignés participent aussi à toutes les réunions, toutes les rencontres du comité exécutif. Et aussi, lorsqu'il y a des événements particuliers, par exemple, je sais que l'Ordre des ingénieurs... Pas très longtemps après la mise sous administration, l'Ordre des ingénieurs a fait une journée, en fait, une espèce de lac-à-l'épaule pour voir la situation et commencer à réfléchir sur une planification stratégique. Les administrateurs désignés ont participé aussi à ce lac-à-l'épaule. Donc, les administrateurs désignés sont vraiment présents, très, très présents auprès de l'ordre.

Maintenant, et rapidement, ils ont établi un plan d'action...

**Le Président (M. Ouellette) :** Ne bougez pas, Me Dutrisac.

**Mme Jean :** Puisqu'on a quand même un temps limité, est-ce que je pourrais savoir s'il y a eu des changements concrets qui ont été apportés et est-ce que je pourrais savoir aussi comment va financièrement l'Ordre des ingénieurs? On pourrait être assez succinct ou assez précis dans les réponses que j'aimerais avoir. C'est une question de temps, c'est parce qu'on n'a pas beaucoup de temps.

**M. Dutrisac (Jean Paul) :** Oui, oui, oui. Non, je comprends. En fait, les administrateurs ont déjà déposé... Ils font un rapport à tous les trois mois à l'Office des professions, et l'Office des professions fait rapport à la ministre. Donc, les administrateurs ont déjà déposé deux rapports trimestriels à l'office, et le troisième rapport trimestriel va nous être déposé, justement, demain. Donc, on rencontre les administrateurs désignés demain pour voir à ce qu'ils nous présentent le troisième rapport trimestriel.

Maintenant, le son de cloche qu'on a des administrateurs, c'est que les choses vont quand même bien. Il y a eu des changements quand même assez importants au niveau de la composition du conseil d'administration, il y a des nouvelles personnes qui sont arrivées. Il y a eu des changements aussi au niveau de certains postes clés, au niveau de la direction interne : nouveau syndic, ils sont en processus pour trouver un nouveau directeur général, etc.

Donc, bref, les changements qui étaient espérés sont en train de se produire, et j'ai hâte d'entendre, là, le rapport que les administrateurs vont nous faire demain, pour voir comment les choses évoluent.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la députée de Chicoutimi.

**Mme Jean :** Merci. Donc, des changements de gouvernance, c'est en processus actuellement, que je comprends. Donc, c'est sur la bonne voie.

Au niveau de la finance, est-ce que... Parce qu'il y avait une problématique aussi au niveau des cotisations et le financement de l'Ordre des ingénieurs. Est-ce que le syndic actuellement a les finances qui lui sont nécessaires pour mener à terme sa mission, c'est-à-dire faire des enquêtes qui ont besoin d'être faites au niveau des ingénieurs?

**Le Président (M. Ouellette) :** M. Dutrisac.

**M. Dutrisac (Jean Paul) :** Dans les travaux qui ont été faits pour déterminer la nouvelle planification stratégique, les administrateurs nous ont dit que le conseil d'administration s'est aussi doté d'un cadre financier pour être capable de rencontrer les obligations qui vont découler de la nouvelle planification stratégique, et aussi les administrateurs ont déjà décidé d'augmentations de cotisation qui devront être éventuellement, là, adoptées, là, pour les années à venir.

Donc, il semblerait qu'il y a peut-être encore un peu de fragilité, mais la volonté est là. Les décisions ont été prises, et, si les cotisations sont adoptées, à ce moment-là, je pense que l'ordre aura les moyens financiers pour réaliser ses objectifs.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la députée de Chicoutimi.

• (11 h 10) •

**Mme Jean :** Merci. Dans un autre ordre d'idées, on est dans l'année où on revoit le Code des professions avec deux projets de loi. La ministre a proposé de scinder, justement, la réforme du Code des professions en deux projets de loi, la première étant la gouvernance et la discipline... la justice disciplinaire, auquel un volet a été ajouté, qui est l'accès aux professions par les nouveaux arrivants. Le projet de loi est en cours avec le projet de loi n° 98. La deuxième partie, j'aimerais savoir de la ministre quand est-ce qu'elle entend justement enclencher le processus du second volet de la réforme du Code des professions.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre.

**Mme Vallée :** En fait, le second volet, qui porte sur la justice disciplinaire, les consultations, il y a un travail qui se fait, il y a un travail qui est fait par les équipes de l'office. Il est un peu tôt pour présenter un échéancier, c'est-à-dire un échéancier quant au dépôt d'un projet de loi, là, à très court terme. D'abord, je nous dirais : On va d'abord terminer le projet de loi sur lequel on travaille, mais, en parallèle évidemment, il y a des équipes, il y a des gens au sein de l'office qui travaillent et qui, évidemment, travaillent, oui, pour la justice disciplinaire, puis on a aussi toute la question de l'exercice de la profession en société qui fait également l'objet d'une réflexion. Alors, il y a un groupe de travail, là, qui est en branle et puis qui va soumettre son rapport aussi sur cette question-là.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la députée de Chicoutimi.

**Mme Jean :** Oui, merci. Je comprends donc qu'on est en consultation actuellement avec l'Office des professions pour préparer la deuxième partie de la réforme. Est-ce que la ministre... quand même, vous devez bien avoir une idée de la feuille de route de quand ça pourrait être disponible parce que ça fait quand même partie du...

**Mme Vallée :** S'il y a une chose que j'ai apprise au cours de ces trois dernières années, que c'est toujours délicat de donner un échéancier précis pour des projets de loi, même lorsqu'on est très près, même lorsqu'on est très avancés. Alors, il y a quand même plusieurs chantiers actuellement en marche, et ce chantier-là avance bien, chemine bien. Et puis, dès qu'on sera prêts à procéder, ça me fera plaisir, ça me fera plaisir d'avancer. Parce que je dois vous dire, M. le Président, j'en profite pour indiquer que j'apprécie grandement nos échanges en commission parlementaire, je pense qu'on avance bien, et cette dynamique-là, bien, c'est au profit du public qu'elle est mise, et ça nous permet de cheminer et de faire vraiment avancer des dossiers concrets, des dossiers qui commandent d'être modernisés.

Donc, soyez sans crainte puis... Soyez sans crainte, là, dès qu'on sera plus près d'un échéancier, je partagerai tout avec mes collègues, parce que je pense qu'on joue pas mal à visière levée à date, depuis le début de nos travaux.

**Mme Jean :** Oui. Puisqu'on est en consultation, est-ce que je peux savoir combien de consultations ont été faites et auprès de quels ordres professionnels ont participé... Quels ordres professionnels ont participé aux consultations?

**Mme Vallée :** Je vais céder la parole à Me Dutrisac, qui a le fin détail des travaux, qui sont quand même assez substantiels.

**Le Président (M. Ouellette) :** Me Dutrisac.

**M. Dutrisac (Jean Paul) :** Oui, M. le Président. En fait, pour ce qui est du dossier de l'exercice en société, il y a un groupe de travail qui a été mis en place il y a quand même pas mal de temps. D'abord, c'est une demande du CIQ qui nous est arrivée à l'office de moderniser un peu, de revoir un peu les règles concernant l'exercice d'une profession en société par des professionnels. C'est un dossier... c'est une réalité qui existe dans le système professionnel depuis à peu près 10 ans. Alors, on voulait voir est-ce qu'on doit mettre à jour certaines dispositions. D'autant plus qu'il y avait aussi la commission Charbonneau qui a réfléchi sur cette question et qui est arrivée avec une recommandation pour que les ordres puissent encadrer les sociétés dans lesquelles les professions s'exercent.

Donc, il y a eu un groupe de travail qui a été mis en place par l'office. Bon. Les ordres qui font partie du groupe de travail, là, de mémoire, il y a les ingénieurs, bien évidemment, parce que c'était un ordre qui était aussi sous la sellette, là, à la commission Charbonneau. Il y a le Collège des médecins, il y a l'Ordre des pharmaciens, il y a l'Ordre des architectes, je crois. En tout cas, il y a une dizaine d'ordres qui ont participé aux travaux de l'office avec les professionnels responsables à l'office du dossier.

Et, pour ce qui est du volet justice disciplinaire, il y a un autre groupe de travail qui a été mis en place, où là j'ai invité des représentants d'ordres professionnels, mais de différentes fonctions. Donc, alentour de la table, il y avait des présidents d'ordre, dont... je me souviens, le président de l'Ordre des travailleurs sociaux était là. Il y avait des syndicats qui étaient aussi alentour de la table, parce que c'est une fonction importante au niveau de la justice disciplinaire. Il y a des secrétaires de conseil de discipline qui étaient autour de la table pour avoir, là, la réflexion la plus large possible sur comment on peut améliorer le système de justice disciplinaire. On avait déjà fait un énorme pas en avant en créant le Bureau des présidents des conseils de discipline, mais il reste quand même des choses à améliorer possiblement dans les fonctions importantes que sont syndicats, secrétaires de conseil de discipline, comités de révision, bon, etc.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la députée de Chicoutimi.

**Mme Jean :** Merci. Dans un autre ordre d'idées, j'aimerais savoir... À l'Office des professions, il y a des demandes de modification législative, des demandes de modification réglementaire qui sont déposées par les ordres professionnels. J'aimerais savoir combien de demandes sont actuellement en cours puis j'aimerais aussi savoir les délais de traitement moyens que ça prend ou quels sont les délais qui sont requis ou que l'Office des professions prend pour pouvoir donner une réponse aux ordres professionnels qui font ces demandes-là.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre.

**Mme Vallée :** Oui. Pour avoir la réponse la plus précise, là, je sais que l'information précise est en cours d'être transmise, alors...

**Une voix : ...**

**Mme Vallée :** D'accord. Alors, actuellement, là, au cours de l'exercice 2016-2017, on a la Chambre des notaires qui a présenté des demandes afin de modifier la Loi sur le notariat, l'Ordre des médecins vétérinaires du Québec, le Collège des médecins pour la Loi médicale, l'Ordre des chiropraticiens, l'Ordre des dentistes, les denturologistes...

**Mme Jean :** Est-ce que je pourrais avoir le nombre au lieu de l'énumération?

**Mme Vallée :** Le nombre de demandes de... On a une douzaine de demandes de...

**Mme Jean :** Qui sont en cours.

**Mme Vallée :** ...modification législative, et, pour ce qui est des demandes de règlement, on a 47 demandes de modification réglementaire, et, à travers ces demandes-là, il y a... La plupart des demandes sont en cours d'analyse à l'office. Il y en a quelques-uns, il y en a plutôt quatre, cinq, six, sept, qui sont soit publiés à titre de règlement ou publiés à titre de projet, mais... Et je vous dirais, là, qu'il y en a un certain nombre en cours d'analyse actuellement, donc, de demandes déposées entre avril 2016 et 2017. J'essaie...

**Mme Jean :** Mais je suis certaine que vous allez me les déposer, mais en cours on en aurait une cinquantaine pour les réglementaires puis une douzaine pour les législatives.

**Mme Vallée :** En fait, 16 demandes de modification législative, certaines qui seront traitées à travers le projet de loi n° 98, là, on n'est pas rendus là, mais on viendra apporter certaines modifications à des lois professionnelles suite à des demandes qui sont formulées et qui cadraient avec l'esprit du projet de loi n° 98.

**Mme Jean :** Est-ce qu'on a une idée du délai que ça prend normalement entre la demande d'un ordre professionnel et la réponse obtenue par l'Office des professions? Est-ce que ça prend entre six et huit mois, un an, deux ans? Est-ce qu'on a une idée du temps que ça peut prendre?

**Mme Vallée :** Je vous dirais que ça dépend des demandes de modification. Il y a des demandes...

**Une voix :** ...

**Mme Vallée :** Bien, c'est assez difficile parce qu'il y a des demandes de modification qui ne touchent qu'un ordre, donc qui sont propres à l'ordre professionnel, qui ne comportent pas d'enjeu particulier et donc qui...

**Mme Jean :** Il me reste une minute.

**Mme Vallée :** Bien, c'est parce que ça ne peut pas se répondre de façon aussi simple.

**Mme Jean :** D'accord. Je comprends.

**Mme Vallée :** Les modifications aux soins dentaires, au régime buccodentaire, il y a des demandes de la part des hygiénistes dentaires auxquelles on est confrontés à un refus total de la part d'autres ordres professionnels. Alors, il y a tout un travail pour amener ces gens-là vers une solution commune qui se fait et qui n'est pas toujours simple. Mais l'objectif, c'est d'en arriver avec une solution où l'ensemble des ordres professionnels vont avoir un degré de confort.

**Mme Jean :** Intéressant. Il nous reste tout juste une minute. Une question rapide. Il se passe quand même des choses importantes par rapport à la demande des ostéopathes pour leur reconnaissance en tant qu'ordre professionnel, et actuellement ils font face à des poursuites, et ça fait une problématique justement auprès du public, cette ambiguïté. Est-ce que l'office a l'intention de donner une réponse rapidement à cette demande-là?

• (11 h 20) •

**Mme Vallée :** Il y a actuellement une démarche qui est en cours. Il y avait en 2015 un groupe de travail qui a été mis sur place pour regarder les solutions possibles, et évidemment, compte tenu de l'impasse des pourparlers, je dirais, j'ai, le 23 mars dernier, demandé à Me Dutrisac vraiment de nous formuler une proposition, là, prochainement, pour statuer sur soit l'opportunité de créer un ordre ou de trouver une solution mitoyenne, puisque le comité qui avait été mis en place n'est pas arrivé à une décision qui était concluante. Et donc on devrait... Bon, les échanges ont lieu. Bon, vous savez comme moi, là, on mène aussi plusieurs chantiers à la fois, et je m'attends, là, à avoir des recommandations sous peu de la part de l'office.

**Le Président (M. Ouellette) :** Merci, Mme la députée de Chicoutimi. M. le député de LaFontaine.

**Mme Jean :** Merci.

**M. Tanguay :** Je vous remercie, M. le Président. Nous avons, je pense, 14 minutes, n'est-ce pas?

**Le Président (M. Ouellette) :** Ça devrait ressembler à ça, M. le député de LaFontaine.

**M. Tanguay :** Oui. Ça ressemble à ça. Parfait. Merci beaucoup.

**Le Président (M. Ouellette) :** Votre cadran et le mien sont différents.

**M. Tanguay :** Hein?

**Le Président (M. Ouellette) :** Votre cadran et le mien vont être différents.



**M. Tanguay** : Comment ça?

**Le Président (M. Ouellette)** : Parce qu'une partie de la réponse de la ministre vous a été imputée, M. le député de LaFontaine.

**M. Tanguay** : Oh! M. le Président, vous prenez des décisions sans m'en parler. Ce n'est pas grave, vu que c'est vous, là, puis vu que c'est pour la ministre, là, puis pour mes collègues, ça va me faire plaisir.

Bien, d'abord bienvenue, évidemment, aux gens qui accompagnent la ministre. Merci, Mme la ministre, d'être présente. Je voudrais saluer aussi mes collègues de la banquette ministérielle, mes collègues de l'opposition puis évidemment notre président.

J'aimerais vous parler, Mme la ministre, et à travers vous, M. le Président, du projet de loi n° 98, loi qui a pour nom Loi modifiant diverses lois concernant principalement l'admission aux professions et la gouvernance du système professionnel. Et je fais suite un peu aux discussions que vous avez eues avec notre collègue de Chicoutimi quant à l'importance, je pense... peut-être pas coup de barre, l'expression est peut-être un petit peu trop forte, mais mise à jour, bonifications qui seront apportées, entre autres, entre autres, au Code des professions. Et, en 2012, si on fait un peu l'historique, décembre 2012, l'Office des professions a entamé des travaux de réflexion en vue de préparer un projet de loi. Et le projet de loi n° 98 qui est présentement sous étude, le projet de loi n° 98, je pense que vous avez... il y a eu l'occasion d'en discuter beaucoup de jours avec nos collègues — mais je reviendrai — des oppositions. Ça fait 18 jours, je ne vous l'apprends pas, que vous êtes en étude article par article, alors on peut reconnaître, de façon diplomatique, qu'il y a un grand intérêt de la part de l'opposition sur ce projet de loi là puisque ça fait 18 jours, imaginez-vous, M. le Président, que vous le bonifiez tantôt avec des amendements qui sont adoptés, mais tantôt avec des amendements et sous-amendements qui sont rejetés et qui peuvent être évidemment, puis c'est nos règles qui le permettent, représentés sous différentes formes. Mais ce n'est pas grave, vous faites le débat pareil, même si ça fait deux mois et demi que vous travaillez sur ce texte qui est important.

Que veut ce texte? Puis j'aimerais vous entendre là-dessus. Le projet de loi n° 98, donc réforme importante du Code des professions et qui aura un impact, si d'aventure il est adopté un jour, sur les ordres professionnels et sur le Conseil interprofessionnel du Québec.

Le premier volet touche à la gouvernance, gouvernance de l'Office des professions, gouvernance, également, et organisation des ordres professionnels. Puis ce n'est pas anodin, ce qu'on dit là. Je veux dire, il y a beaucoup d'actualité qui a été influencée par ce qui se passait au sein des ordres professionnels ou par les agissements des professionnels, et c'est important donc que les ordres puissent jouer leur rôle. C'est important, et ce n'est pas anodin, puis ça a un impact direct dans bien des dossiers qu'il y ait bonification de la gouvernance des ordres. Et également, ultimement, on parle de l'admission aux professions qui est revisitée et dont l'encadrement est bonifié par le projet de loi n° 98.

Ce qui est notamment proposé : d'obliger les ordres professionnels à se doter de codes d'éthique pour leurs administrateurs. Ça, ce n'est pas anodin. On parle beaucoup d'éthique ces jours-ci, ces mois-ci, ces années-ci. Bien, l'importance du projet de loi n° 98, encore une fois si d'aventure il est adopté un jour, parce que ça fait 18 jours que vous en débattiez avec les collègues de l'opposition, bien, faire en sorte que, oui, les administrateurs des ordres professionnels, ils aient l'obligation de se doter d'un code d'éthique. Ça, on le veut, on le veut puis on espère y arriver un jour.

Également, optimiser le fonctionnement des conseils d'administration des ordres professionnels notamment quant à leur composition : Qui est membre des conseils d'administration des ordres professionnels? Et également pour assurer une plus grande représentativité du public. C'est ce que veut le projet de loi n° 98 : augmenter, bonifier cette représentation-là du public.

Troisième volet de ce qui est proposé : renforcer la compréhension des règles d'éthique et de déontologie. On a dit : Faire en sorte que les membres des conseils d'administration se dotent obligatoirement d'un code d'éthique. C'est une chose, mais faire en sorte que les membres des ordres professionnels... bien, évidemment, faire en sorte qu'ils aient une compréhension, à la fine pointe et mise à jour régulièrement, des règles d'éthique et déontologiques qui s'appliquent à leurs professions.

J'en ai parlé, le projet de loi, vous l'avez déposé, Mme la ministre, le 11 mai 2016, un projet de loi qui a eu l'occasion de faire l'objet de présentations, de consultations particulières. Ça, ça s'est fait en août et septembre 2016, sur six jours. Et depuis, donc, je l'ai mentionné, le 15 février, depuis deux mois et demi, vous êtes, depuis 18 jours, en article par article sur ce projet de loi là qui est important, qui a un impact et qui fait écho notamment des propos que vient de tenir ma collègue de Chicoutimi, des questionnements par rapport aux ordres professionnels, et donc qui vise à bonifier notre encadrement réglementaire.

Alors, j'aimerais vous entendre, Mme la ministre, sur le projet de loi n° 98. J'aimerais vous entendre peut-être, brièvement... Parce qu'évidemment l'objectif de ma question, ici, n'est pas de commenter, qualifier le comportement de mes collègues. Je ne pourrais pas le faire, au point de vue réglementaire, puis je pense qu'ils savent ce qu'ils ont à faire, puis ils le font très bien, puisque ça fait 18 jours que vous êtes article par article sur le projet de loi. Alors, je ne le fais pas, je ne vais pas là-dedans. Mais j'aimerais vous entendre brièvement, pour ce que vous pouvez m'en dire, de commenter quant à votre perception de l'avancement des travaux de ce projet de loi là, mais aussi de brosser peut-être un tableau, vous, dans votre rôle de ministre, quant à l'importance du projet de loi n° 98. Qu'est-ce qu'il va apporter, et pourquoi on a besoin de ça au Québec? Ce serait ma question.

**Le Président (M. Ouellette)** : Juste avant, Mme la ministre, compte tenu... Vous savez comment la présidence est factuelle. Pour les besoins des collègues, nous avons 19 séances de travail de faites. On est rendus à l'article 59, et il y a 63 h 30 min de travaux qui ont été consacrées à l'étude du projet de loi n° 98.

Je vous donne la parole.

**M. Tanguay** : Merci beaucoup.

**Mme Vallée** : Merci beaucoup. Alors, effectivement, le projet de loi n° 98, c'est un projet de loi qui est important, important parce qu'il vient répondre à un certain nombre de préoccupations, un certain nombre de besoins. On vient revoir la gouvernance des ordres professionnels, la gouvernance de l'office, la gouvernance du CIQ, du Conseil interprofessionnel du Québec. Donc, en soi, on modernise un peu une gouvernance qui avait été mise en place il y a plus de 40 ans. C'est normal, les règles de bonne gouvernance ont évolué. Il est important d'être à la page et aussi de se coller sur les bonnes règles de gouvernance. C'est aussi une recommandation qui avait été formulée par la commission Charbonneau. Parce que, dans la commission Charbonneau, il y avait un certain nombre de recommandations qui touchaient les ordres professionnels, la gouvernance des ordres, alors 98 s'y attaque.

98 vient aussi, par le biais de certaines dispositions, s'attaquer à la problématique à laquelle font face bon nombre de candidats aux admissions, de candidats aux ordres professionnels. Qu'ils proviennent de l'étranger ou du Québec, il y a des obstacles pour la reconnaissance des compétences, la reconnaissance des acquis. Et ça, je pense que c'est une situation factuelle qui est reconnue par l'ensemble des parlementaires. On a peut-être parfois des opinions différentes sur le chemin à prendre pour arriver à la solution où on verra une meilleure intégration. Mais, chose certaine, le projet de loi vient quand même changer bon nombre de choses.

• (11 h 30) •

Dans un premier temps, on vient accorder une plus grande compétence, un plus grand spectre d'intervention au commissaire aux plaintes, que l'on renommera, une fois le projet de loi adopté, Commissaire à l'admission. Donc, commissaire qui se penche sur les différents défis, les problématiques qui sont soulevées par les candidats qui souhaitent voir reconnaître leurs compétences et qui souhaitent intégrer un ordre professionnel. Alors, on vient...

Le commissaire aux plaintes a été créé il y a de ça un peu plus de sept ans. Donc, fort de son expérience et fort de l'expérience des sept dernières années, on a constaté qu'il y avait des limites dans son spectre d'intervention qui n'étaient pas dans le meilleur intérêt des candidats à l'accession à la profession. Il a soulevé un certain nombre de problématiques qui nous permettent peut-être d'apporter des amendements et d'apporter des solutions, à travers nos modifications au Code des professions, pour vraiment s'assurer que le traitement qui est accordé à une demande de reconnaissance soit le même, qu'il n'y ait pas de filtre différent, que ce soit un traitement objectif. Et on a mis en place une série de mesures pour atteindre cet objectif-là.

On a aussi institué le pôle de coordination, donc, qui est la structure à travers laquelle les ordres mais aussi les autres acteurs de la reconnaissance des compétences peuvent se parler et venir discuter des enjeux et des défis. Le pôle de coordination avait été mis en place, c'est d'ailleurs une recommandation de la commission Bouchard-Taylor. Bien, la commission Bouchard-Taylor ne parle pas nécessairement du pôle de coordination, mais ce qu'il recommandait, c'est qu'il y ait une instance où les principaux intéressés abordent les problématiques auxquelles font face les nouveaux arrivants qui cherchent à intégrer le système professionnel.

Alors, c'est le pôle qui a été mis en place, que l'on a institué pour lui donner un caractère plus officiel et auquel on a greffé des partenaires supplémentaires. Vous le savez, dans le domaine de la reconnaissance des compétences, et on l'a entendu, la problématique, elle interpelle plusieurs acteurs. Les problématiques interpellent les ordres, interpellent les maisons d'enseignement, interpellent parfois l'Office québécois de la langue française, va interpeler, dans certains cas, un ordre bien spécifique ou peut interpeler aussi une maison d'enseignement privé. Donc, il y a plusieurs intervenants qui ont probablement un rôle à jouer dans le processus. Alors, amener ces gens-là à se parler et à aborder ces problématiques-là permet d'identifier les solutions et d'y apporter rapidement une réponse.

Alors, le projet de loi prévoit ça. Le projet de loi va aussi venir modifier un certain nombre de lois professionnelles, on y reviendra, notamment la Loi sur le notariat, on le voit en fin de loi. Et on aura aussi d'autres amendements à apporter puisque — je suis bien heureuse de l'annoncer — j'avais discuté avec mes collègues, avec ma collègue de Chicoutimi, avec le collègue de Borduas, suite à une demande qui avait été formulée par le Collège des médecins, de venir encadrer l'inconduite sexuelle. Alors, les travaux du comité ont très bien cheminé depuis le mois d'octobre dernier, et donc je serai en mesure, lors de nos prochaines séances, de vous soumettre des propositions d'amendement. Il y a vraiment un travail important qui a été fait, et, bien qu'on abordera la justice disciplinaire dans un autre cas, je pense que la question des inconduites sexuelles mérite une attention rapide, et on pourra y voir ensemble.

Puis je sais aussi qu'à travers nos échanges en commission parlementaire, il y a des demandes de bonification. Je vous dirais qu'au début le départ est un petit peu comme le départ d'une voiture en hiver, le moteur ronronnait, mais ronronnait tranquillement. Mais le printemps est arrivé, alors je sens que la vitesse s'est accentuée.

**M. Tanguay** : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, je suis heureux d'entendre ça, finalement, que les travaux, finalement, vont bon train, ils vont avancer parce que... Puis ça, c'est venu me chercher quand vous avez mentionné que le projet de loi n° 98 fait suite et donne suite à deux rapports dont on parle beaucoup au Québec ces dernières années, le rapport Bouchard-Taylor puis le rapport de la commission Charbonneau. Donc, comme gouvernement, d'avoir inclus des modifications législatives qui prennent acte de ces recommandations-là, ce n'est pas peu dire.

Et, au-delà du sensationnalisme, et des résumés, et des idées reçues que certains véhiculent dans les médias, dont certains élus, ces rapports-là, des suites en sont données de façon tangible. Bouchard-Taylor, commission Charbonneau, bien, adoptons le projet de loi n° 98. Oui, on peut le bonifier par des amendements qui tiennent la route et des amendements qui visent justement à l'améliorer. Mais je pense que ce n'est pas peu dire, en ce sens-là.

Et j'aimerais que vous me référerez... Il y a 60 recommandations. Je ne veux pas vous prendre de court, là, mais lesquelles recommandations, de façon un petit peu plus particulière... À quelles recommandations donnez-vous suite, quant

au rapport Charbonneau, dans le contexte du projet de loi n° 98? Ce n'est pas anodin et ça viendrait peut-être déboulonner certaines idées reçues que des gens aiment beaucoup véhiculer dans les médias puis qui sont fausses, M. le Président. Je pense que c'est important de le mentionner.

**Le Président (M. Ouellette) :** J'en aurais peut-être une à vous suggérer, M. le député de LaFontaine. Mme la ministre, vous avez 30 secondes pour... vous nous donnez quelques numéros...

**Mme Vallée :** Recommandations n°s 29, 30, 37, 9, 8, et on travaille sur n° 27 qui... Bien, en fait, on a fait n° 27, qui est la reddition de comptes standardisée à travers un projet de règlement.

**Le Président (M. Ouellette) :** Des complémentaires? Parce que vous en avez six, là. Merci, Mme la ministre. M. le député de Granby.

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président. Salutations aux collègues ministériels, Mme la députée de l'opposition officielle, Mme la ministre, à ceux qui vous accompagnent.

Vous avez parlé... Moi aussi, je vais revenir, peut-être, vous allez me répondre par l'entremise du projet de loi n° 98, mais sur une situation que vous avez mentionnée rapidement, les inconduites sexuelles. Et je pense que tout le monde a été, l'automne dernier, assez fâché de voir... et puis je vous énumère la situation du Dr Roger Hobden. Souvenez-vous de ce fameux docteur qui a avoué avoir eu des relations sexuelles avec une mineure de 17 ans, a avoué aussi avoir eu deux autres relations sexuelles avec des patientes majeures.

Vous avez dit tantôt : Ça va prendre une intervention rapide. Quand le Collège des médecins dit... le président du Collège des médecins dit que l'inconduite sexuelle n'est pas assez punie, l'heure est grave. Je me pose, moi aussi, des questions à savoir comment ça se fait qu'un docteur peut être radié seulement 15 mois dans une situation comme celle-là. Et je veux rapidement comprendre, dans le projet de loi n° 98... Je sais que vous avez travaillé pas mal d'heures dans les dernières semaines, sinon les deux derniers mois sur ce projet de loi. Quelles sont vos intentions sur le n° 98? Est-ce que, pour vous, on doit bonifier, comme opposition, ces cas particuliers pour être capables de prendre acte d'une chose qui ne devrait plus arriver?

Malheureusement, ça va peut-être arriver encore, mais il faut comprendre que ces victimes, ces personnes qui ont été — personnellement, je pense — traumatisées, de voir un syndic qui nous dit : Bien, 15 mois, vous repartez à la maison, puis vous pouvez revenir quelques mois plus tard... Je pense que vous, Mme la ministre, vous êtes sûrement, sûrement, sûrement apte à nous répondre puis à nous dire que vous prenez la situation au sérieux et quelles sont vos intentions sur le n° 98, donc, là-dessus. Est-ce que vous considérez qu'il serait opportun de déposer des amendements pour répondre de ça rapidement?

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre.

• (11 h 40) •

**Mme Vallée :** Tout à fait, M. le Président. Alors, comme mon collègue de Granby, comme plusieurs collègues ici, j'ai été touchée lorsque j'ai pris connaissance de la situation. J'ai été interpellée par le président du Collège des médecins, à qui j'ai indiqué que je profiterais de la fenêtre que nous offre 98 pour venir apporter des modifications au Code des professions, puisque les décisions rendues ont été rendues sur la foi d'un code qui remonte quand même à 40 ans.

Alors, suite à ça, j'ai d'abord vérifié auprès de notre collègue de Chicoutimi et notre collègue de Borduas leur ouverture à utiliser le véhicule du projet de loi n° 98 pour pouvoir aller de l'avant et déposer des amendements qui viendraient répondre à cette problématique-là. Par la suite, j'ai donné mandat aux équipes de l'Office de travailler sur ce projet de loi là. J'ai eu des échanges avec la présidente du CIQ, Mme Desrosiers, parce qu'évidemment toute modification législative fait aussi l'objet de pourparlers avec le Conseil interprofessionnel.

Donc, ça, c'est en octobre et il y a eu mise en place d'un comité en collaboration avec le Conseil interprofessionnel et les ordres professionnels pour discuter de cette question-là. Parce que la demande du Collège des médecins, c'est de venir sanctionner les inconduites sexuelles pour les professionnels de la santé un peu sur le modèle de l'Ontario.

Par contre, je me suis permise de demander qu'on regarde le milieu professionnel dans son ensemble, parce que des inconduites sexuelles, il y en a aussi... il ne faut pas limiter aux professionnels de la santé. Oui, les professionnels de la santé ont une relation vraiment particulière, intime avec leurs patients, avec leurs patientes, mais les professionnels aussi ont parfois des rapports avec des stagiaires, des rapports avec des tiers, qui méritent aussi qu'on vienne sanctionner toute forme d'inconduite sexuelle.

Alors, je vais présenter, là... On m'a soumis, bien récemment, là, des propositions d'amendement suite aux travaux. Alors, je vais les déposer lors de notre prochaine séance. Même si on n'est pas nécessairement rendus là dans l'étude du projet de loi, je vais quand même les déposer pour que mes collègues puissent en prendre connaissance et puissent me faire part de leurs commentaires.

Donc, pour moi, là, ça, c'est un enjeu qui transcende la partisanerie. Je pense qu'on a tous été interpellés par cette question-là, et il y a lieu d'apporter des modifications au Code des professions. Puis je remercie le Dr Bernard d'avoir mis la table pour que nous puissions aller de l'avant. Alors, évidemment, il y a un travail qui sera fait, mais on pourra très rapidement, je l'espère, vous présenter des projets... des propositions d'amendement fort intéressantes. L'Ontario a été une inspiration, mais qui n'est pas totale...

**Une voix : ...**

**Mme Vallée :** Oui, excuse-moi. C'est parce que je suis... c'est un dossier qui est passionnant.

**M. Bonnardel :** Non, mais c'est... Je n'ai pas beaucoup de temps, mais je veux juste avoir au moins un peu plus de précision, si vous le permettez, M. le Président.

**Le Président (M. Ouellette) :** Oui.

**M. Bonnardel :** Vous parlez de l'Ontario, bon, qui, elle, a une loi assez sévère. Bien, j'ai une question, sous-question, là. D'accord avec le Dr Bernard qui dit que les peines ne sont pas assez sévères. Avez-vous l'intention d'aller aussi loin que l'Ontario? Et il me reste peut-être cinq minutes, si vous êtes lente dans votre réponse. Vous déposez des amendements, je suis content d'entendre ça, mais est-ce qu'il y aura des consultations pour ces amendements, ou vous nous dites, à nous, les oppositions : Bien, on va prendre le temps d'en discuter, on va regarder ça, puis, à la limite, on va essayer d'améliorer ces amendements? Puis là je vous ai posé trois questions en même temps, là.

**Mme Vallée :** On a fait des consultations préalables. Donc, les ordres professionnels, le CIQ ont été consultés pour nous donner un peu les zones de confort, pour aussi soulever les questions ou les enjeux que certaines mesures pourraient soulever. Alors, on verra, là, sur la foi des amendements, ce qui est nécessaire. Moi, je pense que c'est quand même... ce qui sera présenté, c'est quelques choses avec lesquelles on aura un degré de confort. L'objectif n'était pas d'arriver, de déposer des amendements qui nécessiteraient une autre consultation. Ce n'était pas ça. C'était justement de travailler proactivement — et je sais que le CIQ... bien, le CIQ, d'ailleurs, m'a écrit pour me demander d'apporter des modifications législatives — et de profiter de la fenêtre d'opportunité que nous présentait 98. Mais, dès qu'on sera en mesure de soumettre les projets d'amendement, je vais le faire, parce qu'il ne faut pas... Oui, il faut travailler, il faut bien travailler, il faut bien faire les choses, mais il faut aussi éviter de prolonger inutilement aussi les démarches. Alors, c'est de trouver le juste milieu puis l'équilibre entre tout ça.

**M. Bonnardel :** O.K. Vous avez répondu à une question, c'est excellent. Considérez-vous que M. Bernard, président du Collège des médecins, a raison quand il dit que les peines ne sont pas assez sévères?

**Mme Vallée :** Je pense qu'il y a, dans certaines circonstances, lieu d'être... que le message soit plus clair. Je pense que le code a quand même été rédigé il y a 40 ans, et ça mérite d'être vu. Et là-dessus ça fera partie des propositions d'amendement qu'on vous présentera.

**M. Bonnardel :** Est-ce que, pour vous, d'aller, comme le collège le souhaiterait, aussi loin à changer la loi pour adopter la même sanction minimale en Ontario, qui dit qu'un médecin devrait perdre son permis pour au moins cinq ans... est-ce que, pour vous, c'est une avenue qui est à voir? J'imagine, vous ne me le direz peut-être pas, mais j'imagine que vous avez discuté avec le collège, avec le président, vous regardez certaines situations, jusqu'où on peut aller puis...

**Mme Vallée :** À partir du moment où on ouvre l'ensemble des ordres professionnels, il y a certaines nuances qui doivent être faites, des contextes, il y a une foule de considérations. Mais je n'exclus pas qu'on ait des seuils très sévères pour venir serrer la vis lorsqu'on en a besoin. Mais il faut comprendre que, parfois... La loi ontarienne ne permet pas de nuances, par exemple, dans le cadre d'un professionnel qui entretient une relation sérieuse, une relation amoureuse avec quelqu'un. C'est là qu'il y a peut-être des nuances à faire, lorsque, malgré les impératifs professionnels, il y a des relations qui se créent et il y a par la suite une vie qui se forme, une famille qui se forme. Il faut voir aussi comment on peut arriver à pallier... à concilier le message de réprobation lorsqu'on est face à des situations comme celles avec laquelle vous avez mis la table pour vos interventions et un cas complètement autre où on a deux adultes qui se rencontrent dans un milieu professionnel, dans un contexte professionnel et pour qui il y a un coup de foudre qui s'enclenche et une vie de famille et une relation qui est heureuse et saine.

Alors, il faut juste faire la part des choses. Ce n'est pas tout à fait le... En Ontario, là, c'est vraiment noir ou blanc à partir d'une série d'actes définis. Alors, il y a lieu de faire les choses... Et le CIQ là-dessus nous a sensibilisés à une modulation qui pourrait peut-être être intéressante.

**M. Bonnardel :** C'est quand même un signal... Peut-être une dernière question, là. C'est quand même un signal, bien, que l'Ontario envoie. Ça, je pense qu'il ne faut pas prendre ça à la légère.

**Mme Vallée :** Je suis d'accord. Je suis d'accord.

**M. Bonnardel :** Puis rapidement, si vous nous dites : O.K., on va vous donner des amendements, et les oppositions pourront évaluer ces amendements, travailler avec vous — ce que je considère très, très bien — vous êtes restée indépendante dans ces futurs amendements que vous allez déposer pour que les peines soient plus sévères, ou vous avez tâté le pouls avec le Collège des médecins, ou vous êtes restée... Si vous me dites : Il n'y a pas de... dans le sens où on a déjà fait nos consultations, on ne reviendra pas là-dessus, on vous donne les amendements, et les oppositions vont travailler, vous, vous êtes restée indépendante dans ce que vous allez déposer? Le collège, il n'est pas au courant de ce que vous...

**Mme Vallée :** Le collège fait partie du comité.

**M. Bonnardel** : O.K., O.K., O.K.

**Mme Vallée** : Alors, évidemment, il n'était pas question de travailler sur ces enjeux-là...

**M. Bonnardel** : ...en retrait puis...

**Mme Vallée** : ...sans que le collègue soit mis de côté. J'ai parlé avec le Dr Bernard la semaine dernière, pas plus tard que la semaine dernière, pour lui dire : Ça avance bien. On devrait vous présenter des choses sous peu, on devrait déposer des amendements. Donc, le libellé fin des amendements, ils ne les ont pas actuellement, mais ils ont été consultés sur l'esprit dans lequel on devait prendre cette question-là et la façon dont on devait les aborder, les questions que tout ça soulevait. Donc, ils ont un représentant au comité, et on ne travaille pas... On ne les laisse pas dans l'ombre, pas du tout, au contraire.

**Le Président (M. Ouellette)** : Merci, M. le député de Granby. Je retourne... M. le député de LaFontaine.  
• (11 h 50) •

**M. Tanguay** : Oui, merci, M. le Président. Alors, je trouve ça intéressant, l'échange que Mme la ministre a eu, entre autres, avec la collègue de Chicoutimi, le collègue de Granby comme quoi qu'en période de crédits, évidemment, on aborde des sujets qui, même s'ils ne sont pas au coeur de l'actualité du jour, préoccupent les gens puis participent de l'administration publique. Alors, n'en déplaise à certaines personnes, ce qui est dit en crédits est pertinent, important, a un impact sur les gens et découle des différents aspects que vous abordez, vous, comme ministre de la Justice, qui ne sont pas toujours sous la loupe des médias dans l'heure, mais qui reviennent périodiquement, qui sont importants.

Puis là je veux vous parler du conseil de discipline au sein des ordres professionnels. Conseil de discipline au sein des ordres professionnels, il y a évidemment, on le sait, 46 ordres professionnels et différents éléments qui sont venus bonifier la façon de faire. Lorsque l'on dit : Bien, il y a un professionnel qui aurait mal agi, il y a un code de discipline, code de déontologie, à ce moment-là, quel est le processus interne pour faire cheminer une plainte? Comment la décision sera rendue? Par qui? Et tout ça, ce sont des questions importantes et, vraiment, qui ont un impact.

Alors, des ordres professionnels, le conseil de discipline, d'abord c'est important de comprendre, puis j'aimerais vous entendre, que c'est un organisme de nature quasi judiciaire. Donc, il jouit d'une indépendance dans son champ d'action et il peut être comparé à un tribunal administratif. Il y a déjà des gestes qui ont été posés. J'aimerais vous entendre là-dessus, quant aux bonifications notamment via des modifications au Code des professions, des gestes qui ont été posés et des gestes qui sont proposés, et également vous entendre sur l'importance de rappeler que le comité... il y a un comité qui existe, qui vise à nommer les présidents des conseils de discipline. Donc, d'abord quant à l'aspect... puis je reviendrai un peu plus tard sur d'autres aspects, mais l'aspect constitution des conseils de discipline au sein des différents ordres professionnels, comment ça fonctionne? Quel cheminement a été fait jusqu'à maintenant? Et je pense, entre autres, à l'adoption du projet de loi n° 51, dont on aura l'occasion peut-être de parler un peu plus tard. Mais, si vous pouviez nous expliquer comment ça fonctionne, le conseil de discipline, puis qu'est-ce qui a été mis de l'avant comme bonifications, et par la suite j'aurai d'autres questions sur la suite des choses, lorsqu'un dossier est amené devant un conseil de discipline, ce qui n'est pas anodin, ce qui touche la vie de bien des gens.

**Le Président (M. Ouellette)** : Mme la ministre.

**Mme Vallée** : Merci. Ici, dans cette Assemblée, en 2013, on a adopté la loi qui est venue modifier le Code des professions pour venir créer le Bureau des présidents des conseils de discipline. Et cette loi-là, elle est entrée en vigueur en 2013. En fait, elle a été adoptée un peu plus tôt, mais elle est entrée en vigueur en 2013. Et c'est un bureau qui est composé d'au plus 20 présidents, qui exercent des fonctions à temps plein, des fonctions juridictionnelles à temps plein, et qui sont nommés pour une période de plus de cinq ans.

L'objectif qui était visé par la loi, c'était vraiment de mettre en place une nouvelle façon, là, de venir gérer les plaintes disciplinaires puis aussi de venir répondre à certaines problématiques, qui, encore une fois, avaient été soulevées dans les médias, où on avait des gens, des présidents, des présidentes de conseils de discipline qui prenaient un temps fou à rendre des décisions, et, pendant ce temps, on a des professionnels qui vivent le stress de la décision, mais on a surtout des gens, des citoyens, des citoyennes qui aussi vivent tout le stress causé par l'attente d'une décision concernant leurs dossiers.

Et il y a eu quand même toute une réflexion sur la façon d'assurer que les traitements des plaintes se fassent d'une façon... avec beaucoup de célérité. Donc, on a procédé à la nomination du Bureau des présidents des conseils de discipline. La sélection des candidats s'est faite suivant un règlement, le Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des présidents des conseils de discipline des ordres professionnels. On a abordé beaucoup la question des nominations, au cours des crédits, au sein des tribunaux judiciaires, alors le règlement prévoit qu'il y a un comité de sélection complètement indépendant qui va analyser les dossiers, qui va analyser les demandes, qui va également dresser une liste des personnes qui sont déclarées aptes pour exercer la fonction de président de conseil de discipline, et c'est le comité indépendant qui est entièrement responsable de la procédure de sélection. Donc, cette procédure se fait de façon tout à fait objective, et l'office n'apporte qu'un soutien administratif au comité, l'office ne prend pas part à la sélection.

Et donc, à l'été 2015, j'ai pu procéder aux nominations et constituer l'équipe du bureau, qui est présidé par Me Marie-Josée Corriveau, qui est à ma droite, elle est présidente en chef, et également elle est accompagnée de Me Daniel Lord, de Me Guy Giguère, Me Lyne Lavergne, Pierre Sicotte, Caroline Champagne, Julie Charbonneau, Jean-Guy Légaré, Lydia Milazzo, Chantal Perreault et Mes Giroux-Del Zotto et Georges Ledoux.

Alors, c'est une équipe hyperdynamique, et, si vous me permettez, M. le Président, je céderai la parole à Me Corriveau afin de nous expliquer un petit peu le quotidien, en quelques minutes, le quotidien et aussi le volume de dossiers qui ont été traités depuis 2015, qui est assez impressionnant si on regarde ce qui se faisait auparavant.

**Le Président (M. Ouellette) :** Me Corriveau, vous identifier pour les besoins de l'audio.

**Mme Corriveau (Marie-Josée) :** Alors, bonjour. Marie-Josée Corriveau. Ça me fait plaisir de prendre la parole ce matin, je vous remercie, Mme la ministre.

Alors, effectivement, quand j'ai été nommée présidente en chef, en juillet 2015, j'avais un travail de redressement à faire, parce qu'effectivement, comme Mme la ministre vient de le dire, on entendait beaucoup de problématiques dans les médias au niveau des délais, notamment, de délibéré et de traitement de plainte, ce qui ne favorisait pas la protection du public, alors que c'est la mission des conseils de discipline.

Alors, le bureau a été mis en marche à mon arrivée, là, en juillet 2015, et, juste pour vous dire, depuis juillet 2015, donc depuis la création du Bureau des présidents des conseils de discipline, on a eu à traiter 1 311 plaintes. Ce qui veut dire que, juste pour particulariser un peu ce chiffre-là, durant l'exercice financier 2015-2016, donc dans la première année d'exercice du Bureau des présidents des conseils de discipline, moi, j'ai eu à gérer 802 plaintes. On avait une encaisse de 484 plaintes, donc des plaintes qui étaient déjà existantes, qu'il fallait traiter, puis on a eu 318 nouvelles plaintes, mais sur une fenêtre de huit mois, hein, parce que la première année, donc, n'a pas commencé, là, le 1er avril comme l'année qui vient de se terminer. Et, dans l'année financière qui vient de se terminer, donc l'année 2016-2017, on a eu 509 nouvelles plaintes. Au 31 mars 2017, on a réussi à terminer 663 plaintes. Ça fait beaucoup de chiffres, là, mais juste pour vous dire qu'avec la nouvelle année, l'année 2017-2018, là, qui commence, on a une encaisse maintenant de 648 plaintes puis, si la tendance se maintient, on prévoit, là, qu'il va avoir encore une fois 500 nouvelles plaintes.

Donc, on est loin de l'estimation qu'on avait, parce qu'avant, comme il n'y avait pas, justement, de centralisation de tous les conseils de discipline, c'était très difficile d'avoir une évaluation, une estimation exacte de la lourdeur ou de l'importance du travail des conseils de discipline, ce qui... par la création du bureau des présidents, moi, je suis à même de voir ce qui en est.

Juste pour vous dire combien... Dans la dernière année, donc dans l'exercice financier 2016-2017, le Bureau des présidents des conseils de discipline a tenu 919 jours d'audition et a rendu 672 décisions lors de cette année financière là. Et ce qu'il faut comprendre également, que ce n'est pas juste... les décisions qu'on a à prendre, ce n'est pas juste des décisions sur culpabilité ou sur sanction, parce qu'il y a énormément, également, de requêtes incidentes qui sont présentées, des requêtes en arrêt de procédure, différents moyens préliminaires, des requêtes en récusation, bon, etc. Juste pour vous donner une idée, on a rendu 352 décisions sur culpabilité et sanction. Quand je dis «culpabilité et sanction», ça veut dire : il y a eu des plaidoyers de culpabilité, et donc l'audition a procédé en même temps à la culpabilité et à la sanction. Il y a eu 104 décisions sur culpabilité, 66 décisions sur sanction, donc il y a eu des décisions sur culpabilité, par la suite il y a eu des décisions sur sanction. Il y a eu 140 décisions sur requête. Donc, c'est un aspect qui n'est pas à négliger. Il y a eu six décisions qui portaient en vertu de l'article 149.1 du Code des professions, ça, c'est quand un professionnel a été condamné, par exemple, au criminel et il s'agit de déterminer s'il y a un lien avec l'exercice de la profession. Puis...

**M. Tanguay :** Me Corriveau.

**Mme Corriveau (Marie-Josée) :** Oui?

**M. Tanguay :** Oui, Me Corriveau, si le président me permet, j'aimerais vous poser une question.

**Le Président (M. Ouellette) :** Bien, oui, je vous le permets. Il vous reste trois minutes.

**M. Tanguay :** Les chiffres, en termes de délais...

**Mme Corriveau (Marie-Josée) :** Oui, j'arrive...

**M. Tanguay :** ...aujourd'hui, puis vous pouvez peut-être le ventiler selon le type de recours, mais ma question, c'est de savoir : Les délais, quels sont-ils? Puis est-ce qu'on s'en va en les réduisant?

**Mme Corriveau (Marie-Josée) :** Bien sûr. C'est sûr et certain qu'on s'en va en les réduisant. Moi, j'ai mis sur pied un système d'alerte, de contrôle, je suis tous mes présidents de façon quotidienne et très, très rigoureuse justement au niveau des délais.

Juste pour vous donner un aperçu des délais que nous avons eu pour l'année 2016-2017, bien sûr il s'agit d'une moyenne, là, parce qu'on ne peut pas y aller dans le détail, donc il s'agit d'une moyenne de délai, donc, pour les décisions sur culpabilité et sanction, on a une moyenne de 77 jours de délibéré — c'est sûr qu'il y en a qu'il y a moins de jours, ou il y en a qui ont plus de jours, comme je vous le dis, c'est une moyenne, donc, 77 jours, ce qui est excellent; pour les décisions sur culpabilité, donc, complexité un peu plus grande évidemment, une moyenne de 96 jours de délibéré; décision sur sanction, une moyenne de 71 jours; les décisions en vertu de 149.1, une moyenne de 57 jours; les décisions sur requête, 53 jours. Et là-dessus je fais une parenthèse : on a eu durant l'année 17 demandes de radiation provisoire. Ça, c'est des requêtes qui sont jugées d'urgence pour radier le professionnel. Délai : moins de 30 jours, dont la moitié même moins de 15 jours de délibéré pour ces requêtes en radiation provisoire...

**M. Tanguay :** Me Corriveau, parce qu'il reste peu de temps, puis je veux juste comprendre, quand vous dites «délibéré», c'est quand la cause a été entendue et le délai pour que la décision soit rendue?

**Mme Corriveau (Marie-Josée) :** Soit signée.

• (12 heures) •

**M. Tanguay :** O.K. Puis quels sont les délais du moment où je dépose une plainte et que j'ai une décision incluant le délibéré?

**Mme Corriveau (Marie-Josée) :** Là, je n'ai pas le chiffre avec moi, mais il faut comprendre que ça, c'est sûr que c'est quand même plusieurs mois, hein? Parce qu'un dossier ne se termine pas... On reçoit la plainte, en principe, on doit fixer l'audition de ces plaintes-là...

**M. Tanguay :** De telles statistiques existent-elles?

**Mme Corriveau (Marie-Josée) :** Oh! elles existent très certainement, parce que, dans le rapport annuel que j'ai produit l'année passée, ces informations sont là, et, dans le rapport annuel que je produirai cette année, parce que, là, évidemment on est dans la compilation de ces informations-là, ça fera certainement partie du rapport annuel cette année.

**M. Tanguay :** Et je vous invite effectivement — puis vous faites, je crois, très bien votre travail — je vous invite effectivement à étayer ces statistiques, parce que c'est important. Quand on dit «avoir accès à la justice», c'est quand le justiciable se présente, il dit : Bon, bien, je prends mon courage à deux mains; mon dossier n'est peut-être pas parfait, complet, mais il se bonifiera avec le processus. Parce que la procédure civile, entre autres, les procédures pénales et disciplinaires participent du fait de bonifier un dossier. Mais, moi, comme justiciable, quand je dépose ma plainte et j'ai une décision, c'est surtout ce délai-là qui personnellement m'intéresse beaucoup. Puis je vous invite peut-être à parfaire l'historique, l'évolution historique, puis aussi les statistiques de délai.

**Mme Corriveau (Marie-Josée) :** ...vous avez tout à fait raison, c'est prévu.

**M. Tanguay :** Parfait, merci beaucoup.

**Mme Corriveau (Marie-Josée) :** C'est prévu, tout à fait.

**Le Président (M. Ouellette) :** Merci.

La commission suspend ses travaux jusqu'à 19 h 30, où elle procédera à l'étude du volet Protection du consommateur des crédits budgétaires du portefeuille Justice.

#### Documents déposés

Et, en terminant, je dépose les réponses aux demandes de renseignement de l'opposition. Ça va? O.K.

(Suspension de la séance à 12 h 2)

(Reprise à 19 h 34)

**Le Président (M. Ouellette) :** À l'ordre, s'il vous plaît! La Commission des institutions reprend ses travaux. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

La commission est réunie afin de procéder à l'étude du volet Protection du consommateur des crédits budgétaires du portefeuille Justice pour l'exercice financier 2017-2018. Et, si je ne m'abuse, c'est le volet 5.

M. le secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements ce soir? Et j'en vois, ça fait que vous allez m'informer.

**Le Secrétaire :** M. le Président, Mme Melançon (Verdun) est remplacée par M. Iracà (Papineau); M. Merlini (La Prairie), par M. Giguère (Saint-Maurice); Mme Montpetit (Crémazie), par Mme Nichols (Vaudreuil); M. St-Denis (Argenteuil), par M. Tanguay (LaFontaine); et Mme Hivon (Joliette), par Mme Fournier (Marie-Victorin).

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme Fournier qui est la nouvelle porte-parole? Non?

**Une voix :** ...

#### Protection du consommateur

##### Discussion générale

**Le Président (M. Ouellette) :** Bien oui, c'est ça. Donc, bienvenue à la Commission des institutions. C'est votre première visite. Et vous êtes chez vous, vous reviendrez. D'ailleurs, on va commencer la soirée, et c'est vous qui allez partir la première ronde de questions. Donc, Mme la députée de Marie-Victorin, à vous la parole.

**Mme Fournier :** Merci, M. le Président. Donc, puisque c'est ma première visite aujourd'hui à la Commission des institutions et à l'étude des crédits Justice, je tiens à vous saluer et saluer évidemment la ministre, la présidente de l'office de la protection des consommateurs qui est présente ce soir, mes collègues du parti ministériel, ma collègue aussi de la deuxième opposition et tous les autres qui sont présents ce soir, les fonctionnaires, le personnel politique. Donc, merci de votre participation.

Évidemment, aujourd'hui, on ne peut pas passer à côté du sujet du jour en matière de protection des consommateurs. Donc, le projet de loi n° 134, qui a été déposé cet après-midi par la ministre de la Justice, c'est un projet de loi qui était attendu, donc on est très contents de voir que le projet de loi a enfin été déposé aujourd'hui.

Puis, en fait, c'est ma première question ce soir, je me demandais : Considérant que la ministre de la Justice avait exprimé lors de l'étude des crédits 2015-2016 que cela figurait parmi ses priorités de déposer un projet de loi, là, pour resserrer les lois en matière de crédit à la consommation, donc pourquoi avoir attendu avant d'avoir déposé le projet de loi, surtout considérant qu'en le survolant, à première vue, on se rend compte qu'il y a quand même beaucoup de similitudes avec le projet de loi qui avait été déposé par votre collègue ancien ministre de la Justice en 2011? Donc, pourquoi, en 2015, ne pas avoir déposé déjà une première partie de ce projet de loi là, ce qui avait été discuté, dans le fond, dans les années antérieures et qui faisait déjà consensus? Parce que je crois que ça aurait permis d'éviter des situations où il y a des consommateurs, dans les deux, trois dernières années, qui ont vécu des situations où ils se sont fait flouer par les règles existantes, et donc ça aurait pu prévenir ce genre de situation là. Donc, pourquoi ne pas avoir procédé en deux temps pour le projet de loi n° 134?

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre.

**Mme Vallée :** Alors, M. le Président, d'abord, je remercie ma collègue pour sa question puis je veux lui souhaiter la bienvenue au sein de la Commission des institutions, parce que c'est toujours un petit peu stressant, nos premiers pas, évidemment, en commission parlementaire. C'est normal. On l'a tous vécu à un certain moment donné où on était porte-parole puis on avait à porter des crédits. Alors, bienvenue. Puis j'espère que ça annonce une série d'interactions et une belle collaboration. Puis je pense que le projet de loi va nous permettre aussi de faire plus amplement connaissance et de travailler en collaboration.

C'est vrai que mon collègue, notre collègue à tous, l'actuel leader parlementaire avait déposé un projet de loi qui comportait un certain nombre de mesures qui visent à modifier la Loi sur la protection du consommateur pour répondre à des problématiques qui touchaient surtout les personnes vulnérables. Mais, suite au dépôt du projet de loi, il y a eu quand même un certain nombre de réactions ou de préoccupations qui avaient été soulevées. Alors, évidemment, bon, les élections avaient été déclenchées. C'est mon prédécesseur, Bertrand St-Arnaud, qui avait le mandat, qui avait aussi, de son côté, fait cheminer le dossier. Et, lorsque je suis arrivée, bon, on a eu des échanges, parce qu'évidemment il n'y avait pas encore de consensus sur certaines mesures importantes et il importait de les retravailler.

**Une voix : ...**

**Mme Vallée :** Pardon? Ah! d'accord, excusez-moi. Je pensais, M. le Président, que vous m'aviez posé une question.

**Le Président (M. Ouellette) :** Non. C'est réglé.

**Mme Vallée :** Et donc, par la suite, on a amorcé des consultations. J'ai mandaté l'office pour qu'il puisse procéder à d'autres consultations auprès des groupes d'intérêts qui travaillent évidemment en étroite collaboration avec les groupes, avec les consommateurs et je leur ai demandé de voir à nous présenter une proposition de modification législative qui viendrait répondre vraiment aux préoccupations de premier plan. Parce que, vous savez, lorsqu'il est question d'apporter une modernisation à nos textes législatifs, on pourrait vouloir le prendre de façon très, très globale, mais il importe de cibler certaines mesures qui sont importantes, peut-être, qui touchent de plus près le citoyen. Alors, c'est ce qu'on a fait, c'est l'approche que l'on a prise. On vise vraiment, dans un premier temps, à répondre, je dirais, aux consommateurs les plus vulnérables.

Maintenant, j'ai toujours travaillé ainsi, je me suis toujours dit qu'il était important de déposer des projets de loi qu'on pouvait mener à terme. Je ne vous le cacherai pas, M. le Président, vous le savez puisqu'on... et les membres de la Commission des institutions sont très présents, je pense avoir un abonnement assez régulier avec la Commission des institutions, je mène de front quand même un certain nombre de projets importants, de projets de loi importants, étant dans différents dossiers, puis il importait aussi de pouvoir accorder le temps nécessaire à ce projet de loi là. Alors, le moment est opportun.

On a souhaité aussi, l'automne dernier... parce que le travail était très bien, très avancé, l'automne dernier, j'ai souhaité répondre à la problématique des programmes de fidélisation. Donc, j'ai mandaté l'office. J'ai demandé à l'office de m'indiquer, là, des potentiels amendements législatifs ou des dispositions législatives qui pourraient permettre de prévenir les situations similaires à celles que nous avons rencontrées l'automne dernier. L'office a travaillé avec célérité, et ça nous permet aujourd'hui d'avoir un projet de loi qui répond, oui, aux consommateurs vulnérables, mais, oui, aussi à la question des programmes de fidélisation.

• (19 h 40) •

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la députée de Marie-Victorin.



**Mme Fournier :** Très bien. Merci pour cette explication. Est-ce que ce serait possible de déposer la liste complète des groupes que vous avez rencontrés lors des consultations puis également d'avoir les dates exactes lors desquelles ces consultations ont été effectuées? Parce que, dans le cahier des crédits, on parle de l'hiver 2016, donc ça pourrait être intéressant de vraiment voir les dates auxquelles les différents groupes ont été consultés.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la députée de Marie-Victorin, vous faites référence au cahier des crédits. Voulez-vous, pour les besoins des gens qui nous écoutent, nous donner la référence? C'est la question...

**Mme Fournier :** La page 161.

**Le Président (M. Ouellette) :** O.K. À la page 161 du cahier des crédits. Question 62?

**Mme Fournier :** ...questions particulières, mais dans le...

**Des voix : ...**

**Le Président (M. Ouellette) :** O.K. Question 161 de l'opposition officielle, pour les besoins de ceux qui vont chercher la réponse. C'est dans le cahier des crédits.

**Mme Vallée :** Oui, mais en fait, pour les consultations, j'ai la liste des organismes qui ont été consultés.

**Le Président (M. Ouellette) :** Je voulais juste vous aider par rapport au document dont Mme la députée de Marie-Victorin faisait référence. Donc, si vous avez la liste des consultations avec les dates...

**Mme Vallée :** Je n'ai pas les dates. Je m'engage, M. le Président, à vous les donner.

**Le Président (M. Ouellette) :** À nous les faire parvenir.

**Mme Vallée :** Évidemment, ce n'est pas des consultations que j'ai personnellement menées, mais bien l'équipe de l'office. Mais il y a eu...

**Mme Fournier :** ...simplement de déposer les documents des différents groupes avec les dates appropriées.

**Mme Vallée :** Il y a quand même 18 groupes d'intérêts qui ont été rencontrés dans le cadre des modifications législatives. Tu sais... M. le Président, je pense que c'est important aussi de mentionner... On laisse sous-entendre qu'on n'a peut-être pas travaillé de façon assez rapide, là. Je vous dirais que, dans le contexte, l'équipe a travaillé très fort, et on a présenté le projet au moment où nous pouvions le présenter.

**Le Président (M. Ouellette) :** Merci. Mme la députée de Marie-Victorin.

**Mme Fournier :** Oui. Toujours dans les questions particulières, à la page 161, donc, on apprend qu'il y a 89 mesures qui ont été soumises à la consultation par l'office de la protection des consommateurs, donc on se demandait si toutes ces mesures étaient contenues dans le projet de loi final et s'il était possible aussi, toujours dans le même ordre d'idées, de pouvoir avoir une copie de déposée des 89 mesures qui ont été mises à l'étude par l'OPC.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre.

**Mme Vallée :** Nous avons pris l'orientation d'y aller en deux étapes. Donc, une première étape, le projet de loi propose 50 mesures, alors un travail quand même... 50 mesures pour 82 articles. On sait ici à quel point on prend le temps de bien faire les choses, à la Commission des institutions, donc 82 articles, ça nous donne une idée du temps que ça nous prendra, et avec le souci du détail que m'ont démontré certains collègues. Alors, on a choisi, dans ce contexte-là, d'y aller en deux étapes, et 50 mesures sont retenues. Et, pour ce qui est de l'autre étape, bien, ça viendra.

Mais, M. le Président, les questions de ma collègue m'indiquent à quel point il faut se retenir parfois de donner des échéanciers, parce qu'il y a toutes sortes de facteurs parfois qui nous... Et ça, c'est pour moi. C'est une leçon que j'ai apprise.

**Le Président (M. Ouellette) :** Et — sur le temps de la présidence, Mme la députée de Marie-Victorin — je pense que ce matin, lors du dépôt de votre projet de loi, il a été question d'avoir des consultations particulières pour l'étude du projet de loi. Donc, il y aura des... sûrement que vous allez être mise à contribution, Mme la députée de Marie-Victorin, pour qu'il y ait des groupes et organismes qui viennent en consultations particulières. Je vous redonne votre parole.

**Mme Fournier :** Oui, tout à fait. Puis on a bien hâte de les entendre. Mais ce serait tout de même intéressant que la ministre puisse déposer ce soir, ou éventuellement, le document qui montre vraiment, donc, les 89 mesures qui avaient été mises à l'étude par l'OPC puis qu'on puisse vraiment distinguer, donc, lesquelles... Vous dites qu'il y en a 50 qui sont déjà contenues dans le présent projet de loi. Donc, les 39 qui seront retenues pour une future, là, modification législative, donc de pouvoir avoir ce document-là, ce serait très intéressant. Donc, c'est la demande que je fais à la ministre.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre.

**Mme Vallée :** En fait, le document qui a servi pour les consultations, M. le Président, c'est un document de travail. C'est comme bien des documents qui nous servent pour faire avancer nos projets de loi. Donc, ce n'est pas un document officiel, c'est vraiment...

**Le Président (M. Ouellette) :** ...crédits, si je ne m'abuse.

**Mme Vallée :** Oui, mais il n'est pas dans le... Je ne crois pas.

**Mme Fournier :** ...questions particulières, à la page 161, c'est écrit...

**Une voix :** ...

**Mme Fournier :** Oui, je lis...

**Le Président (M. Ouellette) :** Ne bougez pas, ne bougez pas, Mme la députée de Marie-Victorin. C'est parce que je veux qu'ils soient capables de suivre. J'ai l'impression qu'on ne retrouve pas le document. C'est la question particulière 161 dans le cahier des crédits.

**Des voix :** ...

**Le Président (M. Ouellette) :** Non, non. Excusez, là. C'est la question particulière 161.

**Mme Vallée :** Est-ce que vous pourriez me référer à la page...

**Le Président (M. Ouellette) :** Sur le temps de la présidence, le temps qu'on le trouve. Ne bougez pas, ne bougez pas. Question particulière 161, on a ça? Dans le milieu de la page, je pense qu'il est question de 89.

**Mme Vallée :** Oui, bien, en fait...

**Le Président (M. Ouellette) :** O.K. Mme la ministre.

**Mme Vallée :** Oui, on fait référence aux commentaires et on fait référence aux travaux, mais le document, c'est un document de travail, M. le Président. Ce n'est pas un document officiel de consultation, c'est vraiment des échanges. Évidemment, je sais que...

**Le Président (M. Ouellette) :** O.K. Mme la députée de Marie-Victorin.

**Mme Fournier :** Donc, ce que vous voulez dire, Mme la ministre, c'est que le document des 89 mesures qui ont été mises à la consultation par l'OPC n'a pas été divulgué aux différents groupes lors de la consultation. Parce qu'on lit ici, à la question particulière 161, que «l'office a reçu des commentaires sur la majorité des 89 mesures soumises à la consultation et a procédé à l'analyse de ces commentaires». Donc, moi, j'en comprends que ces 89 mesures là ont été — bien, c'est écrit clairement — soumises à la consultation. Donc, nécessairement, il devait y avoir un document qui existait. C'est pourquoi on demandait le dépôt ce soir.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre.

**Mme Vallée :** En fait, le travail ne s'est pas fait par la remise, l'échange de mémoires. C'étaient vraiment des discussions qui ont eu lieu. Donc, il n'y avait pas un document d'échange, de consultation, il y a vraiment eu... c'étaient des rencontres de consultation. Donc, il y a...

**Le Président (M. Ouellette) :** ...dans les 89 points, en quelque part.

**Mme Vallée :** Et, à la page à laquelle... À la page 74, on fait référence aux 89 mesures, mais il n'y a pas... les échanges ne se sont pas faits par écrit, là, par des dépôts de mémoires, et tout ça. Ce qu'on m'informe, c'était plutôt par voie d'échange, un peu comme on le fait ce soir.

**Mme Fournier :** ...les 89 mesures n'étaient pas détaillées. Ce serait intéressant que vous puissiez le faire. Étant donné qu'on dit qu'on a eu des commentaires sur la majorité des 89 mesures, c'est donc qu'il y a certaines mesures auxquelles il n'y a pas eu de commentaire des différents groupes. Donc, si ça n'a pas déjà été fait, ça serait intéressant que ça se fasse puis que ce soit déposé par la suite.

• (19 h 50) •

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre.

**Mme Vallée** : En fait, M. le Président... Puis je pense que ce n'est pas très, très complexe, là, dans le sens que, quand on parle des 89 mesures, on a pris le travail qui avait été fait, on a travaillé un peu sur la base des différentes propositions législatives qui étaient sur la table, ça a été la base de la discussion et des échanges avec les organismes qui ont été consultés. Donc, c'est ça qui s'est fait. C'est comme ça qu'on a travaillé. Alors, si ma collègue veut prendre les projets de loi puis sortir 89 mesures...

Dans le fond, ça a été l'esprit dans lequel on a amorcé les travaux. Il y a eu des travaux, il y a eu des travaux parlementaires qui avaient été... Il y a eu un projet de loi qui a été déposé. Toujours intéressant de voir est-ce toujours d'actualité. Qu'est-ce qui est plus important? Qu'est-ce qui répond de façon plus pressante aux besoins des consommateurs? Et qu'est-ce qui doit être fait ou est-ce que les moyens qui avaient été identifiés à l'époque sont les bons moyens? Est-ce que le temps ne nous permet pas d'identifier d'autres problématiques sur lesquelles on devrait travailler? Alors, ça a été, ça, la consultation, M. le Président. Je pense que c'est quand même...

Puis, ce soir, je comprends, là, je comprends qu'on questionne parce que le projet de loi a été déposé, mais il y a quand même... il y a un travail sérieux qui a été fait. On a déposé un projet de loi, c'est l'orientation qui a été désignée, d'identifier les priorités. Ces priorités-là ont été identifiées justement suite aux consultations qui ont eu cours au cours de la dernière année.

**Le Président (M. Ouellette)** : Merci. Mme la députée de Marie-Victorin.

**Mme Fournier** : Donc, M. le Président, j'en comprends que la ministre ne veut pas déposer les 89 mesures. Quand même, on avait pris le temps de les chiffrer, donc je trouve ça quand même étonnant.

Vous savez, j'ai posé une question au salon bleu le 21 mars dernier concernant les pratiques frauduleuses des banques, ça suivait un reportage de Radio-Canada, de *Go public*, qui avait mis à jour quand même une situation très préoccupante. Puis, en réponse à ma question, la ministre, donc le 21 mars dernier, avait dit, donc, qu'elle travaillait en étroite collaboration avec l'équipe de l'office afin de présenter le plus rapidement possible, et je la cite, là, «des modifications à la Loi sur la protection des consommateurs afin d'encadrer et de protéger surtout les clientèles plus vulnérables à l'égard de ces pratiques qui sont tout à fait inacceptables». Donc, je rappelle, là, qu'on parlait quand même de vente agressive, de recours au mensonge, à la tromperie, à l'omission d'information. Puis c'étaient quand même des choses graves parce que ça touchait notamment les taux de crédit, des gens donc qui ne possédaient pas toute l'information pour prendre des décisions éclairées.

Puis je voudrais peut-être justement voir avec vous, concernant le projet de loi n° 134... À première vue, il ne contient pas de mesures spécifiques pour mettre un terme justement aux pratiques qui avaient été identifiées par le reportage et auxquelles la ministre s'était engagée à mettre fin par des modifications législatives. Donc, ce serait ma question à la ministre : Est-ce qu'il y a vraiment une disposition, dans le projet de loi n° 134, qui vient, donc, répondre à la question que je lui avais posée le 21 mars dernier?

**Le Président (M. Ouellette)** : 45 secondes, Mme la ministre.

**Mme Vallée** : On est en enquête dans ce dossier-là, donc, non, la disposition n'est prévue au projet de loi n° 134, voilà, pour le moment.

**Le Président (M. Ouellette)** : Mme la députée de Marie-Victorin, 30 secondes, pour la fin.

**Mme Fournier** : Est-ce qu'on peut avoir une idée de l'échéancier auquel vous prévoyez corriger le problème?

**Mme Vallée** : On est en enquête. On va laisser l'enquête suivre son cours, comme d'autres enquêtes.

**Le Président (M. Ouellette)** : Merci, Mme la députée de Marie-Victorin. Je m'en vais du côté du gouvernement avec M. le député de Papineau.

**M. Iracà** : Oui. Merci beaucoup, M. le Président. Ça me fait plaisir d'être ici, à cette commission. Commission à laquelle je n'ai pas participé souvent parce que je ne peux pas me couper en deux, il y a plusieurs commissions qui siègent en même temps, mais ça me fait quand même plaisir d'être ici. Je salue mes collègues de l'opposition, mes collègues de la partie gouvernementale. Et, Mme la ministre, qui est ma collègue de l'Outaouais, ça me fait plaisir de vous voir dans un autre contexte.

Donc, je suis content d'être ici pour vous parler de la protection du consommateur, un sujet extrêmement important. Puis j'ai un point commun avec la députée de Marie-Victorin, je vais commencer, moi aussi, avec le projet de loi que vous avez déposé ce matin, un projet de loi qui, selon moi, est extrêmement important et extrêmement bénéfique pour l'ensemble des citoyens du Québec.

Il faut dire que moi, dans mon comté, dans le magnifique comté de Papineau, j'ai les personnes les plus âgées en Outaouais. En quelque sorte aussi, au niveau économique, ça va bien, là, au Québec, mais, en Outaouais, dans le Papineau, il y a des petites difficultés, et donc c'est un projet de loi, je pense, qui tombe à point pour plusieurs personnes au Québec, dont dans le comté de Papineau, des personnes un peu plus vulnérables donc qui vont certainement bénéficier du projet de loi qui a été déposé ce matin.

Vous savez, quand une personne âgée achète quelque chose avec un contrat de 10 ou 15 pages écrit en tout petit, ce n'est pas toujours évident de savoir les tenants et aboutissants du contrat puis savoir c'est quoi, leur protection,

comment ils peuvent ramener les choses, comment ils peuvent payer, c'est quoi, les délais. Donc, c'est des choses qui, au quotidien, peuvent affecter les gens dans leurs achats, dans leur consommation. Puis ça peut avoir un impact... et là je parle de l'extrême, là, ça peut avoir quand même un impact psychosocial important pour une personne. On a déjà vu des gens extrêmement endettés faire des choses, qui peuvent en venir même jusqu'au suicide, par rapport à certaines personnes qui vivent des difficultés financières. Alors, l'argent dans une famille, dans un couple ou même dans un individu, par rapport à sa vie, par rapport à son emploi, peut occasionner plusieurs difficultés. Puis ça peut avoir un impact très, très, très négatif, donc.

Et c'est important de protéger ces personnes-là, les personnes les plus vulnérables. Ce n'est pas parce qu'une personne se retrouve dans une situation... Moi, j'ai déjà vu des gens extrêmement éduqués, là, qui avaient toutes les éducations possibles, mais qui, par le stress de la vie, par l'horaire surchargé, se retrouvent dans une situation extrêmement compliquée au niveau financier, et ils ne voient pas le bout du tunnel pour s'en sortir. Donc, je pense que ce projet de loi là, qui a été déposé ce matin... peut-être qu'il ne couvrira pas tous les champs que je viens d'expliquer, mais je pense qu'il tombe à point pour plusieurs personnes au Québec, en lien avec des difficultés financières qu'ils peuvent avoir.

Puis j'ai mentionné tout à l'heure la longueur des contrats, ça peut être autre chose aussi. Comment on peut annuler un contrat? Des fois, les personnes se font dire : Écoutez, vous êtes attaché à vie avec nous, vous ne pouvez pas vous en sortir, alors que c'est complètement faux. Mais est-ce que la personne va prendre le temps de lire attentivement tous ses recours ou les possibilités d'annulation de contrat? Ce n'est pas toujours le cas. Donc, les gens se sentent, à l'occasion, pris un peu à la gorge avec une entente qu'ils pensent *ad vitam aeternam*, et, qu'ils pensent qu'ils sont attachés à vie avec ça, donc, ça occasionne une lourdeur quand même assez importante.

Et donc, moi, là-dessus, puis je vais avoir probablement d'autres questions complémentaires, mais là-dessus, moi, j'aimerais vraiment entendre, M. le Président, la ministre sur le projet de loi qu'elle a déposé ce matin, sa vision par rapport au projet de loi qu'elle a déposé ce matin en lien avec les impacts que ça peut avoir sur le quotidien des gens. J'ai mentionné des impacts négatifs, mais peut-être qu'avec le projet de loi qui a été déposé ce matin il va y avoir des impacts positifs en lien avec l'achat, la protection du consommateur donc, et pour les entreprises aussi dans... A contrario, il y en a qui vont vous dire : Oui, mais ceux qui sont propriétaires de petites PME, bien, il y a des mauvais payeurs, ça existe. Vraiment, des mauvais payeurs, ça peut exister, mais il faut protéger aussi les consommateurs. Alors, voilà, Mme la ministre, ma question qui vous est posée.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre.

**Mme Vallée :** Merci, M. le Président. Donc, je suis heureuse de retrouver mon collègue de Papineau, parce qu'effectivement nos occupations en commission parlementaire nous amènent souvent à siéger en même temps mais pas dans la même salle de commission. Donc, c'est un plaisir de se retrouver.

Puis, bien, en fait le projet de loi n° 134 qui a été déposé ce matin vise vraiment à répondre aux besoins les plus pressants, les plus... et vise vraiment à venir identifier et à encadrer des pratiques qui font le plus mal aux consommateurs vulnérables. Parce que, oui, il y a les personnes âgées, mais aussi le phénomène du surendettement qui est présent, qui est très, très présent dans notre société, qui est présent dans nos circonscriptions. Notre collègue faisait état des enjeux économiques, des défis économiques auxquels sont confrontés les citoyens de Papineau dans certains secteurs, et je comprends, parfois, lorsque le travail se fait plus rare, bien, on a tendance à augmenter notre taux d'endettement pour répondre aux besoins de la famille. Puis parfois ça devient alléchant de contracter des petits prêts. On fait peut-être moins attention aux contrats, on est plus incités à avoir cette liquidité qui est nécessaire, donc ça amène évidemment son lot de problématiques.

• (20 heures) •

Alors, on a identifié... lors de mes échanges, tout à l'heure, avec la collègue de Marie-Victorin, je disais qu'on a identifié 50 mesures, 50 mesures qui étaient, à notre avis, des mesures sur lesquelles on devait à court terme poser des gestes. Il y a des mesures aussi qui répondent à de nouveaux phénomènes qui sont apparus au cours des dernières années, parce qu'au moment où le projet de loi n° 24 avait été déposé par notre collègue le leader parlementaire la réalité était autre. Ça évolue très vite dans le domaine de la consommation. Ça évolue très vite aussi dans le domaine du crédit. Les entreprises qui sont actives dans le domaine du crédit et qui tentent d'attirer ces consommateurs vulnérables là pour tirer profit de leur vulnérabilité, parce que c'est de ça dont il est question, des organisations qui vont se définir comme étant des magiciens d'Oz du règlement de dettes, par exemple, les agences de recouvrement qui ont recours à des tactiques d'intimidation auprès des consommateurs, les enjeux, l'ensemble du crédit à la consommation et, bien évidemment, les programmes de fidélisation, alors ce sont des réalités auxquelles on doit s'attaquer et que nous avons ciblées à travers les différentes dispositions du projet de loi.

Donc, évidemment, une nouveauté puis un élément qui est très important, j'y ai fait référence de façon peut-être plus imagée en parlant des magiciens d'Oz du règlement des dettes, mais il y a quand même des entreprises qui existent qui font de fausses représentations aux citoyens, qui exigent des frais très élevés et laissent sous-entendre qu'ils vont leur donner un dossier de crédit tout neuf, tout brillant, et qu'ils vont régler tous leurs problèmes d'endettement. Alors, on a souhaité encadrer ces pratiques-là de façon très rigoureuse. D'une part, ces entreprises-là devront détenir un permis délivré par la présidente de l'office. Il y aura évidemment un encadrement sur les représentations faites aux consommateurs et l'interdiction de représentations trompeuses. Il y aura également un encadrement par voie réglementaire des honoraires qui pourront être facturés, de la rémunération de ces agences-là, parce qu'il y a aussi une très grande vulnérabilité, les gens se font prendre à devoir déboursier des sommes importantes. Alors, ça, c'est une nouveauté, c'est un élément qui est abordé par le projet de loi n° 134.

On vient aussi encadrer les agences de recouvrement. Ces gens-là vont devoir avoir un permis. Ces gens-là auront des règles quant à leur capacité... leur façon de fonctionner. Il y aura également une obligation pour les commerçants

dans le cadre d'un contrat de crédit, lorsque vient le temps de conclure un contrat de crédit, d'évaluer la capacité financière du consommateur de rencontrer les obligations qui découleront du contrat de crédit. Alors, par voie de règlement, encore une fois, on viendra identifier les éléments que le commerçant devra considérer. Certains le font déjà, mais ce ne sont pas tous les commerçants qui évaluent la capacité pour un consommateur de répondre aux engagements.

On viendra aussi prévoir, et ça, c'est une mesure... puis on pourra poursuivre, parce que 50 mesures, ça va dépasser largement le temps de mon collègue, mais on vient prévoir l'obligation d'augmenter le paiement minimum sur les cartes de crédit. Vous savez, M. le Président, et puis ça, bien des familles, bien des citoyens sont aux prises avec cette problématique-là, mais parfois les gens vont effectuer seulement que le paiement minimum sur leurs cartes de crédit et, dans certains cas, selon le taux, paieront cinq fois le montant du crédit accordé en intérêts. C'est incroyable. Et ça, bien, ça rend les gens extrêmement vulnérables lorsqu'on est toujours, comme ça, à payer le strict minimum sur une carte de crédit, ça place les gens dans des situations de vulnérabilité incroyables.

L'office fait un travail très important de sensibilisation auprès des consommateurs, mais on se doit d'aller au-delà de ce travail de sensibilisation puis venir encadrer des pratiques qui vont contribuer au surendettement des citoyens qu'on représente, des citoyens qui sont dans notre comté, des aînés, mais aussi des jeunes. Combien de jeunes ont accès au crédit, à une carte de crédit? Ils vont s'endetter et vont se retrouver, dans les premières années de leur vie, aux prises avec des problématiques qui ne sont vraiment pas simples. On s'achète un véhicule, on s'achète parfois... je le vois, là, dans ma circonscription, puis on partage des réalités similaires, on va s'acheter un bateau, on va s'acheter un VTT, et tout ça à crédit. Ça paraît bien alléchant sur le coup, parce que le financement est à 0 %, mais ultimement, lorsqu'on additionne tout ça, on se retrouve avec des marges de manoeuvre inexistantes en cas de pépin, et souvent on est endettés bien au-delà de notre capacité, bien au-delà de la capacité des jeunes, des gens, de faire face à ces situations-là.

Alors, c'est à ça que s'attaque le projet de loi n° 134, ce sont des mesures vraiment concrètes qui viennent répondre à des problématiques qui ont été portées à l'attention de l'office, qui ont été portées à l'attention des associations de consommateurs, les ACEF, comme on les connaît, qui sont présentes partout dans nos comtés et qui, au quotidien, aident les citoyens aux prises avec ces problèmes-là.

Alors, j'ai fait état de certains volets du projet de loi, mais on pourra en reparler, on pourra reparler du programme de fidélisation et aussi de la réponse aux offres d'échantillon gratuit, parce que, parfois, sur Internet, il survient sur l'écran des offres fort intéressantes d'échantillon gratuit, des produits de beauté, amaigrissants, et tout ça. Les citoyens vont en ligne, vont se procurer le produit, donnent leurs numéros de carte de crédit, et là se retrouvent, quelques mois plus tard, lorsqu'ils regardent leurs relevés de crédit, se retrouvent avec des frais récurrents, et, au départ, ce n'était pas ça, le contrat, ce n'était pas ça. Bien, en fait, oui, mais c'était très, très complexe à découvrir, donc il y a des règles pour tout ça.

On veut permettre au consommateur d'avoir plus de temps pour permettre d'annuler un contrat qui est conclu à distance. Les contrats, par exemple, comme je le mentionnais, là, d'offre d'essai de produit et puis... Parce qu'il y a des offres avec des tout, tout petits caractères, là, le collègue de Papineau le mentionnait, ce n'est pas évident. Et ces petits, petits caractères là, actuellement, prévoient qu'à défaut d'envoyer un avis puis de retourner le produit au terme de la période d'essai le consommateur consent à recevoir à chaque mois un produit qui est facturé sur sa carte de crédit. Alors donc, actuellement, la loi prévoit que le consommateur peut annuler son contrat dans les sept jours, et là on va prévoir la possibilité... on va reporter le délai d'annulation, on va l'ajuster pour permettre au consommateur de bénéficier d'un délai de sept jours après la réception de son état de compte de carte de crédit, parce que le sept jours... au moment de l'expiration du sept jours, on n'a toujours pas reçu l'état de compte de carte de crédit, on n'est pas au fait de l'arnaque, si...

Alors, à ce moment-là, en modifiant les dispositions de la loi, on vient répondre à cet enjeu-là. Je pense que — je voyais des collègues hocher de la tête — on a tous été interpellés par des gens qui se sont fait prendre au piège, on connaît des gens qui sont liés par ça. Et donc je pense que c'est une mesure additionnelle. Mais, au-delà des mesures législatives, l'information, la sensibilisation est aussi extrêmement importante.

**Le Président (M. Ouellette) :** M. le député de Papineau.

• (20 h 10) •

**M. Iracà :** Oui. Bien, écoutez, M. le Président, c'est quand même assez rassurant d'entendre les propos comme ceux-là en lien avec le projet de loi qui a été déposé ce matin.

On peut prendre l'exemple de nos voisins du Sud, hein, aux États-Unis, il y a quelques années, puis il faut se le rappeler, puis c'est peut-être ce qui nous a incités, j'imagine, à déposer un projet de loi pour protéger les consommateurs, mais ce qu'on a vu aux États-Unis, c'est des gens, des couples qui travaillaient, les deux, à salaire minimum s'acheter des maisons qui valaient 300 000 \$. On le savait tous qu'il y avait un problème à quelque part, là, là-dedans, hein, les gens en Floride.

Puis il y en a, des Canadiens qui étaient très contents au crash, parce qu'ils ont acheté... au crash économique qui s'est produit, parce qu'ils se sont achetés des maisons pas chères. Mais, si vous parlez aux citoyens, aux jeunes citoyens qui demeuraient aux États-Unis et qui ont acheté, à grands coups de crédit épouvantable, avec des salaires extrêmement bas, des maisons de 300 000 \$, 400 000 \$, bien, eux ont vécu des temps extrêmement difficiles. Puis Mme la ministre a raison de souligner : pas juste les personnes âgées ou les personnes les plus vulnérables, des gens éduqués, des jeunes qui se sont fait embarquer assez fort là-dedans, puis ça s'est produit aux États-Unis, puis ça a été une crise financière, une crise économique très, très grave.

Donc, qu'on prenne une mesure préventive en déposant un projet de loi en ce sens-là, moi, je ne peux qu'applaudir, parce qu'on se protège entre nous, dans le fond, on protège les Québécoises et les Québécois. Donc, je peux vous dire que c'est très rassurant.

Puis effectivement on a tous reçu à la maison de la publicité dans les fameux Publi-Sac pour nous inciter à avoir des cartes de crédit de toutes sortes, ou à prendre des contrats, ou à s'abonner à des choses qui ne sont pas très utiles, mais

qui ont l'air alléchantes, puis on appelle, on fait un appel... C'est très simple de s'accrocher, plus difficile de décrocher. Et il y en a plusieurs, parce qu'on est dans une société de consommation, puis on est rendu là, puis on roule avec l'argent qu'on a, puis on veut acheter, puis on est une société de consommateurs, donc il y a beaucoup de personnes qui consomment plus que la possibilité de leurs revenus financiers, donc ce qui occasionne des choses extrêmement difficiles.

On a même reçu, des fois... J'ai déjà reçu ça, moi, M. le Président, à la maison, un chèque préadressé avec un montant déjà signé, déjà écrit à mon nom, alors préapprouvé et à mon nom, j'ai juste à aller encaisser le chèque. Mais ils ne me parlent pas beaucoup du taux d'intérêt qui est rattaché au chèque, par exemple.

**Une voix :** Avez-vous appelé le Commissaire à l'éthique?

**M. Iracà :** Ha, ha, ha! Alors, ça, c'est des...

**Des voix :** ...

**M. Iracà :** Alors, il ne s'agissait pas de dons, M. le Président, faites-vous-en pas, il s'agissait davantage de compagnies, des banques, de compagnies financières qui financent des crédits... des compagnies de crédit qui financent un peu partout, dans des Publi-Sac, des chèques préadressés à des noms déjà inscrits, avec des montants déjà inscrits, mais à un taux d'intérêt extrêmement élevé.

**Une voix :** ...

**Le Président (M. Ouellette) :** Vous savez que ce bout de réponse là, on ne le verra pas, jamais. Merci, M. le député de Papineau.

**M. Iracà :** Alors, je trouve rassurants les propos de la ministre pour protéger les citoyens qui reçoivent ce genre de publicité.

**Le Président (M. Ouellette) :** Et j'ai été rassuré par la deuxième partie de votre réponse. Mme la députée de Montarville.

**Mme Roy :** Merci, M. le Président. Je ferai abstraction de tout commentaire, c'était fort intéressant. Et on ne m'a jamais envoyé de chèque par la poste.

Cela dit, M. le Président, je voudrais saluer tout le monde, naturellement Mme la ministre, les gens de l'Office de la protection du consommateur qui sont avec nous aujourd'hui, les collègues du gouvernement, de l'opposition officielle et vous, naturellement, M. le Président. Vous pardonnerez ce remplacement à pied levé. Alors, je vais tenter de faire de mon mieux.

Je vais poursuivre les discussions sur le projet de loi n° 134, qui a été déposé tout récemment, il est tout chaud. J'aimerais rappeler aux gens qui nous écoutent que mon collègue de Borduas avait également déposé un projet de loi il y a déjà quelques mois, le projet de loi n° 791, qui est un projet de loi pour modifier la protection du consommateur afin d'encadrer les contrats de programme de récompenses. Ce qu'on constate dans le projet de loi n° 134, c'est qu'il traite de plusieurs sujets, entre autres des programmes de récompenses aux articles 187 et suivants. Vous allez m'entendre dire, Mme la ministre, que ça représente une avancée. C'est une avancée importante que ce projet de loi n° 134, puisqu'on s'adresse enfin... on traite enfin de la problématique des programmes de fidélité, ou les fameux points, comme les consommateurs les appellent.

Cependant, on trouve que c'est insuffisant, M. le Président, ça ne répond pas aux préoccupations des consommateurs québécois en entières. Il y a un petit manque ici. Il faut non seulement s'attaquer aux points qui expirent — ça, le projet de loi tout récent le fait — mais aussi aux compagnies qui modifient unilatéralement les règles des programmes en cours de route. En déposant le projet de loi n° 134, intitulé Loi visant à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et autres dispositions, la ministre de la Justice donne en partie raison à mon collègue le député de Borduas.

Je vous dis «en partie», je vous rappelle que le 22 février nous avons déposé le projet de loi n° 791, qui malheureusement n'a pas été appelé, mais qui répondait uniquement à ça, juste à ces préoccupations des consommateurs québécois, en empêchant toute compagnie de procéder à l'expiration de points de fidélité et de modifier unilatéralement des dispositions majeures prévues à un programme. Alors, bien que le projet de loi n° 134 du gouvernement vienne interdire de prévoir une date de péremption aux programmes de récompenses, ça, on est tout à fait sur la même longueur d'onde ici, il laisse quand même la porte ouverte au commerçant afin qu'il puisse modifier unilatéralement les modalités d'un programme, même si le consommateur y a déjà adhéré. J'ai lu rapidement le projet de loi n° 134, je crois que c'est à l'article 187.9. Naturellement, nous aurons amplement le temps en commission parlementaire de tenter de trouver un terrain d'entente.

Mais ma question, ma question, ma question est la suivante... Ça, c'est le projet de loi n° 134. Ma question à la ministre, M. le Président : Comment la ministre va-t-elle régler le sort des consommateurs qui, eux, ont déjà intenté des recours collectifs? On pense à Pharmaprix, par exemple, avec la carte Optimum, LoyaltyOne, les fameux Air Miles.

Et, pour le bénéfice des gens qui nous écoutent, je vais juste un petit peu faire la genèse très brièvement pour vous rappeler qu'en 2010 Pharmaprix, avec sa carte Optimum, a tenté d'augmenter le nombre de points exigés pour obtenir un rabais. Il y a un recours collectif qui a été autorisé, mais il n'y a encore aucun jugement qui n'a été rendu. Par ailleurs,

dans un autre dossier, il y a une demande de recours collectif qui a aussi été déposée contre LoyaltyOne, la société qui gère le programme de récompense Air Miles.

Alors, je reviens à ma question. Vous avez déposé le projet de loi n° 134. Comment est-ce qu'on va régler le sort des consommateurs qui, eux, sont déjà en attente de procès ou de procédure, dans le cas d'Optimum puis dans le cas d'Air Miles? Voilà ma question, M. le Président.

**Le Président (M. Ouellette) :** Bien. Mme la ministre.

**Mme Vallée :** Les dossiers sont actuellement pendants devant les tribunaux. Donc, évidemment, on fait référence à deux recours collectifs. Donc, en vertu de notre règlement, M. le Président, je ne peux pas vraiment...

**Le Président (M. Ouellette) :** Vous n'êtes pas à l'aise de répondre, puis je vous comprends.

**Mme Vallée :** Mais je vous dirais que la portée du projet de loi n'est pas rétroactive.

Par contre, notre collègue a fait référence à notre collègue de Borduas. Puis je profite encore de l'occasion pour le saluer, saluer sa petite famille et sa petite fille. Alors, on espère que tout le monde va bien, puis j'espère qu'il profite pleinement de ces beaux moments qui sont les premiers jours et premiers moments en famille, premiers moments avec une nouvelle petite personne dans notre vie. Alors, je salue notre collègue de Borduas.

Puis, vous savez, oui, notre collègue de Borduas a déposé un projet de loi. Il m'avait également écrit pour me dire : Écoutez, somme toute, j'ai déposé ce projet de loi là puis j'espère qu'on va pouvoir le travailler en collaboration ou qu'on pourra travailler en collaboration dans le meilleur intérêt des consommateurs du Québec. C'est comme ça que je vois l'approche, c'est comme ça que je vois la suite des choses pour le projet de loi n° 134.

Je faisais référence, avec un clin d'oeil, au souci du détail des membres de cette commission. Le collègue de Borduas et moi, on travaille ensemble dans bon nombre de projets de loi, le projet de loi n° 98, donc on pourra revoir tout ça.

Il y a des légers... oui, il y a des différences entre le projet de loi qui... le projet de loi n° 791 et les dispositions du projet de loi n° 134, qui touchent les programmes de fidélisation. Pour ce qui est de la modification unilatérale de la part de l'administrateur du programme, il y aura des conditions. Les modifications unilatérales, elles ne se font pas à l'égard de toutes les dispositions.

D'une part, l'administrateur du programme, le commerçant finalement, ne pourra pas venir unilatéralement modifier le contrat initial entre le consommateur qui a donné son accord à un échange d'information. Parce qu'au-delà de l'incitation à consommer, au-delà du contrat entre le consommateur et le commerçant, il ne faut pas oublier que, derrière tout ça, il y a un échange d'information qui est incroyable sur les habitudes de consommation des gens. Ça a une très grande valeur dans le marché du commerce.

Donc, c'est pour ça que c'est important d'encadrer les programmes de fidélisation pour dire : On ne peut pas faire tout ce qu'on veut puis on ne peut pas revenir sur la parole donnée. Si une entreprise a incité un consommateur à joindre son programme de fidélisation, et donc à donner autant d'informations personnelles à son sujet, c'est parce qu'il y avait des conditions de base qui faisaient l'affaire du consommateur. Alors là, on ne pourra pas unilatéralement, rétroactivement venir modifier ces dispositions-là.

Par la suite, pour la suite des choses, il y aura des critères. Et ça, ce sera par voie réglementaire. Donc, en parallèle au projet de loi, il y aura aussi des dispositions réglementaires qui seront présentées.

**Le Président (M. Ouellette) :** Il y aura aussi des consultations, comme je le mentionnais tantôt.

**Mme Vallée :** Oui, tout à fait.

• (20 h 20) •

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la députée de Montarville.

**Mme Roy :** Merci beaucoup, M. le Président. Je remercie la ministre parce qu'elle a devancé ma question. Sachant que c'étaient des dossiers pendants, ma question était de savoir si ce serait rétroactif ou non. Alors, la réponse est claire.

Je tiens à vous dire que le député de Borduas va bien et que sa petite famille va bien, et merci de vous questionner et de souligner cet heureux événement. Question n° 2... Et naturellement le député de Borduas va travailler en toute collaboration pour ce projet de loi n° 134, comme il le fait toujours si bien.

Question n° 2 : on a fouillé, Mme la ministre, on a fouillé dans les documents — attendez un petit peu, juste trouver ça ici, voilà — dans le système électronique d'appel d'offres du gouvernement pour parler de ce programme, de ce nouveau programme que les gens de l'office connaissent très bien, qui a été lancé en novembre 2016, le fameux programme, la plateforme PARLe, P-A-R-L-e, une plateforme — naturellement qui dit plateforme dit site Internet, accès Internet — pour tenter de régler les différends entre les commerçants et les consommateurs. Nous sommes allés fouiller dans le système électronique d'appel d'offres. Naturellement, on se renseigne sur cette plateforme qui a été créée pour aider les consommateurs qui avaient des litiges. C'est un contrat qui a été donné à l'Université de Montréal pour l'élaboration de la plateforme, les travaux requis pour la mise en production et le maintien. Donc, c'est tout nouveau, là. Ça, ça existe depuis novembre 2016, donc à peu près un an et demi. On a des chiffres ici, 2016-2017, 2017-2018. J'ai quelques questions parce qu'on veut savoir, au bout d'un an et demi, si ça fonctionne, s'il y a du monde qui y va, s'il y a des commerçants qui y vont, si on a des objectifs, si on a rempli les objectifs. Alors, je vais y aller par ordre.

Donc, quels sont les objectifs en termes de nombre de participants, de consommateurs qui utilisent ce service pour la première année d'utilisation, là, parce que ça a vu le jour en novembre 2016, donc ça fait... on a déjà une année complète de faite, pratiquement une année et demie?

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre.

**Mme Vallée :** Alors, finalement, ça fait six mois que le projet est en branle.

**Mme Roy :** Oui, vous avez raison, six mois.

**Mme Vallée :** C'est ça.

**Mme Roy :** C'est l'autre truc après, un an et demi, oui.

**Mme Vallée :** Alors, il y a eu... Désolée, je pense que c'est l'heure du soir, j'ai de la difficulté à voir un peu. Donc, vous voulez avoir le nombre de dossiers? Alors, 597 dossiers qui ont été ouverts par des consommateurs en date du 31 mars, depuis le 7 novembre dernier, et on a déjà 420 dossiers fermés, donc 420 dossiers de réglés, et donc, dans 67 % des cas, là, on nous dit, 284 dossiers, les litiges se sont réglés à la satisfaction des consommateurs. Puis le taux de satisfaction générale est à 88 %.

Évidemment, c'est six mois. Et c'est un travail de collaboration avec le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal, qui est un organisme fort intéressant, là, qui travaille dans plusieurs domaines. Alors, en tout et partout, je pense que, concrètement, en fait d'argent, là, ça a permis d'économiser... Pour ces citoyens-là, on a additionné ce que ça a eu comme impact financier. Alors, ces dossiers-là ont permis d'économiser aux citoyens environ 355 000 \$.

**Mme Roy :** M. le Président.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la députée de Montarville.

**Mme Roy :** Oui, c'était mon erreur, là, c'est vraiment six mois, et non un an et demi, là. C'est la fatigue.

Donc, ce qu'on peut voir, à la lumière du nombre de dossiers que vous nous dites, c'est que ça regarde bien pour l'avenir, parce que ça fait six mois qu'on est là. Alors, quel est l'objectif pour la première année, que vous avez l'intention de pouvoir répondre, quelle est la capacité de dossiers que vous pouvez traiter? Quel est l'objectif? Et quels sont les coûts du programme 2016-2017 et 2017-2018? Vous avez l'intention de mettre combien d'argent là-dedans?

**Mme Vallée :** Bien, c'est sûr que l'objectif, évidemment, c'est de permettre aux consommateurs d'avoir... d'être intéressés et de soumettre leurs litiges à la plateforme. Il y a beaucoup de travail qui se fait pour faire connaître la plateforme. Les équipes de l'Office de la protection du consommateur ont été très présentes médiatiquement pour discuter, pour faire connaître le programme.

C'est un programme qui, pour l'année 2016-2017, a généré des coûts de 95 000 \$, 95 421 \$. Donc, il y a 83 000 \$ qui ont été versés au Laboratoire de cyberjustice, donc 46 000 \$ pour l'adaptation de la plateforme, 34 000 \$, grosso modo, là, pour le salaire destiné à deux employés affectés au soutien technique, et il y a eu des frais de 3 300 \$ pour la formation de 20 médiateurs, et, pour les médiateurs recrutés, il y a eu des honoraires de 11 666 \$. Donc, honnêtement, c'est un programme qui a un budget modeste, mais un budget modeste avec des impacts importants.

Donc, je pense que, pour une première année... en fait, «une première année», un premier six mois d'entrée en vigueur et sachant, là... Il faut aussi en parler, il faut aussi en faire la promotion, c'est quand même 587 dossiers qui ont été traités, c'est quand même un peu plus, si on regarde en... grosso modo, 100 dossiers par mois, ce qui est quand même une belle moyenne. Et le service, il est gratuit. Ça, c'est important aussi de le mentionner, parce que les contribuables, les consommateurs qui ont recours à ce service-là n'ont pas d'honoraires à déboursier, c'est assumé par l'Office de la protection du consommateur. Alors, c'est aussi une très belle mesure d'accès à la justice.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la députée de Montarville.

**Mme Roy :** Merci beaucoup. Mme la ministre, M. le Président, oui, effectivement, ça, c'est une bonne nouvelle. Je pense que c'est quelque chose que les gens ont avantage à connaître. C'est gratuit, ça règle des dossiers, ça déjudiciarise, désengorge. Alors, c'est une excellente chose. Bravo! Je suis capable de le dire, quand c'est justifié.

Maintenant, autre point, les fameux vendeurs de véhicules d'occasion, des véhicules usagés. Et c'est là, mon «année et demie», là. Alors, depuis 18 mois — c'est là, j'avais dans mes notes mon «année et demie» — depuis 18 mois, l'Office de la protection du consommateur est responsable de serrer la vis aux commerçants de véhicules, d'automobiles neuves et d'occasion. L'un des nombreux mandats consiste, entre autres, à stopper les faux particuliers. On sait qu'il y en a beaucoup qui se prennent pour des vendeurs de voitures comme s'ils étaient un particulier qui vend la voiture de sa femme, ou de son frère, ou la sienne, mais ce n'est pas le cas du tout, on fait commerce de véhicules sans nécessairement avoir toutes obligations que les commerçants ont, entre autres.

Donc, depuis 18 mois, l'Office de la protection du consommateur s'occupe de ces dossiers. C'était géré auparavant par la Société de l'assurance automobile du Québec. Je comprends bien qu'il y a des ressources qui ont été transférées



de la SAAQ à l'OPC pour pouvoir mettre ce programme de l'avant. Il y a un nombre effarant de plaintes, c'est ce qu'on a pu constater à la lecture des crédits, des documents, un nombre effarant de plaintes qui touchent le secteur de l'automobile lorsqu'on parle de consommation, quant au nombre de plaintes déposées à l'organisme gouvernemental, à l'office.

Le secteur de l'automobile est encore très problématique. L'an dernier, entre le 1er novembre 2015 et le 31 octobre 2016, il y a 4 967 plaintes qui ont été déposées concernant la vente d'une automobile neuve ou usagée, et ça représente 18 %, c'est ce que je comprends bien de votre travail, des 28 175 plaintes reçues de façon générale dans tous les secteurs de consommation. Donc, c'est énorme, les plaintes relativement aux ventes de véhicules neufs et usagés. Et, de ce nombre, il y a 75 % de ces plaintes qui sont liées à l'achat d'une automobile d'occasion. Alors, c'est plus problématique dans la voiture d'occasion que dans le véhicule neuf, c'est ce que je comprends à la lecture des documents.

Maintenant, ma question est la suivante : Puisque l'OPC serre la vis, est-ce qu'on peut avoir un portrait plus clair du nombre de plaintes qui ont été portées devant l'office? Combien de ces plaintes ont été reçues, traitées, mais combien de vendeurs ont été sanctionnés? Parce que c'est surtout ces vendeurs, ces vendeurs qui ne font pas le métier selon les règles de l'art, nécessairement qu'il faut intercepter. Alors, combien de vendeurs auraient été sanctionnés?

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre.

• (20 h 30) •

**Mme Vallée :** O.K. En fait, le secteur automobile, c'est un secteur où il y a toujours eu beaucoup de plaintes. C'est d'ailleurs pour ça... Puis c'est un peu pour ça que l'office s'est vu confier la responsabilité d'encadrer le permis de commercer puis de recycler de véhicules routiers, parce que l'office avait l'expertise pour répondre. Auparavant, on contactait l'office, mais l'office n'avait pas de pouvoir d'intervention. Donc, suite à l'adoption du projet de loi en octobre 2015, bien là, on a permis de confier à l'office... puis on a permis à l'office aussi d'intensifier ses activités de surveillance dans les secteurs de l'automobile, des véhicules routiers.

Il y a eu, pour l'année 2015, 320 plaintes qui avaient été logées, mais il y a aussi trois grands programmes, je pense que c'est important aussi de le voir, là, en 2016-2017, il y a eu trois programmes de surveillance, trois grands programmes de surveillance dans le secteur, un pour s'assurer que les commerçants puis les recycleurs vont respecter la réglementation de la municipalité où ils sont installés, que les concessionnaires respectent les règles en matière de publicité puis que les individus et les entreprises qui vendent des véhicules routiers sans avoir de permis cessent leurs activités, parce qu'ils doivent avoir un permis, et sans permis, pas d'activité.

Donc, il y a donc eu 320 inspections pour contrer les faux particuliers auxquels on fait référence. Il y a 195 des inspections qui ont conduit... en fait, au 31 mars 2017 — je m'excuse, parce que j'ai mentionné, là, 321 pour 2015 — donc, au 31 mars 2017, ce sont 321 inspections qui ont été réalisées par l'Office de la protection du consommateur. 195 de ces inspections-là ont conduit à des recommandations d'envoi d'avis d'infraction ou de poursuites pénales, là, auxquelles l'office va donner suite, évidemment. Il y a déjà trois poursuites pénales qui ont été signifiées en date d'avril 2017. Puis évidemment, pour ce qui est des amendes, bien, l'office va les percevoir quand le défendeur va plaider coupable aux infractions, donc ce n'est pas... on n'en est pas... Lorsque les dossiers sont en branle, s'il n'y a pas de plaidoyer de culpabilité, bien, ce sera à venir, plus tard.

Mais, chose certaine, c'est qu'il y a quand même une sensibilisation puis aussi un travail proactif. L'office n'attend pas nécessairement que des plaintes lui soient transmises, mais l'office, aussi, agit de façon proactive pour s'assurer que ceux qui font le commerce de véhicules usagers aient les permis et les autorisations nécessaires pour procéder.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la députée de Montarville, il vous reste deux minutes.

**Mme Roy :** Oui, parfait. Alors, 320 dossiers, 195 recommandations suivies d'avis de poursuite.

Ma question est la suivante : Est-ce que le... Puis il n'y a pas encore d'amende parce qu'il n'y a pas encore de sanction. Quel est le délai d'attente avant que le dossier, du début à la fin, puisse procéder et être entendu devant une cour pénale?

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre.

**Mme Vallée :** Écoutez, je ne sais pas... Est-ce que la question vise le délai de traitement à l'interne, au sein de l'office, ou le délai total? Parce qu'évidemment ma réponse serait... Si c'est pour l'ensemble de l'oeuvre, je vous dirais : Ça dépend du district judiciaire, parce que les délais de traitement des dossiers... On a des districts judiciaires avec des statistiques où ça va quand même très, très bien, puis on a des districts judiciaires où le volume est plus important et où les délais sont aussi un enjeu. Mais ça, je pense que c'était dans un autre bloc de crédits.

**Le Président (M. Ouellette) :** ...question...

**Mme Roy :** Bien, alors, si on le porte juste sur le traitement qui est fait par l'office?

**Mme Vallée :** Est-ce que vous me permettez de céder la parole à Mme Ginette Galarneau?

**Le Président (M. Ouellette) :** Oui, mais... surtout qu'il reste 45 secondes, ça fait que, donc... Mme Galarneau, vous identifier, pour commencer, et répondre à la question.

**Mme Galarneau (Ginette) :** Oui, bon, Ginette Galarneau, présidente de l'office.

Écoutez, les délais peuvent varier parce que, dépendant de la recommandation qui est faite et l'analyse qui doit être faite par les services juridiques, on peut parler de quelques semaines, très certainement, ou quelques mois. Nous, on pense qu'à l'intérieur des prochains mois on sera passés à travers les 195 recommandations qu'on a eues, soit d'aller vers des poursuites pénales ou d'avoir des avis d'infraction. Évidemment, il y a beaucoup d'avis de rappel qui sont déjà partis pour indiquer, rappeler aux commerçants certaines dispositions qui pourraient s'appliquer à leur situation.

**Mme Roy :** Je vous remercie beaucoup.

**Le Président (M. Ouellette) :** Merci, Mme la députée de Montarville. Mme la députée de Vaudreuil.

**Mme Nichols :** Oui, merci, M. le Président. Alors, bon, vous m'excuserez, hein, moi, j'ai une déformation professionnelle puis j'aime bien revenir sur des sujets pour apporter certaines précisions. Ma collègue de Montarville a abordé un petit peu plus tôt la médiation en ligne, donc je voulais revenir peut-être un petit peu sur ce sujet-là. Je sais qu'on a fait quand même le tour, mais il y a des petits points que je trouve qui sont importants, qu'on doit rappeler. D'abord, parce qu'on se sent concernés, on ne se le cachera pas. On a souvent dans nos bureaux de comté des citoyens qui viennent puis que, justement, ils ont des problèmes, puis on ne sait pas, trop souvent, où les orienter. Puis des fois c'est des problèmes... bien, des problèmes qu'on peut référer soit aux Petites Créances ou... Mais je pense que, maintenant, avec cet outil-là, on peut les référer à cet accès-là, qui est vraiment une plateforme facile, agréable, gratuite. Puis, on ne se le cachera pas aussi, c'est neutre, c'est privé.

C'est important de souligner qu'il y a une quarantaine de commerçants qui ont été sollicités par l'office puis qui sont actifs sur cette plateforme-là. On peut peut-être les mentionner, puis il y en a qui s'ajoutent aussi, qui se sont ajoutés récemment. Mais, si vous permettez, je peux peut-être en nommer, comme Costco, Brick, Brault & Martineau, Best Buy. Il y a des commerçants... Cabanons Fontaine. En tout cas, il y en a plusieurs. Ça fait que je trouve que c'est intéressant pour notre population, pour nos citoyens. C'est notre rôle, nous, en tant que députés, de les aider, de les orienter, pas de jouer le rôle de l'avocat, mais de leur soumettre des outils faciles à utiliser. Donc, je pense que c'est important qu'on en parle.

Puis je pourrais peut-être même mentionner... Il y a un article que j'avais lu dans *La Presse*, un article qui date de début décembre ou mi-décembre 2016. C'était la journaliste Stéphanie Grammond qui relatait, dans un article, avoir eu recours à cette plateforme-là pour régler un problème avec son lave-vaisselle. Mais je trouvais ça intéressant. Je trouve que les gens doivent être au courant puis je trouve ça le fun que les journalistes en parlent aussi. Donc, elle, elle avait eu un problème avec son lave-vaisselle puis elle a réglé son problème en 12 heures. Puis même, dans l'article, elle disait qu'elle avait été estomaquée de l'efficacité de la nouvelle plateforme. Donc, raison de plus pour en parler.

Puis, comme mentionnait la ministre un petit peu plus tôt dans sa réponse... je pense que c'était à mon collègue de Papineau, elle parlait, entre autres, qu'il y avait une explosion de plaintes pour des produits de beauté. En effet, on peut en lire sur les réseaux sociaux, sur Facebook, sur Twitter. C'est incroyable. C'est souvent des offres alléchantes, mais justement on ne lit pas les petits caractères puis, bien là, on est pris après ça dans une tourmente. Je lisais, entre autres, dans un autre article, de Marie-Ève Dumont, que l'organisme avait reçu pas loin de 1 200 plaintes en 2016, juste relativement à des... en lien avec des produits de beauté. Donc, c'est souvent des entreprises qui fonctionnent à peu près toutes de la même façon. On ne peut pas dire que c'est de l'arnaque, mais on peut peut-être dire que, des fois, on a des citoyens ou des gens qui ne prennent pas le temps de bien lire, ou qui veulent aller trop vite, ou qui ne sont peut-être pas nécessairement habitués avec les façons Web.

Puis c'est souvent aussi des compagnies qui apparaissent puis qui disparaissent plus ou moins rapidement, hein? On les voit un peu pour un certain temps, puis là, woups! après ça, ils disparaissent. Et souvent ça commence aussi avec des échantillons gratuits, on donne des échantillons gratuits. C'est une façon, hein, quand c'est gratuit, c'est une façon d'attirer l'oeil, c'est une façon d'attirer les gens. Puis, une fois que c'est gratuit, bien, on demande un numéro de carte de crédit ou on demande... puis les gens, dans une certaine naïveté, donnent les numéros de carte de crédit, puis après ça, bien, on se retrouve avec des facturations, des 200 \$, 300 \$ par mois. Donc, c'est difficile de s'en sortir, puis c'est des remboursements, après ça, difficiles pour les consommateurs. Le processus est parfois complexe, justement, pour obtenir un remboursement avec ce genre de compagnies, entre autres parce qu'ils apparaissent puis ils disparaissent.

• (20 h 40) •

Donc, je pense que cette plateforme-là est une plateforme de médiation. On est en 2017 aussi, puis je pense que, justement, la médiation... on en a déjà parlé dans des études des crédits précédentes, dans un autre sujet que l'Office de la protection du consommateur, mais comme quoi la médiation, en 2017, est une voie, est un processus, une méthode de plus en plus utilisée.

Vous avez aussi parlé... puis je trouvais ça intéressant, le Laboratoire cyberjustice, de l'Université de Montréal. Ça aussi, je trouve que c'est intéressant. Je trouve que cette plateforme-là, elle a été bonifiée, justement, en fonction des besoins, mais je trouve que c'est intéressant aussi d'en parler, qu'on travaille avec des gens puis qu'on utilise, entre autres, là, l'Université de Montréal comme partenaire dans une démarche comme ça, dans une démarche pour en arriver à faire de la médiation.

Peut-être, juste au niveau des statistiques, si vous permettez, j'aimerais souligner qu'au 31 mars 2017, vous avez glissé un mot, il y avait eu 597 dossiers qui ont été ouverts par des consommateurs. De ce nombre, 420 ont été fermés. C'est important de le souligner, ça aussi, parce que, quand les gens se rendent compte que... Quand on donne des statistiques comme ça, bien, les gens se rendent compte que ça fonctionne, puis ça les incite aussi à utiliser cette plateforme-là, cette plateforme de médiation, et que, dans 67 % des cas, soit 284 dossiers, les litiges se sont réglés à la satisfaction des parties.

Donc, c'est sûr qu'une médiation, c'est entre deux parties, puis il y a des échanges entre deux parties, mais, du moins, il faut faire preuve de bonne foi pour en arriver à un règlement, puis je trouve que c'est vraiment un processus très, très, très positif.

Alors, voilà, je voulais juste apporter un petit peu ces précisions-là, je trouvais que c'était important. Je trouvais intéressants aussi les chiffres que vous avez apportés au niveau des coûts liés à la plateforme, on voit que, pour des montants qui ne sont pas des montants nécessairement astronomiques, on en arrive à des résultats superimportants. Donc, félicitations pour cette belle démarche! Je ne sais pas si vous aviez de l'information additionnelle à ajouter, peut-être, sur cette plateforme-là.

**Mme Vallée :** Évidemment, ça, je considère que cette initiative-là de l'office, c'est une des mesures pour l'accès à la justice dont il faut parler davantage. Alors, ça me fait plaisir de prendre quelques minutes et d'en parler, d'en faire un publiereportage, s'il faut.

Évidemment, il faut entrer en communication avec l'Office de la protection du consommateur pour avoir accès à la plateforme. C'est quand même... Quand on regarde les statistiques, les 800 plaintes, ce sont pour 10 entreprises. Alors, on peut imaginer... Puis évidemment, là, ce sera de... On recherche, évidemment, l'adhésion des entreprises. Là, on est à l'intérieur des six premiers mois de mise en oeuvre de cette initiative-là et... effectivement, une initiative qui donne des résultats, qui a une valeur, je dirais, qualité-prix qui est extrêmement intéressante et beaucoup de...

Dans les dossiers qui ont fait l'objet d'une référence à la plateforme, on a parlé de certaines formes de règlement, puis c'est aussi diversifié que la réparation du bien... Un des points de règlement, dans certains dossiers, ça a été d'amener le commerçant à accepter de réparer le bien, de remplacer le bien, de rembourser le bien, dans certains cas, d'assurer la prestation du service qui était prévu, ça semble aller de soi, mais ce n'est pas toujours évident, ou, dans certains cas, il y a des dédommagements qui ont été faits. L'office est aussi très proactif, parce que, comme je le mentionnais, on a 10 entreprises actuellement, mais l'office fait des démarches pour solliciter des nouvelles entreprises qui vendent des produits avec une valeur qui est quand même assez élevée ou qui vont susciter un nombre élevé de plaintes, parce que l'objectif, c'est vraiment de venir répondre aux besoins des consommateurs, et donc le travail de l'office, en ce sens, se poursuit.

C'est surtout... Il y a beaucoup, beaucoup de plaintes... Notre collègue a fait référence à un article de Mme Grammond relatif à un lave-vaisselle. Mais les appareils, les électroménagers sont extrêmement... sont très populaires dans les plaintes. C'est un domaine, là, qui suscite beaucoup de plaintes. Et, lorsqu'on regarde la liste des commerçants qui acceptent... il y a quand même des entreprises, des commerçants de meubles, d'électronique, d'électroménagers, des grandes surfaces. Il y a certaines grandes surfaces qui ont fait le choix de se joindre à la plateforme, donc c'est quand même assez intéressant, aussi des commerçants qui se spécialisent dans la vente d'électroménagers... particulière, et il y a également des commerçants de piscines, entre autres.

Alors, la liste, elle est publique. En fait, je peux la lire, ce n'est pas un publiereportage pour ces consommateurs-là... pour ces commerçants-là, mais ce sont quand même des commerçants qui ont accepté de joindre l'initiative. Donc, il y a Ameublements Tanguay, Best Buy, Brault et Martineau, Brick, Club Auto Prestige, Corbeil Électroménager, Costco, Auto Fortier... ou Fortier Auto, pardon, HBC, La Baie, Home Dépôt, Méga meubles Superprix, Meubles JCPerrault, Meubles Léon, Montréal Auto-Prix, Sears, Ventes d'autos H. Grégoire, Whirlpool, Magasins Trévi et Trévi Fabrication. Alors, c'est quand même des commerçants qui ont un volume important de transactions.

Et, quand on regarde l'ensemble des jugements, ce qui amène les gens à aller devant le tribunal pour faire honorer la garantie légale, c'est surtout dans le domaine des cuisinières, des fauteuils, des divans, des sofas, des causeuses, laveuses-sécheuses, lave-vaisselles, les ordinateurs et les tablettes, réfrigérateurs, congélateurs, téléviseurs, thermopompes. Ça, ce sont les domaines où on a le plus de plaintes et aussi où les consommateurs avaient le plus recours aux tribunaux pour obtenir la garantie légale. Et Mme Galarneau me glisse un petit papier pour m'indiquer que viennent de s'ajouter des entreprises de rénovation domiciliaire. Alors, ça, c'est aussi une excellente nouvelle, parce qu'on sait que, dans le domaine de la rénovation domiciliaire, il y a parfois des litiges entre les entrepreneurs et les consommateurs. Donc, ces gens-là ont accès à la plateforme PARLe, et moi, je trouve... encore une fois, on doit en faire la promotion, parce que c'est un outil extrêmement utile.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la députée de Vaudreuil.

**Mme Nichols :** Merci, Mme la ministre. Merci, M. le Président. Oui, en fait, j'ai lu, justement, je pense que c'est au début du mois d'avril, un communiqué de l'APCHQ à l'effet qu'ils étaient fiers de participer, par le biais de la bannière Réno-Maître, entre autres, au projet de médiation justement avec cette plateforme-là, puis, dans leur communiqué, ils disaient que cet outil était offert par l'Office de la protection du consommateur, qui propose au consommateur, et au commerçant, de régler le litige les opposant dans un environnement neutre, confidentiel, sécuritaire et entièrement en ligne.

Le fait, d'ailleurs, que ça soit entièrement en ligne, on en a parlé un peu plus tôt, mais ça libère les cours, ça libère la Cour du Québec, ça libère la Cour des petites créances, qui est souvent un processus... Ce n'est pas un processus qui est nécessairement difficile, mais c'est souvent un processus qui est très long, pour des consommateurs, de remplir les formulaires, d'aller à la Cour des petites créances, d'attendre les délais, de se préparer. Puis c'est stressant aussi, pour quelqu'un qui n'a pas l'habitude d'aller à la cour, d'aller plaider son dossier, puis souvent qui remonte sur des faits qui peuvent remonter jusqu'à un an et demi, des fois deux ans en arrière, quand on se présente à la Cour des petites créances. Ça peut être complexe pour le juge de suivre l'histoire, ou même complexe pour la personne qui amène son dossier aux Petites Créances de se souvenir de certains détails ou de remonter deux ans en arrière. Donc, ça permet justement, peut-être plus en temps réel, de négocier une entente.

Mais, oui, c'est le fun que l'APCHQ, entre autres, participe à ce projet-là. J'ai hâte de voir les exemples... ou, en fait, c'est plate à dire, là, mais j'ai hâte de voir des cas qui y seront travaillés... ou en fait... C'est parce que je trouve ça plutôt ordinaire de dire que j'ai hâte de voir des plaintes qui seront déposées. Je ne trouve pas ça... mais, oui, en fait, qui seront issues...

**Une voix :** ...

**Mme Nichols :** C'est ça, les dossiers traités qui seront éventuellement traités en lien avec l'APCHQ. Je ne sais pas si on en a déjà. Peut-être qu'on...

**Mme Vallée :** Alors, je vais céder la parole à Mme Galarneau, parce qu'on est quand même...

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme Galarneau.

• (20 h 50) •

**Mme Galarneau (Ginette) :** Oui. Il y a très peu de cas, puisque c'est tout nouveau, hein, c'était au début avril, donc on attend ces premiers cas là, mais effectivement on va leur accorder beaucoup d'attention parce que c'est des dépenses importantes pour les consommateurs. C'est souvent des dépenses de 10 000 \$, 15 000 \$, 20 000 \$, donc c'est quand même important pour ces familles-là d'avoir fait ces dépenses-là.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la députée de Vaudreuil.

**Mme Nichols :** Merci. Peut-être une question... sincèrement, j'ignore la réponse. Si on embarque dans un processus comme ça, de médiation en ligne, est-ce que ça sine die nos droits d'avoir un recours, justement, aux Petites Créances... d'avoir un recours à la Cour du Québec, aux Petites Créances, ou est-ce que ça nous permet tout de même d'avoir un... Est-ce qu'on peut faire les deux en parallèle ou le fait qu'on fait de la médiation en ligne, ça sine die nos droits à la Cour du Québec? Je ne sais pas s'il y a des cas où... Peut-être qu'il y a déjà des cas comme ça qui s'appliquent ou...

**Mme Vallée :** Les consommateurs ne sont privés d'aucun droit. Donc, ils maintiennent leurs droits. Ils ne sont pas liés, là, par l'obligation... C'est vraiment volontaire, mais le fait de participer à la médiation en ligne ne les empêche pas... ne les prive pas de leurs droits. Évidemment, si le litige est réglé, bien, à ce moment-là, le litige est réglé. Mais le fait de s'engager là-dedans ne les oblige pas à faire un choix, là. Ils peuvent... ils maintiennent leurs droits. Alors, je ne sais pas si, Mme Galarneau, vous souhaitez préciser?

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme Galarneau.

**Mme Galarneau (Ginette) :** Dans le cas où le dossier ne serait pas réglé, parce qu'il arrive, peut-être dans une proportion d'à peu près 30 %, où les cas ne sont pas réglés, bien, les consommateurs peuvent exercer tous leurs droits. Ils peuvent même faire valoir qu'ils se sont prêtés à un exercice de médiation mais que ça n'a pas donné des résultats.

**Mme Nichols :** Donc, bien, c'est ça, contrairement, en fait, au droit familial, là, où la médiation ne peut pas être apportée ou on ne peut pas jaser de la médiation à la cour, là, ici, je comprends que la médiation pourrait être apportée à la Cour des petites créances ou... Mais, de toute façon, je comprends que c'est parallèle, on peut faire les deux, on peut faire la médiation, qui est gratuite, sur une base volontaire, puis qu'on peut aussi déposer... ou, en fait, compléter tout le dossier, payer le timbre judiciaire puis déposer le dossier aux Petites Créances.

**Mme Vallée :** Le dossier peut être pendant aux Petites Créances le temps de la médiation. Si la médiation ne donne pas les résultats recherchés, à ce moment-là les parties vont se retrouver... vont devoir procéder devant la Cour des petites créances. Mais cette médiation-là n'oblige pas le retrait, par exemple, d'un dossier qui serait judiciairisé aux Petites Créances.

**Mme Nichols :** Merci beaucoup pour les informations supplémentaires. Merci.

**Le Président (M. Ouellette) :** Merci, Mme la députée de Vaudreuil. Mme la députée de Marie-Victorin.

**Mme Fournier :** Merci, M. le Président. Pour conclure sur le dossier du projet de loi n° 134, j'aimerais entendre la ministre à savoir s'il va y avoir des premières consultations qui vont être tenues d'ici la fin de la présente session parlementaire.

**Le Président (M. Ouellette) :** On le souhaite, hein, mais...

**Mme Vallée :** Je le souhaite, M. le Président, mais je pense que ce serait plutôt... je regarde les représentants de l'équipe du leader, je ne peux pas présumer de rien, évidemment ça appartient au leader. Mais il y a une chose qui est certaine : je ne peux pas me séparer en deux. Je ne peux pas siéger en simultané dans deux salles de commission parlementaire. J'ai essayé. Ça ne fonctionne pas.

**Le Président (M. Ouellette) :** Alors, c'est la Commission des institutions, puis il y a un petit projet de loi qui s'appelle 98. On est rendus à l'article 59 sur 112 et, à la vitesse à laquelle on a... Puis il y en a d'autres aussi, là, qui traînent, ça fait que... Mme la députée de Marie-Victorin.

**Mme Fournier :** Très bien, merci. Donc, je vais y aller sur un autre sujet, un sujet qui concerne plusieurs d'entre nous dans la salle, parce qu'il faut noter qu'il y a une représentation féminine assez importante, donc un autre dossier que j'ai soulevé à la période de questions récemment, celui du phénomène de la taxe rose.

Vous savez, il y a plusieurs enquêtes médiatiques, là, qui ont été réalisées, tant par Radio-Canada que par *Le Journal de Montréal*, sur le fait que les produits de base, donc d'hygiène corporelle, par exemple, sont plus élevés pour les femmes quand on regarde des produits qui sont tout à fait comparables. Alors qu'encore aujourd'hui, en 2017, les femmes gagnent un salaire inférieur à celui des hommes, donc leur pouvoir d'achat, il est déjà moins grand en partant, là elles doivent payer des coûts qui sont plus importants pour des produits de base.

Donc, à la suite de ma question, j'ai également posé une question, au feuilleton, à la ministre, puis d'ailleurs je la remercie pour sa réponse, que j'ai obtenue le 7 mars dernier et qui me faisait état de sa décision de mandater l'Office de la protection du consommateur pour qu'il réalise une étude sur cette question-là en collaboration avec le Conseil du statut de la femme. Donc, évidemment, on aurait aimé qu'il y ait des mesures législatives qui soient présentées, parce qu'on considérait quand même que les études... il y en avait déjà plusieurs. Il y a même, aux États-Unis, deux lois qui ont été adoptées déjà pour contrer le phénomène, sur lesquelles on aurait déjà pu se baser, étant donné que le phénomène était quand même bien répertorié.

Cela dit, donc, je reconnais quand même qu'il s'agit d'une avancée, puis c'est une bonne chose, donc, qu'on puisse compter sur une étude, mais ça soulevait quand même quelques questions. Je me demandais d'ailleurs, donc, si cette étude-là était dans le but de faire éventuellement des recommandations législatives au gouvernement pour mettre, donc, un terme aux pratiques de discrimination qui avaient été reconnues, notamment par le ministre des Finances à la période des questions, mais également par la ministre elle-même, qui trouvait que c'était une situation qui était préoccupante. Donc, il y a les mesures législatives, mais également ce serait intéressant de pouvoir déposer le mandat exact qui a été donné, donc, à l'office et au Conseil du statut de la femme pour la réalisation de l'étude sur la taxe rose.

**Le Président (M. Ouellette) :** Oui, Mme la ministre?

**Mme Vallée :** J'attendais que vous me cédiez la parole.

**Le Président (M. Ouellette) :** Bien non, mais je n'avais pas de problème et là j'avais des problèmes d'intendance, ça fait que...

**Mme Vallée :** Et moi, de mon côté, je cherchais un document. Je ne sais pas...

**Le Président (M. Ouellette) :** Bien, c'est pour ça que je vous ai donné le temps de retrouver votre document, Mme la ministre.

**Mme Vallée :** Alors, évidemment, j'ai mandaté l'office le 17 février dernier pour documenter le phénomène de la taxe rose. Parce que, vous savez, lorsqu'on fait face à une situation qui nous préoccupe, la réponse de la modification législative ou de l'encadrement législatif, ce n'est pas la seule et unique réponse. Avant d'avancer avec un encadrement législatif, il y avait lieu de documenter davantage le phénomène ici, au Québec. On ne peut pas présumer que ce qui a fait l'objet de certaines mesures ailleurs va nécessiter nécessairement une modification législative. On peut s'inspirer de ce qui s'est fait ailleurs, qui ne sont pas... D'ailleurs, ce ne sont pas que des modifications législatives qui ont été mises de l'avant.

Alors, moi, je trouvais important de documenter la situation. On avait très peu d'information sur ce qui a cours au Québec. Oui, on pourrait dire : Bien, c'est évident, par exemple, le rasoir Bic Soleil coûte plus cher que le rasoir pour hommes, je ne sais pas, là, qui, pour le même nombre de rasoirs, coûte, je ne sais pas, 1 \$ de moins, par exemple. Et là je vous dis ça sous toutes réserves. On pourrait dire : Bien, le déodorant pour hommes, pour le même prix, a un format plus gros. Alors, je vous avoue, M. le Président, que j'ai une sensibilité à cette question-là.

**Le Président (M. Ouellette) :** Quand c'est trop sensible, ça arrache aussi!

**Mme Fournier :** En fait, M. le Président, ma question, c'était vraiment, spécifiquement, s'il était possible de déposer le mandat de l'étude.

**Mme Vallée :** Oui, certainement. En fait, c'est une lettre qui est datée du 17 février, qui est adressée à la présidente de l'office, et à laquelle je joins en copie conforme ma collègue la ministre de la Condition féminine, qui est aussi une complice, mais une complice dans ce chantier-là. Et puis je pourrais également... Je vais la déposer, M. le Président, comme ça, elle est là.

**Le Président (M. Ouellette) :** Pour publication ou juste pour l'intention des membres, Mme la ministre?

**Mme Vallée :** Ah! bien, elle peut être pour publication. Je n'ai absolument rien à cacher, moi.

#### Document déposé

**Le Président (M. Ouellette) :** C'est beau. Non, non, mais ce n'était pas le but de l'exercice. Mme la députée de Marie-Victorin.

**Mme Vallée** : En fait...

**Le Président (M. Ouellette)** : Ne bougez pas. Mme la ministre, vous aviez un autre document que vous vouliez déposer avec, là?

**Mme Vallée** : Non.

**Le Président (M. Ouellette)** : Non? O.K., c'est beau. Mme la députée de Marie-Victorin.

**Mme Fournier** : ...un autre que j'aimerais bien voir la ministre déposer, c'est celui de l'échéancier, donc, de l'étude qu'elle a confiée à l'office et au Conseil du statut de la femme.

• (21 heures) •

**Mme Vallée** : On a des documents de travail, mais il n'y a pas de document officiel. Je vous dirais que l'objectif, là, évidemment, à court terme, là, pour la période printemps, juin, là, c'est... On a demandé d'abord à ce qu'il y ait un inventaire, un inventaire de l'ensemble des études qui ont été réalisées sur la question. Alors, ça, c'est mené par le Conseil du statut de la femme, qui a une équipe de recherchistes qui est très dynamique. Et, de son côté, l'Office de la protection du consommateur va faire un inventaire de la législation qui existe en la matière. Et les modifications réglementaires, ça, c'est ce qui se fait actuellement, là... ce qui se fera au cours du printemps. Donc, on commence par recenser la documentation, et les travaux vont se poursuivre avec un objectif d'un rapport qui serait remis à la fin de l'automne 2017, donc au cours des six prochains mois.

**Le Président (M. Ouellette)** : Mme la députée de Marie-Victorin.

**Mme Fournier** : Donc, c'est ça, j'en comprends qu'on a comme objectif que l'étude soit réalisée d'ici la fin de l'automne. C'est bien ça?

**Mme Vallée** : Effectivement.

**Mme Fournier** : Parfait. Merci beaucoup. Vous parliez tantôt, justement, des choses qui allaient être recensées par le Conseil du statut de la femme et ce qui allait être fait du côté de l'Office de la protection du consommateur. Ça m'amène à la question... Parce que, quand on regarde les études qui ont été publiées sur le site Internet de l'office, on remarque que les études ont été produites pour le compte de l'Office de la protection du consommateur, et non pas par l'office. Donc, est-ce que vous pouvez juste confirmer que ça va être vraiment des ressources internes qui vont réaliser l'étude ou ça va vraiment être conjoint, là, avec le Conseil du statut de la femme?

**Mme Vallée** : À quel document notre collègue fait-elle référence? Parce que je veux m'assurer, là, de répondre à la bonne question.

**Mme Fournier** : En fait, je fais référence au site Internet de l'Office de la protection du consommateur, à l'onglet de la publication des études. On voit clairement que les différentes études qui ont été publiées ont été faites pour le compte de l'office, mais pas par l'office. Donc, on voulait simplement savoir s'il y avait des ressources à l'interne qui étaient disposées à réaliser cette étude-là en collaboration avec le Conseil du statut de la femme.

**Mme Vallée** : Est-ce qu'on fait référence à la démarche d'inventaire de législation? À quelle étape du processus fait-on référence?

**Mme Fournier** : Je fais référence à l'ensemble de l'étude que vous avez dit qui se ferait de façon conjointe entre...

**Le Président (M. Ouellette)** : Je pense que Mme la députée de Marie-Victorin a le document, là. Ça va vous donner une... Ça s'intitule comment sur le site Internet?

**Mme Fournier** : *Études, rapports de recherche et sondages.*

**Le Président (M. Ouellette)** : C'est bon. C'est sur le site Internet de l'office?

**Mme Fournier** : C'est simplement pour clarifier qui devait faire quoi, là, au sein de l'étude et juste vérifier si l'office avait les ressources nécessaires donc pour mener à bien cette étude-là.

**Le Président (M. Ouellette)** : Ne bougez pas, le secrétariat a sorti une copie du document, Mme la ministre, pour que vous puissiez en prendre connaissance, si nécessaire, et que vous puissiez répondre adéquatement à la question de Mme la députée de Marie-Victorin.

**Mme Vallée** : O.K. Bien, en fait, ce que je comprends, là, c'est qu'on fait référence à une panoplie d'études menées depuis 1999, là. C'est un peu différent lorsque... le mandat actuel. D'abord, oui, l'office a les ressources pour mener à bien

le mandat. Le mandat actuel, c'est un mandat... Ce n'est pas une étude initiée par l'office. C'est vraiment... C'est un mandat que j'ai confié à l'office de documenter la question, parce que la question est très peu documentée au Québec, en fait n'a pas fait l'objet d'une étude approfondie. On s'adjoint évidemment au Conseil du statut de la femme en raison, bien évidemment, de l'enjeu. Alors, nous avons l'opportunité d'avoir des ressources et des experts dans divers domaines au sein du Conseil du statut de la femme, au sein de l'Office de la protection des consommateurs. Alors, l'office a les ressources requises pour mener à bien le travail, le mandat qui lui a été confié.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la députée de Marie-Victorin.

**Mme Fournier :** Oui, M. le Président. Bien simplement pour clarifier, vous avez dit que ça consistait à documenter, mais vraiment, dans la lettre, que vous venez de déposer, là, à Mme la présidente de l'Office de la protection du consommateur, vous dites vraiment que l'étude, c'est également «pour définir les meilleures pratiques dans l'objectif de [...] proposer, le cas échéant, [donc] des modifications législatives ciblées et novatrices». Donc, c'était simplement pour s'assurer que l'office avait bien les ressources pour mener à terme l'étude.

Ça m'amène quand même à un autre sujet que je voulais soulever ce soir pour l'étude des crédits, concernant un autre dossier qu'on a soulevé à la période des questions, qui concerne les frais encourus sur l'autoroute de l'A-25, donc le pont qui est fait en PPP. Je rappelle brièvement les faits : quand le gouvernement libéral a décidé de faire le pont de la 25 en PPP, on a permis à l'entreprise privée Concession A25 de charger des frais d'administration qui sont en fait le triple du prix du passage. Puis, en plus de ça, on les a autorisés à charger les frais de recouvrement de plus de 37 \$ dès le premier retard de paiement. Pourtant, la Loi de la protection des consommateurs prévoit qu'il est interdit d'imposer une pénalité autre qu'un taux d'intérêt.

C'est pour ça que j'ai demandé au gouvernement, donc, il y a quelques semaines, de reconnaître son erreur, mais surtout de la réparer parce qu'il y a beaucoup de gens qui sont touchés par ça. J'ai eu des témoignages très nombreux par la suite sur les réseaux sociaux. Puis, en réponse à ma question, le ministre des Transports nous a répondu, là, je le cite, qu'«une démarche avait été entreprise pour vérifier si les lois du Québec étaient respectées et que, si ce n'était pas le cas, il y aurait des resserrements».

Donc, pourtant, la grille tarifaire de Concession A25, eh bien, elle est publiée dans la *Gazette officielle*. Donc, ça m'étonne, parce que le gouvernement, dans ce contexte-là, ne peut pas plaider la surprise ni l'ignorance.

Donc, je voulais savoir, d'abord, si la ministre responsable des consommateurs... si vous pouviez nous dire si vous êtes d'accord avec l'Union des consommateurs qui estime que les frais de recouvrement sur l'autoroute de l'A-25 sont illégaux.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre.

**Mme Vallée :** M. le Président, il y a une chose qui est importante, moi, je suis la juriste de l'État, je ne suis pas ici pour donner des avis juridiques. Il y a des dossiers qui sont pendants, puis je ne vais pas commenter les dossiers qui sont pendants, M. le Président. J'ai énormément de respect pour ma collègue, mais ça, c'est une chose avec laquelle je suis très respectueuse. On a un règlement qui nous interdit de parler. Mais, au-delà de ça, mes fonctions m'empêchent de venir me positionner et donner un avis juridique sur une situation...

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la députée de Marie-Victorin va sûrement préciser...

**Mme Fournier :** Oui, je vais reformuler autrement. C'est qu'en fait, justement, votre collègue ministre des Transports avait donc affirmé à la période des questions que des vérifications étaient en cours dans le dossier. Puis là, bien, ça fait plus d'un mois. Donc, est-ce que la ministre peut nous donner le résultat des vérifications qui ont été entreprises? Puis est-ce que ça serait possible de déposer l'analyse qui a été effectuée?

**Le Président (M. Ouellette) :** Vous faites référence, Mme la députée de Marie-Victorin, à la réponse que le ministre des Transports a déposée à l'Assemblée nationale?

**Mme Fournier :** Oui, il a dit qu'il allait tenter des vérifications, et, si on voyait qu'il y avait un problème, bien, qu'il y allait y avoir des resserrements. Parce que, vraiment, les groupes d'union de protection des consommateurs avaient soulevé que les frais encourus étaient illégaux en regard de la Loi de la protection des consommateurs.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre. On va vous trouver une copie, Mme la ministre.

**Mme Vallée :** En fait, le ministre des Transports est mon voisin de banquette, alors je me souviens très bien de la question. Mais, en toute amitié, M. le Président, je ne sais pas si les crédits des Transports sont terminés, mais j'invite ma collègue à poser la question à mon collègue des Transports, parce que je ne peux pas deviner les démarches que le ministère des Transports a entreprises.

**Le Président (M. Ouellette) :** Oui. Mme la députée de Marie-Victorin. De toute façon, on va vous faire suivre, là. Même, je comprends votre réponse, Mme la ministre. Pour votre information, on va vous faire suivre.

**Mme Fournier :** Oui, merci, M. le Président. Je pense quand même que c'est important de poser cette question-là à la ministre responsable de la Protection des consommateurs parce que ça touche directement... Là, on parle de frais de recouvrement, donc ça n'a pas vraiment de lien nécessairement avec les crédits aux Transports, mais ça a vraiment rapport avec la protection des consommateurs.

Puis, en fait, ça serait peut-être intéressant d'entendre la présidente de l'office, à savoir si eux, ils considèrent, de leur côté, que ce contrat-là, il est légal en regard de la loi de la protection des consommateurs, parce que ça a été soulevé par les différentes unions, là. Depuis la conclusion du PPP, de l'entente, là, avec le gouvernement libéral et Concession A25, ce dossier-là revient périodiquement. *La facture* a fait de nombreux reportages sur le sujet. Donc, il y a de nombreuses personnes qui se sentent lésées dans le dossier, et je pense qu'il serait grand temps que le gouvernement puisse intervenir.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre.

• (21 h 10) •

**Mme Vallée :** M. le Président, comme j'ai mentionné, c'est quand même des dossiers qui font l'objet de litiges, et, en conséquence, je pense qu'on devrait se garder une petite réserve pour les commentaires que nous pourrions émettre à l'égard des dossiers pendants.

**Le Président (M. Ouellette) :** Merci. Mme la députée de Marie-Victorin, il vous reste 20 secondes.

**Mme Fournier :** Oui, bien, juste spécifier que c'est quand même le ministre des Transports lui-même qui a dit qu'il allait faire la vérification et qu'il y aurait des resserrements, si nécessaire. Donc, on va continuer d'être à l'affût du dossier.

**Le Président (M. Ouellette) :** Je vous suggère effectivement, si les crédits des Transports ne sont pas terminés, de lui faire poser la question pour qu'on puisse avoir publiquement une réponse, Mme la députée de Marie-Victorin. Merci de cette ronde de questions.

M. le député de LaFontaine, pour vous dire qu'il vous reste 18 minutes à votre bloc.

**M. Tanguay :** Oui. Merci beaucoup, M. le Président. Puis vous faites bien de le mentionner, parce que je sais que mon collègue de Vimont aura des questions à poser, puis je veux, dans ce dernier bloc là, lui donner au moins la moitié de notre dernier bloc. Et, pour les commentateurs, animateurs de radio qui se posent la question pourquoi qu'on pose souvent à la présidence des questions quant à la durée de temps qui reste, bien, c'est pour ça, c'est parce qu'il y a des collègues qui sont préparés, qui ont été élus par des électeurs, électrices, ils se sont préparés à poser des questions, puis ils ont le droit de parole, puis ils vont poser des questions. Alors, voilà pourquoi, à celles et ceux des médias qui se posaient des questions : Comment ça, les députés de la banquette ministérielle demandent toujours combien de temps qu'il reste?, c'est parce qu'on a beaucoup de choses à dire et on veut se prononcer.

Puis je veux laisser mon collègue de Vimont, entre autres, avoir l'occasion d'échanger avec la ministre et de préciser les points et les vérifications qu'il a faits lui-même. Parce que moi, dans mon cas, aussi, comme les autres collègues des oppositions, j'ai eu l'occasion, dans la préparation de ces crédits-là, M. le Président... Puis j'aimerais entendre la présidente de l'Office de la protection du consommateur, Mme Ginette Galameau, qui est avec nous ici ce soir. C'est l'occasion de rencontrer les présidentes, présidents d'organisme qui sont mandataires de l'État, qui ont des fonctions importantes, et, je pense, c'est important de leur donner le temps de poser des questions. Alors, merci de me dire combien de temps qu'il nous reste, puis on va y aller directement, M. le Président.

Moi, j'aimerais... Parce que j'ai lu le plan stratégique 2014-2018 que vous avez publié concernant les objectifs de l'Office de la protection du consommateur, et il faisait suite du plan, évidemment, stratégique 2009-2013 qui vise à rétablir ce que l'on peut appeler une sorte de déséquilibre dans le marché. Un commerçant face à un consommateur ou une consommatrice a souvent une position beaucoup plus facile pour faire valoir ses droits. Et une personne qui, par exemple, achète un bien de consommation... Je veux vous entendre sur les garanties légales et les outils que vous vous êtes donné pour mandat d'offrir aux consommateurs, consommatrices à l'intérieur de ce plan d'action là, que j'ai lu, moi.

Et, nous, comme députés, M. le Président, l'analyse... Puis, je pense, c'est important pour les personnes qui nous écoutent à la maison. À la fin de cet exercice-là — ce n'est pas vain ce qu'on fait là — on est mieux outillés, mieux renseignés pour conseiller nos commettants, commettantes, les citoyens et citoyennes qui viennent dans nos bureaux de comté, sur différents sujets. Puis ça, les 125 députés de l'Assemblée nationale... Il faut l'avoir été, député de l'Assemblée nationale, avant de commenter à tort et à travers, à travers son chapeau, pour savoir que, dans notre bureau de comté, il y a des femmes, des hommes qui viennent nous voir puis qui ont différentes questions qui touchent l'État, mais des fois qui ne touchent pas l'État, et on peut les référer.

Comme ici, moi, fort de cette lecture-là, plan stratégique 2014-2018, bien, lorsqu'ils achètent... Puis ça m'arrive dans mon bureau de comté, comme ça arrive dans bien d'autres bureaux de comté, d'avoir des questions qui touchent, qui relèvent de la Loi sur la protection du consommateur. Puis on peut les aiguiller puis leur dire : Bon, bien, nous, on se doit, comme députés, de les informer sur leurs droits. On ne prendra pas la cause pour eux, mais on peut leur dire : Bien, écoutez, essayez d'aller contacter l'Office de la protection du consommateur ou allez voir le site, comment ça se rédige, ça, une mise en demeure, c'est quoi, ça, une mise en demeure. Quand on n'est pas avocate ou avocat, M. le Président, c'est important de savoir que c'est le premier élément normalement qui suit une communication téléphonique ou en personne : Écoute, tu m'as vendu tel bien, puis, après un mois, bien, il est brisé, il ne fonctionne plus, peu importe le bien.



Bien, en ce sens-là, c'est important de savoir que, si le commerçant dit : Non, désolé, la vente est conclue, j'ai encaissé l'argent, le risque est le tien, je ne rembourse pas ou je ne t'échange pas le bien, bien, ils viennent nous voir, entre autres, comme députés, puis c'est important de leur dire que, bon, «allez voir l'Office de la protection du consommateur, ils vont d'abord vous aider...»

Et je veux faire écho... Puis, encore une fois, je veux qu'on laisse du temps à mon collègue de Vimont parce que lui aussi, il a des questions. Même s'il est de la banquette ministérielle, il a des questions pertinentes à poser puis il va les poser, M. le Président, sur le partenariat entre l'Office de la protection du consommateur et SOQUIJ, qui met à la disposition des consommateurs, consommatrices des exemples de décision, des jugements. Puis je le sais, pour avoir été dans une autre vie avocat en litige commercial, que la lecture des décisions dans des cas tout à fait similaires — chaque cas est un cas d'espèce, mais dans des cas similaires — peut nous aider à avoir une bonne revue du droit qui est applicable. Est-ce que mon cas pourrait me permettre d'aller en justice?

Et, à cet effet-là, j'aimerais vous entendre, Mme Galarneau, sur cette initiative-là, ce partenariat-là entre l'office de protection des consommateurs et SOQUIJ, la Société québécoise d'information juridique, qui permet, sous huit catégories très tangibles, que vous achetez un fauteuil, cuisinière, laveuse, sècheuse, lave-vaisselle, ordinateur, réfrigérateur, téléviseur, thermopompe, les garanties légales... C'est quoi, ça, les garanties légales? Essentiellement, on pourrait définir les garanties légales comme étant un bien lorsque l'on paie tel... un montant d'argent pour un bien qui est neuf. Si on l'utilise de façon normalement prudente et diligente, on l'utilise donc de façon normale, est-ce qu'il est normal et est-ce que c'est mon risque qu'il brise après six mois, un an, deux ans? Bien, en allant lire des décisions devant les cours, bien, ça peut aider une citoyenne, un citoyen qui vient nous voir comme députés, dire : Bien, que puis-je faire? Bien, allez voir le site, rédigez une lettre de mise en demeure, appelez à l'office. Ce n'est pas moi, comme député, qui va vous donner des conseils juridiques, mais c'est l'occasion donc de mieux outiller.

Puis ça, ça fait partie de votre mandat, Mme Galarneau, vous le savez mieux que moi parce que vous le faites, et j'aimerais vous entendre là-dessus. Et ce que vous dites dans votre rapport puis dans vos communications, c'est plus qu'hier, moins que demain. Il y a déjà un certain nombre de jurisprudences, de décisions qui ont été publiées. Vous allez en mettre encore plus. Vous sélectionnez celles, avec l'aide de SOQUIJ, qui sont particulièrement pertinentes, et qui est, en bout de piste, donner de l'information. C'est un peu ça, le rôle des députés.

Alors, excusez du peu, M. le Président. Certains commentateurs politiques auront à souffrir la question des députés de la banquette ministérielle, mais celles et ceux qui nous écoutent auront su que ça les touche. Parce qu'un litige, quand tu achètes un bien, 500 \$, 1 000 \$, 1 500 \$, pour les citoyens, c'est beaucoup d'argent. Ce n'est peut-être pas beaucoup d'argent pour certains commentateurs médiatiques, mais c'est beaucoup d'argent, puis c'est les gens qu'on reçoit dans nos comités. J'aimerais vous entendre là-dessus, Mme Galarneau. Et expliquez donc cette approche-là que vous allez bonifier avec le temps.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre, avez-vous un commentaire?

**M. Tanguay :** C'est sûr.

**Mme Vallée :** Bien, en fait, M. le Président, pour renchérir sur les propos de mon collègue, vous savez, les questions de nos collègues députés ministériels sont toujours très pertinentes, sont toujours intéressantes. Et il ne faudrait pas changer cette dynamique-là. Alors, je remercie mon collègue pour son intérêt parce qu'effectivement il a une expérience toute particulière du droit de la consommation et des relations commerciales qu'entretiennent les citoyens avec les commerçants.

Ceci étant dit, je vais céder la parole à Mme Galarneau parce que la SOQUIJ... Le partenariat entre deux organismes avec qui je travaille en étroite collaboration, SOQUIJ et l'Office de la protection du consommateur, c'est une autre belle mesure, une autre bonne nouvelle qui a été rendue publique il y a quelques semaines. Et tout ça, évidemment, c'est dans le meilleur intérêt des consommateurs. Donc, Mme Galarneau, je vous cède la parole.

**Mme Galarneau (Ginette) :** Merci. Merci, Mme la ministre.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme Galarneau, à vous la parole. Je vous rappelle, par exemple, que M. le député de LaFontaine voulait laisser du temps au député de Vimont, il nous l'a assez dit.

**Une voix :** ...

**Le Président (M. Ouellette) :** Pardon?

**Une voix :** ...

**Le Président (M. Ouellette) :** Non, non, ça va. Mme Galarneau.

• (21 h 20) •

**Mme Galarneau (Ginette) :** Effectivement, depuis un mois, il y a des jugements de la Cour des petites créances concernant les biens que vous avez énumérés, qui se retrouvent sur le site de l'office, et notre objectif au cours de la prochaine année, c'est d'en avoir 150, jugements, résumés de jugement qui pourront aider les consommateurs d'abord à se faire une idée de la durée du bien, et des recours que certains ont exercés, et avec quels résultats.

Je voudrais aussi dire que l'office produit depuis quelques années des trousseaux d'information qui sont très utiles pour aider les consommateurs aux prises avec des problèmes de garantie et pour les aider à faire valoir leurs droits. Donc,

pour nous, c'est un outil supplémentaire qui s'est ajouté avec les résumés des jugements qui ont été faits à la Cour des petites créances concernant les biens que vous avez énumérés puis qui sont les biens pour lesquels les consommateurs téléphonent à l'office. L'office reçoit chaque année 150 000 appels, 150 000 cas qui sont présentés, de consommation, et un certain nombre de ces cas-là, c'est des plaintes justement qui sont de nature civile et où les consommateurs veulent savoir comment ils pourront exercer leurs droits et leurs recours.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre, pas de commentaires additionnels là-dessus?

**Mme Vallée :** Non, mais... En fait, je ne voudrais pas voler du temps à mon collègue de Vimont.

**Le Président (M. Ouellette) :** Oui. Non, mais là, de toute façon, je pense que la province de Québec, qui nous écoute ce soir...

**Mme Vallée :** Est suspendue à ses lèvres.

**Le Président (M. Ouellette) :** ...est suspendue au droit de parole que je donne immédiatement au député de Vimont.

**M. Rousselle :** Merci, M. le Président. Mme la ministre, Mme la présidente et toute votre équipe, collègues de l'opposition, le collègue de la banquette ministérielle et les recherchistes des deux côtés, parce qu'ils travaillent fort pour nous, donc merci d'être ici ce soir.

Écoutez, premièrement, félicitations pour la loi n° 134! Comme mes collègues le mentionnaient justement, on représente des citoyens puis... encore une fois, une loi qui va venir justement les protéger davantage.

Juste dans votre note explicative, je lis, le projet de loi «oblige le commerçant, avant qu'il ne conclue un contrat, à évaluer la capacité du consommateur de rembourser...» J'ai retenu vraiment ce bout-là parce que c'est vraiment un bout important, sachant surtout que les Québécois s'endettent de plus en plus.

Dans ma vie, j'ai été président d'une caisse d'économie et puis, malheureusement, j'ai réalisé, et ce, peu importe le salaire que les gens gagnaient... Il y en a, des gens, qui gagnaient... par couple, ils pouvaient avoir 200 000 \$. Sauf qu'il y en avait aussi là-dedans qui gagnaient 30 000 \$. Et j'ai réalisé, peu importe le salaire qu'ils gagnent... On vit dans un monde de consommation totale, et malheureusement ces gens-là consomment, c'est certain, mais, à un moment donné, ça n'arrive pas, parce que, quand tu dépenses plus que tu gagnes, bien, c'est certain qu'à un moment donné il y a un manque à gagner quelque part. C'est facile à calculer. Ça ne prend pas un comptable pour le savoir. C'est : entrées-sorties, ça ne marche plus, ça ne marche plus.

Malheureusement, les gens, ils vont, des fois, sur la consolidation de dette et puis ils pensent qu'ils ont réglé tous leurs problèmes : Bien, je vais consolider une fois, deux fois, trois fois. Malheureusement, ils vont s'endetter davantage, d'ailleurs. Donc, c'est le côté malheureux que je trouve, parce que, des fois, les institutions financières devraient, justement, informer, donner, justement, une éducation à ces gens-là pour, justement, corriger cette lacune-là.

Même, j'ai rencontré souvent des gens qui calculent leur budget, pour ceux qui en ont... Parce qu'il y en a beaucoup qui n'en ont pas, qui n'en font pas, parce qu'ils n'ont jamais appris, d'ailleurs, hein? Ça ne leur a pas été appris par leurs parents. Moi, j'ai eu la chance d'avoir des parents qui m'ont... ils me l'ont appris. Tu n'as pas d'argent, tu n'achètes pas. Moi, chez nous, ça fonctionne comme ça : tu n'as pas d'argent, tu n'achètes pas. Même mon père n'empruntait même pas, donc pour vous dire que, de la manière que j'ai été élevé... D'ailleurs, il venait de l'Outaouais, mon père, donc c'était la mentalité qu'il avait. Il venait de Fasset, donc un petit village.

Mais, pour vous dire, c'est que les gens, malheureusement, dans un monde de consommation... Surtout, à la télévision, il y a même des émissions qui incitent les gens à acheter. Puis là, après ça, bon, on... Je ne parle même pas d'Internet. Puis, moindrement que tu vas faire une recherche sur Internet, il y a certains moteurs de recherche qui vont — excusez le mot, anglicisme — te taguer. Donc, si jamais t'es t'intéressé par certains produits, bizarrement tu vas recevoir de la publicité toujours par ces produits-là. Et je trouve ça malheureux parce qu'il y a des gens, justement, qui ne sont pas capables de se contrôler.

Une autre chose, Publi-Sac, les Publi-Sac. Juste mes petits-enfants... J'arrive chez mon fils puis mes petits-enfants : Regarde, grand-papa... Puis je l'assume, là, je suis un grand-papa gâteau. Mais, dans le fond, c'est : Grand-papa, j'ai vu le nouvel article, mon chum, mon ami l'a. Donc, c'est toujours un petit peu le voisin gonflable ou l'ami gonflable. Mais je pense que c'est à nous justement de donner cette formation-là, cette éducation-là à nos jeunes.

Malheureusement, il y a des familles qui n'ont pas cette chance-là, parce que, quand tu n'as pas été élevé de cette manière-là, bien, tu ne l'as pas. Donc, tu ne peux pas l'inculquer à ta famille, à tes enfants, tu ne l'as jamais eue, cette formation-là. Tu n'as jamais eu cette pensée-là, donc malheureusement tu ne l'as pas. Parce que, bien souvent, justement, les gens vont regarder, ils vont acheter immédiatement, mais acheter... mais payer plus tard. Donc, je veux une piscine, mon voisin, il a une piscine, j'aimerais ça avoir une piscine et, bien, je la paierai l'année prochaine. Sauf que toutes ces dettes-là s'accroissent.

Et j'arrive justement sur le sujet, le programme d'éducation financière qu'heureusement, en septembre 2017, les jeunes du cinquième secondaire auront justement à l'école. Et je trouve ça magnifique parce qu'il y a enfin un cours qui va donner des outils à ces jeunes-là, et des outils, je l'espère, qu'ils vont pouvoir, justement, amener, ça, à la maison, qu'ils vont pouvoir avoir un échange à la maison, à certaines familles qui n'ont pas eu cette chance-là, ou, d'autres, un échange justement... Un jour, mes petits-enfants seront au cinquième secondaire, et ça serait intéressant d'avoir un échange : Comment tu penses... ou : Est-ce que tu as vraiment besoin, que tu peux l'acheter? Est-ce que tu en as vraiment de besoin?

Est-ce que tu as les moyens? Donc, tu sais, je pense que c'est des échanges juste corrects à avoir avec les gens des maisons, et ça donne un sens critique puis un sens de gestion à ces jeunes-là. Vraiment, ce cours-là... En tout cas, j'ai lu beaucoup sur ce programme-là, puis effectivement, même, je suis content qu'il arrive enfin, parce qu'effectivement je pense que notre population en a besoin.

Il y a aussi là-dedans... Je regardais justement, là, l'échange qu'il y a avec les enseignants parce que je pense... puis, Mme la présidente ou Mme la ministre, vous pourriez me dire... Je sais qu'au niveau de l'éducation les professeurs, ou les syndicats peut-être plus, je dirais, avaient comme une réticence au niveau de ce cours-là. Ils trouvaient que ce cours-là arrivait peut-être trop rapidement dans le cursus, là, scolaire. Mais moi, au contraire, moi, je ne suis vraiment pas de cet avis-là. Je pense que c'est vraiment le temps. Et même on est même peut-être en retard là-dedans, dans le fond. Comme je vous dis, j'en ai tellement vu à la caisse d'économie où j'étais, et malheureusement c'étaient des jeunes... des gens qui se promenaient de 30 à 60 ans qui n'avaient jamais eu, en tout cas, le souci de contrôler leur argent complètement.

Je voudrais savoir : L'office, à l'intérieur de ce cours-là, comment qu'elle a participé? Est-ce qu'elle a eu, premièrement, de la réticence à l'intérieur du milieu ou ça a bien été? Je voudrais voir votre... à quel niveau vous avez participé pour l'élaboration de ces cours-là.

**Le Président (M. Ouellette) :** Mme la ministre, il nous reste 1 min 20 s pour la réponse et le remerciement à vos équipes.

**Mme Vallée :** Bon, bien, écoutez, l'office a collaboré à l'élaboration du cours. C'est un cours qui est requis. C'est un cours qui est nécessaire. Parce qu'on me demande, et vous l'avez entendu — je m'excuse, M. le Président — vous l'avez entendu, on demande des modifications législatives, des modifications législatives, mais, au-delà des modifications législatives, la sensibilisation, l'éducation, elle est aussi extrêmement importante, parce qu'un consommateur avisé et un consommateur informé va être un consommateur responsable, va être un consommateur qui va être beaucoup plus prudent, qui prendra soin de ne pas tomber, on l'espère, dans le piège du surendettement, qui est rendu tellement omniprésent dans notre société.

Donc, cette formation-là, ce programme d'éducation financière, il est important. L'office a collaboré de façon très dynamique avec d'autres organismes aussi, l'AMF, avec la Commission des normes... la CNESST, et ces organismes-là ont travaillé en collaboration avec le ministère de l'Éducation, puis, on l'espère, dans le meilleur intérêt des générations futures.

Ceci étant dit, M. le Président, je tiens à remercier l'équipe de l'Office de la protection du consommateur, aussi mon équipe de mon cabinet et Julien, qui est notre étudiant en droit, qui est de l'Outaouais, qui se joint aux crédits, alors un petit salut tout particulier, saluer les collègues parlementaires et les équipes de la commission. Merci, tout le monde. Bonne fin de soirée.

**Le Président (M. Ouellette) :** Merci, Mme la ministre. Le temps alloué à l'étude du volet Protection du consommateur des crédits budgétaires du portefeuille Justice étant écoulé, nous allons procéder maintenant à la mise aux voix des crédits.

#### Adoption des crédits

Le programme 5, intitulé Autres organismes relevant du ministre, est-il adopté?

**Des voix :** Adopté.

**Mme Fournier :** Sur division.

**Le Président (M. Ouellette) :** Sur division.

#### Adoption de l'ensemble des crédits

Finalement, l'ensemble des crédits budgétaires du portefeuille Justice pour l'exercice financier 2017-2018 est-il adopté?

**Des voix :** Adopté.

**Mme Fournier :** Sur division.

**Le Président (M. Ouellette) :** Sur division. Je vous remercie pour votre collaboration.

La commission ajourne ses travaux au mercredi 3 mai, à 14 heures — prenez note, c'est à 14 heures, demain — où elle procédera à l'étude du volet Relations canadiennes des crédits budgétaires du portefeuille Conseil exécutif. Bonne fin de soirée, tout le monde.

*(Fin de la séance à 21 h 30)*