



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-CINQUIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente de l'éducation

Le mardi 28 avril 1998 — N° 62

Étude des crédits du ministère des Relations
avec les citoyens et de l'Immigration (2)



Président de l'Assemblée nationale:
M. Jean-Pierre Charbonneau

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission des affaires sociales	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation	25,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture	25,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission de l'éducation	75,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	15,00 \$

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
Distribution des documents parlementaires
880, autoroute Dufferin-Montmorency, bureau 195
Québec, Qc
G1R 5P3

Téléphone: (418) 643-2754

Télécopieur: (418) 528-0381

**Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des
commissions parlementaires sur Internet à l'adresse suivante:**
www.assnat.qc.ca

**Société canadienne des postes — Envoi de publications canadiennes
Numéro de convention: 0592269**

**Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102**

Commission permanente de l'éducation

Le mardi 28 avril 1998

Table des matières

Volet Office de la protection du consommateur	1
Remarques préliminaires	1
M. André Boisclair	1
M. Lawrence S. Bergman	4
Discussion générale	5
Projet de loi sur certaines pratiques de commerce interdites lors d'un état d'urgence	5
Réseau Internet	6
Dépliants en anglais	7
Répartition des demandes de renseignements et des plaintes	7
Effectif de l'Office	8
Rôle d'éducation et d'information de l'Office	8
Succès du magazine <i>Protégez-vous</i>	9
Profil de la clientèle de l'Office	9
Harmonisation avec les autres provinces	9
Opération Pub	10
Domaine de l'habitation	10
Personnel des bureaux régionaux	11
Subventions accordées aux divers organismes	12
Nombre de plaintes par bureau régional	12
Accessibilité des services de l'Office	13
Budget des bureaux régionaux	13
Notoriété de l'Office	15
Compressions budgétaires	15
Vente de préarrangements funéraires	17
Éducation et information des communautés culturelles	17
Programme de départs assistés	18
Voyages hors Québec	19
Études commandées par l'Office	20
Notoriété de l'Office (suite)	21
Passage à l'an 2000 des systèmes informatiques	21
Prix de l'essence à la pompe	21
Congés-maladie pris par le personnel professionnel	22
Heures de travail supplémentaire compensées	22

Autres intervenants

Mme Jeanne L. Blackburn, présidente

Mme Nicole Léger

Mme Solange Charest

* Mme Nicole Fontaine, Office de la protection du consommateur

* Témoin interrogé par les membres de la commission

Note de l'éditeur: Les crédits des volets immigration et jeunesse ont été étudiés à la commission de la culture en matinée. Le compte rendu en est publié dans un fascicule distinct.

Le mardi 28 avril 1998

Étude des crédits du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

(Dix-sept heures vingt-six minutes)

Volet Office de la protection du consommateur

La Présidente (Mme Blackburn): Mesdames, messieurs, si nous voulons terminer dans les temps impartis et vous laisser le temps d'aller casser la croûte avant de rentrer en Chambre... Alors, nous allons commencer la séance.

Alors, M. le secrétaire, avons-nous quorum?

Le Secrétaire: Oui, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Blackburn): Oui. Y a-t-il des remplacements?

Le Secrétaire: Oui, Mme la Présidente. Alors, Mme Charest (Rimouski) remplace M. Kieffer (Groulx); M. Morin (Nicolet-Yamaska) remplace M. Paré (Lotbinière); Mme Léger (Pointe-aux-Trembles) remplace Mme Robert (Deux-Montagnes).

La Présidente (Mme Blackburn): Bien. Alors, on va souhaiter la bienvenue à ces personnes. Je déclare donc ouverte la séance de la commission de l'éducation, et je rappelle le mandat de la commission, qui est d'étudier les crédits budgétaires de l'Office de la protection du consommateur, soit l'élément 6 du programme 3, relevant du ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour l'année financière 1998-1999.

Je vous rappelle qu'une enveloppe de deux heures est consacrée à l'étude de cet élément de programme, et je dis en même temps que, si les questions étaient épuisées avant cette période de deux heures, on considérera que la commission a terminé ses travaux. Alors, voilà.

Les remplacements ont été annoncés. Alors, vous allez me permettre de souhaiter la bienvenue à M. le ministre et aux membres de son équipe, de même qu'au porte-parole de l'opposition en matière de protection du consommateur, le député de D'Arcy-McGee.

Remarques préliminaires

Alors, est-ce qu'il y a des remarques préliminaires? M. le ministre. Alors, nous vous écoutons.

M. André Boisclair

M. Boisclair: Oui. Je voudrais à mon tour, Mme la Présidente, présenter les gens qui m'accompagnent: bien sûr, Mme Fontaine, qui est présidente de l'Office, qui est à ma droite, qui est accompagnée de Mme Sylvie Côté, qui est adjointe administrative; Mme Nicole Papineau,

directrice des affaires juridiques; M. Farmer, qui est directeur des services à la clientèle; M. Elliott — bien connu, Jacques, qui est là — qui est directeur des publications; Gilles Angers aussi, Gilles, qui — ah! ah! — est un de ceux qui détiennent une expertise fort riche sur l'Office, qui est directeur des communications; et M. Ste-Marie, aussi, qui est là, qui est conseiller cadre; et M. Jean-François Noël, qui est responsable des ressources financières et matérielles. Donc, nous sommes ici pour répondre aux questions le mieux possible des parlementaires qui s'intéressent, comme on le sait, à la question de la protection des consommateurs.

En remarques préliminaires, Mme la Présidente, je voudrais vous dire que c'est avec plaisir que je participe aujourd'hui à l'étude des crédits de l'Office de la protection du consommateur pour l'année 1998-1999. Je connais, bien sûr, l'intérêt des membres de cette commission pour l'Office et je vous assure de mon entière collaboration.

Mme la Présidente, vous m'autoriserez au départ à rappeler aux membres de la commission une des conclusions du rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes gouvernementaux. Ce Groupe, présidé par le député de Fabre, a examiné le rôle et la mission de l'Office de la protection du consommateur et a, entre autres, mentionné, et je le cite: «L'Office contribue à l'établissement d'une saine concurrence entre les commerçants et au règlement des litiges et est considéré mondialement comme un leader en matière de protection du consommateur. Il publie la revue *Protégez-vous*, bien connue et très appréciée du public québécois. Cette revue est entièrement autofinancée grâce à un succès commercial.»

Le Groupe de travail n'a donc pas hésité à conclure que l'Office de la protection du consommateur joue un rôle important pour la société québécoise et qu'il doit être maintenu. S'il est confirmé, c'est parce qu'il s'acquitte bien de son mandat, qu'il fait bien les choses, qu'il a une expertise qui est riche, qui est utile et qui doit être maintenue.

• (17 h 30) •

C'est dans cette perspective, et surtout en soutien à l'important rôle social exigé de l'Office, notamment par le maintien du rapport des forces entre les consommateurs et les commerçants, que j'annonce aujourd'hui que le budget de l'Office de la protection du consommateur ne subit cette année qu'une très légère diminution de ses crédits, de l'ordre de 21 000 \$. Les crédits de l'Office se retrouvent à l'élément 6 du programme 3 du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et ils seront, pour la prochaine année, de 7 903 400 \$.

La ventilation est la suivante, je vous le rappelle rapidement: environ 5 500 000 \$ pour la rémunération,

1 700 000 \$ pour les dépenses de fonctionnement, 33 000 \$ pour les dépenses de capital, 495 000 \$ pour les dépenses de transfert — cette enveloppe, elle est maintenue, elle demeure stable, c'est une enveloppe de financement de transfert aux organismes communautaires — et 1 000 \$ pour des prêts de placements et avances.

Sur la question des effectifs, Mme la Présidente, j'ai déjà eu l'occasion de souligner l'importance et la richesse des ressources humaines à l'Office, dont son savoir-faire. Malgré leur intérêt à aider leurs concitoyens, 13 employés ont décidé de quitter l'Office dans le cadre du programme assisté de départ à leur retraite. Beau casse-tête! Afin d'aider l'Office à faire face au départ de tant de personnes, nous avons transféré cinq postes du ministère chez nous à l'Office. L'effectif régulier de l'Office pour 1998-1999 s'élève donc à 113 personnes comparativement à 121 postes l'an dernier. Donc, sachant bien qu'il nous fallait remplacer un certain nombre de ces postes, nous avons convenu d'en prendre cinq du ministère, qui ont été passés à l'Office.

L'Office, Mme la Présidente, se doit d'être quotidiennement à l'affût de tout problème susceptible d'affecter l'équilibre recherché dans les transactions entre les consommateurs et les commerçants. Pour le réaliser, l'Office met à la disposition des citoyens des mécanismes d'accès rapide où ils peuvent formuler une plainte et, aussi, obtenir de l'information. L'Office doit aussi surveiller l'application de la Loi sur la protection du consommateur et de trois lois particulières sur le recouvrement des créances, sur les agents de voyages et sur les services funéraires.

Cette responsabilité s'exerce principalement par des enquêtes, des rencontres avec des commerçants, des mises en garde, des mises en demeure et, ultimement, par le dépôt de poursuites devant les tribunaux. En certaines circonstances, le commerçant fautif peut être invité par l'Office à signer un engagement volontaire, évitant ainsi un long et coûteux recours aux tribunaux. Enfin, l'Office exerce une influence de premier plan par ses activités de communication et d'éducation. Ces activités visent à rendre le consommateur le plus autonome possible en lui fournissant le maximum d'informations à sa prise de décision.

Certes, autour de ces trois axes majeurs, gravitent aussi d'autres activités, telles la promotion des organismes bénévoles de protection du consommateur, la sensibilisation des commerçants aux besoins des consommateurs et la promotion des intérêts des consommateurs et l'évaluation des biens et des services. Donc, la tâche, Mme la Présidente, est lourde et les attentes de la population sont, elles, à peu près sans limite.

Permettez-moi, Mme la Présidente et chers collègues, de vous rappeler que les 11 bureaux régionaux constituent la pierre angulaire des opérations de l'Office. Ils fournissent les renseignements aux citoyens, reçoivent et traitent des plaintes, aident les consommateurs dans l'exercice de recours civils, invitent les parties en litige à les régler par la médiation. Leur polyvalence et, surtout, leur situation privilégiée en première instance leur

permettent aussi de détecter les pratiques douteuses ou répréhensibles de certains commerçants. Ils deviennent donc très étroitement liés au mandat de surveillance et d'application des lois. Les bureaux régionaux interviennent aussi directement auprès des médias de leur région par des communiqués, des ententes et des rencontres de presse.

Le souci constant d'être près des consommateurs a amené l'Office à parfaire l'accès à son réseau téléphonique. Depuis juillet dernier, un numéro de téléphone unique 1-800-OPC-ALLO permet à tout citoyen du Québec d'avoir un accès facile aux services de l'Office. En composant ce numéro, le citoyen est automatiquement dirigé vers le bureau régional le plus proche. Au cours de la dernière année, les bureaux régionaux de l'Office ont reçu 311 000 demandes dont 55 000 étaient des plaintes, soit 18 % du total. Les demandes de renseignements se sont élevées à 257 000, soit 82 %. Par ailleurs, l'Office a reçu et traité près de 55 000 plaintes formelles dont 15 700 ont nécessité l'expédition de formulaires de plainte.

M. le Président, je rappelle aux membres de la commission que ce formulaire est en trois exemplaires et que le consommateur est invité à en transmettre copie aux commerçants. Cette façon de faire rapproche les parties et permet souvent de régler le litige à cette étape. Au cours des dernières années, 7 500 formulaires ont été retournés par les consommateurs, dont près de 1 900 confirmaient que le litige a été réglé. Par ailleurs, une étude menée par l'Office concluait que 70 % des consommateurs qui ne retournaient pas de formulaire en décidaient ainsi parce que leur litige avait finalement été réglé, 5 700 règlements. D'ores et déjà, on peut conclure que l'envoi du formulaire de plainte a permis un règlement satisfaisant au bénéfice de 7 600 consommateurs, soit 48 % des plaintes reçues, par un mécanisme simple, souple, efficace et peu coûteux qui aura réussi à régler 48 % des plaintes.

Lorsque le consommateur retourne son formulaire de plainte en indiquant que sa démarche n'a pas réussi, l'Office pourra, selon certains critères, entreprendre un processus de médiation. Au cours de la dernière année, 3 000 médiations ont été entreprises et 1 900 ont réussi à l'avantage des consommateurs, près des deux tiers. On constatera, M. le Président, que, au grand total, 9 500 plaintes ont été réglées au bénéfice des consommateurs par la seule intervention des bureaux régionaux, soit un taux de réussite de 60 %. Ces règlements sont d'autant plus significatifs qu'ils ont permis d'éviter le recours au processus judiciaire, coûteux autant pour le citoyen que pour l'État.

Par ailleurs, 39 000 des 55 000 plaintes étaient verbales. Le traitement de telles plaintes se fait par l'explication de recours civils et par une assistance personnalisée aux consommateurs. Cette assistance consiste à expliquer comment faire une mise en demeure et préparer son dossier pour le tribunal. Selon les besoins, l'Office fournira de la documentation d'appui.

En matière de surveillance et d'application des lois, la poursuite devant les tribunaux s'exerce en tout dernier recours, car l'Office, au fil des ans, a développé des stratégies qui se sont avérées efficaces pour assurer le

respect des lois. Les rencontres avec les commerçants fautifs et les recours aux engagements volontaires écrits constituent des moyens rapides et efficaces pour faire cesser des pratiques douteuses et répréhensibles, sinon totalement illégales.

Les rencontres avec les commerçants peuvent aussi mener à la négociation d'ententes avec des associations ou regroupements de commerçants ou encore avec un secteur spécifique, permettant ainsi d'atteindre tout un secteur d'activité économique. À titre d'exemple, M. le Président, je mentionne le secteur du recouvrement des créances. L'Office recevait de nombreuses plaintes de citoyens qui se disaient victimes de harcèlement et de menaces, d'intrusion indue dans leur vie privée, de divulgation de leurs difficultés financières auprès d'un tiers. Ces clientèles déjà en difficulté se sentent vulnérables et démunies et sont incapables de se défendre.

L'Office a donc rencontré les commerçants faisant l'objet de plaintes pour les amener à respecter la loi. Cette approche a des résultats anticipés et l'Office a été en mesure de percevoir rapidement par la diminution des plaintes enregistrées. Enfin, l'utilisation d'une mise en garde publique dans les médias constitue un moyen efficace de faire respecter la loi.

L'Office exerce, enfin, la surveillance de l'application des lois par l'émission de permis. En effet, l'obtention de permis étant assujettie à certaines exigences, l'Office connaît bien les commerçants qui en détiennent et surtout disposent de garanties financières par le biais de cautionnements pour indemniser, éventuellement, les consommateurs lésés.

Au cours du dernier exercice, l'enveloppe totale de cautionnements détenus par l'Office s'élevait à quelque 70 000 000 \$. C'est à même ces cautionnements que 2 300 consommateurs ont obtenu 1 100 000 \$ en remboursements au cours du dernier exercice.

J'insiste aussi sur l'importance de l'information et de l'éducation des consommateurs. Le consommateur doit avoir à sa disposition un maximum d'outils pour faire des choix éclairés pour discriminer le vrai du faux, la bonne affaire de l'arnaque. Voilà pourquoi il a maintenu une présence active auprès de la presse écrite et électronique.

Au cours de la dernière année, l'Office a émis 70 communiqués, réalisé 500 chroniques radio-télévision et accordé 460 entrevues. En matière de communication, les bureaux régionaux ont contribué pour 55 % des interventions médiatiques de l'Office. Quatre cent soixante entrevues, M. le député, chers collègues, c'est quand même beaucoup, c'est plus que nous-mêmes ferons dans une année. Alors, vous voyez combien, nous qui avons quand même une certaine visibilité, l'Office en a encore davantage et combien ça doit avoir une répercussion véritable dans la population.

L'Office a été très présent aussi auprès de trois émissions spécialisées dans la défense des consommateurs, soit *La Facture* à la télévision de Radio-Canada, *J.E.* au réseau TVA et *Le Dépanneur* à la radio de Radio-Canada. Ces trois émissions rejoignent près de 2 000 000 d'auditeurs et de téléspectateurs chaque semaine.

Je ne saurais ici, M. le Président, ignorer l'apport important joué par le magazine de l'Office *Protégez-vous*, dont les ventes, en avril 1998, seront de 190 000 exemplaires, dont 160 000 par abonnements. D'année en année, le magazine perpétue son succès par la pertinence et la qualité de ses tests, de ses dossiers de recherche, de ses productions spéciales, comme le *Guide des jouets* ou le *Guide de l'auto*.

J'en profite, M. le Président, pour signaler le succès de ce magazine, qui se situe au premier rang mondial en termes de pénétration par million d'habitants. En effet, *Protégez-vous* a un taux de pénétration de 28 300 exemplaires par million d'habitants alors que la revue *Consumer* de Nouvelle-Zélande a un taux de 24 900 et le *Consumer Report* américain a un taux de 13 600. Le magazine français *60 Millions* n'a un taux de pénétration que de 2 800, soit 10 fois moindre qu'au Québec.

En sus du magazine, l'Office a mis en marché une collection de livres pratiques qui comprend neuf titres et dont le tirage total est de 740 000 exemplaires.

Mme la Présidente, la volonté de l'Office d'être présent et actif sur la place publique s'est tout particulièrement exprimée dans la récente crise du verglas. En partenariat avec deux associations de consommateurs, l'Office n'a pas hésité à dénoncer certaines pratiques abusives de profiteurs, et son intervention rapide a non seulement fait cesser ce qui aurait pu devenir une pratique répandue, mais a aussi fait regretter à certains marchands d'avoir choisi la voie du profit facile au détriment des personnes en difficulté.

Je sais le député de D'Arcy-McGee préoccupé par ces questions. Je pourrai lui donner des réponses à ses questions, lui qui, depuis quelques semaines, cherche à connaître mon point de vue sur le projet de loi public qu'il a déposé.

M. le Président, voilà une autre raison pour souligner l'apport important des organismes bénévoles à la protection des droits des consommateurs. C'est donc pourquoi je crois nécessaire, malgré nos besoins de rationalisation des dépenses, de maintenir le statu quo quant aux sommes que j'entends leur consentir au cours des prochaines années. Comme je le disais tout à l'heure, le programme de subventions demeure donc inchangé, une enveloppe de 495 000 \$. Leurs actions, à ces partenaires, leurs contributions pour la variété des services complémentaires qu'ils offrent constituent un apport important à la société québécoise. Je ne veux pas parler trop longtemps, M. le député pour vous permettre de me questionner plus longuement.

La Présidente (Mme Blackburn): Plus de temps sur vos questions.

M. Boisclair: C'est pour ça que je parle rapidement, c'est la seule raison. Parce que, si je prenais mon temps, je pourrais véritablement prendre les 20 minutes. Mais ce que j'essaie de faire, tout simplement, c'est de vous faire cette représentation rapide.

• (17 h 40) •

La Présidente (Mme Blackburn): Mais, en même temps, pour rendre justice au porte-parole de l'opposition, c'est parce qu'il n'entend pas bien, il ne comprend pas bien. Juste ralentir un peu le rythme, il va probablement poser ses questions sur la base de votre texte.

M. Boisclair: Ça va me faire plaisir de lui remettre. Le programme de subventions demeure donc inchangé et une enveloppe de 495 000 \$ sera consacrée aux associations de consommateurs. Leurs actions et leurs contributions par la variété des services complémentaires qu'elles offrent constituent un apport important à la société québécoise. Au cours de la dernière année, l'Office a multiplié avec les associations de consommateurs les activités de partenariat dans divers domaines et entend les accentuer au cours de la prochaine année.

En conclusion, Mme la Présidente, au cours des dernières années, l'Office a largement contribué à l'effort de redressement des finances publiques. Il a relevé le défi qui lui était proposé en ne ménageant aucun effort pour revoir ses façons de faire et en les adaptant à ces nouvelles réalités. Il a pris les mesures pour fournir un service de première ligne et requis de son personnel une motivation et une implication qui méritent d'être signalées.

Toutefois, il demeure confronté à un événement qui s'élargit de jour en jour et qui se manifeste par la mondialisation des marchés, par la délocalisation des entreprises, par les communications électroniques sophistiquées, par les approches nouvelles de commercialisation. La dynamique de l'Office l'amène donc à se repositionner et à définir quels sont les grands enjeux de consommation auxquels il doit faire face. Le monde de la consommation connaît une rapide évolution. De nouvelles réalités incontournables ont déjà des effets marqués dans la loi et les pratiques commerciales et les habitudes de consommation, et les frontières nationales en matière de consommation sont déjà tombées dans certains secteurs de communication.

L'Office doit donc revoir ses stratégies pour faire face à de nouvelles situations, et ce, dans le maintien des plus hauts standards de protection des consommateurs. Cette réflexion s'inscrit toujours dans la perspective du maintien des droits déjà acquis par les Québécoises et les Québécois et qui placent le Québec au niveau des leaders mondiaux. Au cours des derniers mois, tout le personnel de l'Office a participé à une consultation pour s'associer à une démarche de planification et aussi pour examiner le nouvel environnement externe et interne auquel il sera confronté dans les prochaines années.

Les experts en consommation de divers milieux ont aussi contribué à la réflexion de l'Office. Il s'agissait entre autres d'universitaires, de représentants des associations de consommateurs et des milieux d'affaires. L'ensemble de cette réflexion permettra à l'Office de définir et de formuler des orientations stratégiques pour les prochaines années. L'Office maintiendra le leadership que nous lui connaissons et saura surtout s'adapter à son nouvel environnement tout en maintenant les acquis obtenus depuis plus de 25 ans.

C'est d'ailleurs ce qui est confirmé dans la politique sur les inforoutes que ma collègue Louise Beaudoin et mon collègue Jacques Léonard ont rendue publique hier et qui fait état des efforts de l'Office de la protection du consommateur, entre autres, sur les questions de marché électronique, sur la façon de sécuriser les transactions sur l'Internet. L'Office va ajouter sa contribution à celle des autres ministères et du gouvernement du Québec d'une façon générale quant à sa réflexion sur la place du Québec sur les inforoutes.

Alors, voilà, chers collègues, je l'ai fait un peu rapidement parce que je ne voulais pas prendre inutilement de temps et pouvoir surtout me consacrer à répondre aux questions des collègues. J'espère que, cette année, nous pourrons véritablement partir de là où on est parti l'année précédente et l'autre année avant, on pourra véritablement regarder des piste d'avenir. C'est ce à quoi je convie les membres de la commission.

La Présidente (Mme Blackburn): Merci, M. le ministre. M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Lawrence S. Bergman

M. Bergman: Merci, Mme la Présidente. Il me fait plaisir d'intervenir dans le cadre de l'étude des crédits de l'Office de la protection du consommateur.

Dans un premier temps, je voudrais souhaiter la bienvenue au ministre et à ses proches collaborateurs ainsi qu'à la présidente de l'Office de la protection du consommateur, Mme Fontaine, et à ses collaborateurs. Mes remarques aussi seront brèves afin de laisser le maximum de temps à mes collègues membres de cette commission pour poser des questions.

Mme la Présidente, nous devons malheureusement constater que l'Office de la protection du consommateur n'est plus qu'un simulacre de l'organisme de protection du consommateur pour le gouvernement péquiste. En 1995-1996, lors de la première présentation des crédits par le gouvernement péquiste, l'autre façon de gouverner était les coupures de 4 000 000 \$ dans le budget de l'Office, soit 30 % de son budget total, réduisant les effectifs de la protection du consommateur aux alentours de 120 personnes.

Cette année, Mme la Présidente, l'OPC a été épargné des coupures draconiennes, comme a dit le ministre. Cependant, le gouvernement est toujours en quête de son déficit zéro et continue à faire des coupures avec l'OPC, ce qu'il fait avec les autres services à la population, c'est-à-dire sabrer dans la qualité et le nombre de services. Un exemple, le nombre de plaintes traitées par l'OPC. Avant les coupures de 1994-1995, 159 298 plaintes ont été traitées, alors que, l'an dernier, seulement 54 743 plaintes ont été traitées. Une diminution de 68 %. C'est plus que deux tiers. Il faut demander des questions sur l'efficacité de l'Office quand on voit une réduction des deux tiers des montants des plaintes qui ont été traitées l'année passée par rapport aux années avant ces coupures.

Il faut d'ailleurs se souvenir, Mme la Présidente, que ces coupures avaient obligé l'OPC à saborder son

service de médiation ainsi que son service juridique. Si la tendance se maintient, on demande ce qu'il restera de l'OPC.

En fait, la mission juridique de l'OPC, à toutes fins pratiques, a été abandonnée, les consommateurs sont laissés à eux-mêmes. Avant les coupures, le nombre d'enquêtes de l'OPC se chiffrait à peu près à 700 et, maintenant, on parle de 352 pour l'année 1997-1998, soit moins de la moitié. Les plaintes ayant mené à des interventions juridiques sont passées de 320 en 1994-1995 à 171 en 1997-1998, soit 47 % de moins. Quant au nombre de dossiers réglés par médiation, de 3 493 en 1994-1995, ils n'étaient plus que 1 872 l'année dernière. Mais ce nombre de 1 872 représente le nombre de médiations réussies sur un total de 2 965 médiations entreprises.

Alors, on demande pourquoi il y a cette grande différence. Et pourquoi un si bas taux de réussite de 67 %, Mme la Présidente? Est-ce que c'est le manque de ressources? Oui, parce qu'il n'y a plus d'effectif exclusivement et spécifiquement affecté à la médiation. La médiation se fait dans l'exercice des tâches régulières des employés qui sont encore là.

Tantôt, le ministre nous a parlé de réussite de l'OPC, mais je me pose une question: Comment le gouvernement, qui nous taxe par tous les moyens possibles, peut-il parler de réussite quand on constate que les revenus provenant des amendes de ceux qui contreviennent à la Loi sur la protection du consommateur, notamment les commerçants malhonnêtes, baissent de 77 % en cinq ans? En 1994-1995, les revenus étaient de 1 000 000 \$, les revenus des amendes, 1 182 850 \$, alors que, en 1997-1998, les revenus des amendes sont seulement de 264 000 \$.

Mme la Présidente, en vertu de sa loi constitutive, l'Office de la protection du consommateur a un mandat de surveillance et d'application de la loi. Or, la diminution importante du nombre d'enquêtes et de poursuites démontre que l'OPC n'est plus en mesure de remplir son mandat. Le plus bel exemple de cette situation est le fiasco du mois de décembre dernier, alors que les citoyens du Québec perdaient à peu près 175 000 \$ depuis six mois. Le ministre responsable de l'Office de la protection du consommateur savait que les scanners de certains grands magasins lisaient mal les prix des étiquettes et que l'erreur favorisait plutôt les magasins. Il a fallu une enquête du gouvernement fédéral pour avertir les citoyens du Québec de ce problème. C'était quoi, la solution du ministre responsable pour régler ce problème? À l'Assemblée nationale, il nous a dit que c'était au public, aux consommateurs de vérifier les prix eux-mêmes. C'est donc aux consommateurs de se protéger. Moi, je ne pense pas que la réponse était suffisante pour les consommateurs.

En conclusion, Mme la Présidente, je dois répéter mes constatations de l'an dernier, car on voit qu'il y a un manque d'effectifs à l'OPC pour agir avec des moyens efficaces comme il agissait avant les coupures budgétaires. Merci.

La Présidente (Mme Blackburn): Merci, M. le député de D'Arcy-McGee. Alors, nous allons donc aborder

l'échange sur les crédits de la protection du consommateur, élément 6, programme 3. Des informations préalables? Non. Alors, il y avait, je m'excuse, des collègues qui avaient demandé aussi d'intervenir dans le cadre des remarques préliminaires.

Mme Léger: Dans le cadre des questions.

Discussion générale

La Présidente (Mme Blackburn): Des questions? Ah bon! Bien. Merci. Alors, M. le député de D'Arcy-McGee, la parole est à vous.

Projet de loi sur certaines pratiques de commerce interdites lors d'un état d'urgence

M. Bergman: En premier, juste quelques questions générales, si je peux, M. le ministre. Dans votre section P.61, à la page... Il n'y a pas de page ici. Mais c'est une question générale. Vous parlez et vous avez parlé dans votre discours des abus de certains commerçants lors du sinistre de janvier 1998.

● (17 h 50) ●

Alors, j'aimerais soulever les questions du projet de loi que j'ai déposé à l'Assemblée nationale pour vous dire que nous avons fait le tour des groupes de consommateurs de la province et, à ce moment-là, nous avons eu l'appui de 26 groupes de consommateurs à travers la province. Il y en a 11 qui sont en train d'étudier le projet de loi, cinq qu'on n'a pas eu la chance de rejoindre. Il y en avait seulement deux qui étaient contre le projet de loi. Nous avons commencé à faire le tour des corporations professionnelles, et je suis fier de dire qu'il y a des corporations professionnelles aussi qui appuient ce projet de loi.

Je veux prendre l'occasion qu'on est ensemble aujourd'hui pour discuter avec vous des bénéfices de ce projet de loi que j'ai présenté à l'Assemblée nationale dans un but non partisan, car je croyais fortement que ce projet de loi a des bénéfices énormes pour la population en temps de crise. C'est vous-même, dans le livre que vous nous avez présenté, qui reconnaissez qu'il y a eu des abus pendant la crise de verglas et on sait que, grâce à Dieu, les abus n'étaient pas énormes.

La majorité de nos concitoyens sont de bonne foi et on doit reconnaître que ça, c'est quelque chose dont on doit être heureux dans notre société. Mais il y a toujours une minorité de personnes qui ne sont pas de bonne foi. C'est un projet de loi qu'on trouve dans d'autres provinces, c'est un projet de loi qu'on trouve dans l'État de New York. Et on ne sait jamais quand on peut avoir une crise à cause de la nature, à cause d'autres éléments qui surviennent à travers la province ou dans un certain secteur de la province.

J'aimerais avoir une réponse de vous sur la prochaine étape de ce projet de loi qui, je trouve, mérite l'attention de l'Assemblée nationale, mérite l'attention du public. Alors, j'aimerais avoir vos idées sur ce projet de loi.

La Présidente (Mme Blackburn): M. le ministre.

M. Boisclair: Mme la Présidente, toute idée mérite attention. Et, effectivement, je voudrais remercier le député d'avoir pris le temps de rédiger un projet de loi, de nous interpeller, pas tant moi que les gens de l'Office. Et nous avons étudié cette idée au mérite. Nous avons regardé si, véritablement, compte tenu des objectifs que nous poursuivons, qui sont les mêmes, le projet de loi proposé était un projet de loi qui, véritablement, venait corriger les choses.

Et la conclusion, je vous lis la recommandation de l'Office: «Dans un marché de libre concurrence et dans la mesure où il existe dans la Loi sur la protection du consommateur des dispositions accordant au consommateur lésé le droit de recourir aux tribunaux pour faire sanctionner un abus, il apparaît inopportun dans un contexte de déréglementation gouvernementale de limiter ou de contrôler par voie législative l'augmentation du prix d'un bien ou d'un service dans une situation d'urgence. L'Office de la protection du consommateur ne recommande donc pas l'adoption d'un tel projet de loi. De l'avis de l'Office, la façon la plus efficace de contrer les abus est la dénonciation publique et la concertation entre les consommateurs, leurs associations et les instances gouvernementales. À titre d'exemple, lors de la récente tempête de verglas, la dénonciation publique a mis fin aux abus des prix en moins de 48 heures.»

Et j'indique que déjà il existe dans la loi des articles, les articles 8 et 9, qui accordent au consommateur le droit de demander l'annulation d'un contrat de consommation dont le prix est abusif ou de demander la réduction de ce prix. Ces dispositions sont bien claires aux articles 8 et 9 de la loi. Il y a aussi un certain nombre d'illustrations jurisprudentielles de la portée des articles 8 et 9, et je pourrais donner quelques références pour le député. Je vous cite les références: 1989, RJQ, page 1791, *Revue de jurisprudence du Québec*, *Jurisprudence expresse* 96-369, *Jurisprudence expresse*, aussi, 95-1087, *Jurisprudence expresse* 93-636, *Revue de jurisprudence du Québec*, page 2074, et la Cour des petites créances d'Abitibi — le numéro, je vous le donne pour votre information, si jamais vous voulez poursuivre cette réflexion — 615-000309-839.

Donc, cette jurisprudence nous indique que déjà les articles 8 et 9 sont efficaces en plus de voir aussi, je veux être très transparent... Dans le projet de loi il y a des difficultés qui se posent quant à la définition de ce qu'est un prix excessif qui, d'ailleurs, heurte un certain nombre de tendances jurisprudentielles eu égard à cette question, la question du 20 %. La zone géographique des sinistrés n'est pas définie clairement et on ne précise pas la durée, l'étendue de la période qui serait visée, celle qui a court pendant l'état d'urgence qui est décrété. Il y a des réflexions aussi incomplètes sur le droit du remboursement et d'autres petites questions.

Donc, pour ces raisons, c'est vraiment, là, l'avis de l'Office... c'est l'avis du ministre mais qui me vient de l'Office, qui a une expertise, et je m'appuie sur l'expertise de l'Office pour dire que je partage ce point de vue et qu'à

ce moment-ci il ne serait pas recommandé d'adopter le projet de loi.

La Présidente (Mme Blackburn): M. le député

Réseau Internet

M. Bergman: Oui, l'année passée, dans nos débats sur les crédits, vous avez dit qu'il y aurait une législation sur les problèmes de l'Internet vis-à-vis du consommateur. Est-ce que vous avez l'idée de quelques projets de loi que vous allez présenter pour protéger le consommateur vis-à-vis des abus d'Internet?

M. Boisclair: Écoutez, il n'y a pas, à l'heure actuelle, de législation. À moins véritablement que je me trompe, je n'ai jamais entendu, je ne pense pas non plus qu'il y ait été de mon intention... Je ne me souviens pas d'avoir déclaré... Si vous pouviez, peut-être, me donner la citation, parce que je ne nie pas que votre... Mais je serais curieux de voir. Peut-être pourriez-vous me le rappeler. Parce que je ne pense pas, à ce moment-ci, que nous puissions légiférer sur ces questions.

Au contraire, ce qui est en cause et ce qui est discuté, à l'heure actuelle... Et j'ai encore eu l'opportunité d'échanger avec des gens du Centre de recherche en droit public de l'Université de Montréal, où on discute de plus en plus de la possibilité de mettre sur pied un cybertribunal qui sera à un lieu de règlement de litige pour des gens qui font des transactions sur l'Internet. Et, puisque, souvent, ce sont des gens qui ont des sièges sociaux dans des juridictions qui ne sont pas couvertes par la loi québécoise, à cet égard se pose toute la question de l'extraterritorialité des lois.

J'indique aussi que, sur des questions de l'utilisation des nouvelles technologies, deux questions pour nous sont en cause. D'abord, sécuriser les transactions. J'ai déjà dit, tout à l'heure, que cette question fait déjà l'objet d'études. À l'Office, que c'est rappelé, d'ailleurs, dans l'énoncé de politique que Louise Beaudoin et Jacques Léonard, mes collègues, viennent de rendre public. Et ce que les gens de l'Office me disent — Mme Fontaine m'indique — c'est qu'il n'y a pas plus d'abus sur l'Internet qu'ailleurs. Et je pense encore là que la clé, c'est beaucoup la question de l'information et aussi de faire en sorte que ces transactions se fassent de façon sécuritaire.

Maintenant, c'est mon point de vue, mais...

M. Bergman: O.K. Je vais vous citer... de l'année passée, peut-être, si je peux, M. le ministre.

M. Boisclair: Oui, oui, allez-y. Oui, tout à fait.

La Présidente (Mme Blackburn): Oui, M. le député

M. Bergman: Vous avez dit, et je cite: «Déjà l'Office a effectué une première incursion dans cet espace virtuel, associée avec le Federal Trade Commission des États-Unis et le ministère fédéral de l'Industrie, pour

exercer une surveillance des sites Internet sur les occasions d'affaire dans le but d'y repérer les tentatives de fraudes et les pratiques non conformes à la loi. Cette première expérience doit durer par l'implantation d'un programme spécifique de surveillance des fraudes sur Internet, pour l'année 1997-1998. Ceci illustre donc bien l'évolution rapide de la société de consommation et nous indique à quel point l'Office devra s'adapter et s'ajuster rapidement, devra réviser ses priorités et constamment rechercher les meilleurs moyens d'assurer la protection des consommateurs québécois.» Fin de la citation.

Alors, je me demande quelles adaptations l'Office a faites en vertu de ces problématiques que vous avez vous-même soulevées l'année passée lors de nos débats devant la commission de l'éducation, le 17 avril 1997.

La Présidente (Mme Blackburn): Bien. Merci, M. le député. M. le ministre.

M. Boisclair: Tous mes collègues de la commission auront compris que je n'ai jamais dit que j'allais légiférer. Moi-même, j'étais étonné qu'on me dise que je voulais légiférer, et la lecture... Je n'ai jamais dit que je voulais légiférer, contrairement à l'affirmation du député.

• (18 heures) •

D'abord, ce qu'il nous faut faire, et ce que l'Office fait, c'est qu'il faut développer une expertise. C'est un phénomène nouveau. Et ce que je comprends des notes d'introduction et du travail de l'Office, c'est que nous sommes en contact avec des gens des milieux universitaires sur ces questions et que nous sommes à développer une expertise. Je vous ai donné l'exemple du Centre de recherche en droit public qui détient une expertise mondiale reconnue. J'invite d'ailleurs les gens de l'Office à prendre contact avec les gens... le professeur Benyekhlef et... comment s'appelle le directeur du CRDP qui est bien connu? son nom m'échappe, qui véritablement ont une expertise mondiale sur ces questions.

Il y a aussi une dame qui est professeur à l'Université Laval qui possiblement pourra aussi un jour siéger au conseil d'administration de l'Office, si je peux aboutir dans l'obtention des c.v. des nominations. Mais je veux faire en sorte qu'au conseil d'administration il y ait des gens qui ont de l'expertise.

J'indique aussi que, sur la question de la sécurisation des transactions sur Internet, l'Office a une réflexion originale qui va être utile. Alors, voilà.

La Présidente (Mme Blackburn): Merci. Est-ce que vous avez d'autres questions sur le même sujet? Est-ce que vous avez des collègues...

M. Bergman: Pas sur le même sujet, mais j'aurais d'autres questions.

La Présidente (Mme Blackburn): Oui, sûrement. J'espère bien aussi parce qu'il y a d'autres collègues qui souhaiteraient prendre la parole. Des questions? Mme la députée de Pointe-aux-Trembles.

Dépliants en anglais

Mme Léger: J'ai trois, quatre petites questions. D'abord, au niveau du document que vous nous avez donné. Je vois dans les publications de l'Office de la protection du consommateur beaucoup de dépliants en anglais. Est-ce qu'il y a une demande particulière au niveau des dépliants anglophones? Je crois que c'est l'ensemble de vos...

M. Boisclair: Est-ce que vous pouvez peut-être me donner une référence exacte?

Mme Léger: C'est dans votre troisième page, je pense, votre étude des crédits. L'ensemble des dépliants... Peut-être qu'il y a une demande particulière à ce niveau-là ou...

M. Boisclair: Moi, je trouve qu'il est tout à fait correct. Nous recevons sans doute des demandes. C'est distribué un peu partout. J'en ai ici une copie de quelques-uns que je peux déposer...

Mme Léger: On les a, on les a.

M. Boisclair: Vous les avez?

Mme Léger: Dans notre document, oui.

M. Boisclair: Alors, voilà. Alors, c'est tout simplement pour répondre à une demande que ces dépliants sont produits. Je pense qu'il est correct qu'il en soit ainsi. J'indique cependant que *Protégez-vous* est publié, comme vous le savez, exclusivement en français. Mais je pense qu'il est important pour les gens de la minorité anglophone qu'on puisse fournir, sur demande, des renseignements en anglais, comme d'ailleurs la politique linguistique du gouvernement du Québec nous permet de le faire.

Mme Léger: Mais ce n'est pas le fait qu'ils soient anglophones, je n'ai rien contre ça, pas du tout, c'est le fait qu'il y en a beaucoup. Est-ce que c'est parce qu'il y a plus de demandes à ce niveau-là, c'est pour ça?

M. Boisclair: Ah! bien, parce que c'est un des... Véritablement, l'information et l'éducation sont au cœur du mandat de l'Office. Et, effectivement, parfois ces dépliants sont distribués et ils sont correctement utilisés, et c'est un des moyens de l'Office pour sensibiliser les gens et répondre aux questions de citoyens qui appellent.

Répartition des demandes de renseignements et des plaintes

Je vous rappelle, en termes d'appels reçus, que c'est 300 000 et quelques. Je m'excuse, je veux être sûr de vous donner le bon chiffre. C'est ça, c'est 319 000. Et regardez, aussi, parce que, contrairement à ce que le député affirme, d'abord, les plaintes, il ne vient pas, à un

moment donné, où on dit: On ne prend plus de plaintes à cause des compressions. On traite ce qui rentre. Et nous avons reçu, vous voyez, 262 000 demandes de renseignements. Donc, on est passé... C'est 82,28 % des demandes.

Puis là on ne fait pas la distinction non plus entre ce qui est de notre compétence puis ce qui ne l'est pas, parce que, dans ces plaintes et dans les renseignements, aussi, des gens doivent parfois être référés à... je pense par exemple à l'Office de la langue française, je pense à la Régie du logement. Et là-dedans il y a des plaintes qui ne sont pas nécessairement de notre compétence. Et voilà.

Mme Léger: Quelles sont-elles, M. le ministre — pour mieux connaître l'Office — l'ensemble des plaintes? Est-ce que c'est vraiment très diversifié, très varié, est-ce que ça parle des automobiles, des appareils ménagers, des jouets? Est-ce qu'on va un petit peu dans toutes sortes de domaines, ou il y a vraiment des domaines plus pointus?

M. Boisclair: Mme la présidente attire mon attention sur le rapport annuel de l'Office, et, vous voyez, à la page 30 de ce rapport, il y a la répartition des demandes de renseignements. J'en suis aux domaines de renseignements. Vous voyez, 21,5 %, c'est les véhicules de transport; 25 % des entreprises et organismes; 12 % mobilier et décoration; 11,5 % habitation; 10 % services financiers; sports et loisirs 6 %; services et biens personnels 5,46 %; services divers 4,8 %. Donc, dans l'ordre, les entreprises et organismes et les véhicules de transport.

Et les plaintes, voilà, à la page 23. Les plaintes essentiellement dans un domaine, c'est les véhicules de transport, l'achat, la location et la réparation et autres domaines, c'est 37 % des plaintes. Alors, vous voyez combien c'est significatif. Par la suite, mobilier et décoration, 15 %; habitation, 15 % aussi.

La Présidente (Mme Blackburn): Ça va, Mme la députée?

Mme Léger: Oui.

La Présidente (Mme Blackburn): Oui? Alors...

Mme Léger: J'ai encore deux petites questions.

La Présidente (Mme Blackburn): Oui. Allez! La parole est à vous.

Effectif de l'Office

Mme Léger: Vous nous disiez tout à l'heure, vous confirmiez le nombre de personnes qui travaillent à l'Office. Votre effectif est d'environ 121 postes, je crois. Quel est le travail des gens de l'Office de la protection du consommateur? Moi, je pensais qu'il y avait beaucoup d'avocats, particulièrement beaucoup d'agents. Là, je vois, dans la liste, des techniciens. Quel est le rôle, en général, des gens de l'Office?

M. Boisclair: Essentiellement, ça nous prend des gens qui sont compétents pour répondre aux plaintes des citoyens. Donc, ça va des préposés aux renseignements jusqu'à des avocats pour, lorsqu'il y a lieu, prendre des procédures judiciaires. Mais l'Office est appuyé aussi de toutes sortes de personnes. Entre les deux, là, il y a toutes sortes de compétences qui sont requises, que ce soit des techniciens juridiques, que ce soit des professionnels qui sont habilités à faire de la médiation. Il y a une diversité dépendant des fonctions qui sont occupées. Il y a bien sûr un personnel administratif. À l'Office, il y a une équipe fort compétente au niveau des communications. C'est un des mandats clés de l'Office.

Donc, il faut davantage le voir plutôt par mission de l'Office que de façon générale. La question est très large, mais l'objectif, les gens sont là pour répondre aux besoins des gens de la façon la plus professionnelle et la plus efficace possible et aussi pour remplir des mandats qui sont conférés par la loi. Et la présidente est entourée d'une équipe compétente qui a l'information requise pour assumer les mandats.

Mme Léger: Tout est tourné vraiment face au service, vraiment aux plaintes, si je comprends bien. À part des communications, parce qu'il y a des dépliants et tout ça, mais c'est vraiment un service aux gens, intensivement, à l'Office.

Rôle d'éducation et d'information de l'Office

M. Boisclair: Mais je ne voudrais pas non plus négliger, madame, la place que nous accordons aux efforts de communication et d'éducation. Et, à cet égard-là, il faut souligner que souvent on est habitués, nous-mêmes, comme parlementaires, on a parfois ce réflexe de dire, d'évaluer l'efficacité d'une organisation en disant: C'est quoi, le nombre de plaintes reçues, le nombre de dossiers réglés? J'ai l'impression des fois qu'on a un peu une vieille approche, alors que, dans le milieu de la santé, par exemple, la prévention, plus personne ne remet ça en cause. L'éducation, l'enseignement de la bonne alimentation ou des pratiques saines de vie, et ainsi de suite, on en parle beaucoup. Dans d'autres domaines, ma foi, on a de la misère à comprendre que c'est une activité qui est aussi fondamentale.

Donc, ce n'est pas tout que de traiter des plaintes, mais, encore, est-ce qu'on peut en éviter? Et ce que l'Office, surtout compte tenu des restrictions et des contraintes budgétaires qui ont été imposées au gouvernement... Je ne nie pas les compressions auxquelles le député faisait référence tout à l'heure. Elles sont bien réelles et elles ont des conséquences dans l'administration et l'organisation de l'Office. La présidente est à l'heure actuelle en consultation, d'ailleurs, pour réfléchir sur des nouveaux paramètres au niveau de leur organisation, pour faire en sorte de donner le meilleur service possible. Il est clair qu'on questionne nos pratiques. Mais j'espère qu'on sera capable aussi d'apprécier autant les efforts d'éducation et de formation que l'aspect punitif qui est la plainte,

l'enquête et la procédure. Alors, je voulais juste faire cette petite mise au point, Mme la députée.

La Présidente (Mme Blackburn): Une autre question, Mme la députée?

Succès du magazine *Protégez-vous*

Mme Léger: Je termine. C'est juste un commentaire sur le magazine *Protégez-vous*. C'est remarquable, le taux de pénétration, comparativement à ailleurs dans le monde. C'est très, très particulier et très spécial de voir ça. C'est un commentaire, tout simplement. Ça m'impressionne, le taux de pénétration du magazine.

● (18 h 10) ●

M. Boisclair: Je vais vous dire qu'il m'impressionne autant. Je pense que toutes nos félicitations doivent aller aux responsables de *Protégez-vous*. Moi, je vais vous dire que c'est le fleuron de l'Office. C'est la visibilité aussi de l'Office. C'est l'outil sans doute le plus porteur. Et, à nouveau, félicitations à ceux qui le font! Je vais vous dire que c'est une formule aussi de gestion qui est assez originale, puisque la revue *Protégez-vous* est, d'une certaine façon, quelque peu indépendante de l'Office. C'est un très beau succès et il faut souligner le travail et la compétence de ceux qui y oeuvrent. La qualité des enquêtes, c'est ce qui fait l'intérêt. Et l'impact aussi qu'un magazine comme *Protégez-vous* a dans les médias. Moi, quand le *Protégez-vous* sort, par exemple, son numéro de Noël, vous êtes sûr que le lendemain vous allez avoir un article dans les journaux. Quand *Protégez-vous* sort son spécial sur les...

Une voix: Les jouets.

M. Boisclair: Oui, les jouets à Noël, mais sur les voitures puis aussi sur les garages, immédiatement ça se retrouve dans les journaux. Et je dois vous dire que c'est une règle, c'est une façon de discipliner le marché, aussi. Il n'y a pas grand entreprise sérieuse qui serait contente de voir son nom associé à des pratiques qui seraient plus ou moins correctes.

La Présidente (Mme Blackburn): Merci, M. le ministre, Mme la députée. M. le député.

M. Bergman: Merci, Mme la Présidente. J'aurais d'autres questions générales, mais juste un commentaire. Vous avez raison, la publication *Protégez-vous* et d'autres publications sont de bonne qualité et on apprécie ça. Il y a un grand effet d'éducation. On félicite les personnes qui sont les écrivains de ce journal. Il n'y a pas de doute.

M. Boisclair: Donc, c'est déjà moins une coquille vide, l'Office. C'est bien.

M. Bergman: Mais, même si un journal, ça ne peut pas nous aider dans des situations où il y a des commerçants qui ne sont pas honnêtes, même l'éducation

qu'on fait, ça ne nous aide pas dans la situation où il y a des commerçants malhonnêtes qui nuisent aux consommateurs. Et ça, c'est les points qu'on a soulevés avec vous, M. le ministre.

Profil de la clientèle de l'Office

Avant mon autre question, vous avez mentionné qu'il y a à peu près 319 000 appels qui sont faits à l'Office chaque année. Est-ce qu'on a une idée du nombre des appels provenant des personnes, disons, nouvellement arrivées à Québec? Est-ce qu'on maintient ces types de ... par groupe de langues? Je ne sais pas quelles sortes de statistiques vous maintenez. Je serais surpris que vous l'ayez, mais ce serait intéressant de savoir: Est-ce qu'on a une petite idée d'où ça vient, ces appels?

M. Boisclair: Je dois vous dire qu'à ma connaissance — et la présidente me le confirme — nous ne tenons pas de statistiques sur la provenance des appels. Je comprends qu'il doit sûrement y avoir des sondages de qualité qui sont faits. Et, à ma mémoire, il y en a déjà eu un qui a été fait, un de ces sondages. Communication-Québec en fait régulièrement, des sondages, quant à la satisfaction des gens, quant au profil des personnes. Et peut-être que Mme la présidente Fontaine pourrait répondre sur ce qui est en cours en ce moment.

La Présidente (Mme Blackburn): Oui, alors, Mme Fontaine, vous vous présentez pour les fins de l'enregistrement des débats.

Mme Fontaine (Nicole): Oui. Il me fait plaisir de vous dire que cette année encore on fait un sondage clientèle — il est en cours présentement — et que nous serons en mesure de savoir un peu plus qui sont nos clientèles, quelles sont leurs caractéristiques, autant que possible. Cependant, je ne peux pas vous présenter les résultats aujourd'hui.

La Présidente (Mme Blackburn): Mme Fontaine est présidente de l'Office de la protection du consommateur. Merci, madame. M. le député.

Harmonisation avec les autres provinces

M. Bergman: M. le ministre, dans nos études de crédits de l'année passée, vous avez fait mention de la question d'harmonisation. On a récemment vu un projet de loi d'harmonisation sur les ventes itinérantes. Vous avez aussi mentionné qu'il y aurait harmonisation dans la section le taux du crédit, lorsqu'on fait des annonces sur le taux du crédit. Vous avez indiqué, et je pense que c'était le président de l'Office à ce moment qui a dit que, à la fin de 1997 ou au commencement de 1998, il y aurait une législation. Et vous, M. le ministre, avez indiqué qu'il devrait y avoir une législation à la fin de l'année. Est-ce que vous pouvez nous donner une idée de quel type de législation on peut attendre de vous, quand on peut attendre

cette législation et sur quelles pistes est-ce que cette législation va aller?

M. Boisclair: Alors, le commerce itinérant, c'est réglé. On veut poursuivre plus loin et il n'y a pas de secrets quant aux orientations. D'abord, elles sont discutées avec les autres provinces et, déjà, l'Alberta a déposé un projet de loi. Nous sommes à trouver un moyen pour faire en sorte qu'on puisse, dans une unité de mesure, divulguer le plus possible le coût de crédit pour un consommateur. Est-ce qu'on peut se trouver un standard, une espèce de «benchmark», un standard par lequel un consommateur peut véritablement évaluer le prix, le coût du crédit et comparer véritablement le prix d'un bien offert chez un consommateur par rapport au prix d'un même bien offert chez un autre consommateur? Et, parfois, compte tenu de ce qui est demandé à être divulgué dans le coût de crédit, le consommateur a à l'heure actuelle de la difficulté à véritablement faire des comparaisons.

Donc, l'idée, c'est de faire une réflexion sur ce qu'on appelle le taux annuel de pourcentage. Nous avons déjà convenu des grandes lignes à l'occasion des conférences fédérales-provinciales sur la question. C'est M. Luis Curras que vous avez rencontré la dernière fois qui a cette responsabilité à l'Office. Et nous pensons à ce moment-ci être capables, mais je ne veux pas en prendre un engagement formel pour l'automne, pour l'automne 1998, c'est ce que nous visons, mais je ne peux pas vous dire aujourd'hui avec assurance, parce que ces questions sont éminemment complexes... Mais on procède, mais on se donne comme objectif quelque chose comme pour l'automne 1998.

La Présidente (Mme Blackburn): M. le député.

Opération Pub

M. Bergman: Est-ce que vous pouvez nous dire quel est le rôle de l'Office en relation avec nos jeunes qui sont des consommateurs, mais des futurs consommateurs, l'éducation et le rôle que vous jouez dans les écoles pour donner l'éducation à nos jeunes qui vont assumer des responsabilités de consommations, pour leur laisser des instructions sur c'est quoi, les dettes et comment éviter les dettes, comment adopter un budget, comment agir? Est-ce que l'Office a un rôle dans ce domaine et est-ce qu'il y a des publications spéciales, éducation spéciale pour nos jeunes et comment est-ce que cette éducation est effectuée?

M. Boisclair: Je savais où trouver la réponse et je connaissais la réponse parce qu'on m'a déjà, quand je suis allé à l'Office, remis un tee-shirt et c'est ce qu'ils appellent l'Opération Pub, le tee-shirt que je porte fièrement des fois lorsque je vais faire du sport. Et, effectivement, l'Office, dans ses activités de sensibilisation, mène à chaque année un concours qui s'appelle l'Opération Pub, qui a comme objectif de faire comprendre aux jeunes consommateurs le rôle joué sur la publicité, les

techniques qu'elle utilise et son influence sur les choix de consommation. Nous visons des classes de deuxième cycle du primaire, des classes du premier et deuxième cycle du secondaire. C'est un budget de 7 000 \$ qui est fourni par l'Office, 4 000 \$ financé par le Mouvement des caisses Desjardins.

Et il s'agit de choisir, parmi les publicités admissibles diffusées pendant l'émission *Virginie* à Radio-Canada, la publicité la plus informative et la publicité la moins informative à l'aide d'une grille d'analyse fournie par l'Office. Ce sont 20 000 dépliantes qui sont envoyés dans les écoles, des communiqués de presse nationaux conjoints Office-Desjardins, des chroniques dans les médias électroniques et écrits effectués par les représentants régionaux, les agents d'information de l'Office, un jury régional, et toutes sortes de prix qui sont offerts. En 1997, le résultat: 692 classes, environ 20 000 élèves ont participé à l'Opération Pub, soit 278 classes au primaire et 414 classes au secondaire, une augmentation de 6 % par rapport à l'année précédente. Encore là, une illustration que l'Office est bien loin d'être une coquille vide. D'ailleurs, si ce l'était, ça serait étrange de vouloir réclamer qu'il exerce davantage de mandats, comme le député nous le propose dans son projet de loi. Je suis convaincu que le député, même s'il l'a dit, il ne le pense pas.

La Présidente (Mme Blackburn): M. le député, la réplique.

Des voix: Ha, ha, ha!

Domaine de l'habitation

M. Bergman: C'est une drôle de question. Alors, j'aimerais... M. le ministre, un des achats les plus importants que nous, les consommateurs, faisons pendant notre vie, c'est l'achat de notre maison principale, l'achat d'une auto. C'est parmi les achats les plus importants. Je vois que vous avez une liste P.46 de la nature du dossier. Vous avez un item habitation-achat, habitation-rénovation, mais je me demande si le contrôle de la construction des nouvelles maisons est sous la surveillance de l'Office. Vous indiquez que ce n'est pas sous votre surveillance. Il y a des garanties qui...

● (18 h 20) ●

M. Boisclair: À moins que je me trompe, M. le député, mais c'est de la responsabilité de la Régie du bâtiment. Dans la récente loi qui a été adoptée par l'Assemblée nationale, il y a un programme d'assurance offert, obligatoire, par l'APCHQ, et c'est la Régie du bâtiment qui en a la responsabilité.

M. Bergman: Je me demande pourquoi l'Office de la protection du consommateur n'a pas un rôle à jouer dans ce domaine. Et, s'il n'a pas de rôle à jouer, c'est quoi, la section habitation-achat, habitation-rénovation et c'est quoi, la distinction entre habitation-rénovation et habitation nouvelle? Et les garanties de l'APCHQ, si elles sont sous la Régie du bâtiment, est-ce qu'il n'y aurait pas

un rôle pour l'Office de la protection du consommateur à jouer dans ce domaine? Il semble qu'on est dans des domaines qui sont très, très proches l'un de l'autre et, pour éviter la confusion parmi la population et pour rendre un service plus efficace à la population, si vous faites tellement de services éducatifs aux populations, je me demande pourquoi l'Office n'a pas un rôle à jouer dans le domaine de la construction de nouvelles maisons.

M. Boisclair: Bon. Alors, il faut distinguer, cher collègue, deux choses. D'abord, la construction de maisons neuves qui est une chose, parce qu'il y a une garantie du contracteur. C'est administré par la Régie du bâtiment. C'est un programme — et je pense que la présidente s'en souviendra pour avoir elle-même baigné dans ces questions — qui est administré par l'APCHQ. Il y a une garantie obligatoire qui vient avec l'achat d'une maison neuve.

Ce qui est en cause ici, si ma compréhension est juste — peut-être que Mme Fontaine pourra corriger — il s'agit essentiellement de plaintes qui doivent avoir trait à la rénovation, puisque, comme vous le savez, après avoir étudié avec moi le projet de loi sur le commerce itinérant, l'Office a la responsabilité de voir, surveille le commerce itinérant et que dans certains cas... c'est ça, rénovation intérieure et extérieure de bâtiments, qui est la Loi sur la protection du consommateur, essentiellement sous l'angle de la vente itinérante, où c'est un contrat qui est régi par des dispositions de la loi quant aux mentions qui doivent être dans le contrat — vous vous souvenez, on en a discuté — quant aux clauses résolutoires du contrat et même du contrat de financement aussi. C'est là la responsabilité de l'Office. Et aussi la publicité qui est faite par ces entreprises, elle aussi est régie par l'Office. Donc, le prix juste, l'information complète et tout le reste, ça aussi, c'est de la responsabilité de l'Office.

Pour les 207 plaintes, vous voyez habitation-rénovation, 207 plaintes. La présidente me rappelle que c'est la qualité du bien et du service, le respect de garantie et la non-exécution de l'obligation au niveau de l'asphaltage. Et ça, ce sont des dossiers qui ont été réglés par médiation: 207 cas en matière d'habitation-rénovation. Ça donne peut-être un échantillon du genre de plaintes qu'on reçoit.

Maintenant, quant à la possibilité de transférer des responsabilités qui sont à la Régie du bâtiment à l'Office, je vais vous dire que je suis convaincu que les partenaires de l'industrie seraient très, très, très réticents à avoir ça, puisque eux-mêmes sont les principales personnes qui disciplinent l'industrie. Je pense que ces choses vont bien. Ah oui! madame pourra compléter la réponse. Donc, les choses vont bien. Ce qui est important, c'est que la référence se fasse et qu'on comprenne que quelqu'un qui achète une maison neuve n'a pas du tout les mêmes problèmes que quelqu'un qui a des problèmes de rénovation ou des problèmes de contrat avec soit des contracteurs ou des entrepreneurs de toutes sortes.

Mme Fontaine me rappelle aussi que nous avons financé une association, nouvellement subventionnée, en

1997-1998, qui est l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction, l'ACQC. Le conseil d'administration de l'Office, qui me fait des recommandations quant à l'utilisation de ce quelque 500 000 \$ qui est versé aux organismes, m'a recommandé, en 1997-1998, une nouvelle subvention à l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction. Donc, c'est une façon nouvelle de bien renseigner les gens.

La Présidente (Mme Blackburn): Merci, M. le ministre. Avez-vous d'autres questions sur le même sujet? Alors, je vais laisser la parole à Mme la députée de Rimouski et nous reviendrons à vous après. Mme la députée.

Personnel des bureaux régionaux

Mme Charest: Merci, Mme la Présidente. À la page 15 du rapport de l'Office, vous faites état du personnel de l'Office et je vois que dans la région Bas-Saint-Laurent, Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine, il n'y a pas de répondant, tout comme en Abitibi-Témiscamingue.

M. Boisclair: Nous les avons rencontrés.

Mme Charest: Alors, depuis ce temps, vous avez quelqu'un?

M. Boisclair: Bien, écoutez, moi, je suis allé dans votre bureau, à Rimouski, au centre des services.

Mme Charest: Oui. Mais comment se fait-il qu'à la page 15 de votre rapport... Est-ce que c'est parce que cette personne-là n'est plus là ou si elle est encore là?

M. Boisclair: Maintenant, je voudrais bien... Le rapport annuel 1996-1997?

Mme Charest: Ah! c'est à 1996 que vous êtes. O.K. Excusez. Alors, je vais revenir...

M. Boisclair: Parce que Rimouski, deux techniciens en poste.

Mme Charest: O.K. C'est beau.

M. Boisclair: Je les ai moi-même rencontrés. Est-ce que vous vous souvenez? Vous étiez là.

Mme Charest: Oui, je les ai rencontrés, moi aussi, mais je n'avais pas regardé la date. Je m'en excuse. Alors, je me suis dit: Est-ce qu'il y aurait quelque chose qui m'aurait passé sous le nez sans que je l'aie vu?

M. Boisclair: Je vous en aurais informée, Mme la députée, vous le savez bien.

Mme Charest: Je l'espère bien, M. le ministre. Je compte sur vous.

Subventions accordées aux divers organismes

Maintenant, à la page 41, dans la ventilation détaillée du total des subventions accordées par l'Office aux divers organismes, en 1997-1998, je vois que l'ACEF Rimouski-Neigette et Mitis, dont j'ai été une des personnes qui ont mis ça sur pied, l'ACEF Rimouski-Neigette... Je m'aperçois que vous avez donné 9 650 \$, alors que vous donnez 15 000 \$ à Beauce-Etchemins, 22 000 \$ à Basses-Laurentides, 17 000 \$ à Bois-Francs, 20 000 \$ dans l'est de Montréal.

M. Boisclair: Oui.

Mme Charest: Enfin, je pourrais en énumérer plusieurs, là, mais disons que 9 650 \$ pour l'ACEF Rimouski-Neigette et Mitis, ça veut dire que l'ACEF dessert quand même un territoire de deux MRC. Comment se fait-il que cette subvention soit si basse comparée aux autres?

M. Boisclair: Alors, regardez, ce que je veux vous dire pour Rimouski-Neigette... D'abord, de façon générale.

Mme Charest: Oui, c'est ça que je veux savoir.

M. Boisclair: Il y a un problème au Québec sur le financement des organismes de défense de droits. Ça, il n'y a pas à en sortir. Et je dois vous dire que 500 000 \$, c'est un maigre budget qui est, à mon avis, insuffisant. Maintenant, ce n'est pas dans le contexte où on fait des compressions dans les domaines névralgiques santé et éducation... L'argent ne pleut pas. Donc, c'est pour ça que je dois même... Et je sais la présidente et les gens du conseil d'administration très attentifs à ces questions. On maintient l'enveloppe. Bon. C'est déjà pas pire. Puis l'administration absorbe les compressions.

Je dois vous dire que ces demandes de subventions ne sont pas évaluées par le ministère. C'est un travail de bénévoles, des gens qui sont membres du conseil d'administration, qui ont une longue expertise, qui font l'évaluation des demandes et qui me font des recommandations. Et à ce jour, Mme la députée, j'ai exprimé toute ma confiance à l'endroit de ce processus et j'ai signé l'ensemble des recommandations qui m'ont été soumises par les gens du conseil d'administration de l'Office. Et voilà le résultat que cela donne.

Maintenant, je dois vous dire que je n'ai pas moi-même été saisi non plus de demandes de la part des gens de Rimouski-Neigette et Mitis, de cet ACEF. Je ne pense pas que mon cabinet non plus ait reçu de demandes particulières de leur part. C'est donc dire que ça doit satisfaire à leurs besoins.

Mme Charest: Bien, je vous pose la question parce que les gens de l'ACEF Rimouski-Neigette et Mitis me sollicitent aussi pour les aider à se financer parce qu'ils ont des difficultés compte tenu du peu de financement

qu'ils reçoivent. Alors, c'est pour ça que je posais la question: Quels étaient les niveaux de financement reconnus, ou enfin les bases ou les critères?

M. Boisclair: Vous voyez, je donne 6 000 \$ à Jonquière.

Mme Charest: Jonquière, 6 000 \$?

M. Boisclair: Services budgétaires et communautaires de Jonquière, 6 000 \$.

Mme Charest: Bien, là, vous prenez les plus bas. Alors, moi, j'ai pris les plus hauts.

M. Boisclair: Charlevoix, 5 000 \$.

Mme Charest: Je pourrais vous dire...

M. Boisclair: Jonquière, ce n'est pas n'importe quel comté, là.

Mme Charest: Services budgétaires et communautaires d'Alma, c'est 11 000 \$, M. le ministre.

M. Boisclair: Une chance que le premier ministre n'est pas membre de cette commission, Mme la députée.

Mme Charest: Ha, ha, ha! On se ferait concurrence.

M. Boisclair: Saint-Félicien, 3 500 \$. Alors...

Mme Charest: Oui, mais vous donnez 10 000 \$ à Chicoutimi, 11 000 \$ à Alma, Services d'aide aux consommateurs, 15 000 \$. Écoutez! C'est ça, il y a tellement de différences! En tout cas, il y a des différences quand même...

M. Boisclair: Comme je vous dis, ce n'est pas évalué par le ministère. Parce que les autres programmes de subvention sont administrés par le ministère. Je pourrais vous sortir des grilles d'analyse, des pondérations puis des... Je présume que les membres du conseil d'administration ont eux-mêmes une grille d'analyse et se dotent de critères objectifs. Ce que je viens dire ici tout simplement devant cette commission, c'est que j'ai confiance en la façon dont les membres du conseil d'administration font les choses. Et voilà!

Nombre de plaintes par bureau régional

Mme Charest: J'aurais une autre question rapide. À la page 44, quand vous faites la nomenclature des demandes de renseignements et plaintes par bureau régional, je remarque qu'à Rimouski il n'y a que 626 plaintes.

M. Boisclair: Vous êtes à la page, madame?

Mme Charest: Page 44.

M. Boisclair: À la question 44.

Mme Charest: Alors, c'est la question 44, P.44.

M. Boisclair: P.44, d'accord, oui, parce que je l'ai ici. Oui.

• (18 h 30) •

Mme Charest: Pardon! Dans le total des demandes de renseignements et de plaintes par bureau régional, je vois que Rimouski, 626 plaintes et 6 400 demandes de renseignements, pour un total de 726, par rapport à Jonquière, justement, ça m'apparaît peu et ça me surprend.

Une voix: Ils ne sont pas chialeux.

Mme Charest: Alors, ils ne sont pas chialeux chez nous. Ça me surprend parce qu'il y a quand même un bassin de commerces et d'entreprises.

M. Boisclair: C'est parce que la députée fait du bon travail.

Mme Charest: C'est parce que la députée fait du bon travail. Il est gentil, merci. Mais, dites-moi, est-ce qu'il y a une justification à ça? Je ne sais pas.

M. Boisclair: Écoutez, madame, je ne suis pas, peut-être... Regardez bien, il y a parfois des problèmes particuliers qui peuvent se poser dans les régions. Je sais, entre autres, que dans la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean — on me corrigera — s'est posée toute la question des revendeurs téléphoniques, avec une certaine acuité. Dans la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean, il a fallu mener des efforts particuliers, ce qui a donné lieu sans doute à de nombreuses interventions. Nous traitons essentiellement ce que nous recevons.

Accessibilité des services de l'Office

Maintenant, je vous indique aussi que ce qu'il nous faut faire, c'est que, aujourd'hui, par la technologie des services téléphoniques, on veut le plus possible que les gens qui appellent dans la région soient traités dans la région.

Mme Charest: Tout à fait.

M. Boisclair: Pour moi, c'est important.

Mme Charest: On y tient

M. Boisclair: Oui, c'est ça, c'est important. Mais on veut surtout que les gens aient accès à un service et, parfois, on sait que les ressources humaines et financières ne sont pas réparties de la même façon dans chacune des régions et qu'on pourrait peut-être aussi utiliser des ressources qui sont sous-utilisées. Et, vous voyez,

d'ailleurs, chez vous, dans Rimouski, il y a un projet fort original au niveau de l'accueil des gens dans cet édifice gouvernemental, ça me préoccupe particulièrement...

Mme Charest: Au 337, rue Moreau.

M. Boisclair: C'est ça. Où on peut certainement faire en sorte de mieux accueillir les gens. Puis on me dit déjà même, si je ne me trompe pas, Simon Caron n'est pas ici, mais qu'il y a quand même un service d'accueil maintenant à l'édifice. C'est ça? Il y a un service d'accueil à l'édifice, on a fait un regroupement où véritablement les gens sont ensuite accueillis puis mieux acheminés. Ils peuvent en tout temps se présenter, donc c'est là une belle façon de concevoir les services gouvernementaux.

Et j'indique aussi, puis j'invite la présidente de l'Office à regarder attentivement la situation de la Gaspésie où il y a moyen de faire la même chose. Parce que nous sommes encore dans un petit point de services, l'Office, qui est complètement isolé des autres services gouvernementaux. Et on pourrait très bien, avec Communication-Québec, avoir un poste en bas pour répondre aux gens, dans l'édifice en bas. Et on pourrait même, en bas, mettre tous nos dépliants de Communication-Québec, parce qu'il y a de l'espace, ce qui nous permettrait de libérer de l'espace en haut puis d'amener les deux personnes de l'Office qui pourraient aller dans cet édifice gouvernemental.

Donc, la plus grande accessibilité aussi se joue non seulement dans une vision stricte, qui est celle de l'Office, mais aussi de façon plus large, un meilleur service aux citoyens, et c'est là cette idée de centres de services aux citoyens sur laquelle je travaille, que, avec la SIQ et avec d'autres partenaires, j'essaie de mettre sur pied.

Budget des bureaux régionaux

Mme Charest: J'aurais une dernière interrogation, à la page P-50, sur les budgets, parce que je vois que Rimouski, c'est quoi, 62 300 \$, c'est 23,9 % du budget, avec une superficie... J'aimerais qu'on m'explique. Est-ce que c'est en lien avec le nombre de personnes à Rimouski ou le nombre de plaintes? Et comment on établit? Parce que, vu qu'il n'y a pas beaucoup... Il y a 626 plaintes et je me dis toujours: Quand on fait l'évaluation de tout ça, ça a sûrement une incidence sur les décisions futures à venir et sur la répartition des budgets. Là, je vous pose la question: 62 300 \$, ça couvre quoi? Ce n'est pas strictement la location des lieux, ce n'est sûrement pas le salaire des deux techniciens ou des deux personnes, mais enfin.

M. Boisclair: Là, vous me parlez, je veux juste pour bien vous comprendre... de la page 89?

Mme Charest: Non, P-50.

M. Boisclair: Oui, P-50, c'est ça, mais c'est la page 89...

Mme Charest: C'est Budget de chacun des bureaux régionaux au 31 mars 1997.

M. Boisclair: Oui, c'est ça. Donc, ce que vous voyez à Rimouski, c'est le 62 300 \$?

Mme Charest: Oui.

M. Boisclair: Bon, alors, ce 62 300 \$, il couvre, dans le détail, 35 000 \$ en traitements, 14 900 \$ en loyer, 700 \$ en location de photocopieurs, 10 900 \$ en téléphonie, 300 \$ en transport puis 200 \$ en fournitures; 62 000 \$.

Maintenant, je vais vous dire une chose, Mme la députée, je suis toujours à me poser cette question au sujet de l'Office: Est-ce que, finalement, on devrait fermer les bureaux régionaux, certains bureaux régionaux? Je me la pose.

Mme Charest: Ne faites jamais ça.

M. Boisclair: Bien, voilà! Je réponds non parce que, si on le ferme, un bureau est fermé à jamais.

Mme Charest: Tout à fait.

M. Boisclair: Alors, je sais pertinemment que certains bureaux auraient besoin davantage de ressources pour bien s'acquitter de leur mandat.

Mme Charest: Et de là mes questions sur le budget, sur le nombre de plaintes et le nombre de ressources.

M. Boisclair: Et qui pourraient mieux faire les choses. Mais, si je ferme un bureau, je le ferme pour toujours et je prends le pari qu'il y a toujours des marges de manoeuvre qui se libèrent, qui apparaissent dans la gestion de l'État. Là, le déficit zéro, on va en sortir, et les compressions, on va sortir de ça puis, à un moment donné, si ce n'est pas moi, ce sera peut-être un autre ministre qui dira: Il y a de l'argent à mettre à l'OPC. Je l'ai fait dans bien des domaines. On l'a fait, et Mme Coulombe pourra vous le dire, le ministère, chez nous, je pense, a été aidant pour les organismes que nous avons reçus, pour l'OPC, pour la Commission d'accès à l'information, pour la Commission des droits de la personne. Mme Fontaine le sait bien aussi. On a véritablement donné un coup de pouce.

Pour l'Office, je dois vous dire, on n'a pas encore... Parce que, à cet égard, je vous le dis honnêtement, les priorités sont allées vers des organismes de défense de droits: pour la Commission des droits de la personne et la Commission d'accès à l'information, je dois vous le dire, j'ai donné un coup de pouce.

Maintenant, il y a encore des efforts à faire, mais, pour l'Office de la protection du consommateur, il y en a eu, d'importants efforts. Mme Coulombe pourrait peut-être me rappeler ce qui a été fait. Mais, juste pour qu'on se comprenne bien, il y a un financement récurrent pour couvrir la moitié des compressions de l'an dernier reliées au

Commissaire aux plaintes des distributeurs d'électricité, ça, c'est 150 000 \$ qui vient directement du ministère. On a absorbé cette compression parce que le Commissaire aux plaintes — c'était de ma responsabilité — qui avait été financé en partie à l'époque par l'Office a été amalgamé à la Régie de l'énergie. À cet égard, d'autres efforts comme ça peuvent être faits.

Alors, même si je sais parfois que ce n'est pas l'idéal — et je l'admets bien candidement — je préfère ça que de fermer un bureau parce que je sais que le jour où je ferme, c'est fermé pour toujours. Alors, j'espère qu'un jour je pourrai... Parce que diriger, c'est aussi mettre des priorités. Je vous dis où je les ai mises. Lorsque je pourrai, moi ou un autre, on pourra dire: Il y a de l'argent à mettre à l'Office... Et qu'on puisse faire des choses.

Je vous indique aussi, comme je le disais en remarques préliminaires, que c'est cinq ETC qu'on a passés.

Mme Charest: Cinq.

M. Boisclair: ETC, équivalents temps complet.

Mme Charest: Oui. Tout à fait. Je l'ai vu dans vos documents.

M. Boisclair: Parce que la question que je soulève là se serait posée encore avec davantage d'acuité si je n'avais pas compensé quelque peu les mesures de dépense assistées. À cet égard-là, j'ai reçu de nombreuses représentations, dont de la présidente de l'Office qui m'interpelle avec force et vigueur à chaque année. J'entends son message, mais je suis obligé aussi d'affirmer les priorités et de faire des choix.

Je peux dire cependant sans me tromper que les gens de l'Office apprécient être au ministère chez nous. Je pense qu'ils apprécient le soutien qu'on leur donne et que, compte tenu des compressions et de la situation financière du ministère, ils sont dans un paradigme qui est complètement différent de celui qu'ils pouvaient connaître alors qu'ils étaient au ministère de la Justice. Je peux dire que, contrairement à l'Ontario, le Québec a fait le choix de maintenir un office comme celui-ci.

La Présidente (Mme Blackburn): Mme la députée

Mme Charest: Pour terminer.

La Présidente (Mme Blackburn): Oui, un commentaire.

Mme Charest: J'apprécie les efforts qui ont été faits. Ça me rassure, de savoir que vous êtes bien déterminé à maintenir le minimum.

M. Boisclair: Orientations très claires.

Mme Charest: Oui, que ces orientations sont très claires et je les appuie et je vais vous supporter là-dedans. M. le ministre.

Notoriété de l'Office

Cependant, j'émetts le voeu que, comme vous le dites si bien, une fois qu'on va être sortis de ce problème de déficit que nous avons dû absorber, que nous avons dû résoudre, qu'on donne les moyens à l'Office d'être plus agressif. Il me semble que, dans le passé, l'Office de la protection du consommateur avait, je pense, plus de moyens et avait aussi probablement un peu plus de personnel et on entendait parler plus de l'Office. C'est très bien, la revue. C'est tout à fait juste, ce que vous avez dit sur la revue.

M. Boisclair: Et les émissions de télévision aussi.

Mme Charest: Et c'est un très bon laissez-passer auprès de la population pour se faire reconnaître. Mais je pense que dans le quotidien des gens il faut que l'Office soit encore plus présent, qu'il ait plus d'outils pour mieux informer et mieux prévenir — je m'excuse du terme — mais les genres de petits coups d'arnaque que les citoyens ont souvent dans le cadre de leurs transactions, en tant que consommateurs etc...

M. Boisclair: Je n'ai aucune difficulté, madame, à admettre ça et j'apprécie surtout le ton raisonnable sur lequel vous le dites, puisque le député de D'Arcy-McGee, lui, dit que l'Office, ce n'est plus rien et c'est rendu une coquille vide.

Mme Charest: Non, ce n'est pas vrai.

● (18 h 40) ●

M. Boisclair: C'est pour ça que j'apprécie le ton que vous utilisez. Et je tiens à vous dire aussi que, en plus de la revue, il n'y a pas grand Québécois qui ne connaissent l'existence de l'émission *J.E.* hein! Je regardais tout ce qui s'est fait à la télévision, c'est 2 200 000 spectateurs. Tout à l'heure, j'ai rappelé dans les notes...

Mme Charest: Mais *J.E.*, ce n'est pas...

M. Boisclair: Non, non, mais ce sont toutes des occasions de faire parler de l'Office. Les émissions de consommation à la radio de Radio-Canada les émissions de consommation, aussi, à la télévision de Radio-Canada, on rejoint bien des gens.

Mme Charest: Oui. Ça, ça va.

M. Boisclair: Je dois vous dire que je n'ai pas de données. Peut-être que la présidente pourrait me renseigner, mais...

Une voix: C'est 460 entrevues.

M. Boisclair: C'est 460 entrevues. Mais, sur le taux de notoriété de l'Office, est-ce qu'il y a vraiment, aujourd'hui, beaucoup de Québécois qui ne connaissent pas l'Office? Je peux vous dire que, s'il y a une institution

qui, après 25 ans, existe, il y a sûrement un taux de notoriété qui est très... Parmi les institutions publiques, moi, je serais bien curieux d'en connaître une qui a plus...

Mme Charest: Qui est aussi connue.

M. Boisclair: ...qui est aussi connue que l'Office.

Une voix: Revenu Québec.

Mme Charest: Ce n'est pas ce que je mettais en doute.

Des voix: Ha, ha, ha!

La Présidente (Mme Blackburn): Alors, Mme la députée, vous aviez un commentaire?

Mme Charest: Je ne remettais pas en doute sa crédibilité ni sa notoriété. Ce que j'émettais comme souhait, c'est qu'on lui donne plus d'outils pour le rendre encore plus agressif, parce que je pense qu'il a déjà rendu et qu'il rend encore de nombreux services au public consommateur, et ça, il faut que ça continue, parce qu'on a besoin de ça, surtout, vous savez, avec la mondialisation, les achats avec on ne sait pas qui. Je pense que, là-dessus, on en a besoin.

La Présidente (Mme Blackburn): Merci, Mme la députée de Rimouski.

M. Boisclair: Je partage entièrement votre point de vue.

La Présidente (Mme Blackburn): M. le député de D'Arcy-McGee, la parole est à vous.

Compressions budgétaires

M. Bergman: Mme la Présidente, je dois vous admettre que peut-être que c'est une des premières fois que je suis en accord avec la députée de Rimouski.

La Présidente (Mme Blackburn): La première fois? J'espère que ce n'est pas la dernière fois. Allez.

M. Bergman: Mais, sérieusement, le message qu'elle essaie de passer...

M. Boisclair: Elle vous a convaincu.

Mme Charest: Ah! je comprends, on n'a pas les mêmes idées...

La Présidente (Mme Blackburn): S'il vous plaît.

M. Bergman: Le message qu'elle essaie de passer au ministre, c'est un message qu'on essaie de lui passer depuis un bout de temps: c'est que, comme a dit la

députée, on trouve que, depuis les coupures, l'Office manque d'effectifs et d'outils pour être efficace dans quelque domaine. C'est facile pour nous — j'étais à côté — en disant: Oui, on a la revue *Protégez-vous* et on a 319 000 appels, et ça va. Mais il y a quelque chose qui ne marche pas.

Et, en disant que l'Office est bien connu à travers la province, je doute fort, dans les groupes qui vraiment ont besoin d'être protégés, qu'il soit tellement bien connu. Vous devez être sélectif et savoir que, parmi peut-être les personnes dans le milieu, il est bien connu, mais je me demande si chez les personnes qui ont vraiment besoin des outils de l'Office, il est bien connu. Et l'Office, à mon avis, manque d'effectifs pour vraiment donner la protection qu'on demande pour la population de la province de Québec. Et c'est bien facile d'être ici, devant nous, pour mettre de côté nos commentaires sur les coupures budgétaires, mais, sans être partisan, moi, je ne suis pas à l'aise que, comme société, on donne la protection qui est nécessaire aux gens qui ont besoin de cette protection.

La Présidente (Mme Blackburn): Merci, M. le député. M. le ministre.

M. Boisclair: Mais, écoutez, moi, ce que je veux dire...

La Présidente (Mme Blackburn): Oui? Est-ce que vous avez une question ou si c'était un commentaire général?

M. Bergman: J'ai une question.

La Présidente (Mme Blackburn): Alors, on va laisser réagir M. le ministre; ensuite, on revient pour la question.

M. Boisclair: Mais, moi, ce que je veux dire, c'est que je n'ai certainement pas besoin du député de D'Arcy-McGee pour me dire qu'il faudrait qu'il y ait plus d'argent à l'Office; ça fait des années, depuis que j'ai la responsabilité... Ce n'est pas de gaieté de coeur que... J'entends la présidente qui vient me dire: M. le ministre, il faudrait que ci, que ça, et elle a raison! Et on gosse pour des 10 000 \$ et des 20 000 \$! C'est ça, la situation où on en est rendu. Je n'ai pas besoin du député de D'Arcy-McGee pour me dire ça, sauf qu'à un moment donné il faut que j'affirme un certain nombre de priorités et de choix.

Et ce que je peux vous dire, c'est qu'on est poigné à réduire un déficit qui était de 7 000 000 000 \$, 6 800 000 000 \$, et qu'à un moment donné on ne peut pas faire d'omelettes sans casser d'oeufs. Et les compressions, elles ne sont pas faites en quelque part dans les airs. Et c'est bien sympathique, de vous entendre ici aujourd'hui me dire: Ah! il faudrait qu'il y ait plus d'argent, et que ci et que ça, mais, ma foi du bon Dieu, M. le député! vous appartenez à un parti qui nous a laissés avec un déficit de 7 000 000 000 \$. À un moment donné, ces compressions-là, elles ne se font pas dans le vide!

À la limite, il n'y a personne qui aurait souhaité faire des compressions à l'Office. Pensez-vous que c'est de gaieté de coeur que Paul Bégin a fait des choix qui sont ceux qui ont amené une diminution substantielle, pour ne pas dire draconienne, des budgets de l'Office?

Mais ce que je réalise, c'est qu'au même moment où il y a des effets structurels sur ces compressions on pourrait, dans certains cas — je le dis très candidement — faire mieux. Mais ce que je remarque, au même moment où on a imposé des compressions lourdes, c'est que, somme toute, l'Office ce n'est pas une coquille vide, que l'Office, ce sont des gens qui appellent, qui se font donner un service, qui sont capable de porter plainte, à qui on a donné des outils pour faire entendre leur point de vue, où il y a 60 % des cas qui se règlent sur plainte ou une statistique semblable à celle-là. Alors, il y a des choses qui fonctionnent.

Puis je regarde par exemple l'intérêt et l'emphase qui ont été mis sur la médiation par la commission, au cours de ces dernières années. Ce n'est pas mauvais non plus de revoir ses pratiques. Alors, qu'on soit capable de faire mieux, entièrement d'accord; qu'il faille davantage de budget, entièrement d'accord; mais dites-moi pas ici, comme vous le faites et depuis trois ans que je fais l'étude de ces crédits, que l'Office est une coquille vide, qu'il ne se passe rien, que c'est un «front», que c'est une vitrine sans contenu. Non, non!

Moi, ce que je vais vous dire, c'est que l'Office fait des choses, qu'il les fait bien, et je sais qu'il pourrait peut-être en faire davantage. Mais, comme j'ai expliqué à la députée, nous avons fait le choix de maintenir nos bureaux régionaux ouverts, contrairement à tout ce que vous avez fait dans bien d'autres domaines.

Puis la fermeture des bureaux régionaux, vous n'avez jamais cru beaucoup, beaucoup à ça, hein! On va se rappeler de la fermeture des bureaux régionaux de Radio-Québec, puis la députée de Chicoutimi puis bien d'autres peuvent se souvenir de ces questions. On a donné comme claire orientation, malgré ce qui aurait été peut-être la volonté du conseil d'administration de l'Office, avant la présidence de Mme Fontaine... Cette question des bureaux régionaux a été mise sur la table. Puis j'ai vu des scénarios qui venaient du conseil d'administration de l'Office, où on me disait: On devrait fermer des bureaux régionaux.

J'ai dit non. Et les commentaires que j'ai faits à la députée de Rimouski vous expliquent pourquoi j'ai décidé de maintenir ces bureaux. Et je pense aussi que le nouveau service téléphonique qui est offert, qui va permettre de simplifier l'accès, qui permet aussi des formules de transférer les appels s'il y a des gens qui sont en maladie, en congé, puis même de faire en sorte que le taux de déperdition diminue, ce sont des choses qui, à mon avis, sont utiles.

Je pense qu'il y a des gains, aussi, à aller chercher. L'exemple du bureau de Gaspé — puis j'ai été étonné quand je suis allé visiter les bureaux de Gaspé: deux personnes qui sont là, dans des bureaux, finalement, en termes de superficie, qui sont corrects, mais il y a certainement un gain à faire en les amenant au centre de services...

On peut être original. Puis ça, si on peut être original, on peut aussi sauver des sous. Puis, moi, il n'y a personne qui va m'empêcher puis qui va me pointer du doigt parce que je cherche des gains d'efficacité. Les sous, ils sont rares, puis, surtout, les citoyens, y inclus l'opposition, sont exigeants. Alors, on cherche des façons de faire, et, moi, je pense que c'est correct.

Alors, ce que je dis tout simplement au député, c'est que j'admets candidement qu'il nous faudrait davantage de budget, mais je lui demande aussi candidement d'admettre que l'Office, ce n'est pas une vitrine, ce n'est pas uniquement une coquille vide puis qu'il y a effectivement un service de qualité qui se donne.

La Présidente (Mme Blackburn): Oui, M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Bergman: Merci, Mme la Présidente. J'apprécie la franchise du ministre, qui admet candidement que les coupures ont affecté l'efficacité de l'Office. Et ce que nous avons dit, depuis quelques années, M. le ministre... et, moi, je suis le porte-parole seulement depuis l'année passée, mais ce que j'ai dit l'année passée, je le dis ici ce soir. Et c'est vous qui dites la même chose que moi, que les coupures affectent l'efficacité de l'Office. Et on dit ça, vous dites ça, alors on est d'accord à régler. On est d'accord, et la députée de Rimouski est d'accord. On dit que les coupures affectent l'efficacité de l'Office et que l'Office manque d'effectifs, et c'est ce qu'on vous dit depuis quelques années.

M. Boisclair: Ce qui a fait problème, monsieur, c'est l'inefficacité de la gestion de votre gouvernement, qui nous a laissé un déficit de 7 000 000 000 \$, puis il faut que ça passe en quelque part.

La Présidente (Mme Blackburn): On va laisser terminer M. le député. Votre question, M. le député.

Vente de préarrangements funéraires

M. Bergman: M. le ministre, l'année passée on était en discussion avec les préarrangements funéraires. Il y a des indications à l'effet que le décret expirait dans le mois de décembre 1997. Est-ce que le décret dans ce domaine a été renouvelé?

M. Boisclair: Il est renouvelé et sur une base non plus annuelle mais sur une base permanente. Donc, il ne sera plus révisé. Le décret est adopté en bonne et due forme. Ça a même fait l'objet d'un communiqué de presse.

M. Bergman: Est-ce que vous pourrez déposer le décret ou nous fournir des copies du décret, M. le ministre?

• (18 h 50) •

M. Boisclair: Oui, tout à fait. C'est l'engagement volontaire, mais tout ça a fait l'objet d'un communiqué de presse.

La Présidente (Mme Blackburn): Le décret est déposé?

M. Boisclair: Le décret est public. Non, il n'est pas déposé; le décret, il est public. Il a été adopté au Conseil des ministres. Le décret a été adopté au Conseil des ministres, puis il n'y a plus de clause crépusculaire. C'est le décret 1704—97. Entrée en vigueur: 1er janvier 1998.

Éducation et information des communautés culturelles

M. Bergman: M. le ministre, avant d'aller à une question en particulier sur les études de crédits, sur la question du manque d'effectifs, il y a un domaine qui me préoccupe. J'aimerais savoir vos pensées là-dessus de l'Office, prenant acquis qu'il y a un manque d'effectifs. Comment est-ce qu'on agit pour protéger les membres des communautés culturelles et les personnes qui sont nouvellement arrivées dans la province de Québec pour, d'un côté, leur offrir l'éducation dans le domaine de la consommation et aussi pour les protéger, pour les aider à s'adapter à cette nouvelle vie? Dans les situations où elles rencontrent des problèmes, comment est-ce que l'Office agit en relation avec nos communautés culturelles et nos nouveaux arrivés à Québec?

La Présidente (Mme Blackburn): M. le ministre.

M. Boisclair: Deux choses. D'abord, lorsqu'un nouveau citoyen arrive au Québec, il reçoit un guide, qui est *Bienvenue au Québec*, qui est publié dans au moins trois langues, français, anglais, espagnol — je me demande même s'il n'est pas traduit en mandarin, en tout cas, au moins en trois langues — qui explique le fonctionnement de l'ensemble des institutions. Et il y a une place qui est bien sûr accordée à l'Office de la protection du consommateur.

J'indique aussi que les COFI sont des lieux où se fait de la formation et où on parle de l'Office de la protection du consommateur aux gens qui sont en place. Je vous indique particulièrement que, dans les cours de français, la revue *Protégez-vous* est parfois utilisée.

Je vous indique aussi que les organismes qui veillent à faire de l'accueil d'établissement des immigrants, donc qui offrent des services spécialisés dans plusieurs langues, ont entre autres comme mandat d'expliquer le fonctionnement d'institutions publiques, qui vont du CLSC à l'école. Et une attention toute particulière est portée aux organismes de défense de droits. Donc, tous les organismes financés chez nous par le ministère, les programmes d'accueil d'établissement des immigrants ont ce mandat. Et c'est d'autant plus vrai maintenant que j'ai proposé la création d'un programme de soutien à la participation civique, où un des éléments est la formation sur les droits pour les personnes nouvellement arrivées. Et c'est sûr qu'une institution comme l'Office est une institution de défense de droits. C'est d'ailleurs pour ça qu'elle se retrouve dans le portefeuille dont j'ai la responsabilité.

Maintenant, je vous dirais, de façon spontanée: Même si les gens du milieu communautaire, les ACEF sont un relais important et sont aussi un lieu de diffusion de l'information, il y a une difficulté au Québec qui se pose et qui est le financement des organismes de défense de droits. Il n'y a pas suffisamment de financement public, puis les gouvernements ont toujours été réticents à financer puis à appuyer ce qui devient pour eux-mêmes, souvent, leur propre contestation puis leur propre critique. Mais je pense qu'il y a, au Québec, un bon débat à faire sur ces questions-là et je pense que c'est de cette façon-là qu'on pourra encore mieux répondre aux préoccupations qui sont celles du député.

Mais, à ce moment-ci, je dois vous dire que je suis satisfait du travail qui est fait par l'Office et par les partenaires communautaires et aussi par les organismes qui font de l'accueil d'établissement.

Je vous indique aussi que les études qui ont été menées par l'Office, elles nous indiquent que les problèmes de consommation, les problèmes de consommation des communautés culturelles — pour autant qu'on puisse utiliser ce mot — sont les mêmes que ceux de n'importe quel autre consommateur. Donc, l'expertise, il n'apparaît pas à ce moment-ci de problématique particulière pour des gens qui sont ici.

La Présidente (Mme Blackburn): Merci, M. le ministre. Sur le même sujet, M. le député de D'Arcy-McGee?

M. Bergman: Non, sur un autre sujet.

La Présidente (Mme Blackburn): Alors, une autre question, moi, j'ai quelques brèves questions.

Programme de départs assistés

M. Bergman: Vous avez dit, dans votre discours du début, qu'il y avait 13 employés qui ont décidé de quitter l'Office dans le cadre du programme assisté de départ à la retraite.

M. Boisclair: Oui.

M. Bergman: Est-ce qu'il y avait un programme de départ pour eux?

M. Boisclair: Un programme gouvernemental. Ce sont des employés de la fonction publique, qui sont membres du Syndicat de la fonction publique, pour les professionnels, et qui avaient droit, comme n'importe quelle autre personne, aux mesures qui ont été annoncées par le gouvernement.

M. Bergman: Et les cinq employés que vous avez transférés de votre ministère à l'Office, est-ce qu'ils sont là sur une base temporaire ou est-ce qu'ils sont là sur une base permanente?

M. Boisclair: Permanente. C'est récurrent. On a transféré ce qu'on appelle dans notre jargon des ETC, donc des équivalents à temps complet, et c'est récurrent. Il y a aussi... La présidente m'indique qu'il y a des postes qui sont en discussion avec le Conseil du trésor. Ce n'est pas réglé avec le Trésor.

Mme Fontaine (Nicole): Oui, c'est réglé.

M. Boisclair: Ah! peut-être pourriez-vous...

La Présidente (Mme Blackburn): Oui, Mme Fontaine.

Mme Fontaine (Nicole): Oui. Effectivement, des 13 personnes qui sont parties pour prendre leur retraite, la cible fixée par le Conseil du trésor était de trois postes. Alors, l'Office avait dépassé d'une dizaine de postes, d'où, bien sûr, le fait que nous étions très alarmés par ces départs qui entraînaient une perte de connaissances extrêmement importante, comme vous le savez. Nous avons pu, dans les mois qui ont suivi ces départs, négocier avec le MRCI et avec le Conseil du trésor le remplacement d'une dizaine de ces postes-là, puisque la cible fixée est effectivement de trois postes.

Ces discussions ont donné des fruits intéressants, dans le sens que le ministère nous consent un transfert de cinq postes, qui sont actuellement à l'Office, et que le Conseil du trésor nous consent cinq autres postes en autant que, lorsque nous les remplacerons par des personnes permanentes, nous les prenions à même les effectifs en disponibilité présentement. Mais, actuellement, les 10 postes sont bel et bien occupés, bien sûr, par du personnel temporaire actuellement, mais graduellement vont être remplacés de façon permanente. Mais les postes sont permanents.

La Présidente (Mme Blackburn): Merci, madame M. le député.

M. Bergman: Mais, Mme la Présidente, vous me dites que 13 personnes ont quitté, trois sur les balises gouvernementales...

M. Boisclair: Des cibles.

M. Bergman: 10 de plus que les cibles. Combien vous avez payé pour les 10 personnes qui ont... Quelle sorte d'assistance est-ce qu'elles ont?

M. Boisclair: 400 000 \$.

M. Bergman: Mais il y a quelque chose que je ne comprends pas. Vous avez payé 400 000 \$ pour 10 personnes, au-dessus de trois qui ont quitté, mais immédiatement vous avez embauché 10 nouvelles personnes, si j'ai bien compris la présidente. Alors, on retourne au même nombre de 10, mais on a payé 400 000 \$ en départs assistés.

M. Boisclair: Puis je vous indique que ceux qui quittent sont en haut des échelles salariales, M. le député. Il ne sont pas remplacés toujours par des gens qui sont en haut de l'échelle salariale. Ce sont des gens qui approchaient de la retraite, qui sont plafonnés au niveau des échelles salariales.

M. Bergman: Mais j'aimerais voir les statistiques des salaires que les 10 qui ont quitté ont reçus vis-à-vis des nouveaux salaires et vis-à-vis du 400 000 \$ qui a été payé en départs assistés. Alors, il me semble qu'il y a une perte nette pour le gouvernement dans ce domaine.

M. Boisclair: A l'heure actuelle, je ne peux pas... Non, bien au contraire. Il y a un gain net pour le gouvernement.

Regardez, d'abord, net-net, là, il y a des gens qui ont quitté la fonction publique — 15 000 qui ont quitté la fonction publique — incluant les réseaux aussi. C'est 15 000, fonction publique incluant les réseaux, 15 000 ont quitté, et ce qu'on avait, nous, c'est des cibles ou, de toute façon, on se faisait amputer de nos budgets si les cibles n'étaient pas atteintes. Parce que, dans d'autres organismes, les cibles n'ont pas été atteintes, et on paie.

● (19 heures) ●

Alors, dans ce cas-ci... Vous vous souvenez que la règle générale, c'est qu'il n'y avait pas de remplacement, sauf dans des cas particuliers. L'Office, ça été un cas de remplacement. Il y a cinq postes ETC qui ont été prêtés par chez nous, cinq ETC passés par le Trésor. Ils sont, à l'heure actuelle, comblés par des occasionnels, et ces postes seront dotés à terme. Puis là il y a un processus de dotation à même la fonction publique. Et, net-net, c'est sûr que c'est un gain pour le gouvernement, ça, il n'y a pas de doute à faire là-dessus. Et le Conseil du trésor, de façon plus générale, donnera les résultats de l'ensemble des efforts, des retombées, sur le plan financier, des mesures de départs volontaires.

La Présidente (Mme Blackburn): Oui, M. le député.

Voyages hors Québec

M. Bergman: Sur un autre sujet, sur la liste des voyages hors Québec, j'essaie de voir s'il y a une corrélation entre ces dépenses encourues, et il semble qu'on ne peut pas faire une corrélation de ces dépenses. Dans le G.3, section 6, on voit une réunion à Toronto, pour trois journées, par M. Curras, ça a coûté 791 \$, mais une réunion de deux journées par Mme la présidente a coûté 1 199,14 \$. Alors, je me demande quels sont les règlements pour les dépenses hors Québec. Et je vois qu'un voyage à Toronto — le numéro 5 — pour deux personnes pour trois journées a été de 2 271 \$. Alors, les chiffres changent rapidement, et c'est difficile de voir une corrélation. Et, à la section 7, G.3, on voit un voyage à Lyon, France, pour une personne, qui a coûté seulement 217 \$. Alors, je me demandais... On voit une dépense à

Toronto pour une journée, par M. Curras, de 257 \$. Alors, j'ai essayé de voir s'il y a une relation entre ces dépenses à Toronto et je ne peux pas trouver une constante entre ces chiffres.

M. Boisclair: La conclusion, M. le député, c'est que ce n'est pas à Toronto qu'il faut aller, c'est à Lyon. Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Boisclair: La réponse est fort simple, M. le député. Et je dois vous dire, pour y avoir été récemment...

M. Bergman: Finalement, juste une autre question, M. le ministre.

M. Boisclair: Est-ce que je peux répondre à cette question-là?

M. Bergman: Juste pour continuer sur la même...

M. Boisclair: Ah oui!

M. Bergman: Il y avait un voyage en Saskatchewan pour quatre journées qui était de 1 000 \$ pour une personne qui a été moins que le voyage de la présidente à Toronto pour deux journées. Alors, il y a quelque chose dans ces chiffres que, moi, je ne peux pas comprendre. Je ne peux pas guetter les montants qui sont dépensés par la présidente et par ses collaborateurs, mais les chiffres sont présentés à nous, alors je pose la question. Et peut-être que, si on avait une idée de comment ces chiffres sont établis ou de quels sont les guides qui sont donnés, ce serait plus facile dorénavant pour nos études.

La Présidente (Mme Blackburn): Bien, merci. M. le ministre.

M. Boisclair: Regardez, là, tout ça, M. le député... il peut y avoir une réponse à toutes ces questions-là. Les frais de transport et de représentation, c'est publié par règlement, ça s'applique de façon standard, de façon uniforme, partout dans les ministères.

Et, à cet égard-là, je réfère le député à ces questions où on prévoit le montant au kilométrage en auto; pour les couchers, c'est véritablement normé. Et je peux vous dire que, si quelqu'un a le malheur de se tromper dans sa réclamation, il y a quelqu'un qui, aux ressources financières de chacun des ministères, renvoie la réclamation. Ils sont très pointilleux sur ces questions, en tout cas chez nous, au ministère. Et je présume qu'ils le sont aussi à l'Office.

Lyon, ce qui est arrivé, c'est qu'il y a des dépenses, aussi, qui sont imputées parfois à d'autres ministères — soit à l'organisation elle-même ou au ministère des Relations internationales. Dans le cas des Entretiens Jacques-Cartier, la raison, je présume que, essentiellement, c'était un coucher ou un repas. Mais tout

a été payé, donc c'est pour ça qu'il n'y a qu'une facture de 217 \$. Il peut y avoir les taxis et ce genre de choses semblables. Mais c'est tout à fait correct.

Comprenez aussi que, dans les coûts de transport, à Toronto, il y a le moyen qui peut être pris, le moyen de transport, qui peut différer. Les gens peuvent y aller en train, peuvent y aller en avion. Parfois, ce sont des rendez-vous qui sont pris à la dernière minute, puis le tarif d'avion coûte plus cher.

Donc, moi, je les ai regardés attentivement avant de faire ces travaux, puis ce que je dois vous dire, c'est qu'ils sont peu dépensiers sur ces questions. Et je pense que c'est là le reflet d'une mission, d'une priorité qui est d'abord accordée aux services aux gens. Mais je vous indique aussi que la grande majorité de ces réunions sont soit pour développer l'expertise de l'Office ou soit, aussi, pour travailler à une meilleure harmonisation de nos politiques. Elles m'apparaissent toutes justifiées — et on les a regardées très attentivement — conformes, et je peux donner l'assurance au député que cela est fait en conformité avec nos règlements.

La Présidente (Mme Blackburn): Merci, M. le ministre. M. le député.

Études commandées par l'Office

M. Bergman: M. le ministre, à la section G.6, il y a un contrat qui a été donné au groupe de consultation en management et systèmes informatiques MSI inc., à un coût de 8 500 \$. Premièrement, j'aimerais savoir si on peut avoir une copie des résultats de cette étude; et, deuxièmement, vous demander pourquoi cette étude a été faite, les résultats. Et, aussi, si on regarde à G.7, on voit un autre contrat en faveur de Gestion YJD inc., une analyse de sécurité d'informatique, 7 500 \$. Et, si on voit la page suivante, il y a une étude qui a été faite par Raymond, Chabot, Martin, Paré, deux études: une, mandat d'accompagnement stratégique, 7 716 \$; l'autre, pas la même étude, révision de la structure organisationnelle, 4 000 \$. Alors, on voit quatre études, et je me demande l'efficacité de ces études. Est-ce que les études avaient des similarités?

M. Boisclair: Bon. Regardez...

M. Bergman: Et est-ce qu'il n'y a pas un manque d'efficacité d'avoir quatre études faites par des groupes différents et est-ce que ça n'aurait pas été plus efficace d'avoir une étude et à un prix moins élevé?

La Présidente (Mme Blackburn): Bien. Merci, M. le député. M. le ministre.

M. Boisclair: Bon.

M. Bergman: Et j'aimerais avoir, si vous me permettez, Mme la Présidente, les copies déposées à la commission, pour chaque membre, de ces études.

M. Boisclair: Oui, tout à fait, je peux...

La Présidente (Mme Blackburn): Une copie des études?

M. Bergman: Oui, s'il vous plaît.

M. Boisclair: Je peux...

La Présidente (Mme Blackburn): Elles seront déposées. Vous nous les ferez parvenir. M. le secrétaire doit les faire parvenir aux membres de la commission.

M. Boisclair: Tout à fait. Alors, ce sont des contrats de moins de 10 000 \$, d'abord, et je les ai devant moi. Une, MLLA et Associés, février 1998... C'est des contrats qui ont été donnés par la présidente. Elle pourrait répondre à ces questions sur la raison pour laquelle elle a demandé ces contrats. Mme Fontaine peut répondre.

M. Bergman: Mais encore, ce n'est pas clair, M. le ministre, pourquoi il y avait des études séparées, pourquoi il n'y avait pas une étude et si ça n'aurait pas été plus efficace d'avoir une étude, moins dispendieux et avec plus d'information.

La Présidente (Mme Blackburn): Oui. Mme Fontaine.

Mme Fontaine (Nicole): Oui, M. le député de l'opposition, il me fait plaisir de répondre à vos questions là-dessus. D'abord, les contrats ont été attribués dans quatre secteurs vraiment très différents, entre autres, une étude, qui est Gestion YJD inc., qui est pour répondre à une demande de la Commission de la protection des renseignements personnels afin de vérifier la sécurité des renseignements à l'Office. Nous souhaitons — et je pense qu'il s'agit là d'une question extrêmement importante pour un gouvernement — vérifier en profondeur comment notre organisme se conforme aux règles de sécurité des renseignements, et, donc, nous avons demandé cette étude. Cette étude, le rapport pourra être déposé.

M. Bergman: S'il vous plaît.

• (19 h 10) •

Mme Fontaine (Nicole): Une autre étude — et vous verrez que c'est dans un domaine complètement différent — c'est une étude par, entre autres, MSI inc. Nous avons demandé des offres de travail, des offres de service auprès de trois ou quatre firmes, si je me souviens bien, pour répondre à nos besoins. Et voici ce dont il s'agit. Je souhaitais, nous souhaitions, toute l'équipe de gestion à l'Office, faire un peu un bilan de tout notre environnement informatique.

Vous savez peut-être que l'Office, dans les dernières années, de façon à compenser un peu les réductions budgétaires extrêmement importantes, a voulu s'appuyer très fortement sur l'informatique, a voulu renforcer son action en s'aidant des services informatiques et, donc, a

développé beaucoup. Et nous souhaitons un peu faire le point quant à la capacité des utilisateurs internes d'utiliser ces dernières données technologiques et au taux de développement accéléré que nous avons connu et, donc, ainsi se donner un rapport, une étude pour se positionner encore mieux, surtout dans notre contexte de révision de notre plan stratégique et de nos enjeux les plus importants pour l'Office. Voilà. C'est le cas de ces études.

La Présidente (Mme Blackburn): La réponse, ça vous va, M. le député?

M. Bergman: Oui.

La Présidente (Mme Blackburn): Alors, si vous permettez...

M. Bergman: Pour vos questions et le temps...

Notoriété de l'Office (suite)

La Présidente (Mme Blackburn): Oui. J'en avais quelques-unes. Alors, je vais les faire, puisque je n'ai pas pris la parole. D'abord, je voudrais faire mes compliments à l'équipe de *Protégez-vous*. Chez nous, c'est la bible familiale, c'est un fait, chez les enfants comme chez le mari, en particulier. C'est bien fait, extrêmement intéressant, et je crois avec vous que c'est probablement en Amérique du Nord, mais même en Europe, un des États — avant d'être un pays — où la population est la plus sensible à toute la question des abus qui pourraient survenir en consommation, et, moi, je m'en réjouis parce que ce n'est pas une opération facile.

Il serait peut-être intéressant, cependant, que vous fassiez un tout petit sondage, une question omnibus, un sondage omnibus, une question, ça ne coûte quasiment rien, ça, pour vérifier le taux de pénétration, la connaissance que les Québécois ont de l'Office, de son mandat, et ça vous permettrait de mieux cibler vos prochaines opérations. C'est une petite suggestion.

Passage à l'an 2000 des systèmes informatiques

Deux brèves questions. On parle depuis déjà quelques années, deux à trois ans, du bogue informatique, le jour de l'an un, le jour un de l'an 2000. Les craintes qui sont exprimées, c'est que finalement il y a de l'abus par rapport aux coûts de modification de ces systèmes. Est-ce que vous avez l'intention de vous pencher sur cette question?

Mme Fontaine (Nicole): Comme tous les organismes, toutes les organisations, actuellement nous sommes à travailler, bien sûr, pour être prêts pour l'an 2000. Je comprends votre question à l'effet de vérifier si, dans l'ensemble des organismes ou des entreprises, il n'y a pas d'abus de la part des fournisseurs de services pour, entre guillemets, déboguer l'an 2000. Je pense que c'est sûrement quelque chose d'actualité. C'est certainement un sujet qu'on pourrait regarder.

La Présidente (Mme Blackburn): Bien.

M. Boisclair: On n'a pas reçu de plaintes, cependant, à ce jour, sur cette question.

La Présidente (Mme Blackburn): Bien, mais là on ne peut pas avoir de plaintes avant qu'ils n'aient commencé à vendre leurs services.

M. Boisclair: Non. Mais les gens les vendent déjà, les services.

La Présidente (Mme Blackburn): Oui, mais dans les grandes entreprises, pas à ma connaissance auprès du consommateur, parce que ceux qui portent plainte, ce ne sont pas les gens...

M. Boisclair: Il est clair qu'il y aura de la sensibilisation. Mais on accepte bien ce commentaire, Mme la députée.

Prix de l'essence à la pompe

La Présidente (Mme Blackburn): Bien. D'accord. Deuxièmement, il y a chez nous des... Je suis certaine... La question n'est pas revenue plus haut. C'est une question de savoir si c'est le genre de questions sur lesquelles vous vous penchez. De plus en plus de citoyens dans la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean estiment qu'il y a connivence, ils parlent même de collusion, entre les indépendants et les majeures, qu'ils appellent, les pétrolières, quant à la pratique des coûts de l'essence à la pompe.

Ils se basent sur deux données. La première, c'est qu'il y a une diminution de la taxe au transport dans plusieurs régions, dont la nôtre, de près de 0,05 \$ le litre, et les tarifs pratiqués dans notre région, comparés à Québec et toutes comparaisons étant faites, sont beaucoup plus élevés. Là, je sais qu'il y a des citoyens qui sont venus me voir pour voir comment on pourrait traiter une telle question et je me demandais si c'était le genre de question qui... On connaît la guerre des prix, mais c'est une autre chose. Est-ce que vous vous penchez sur ce genre de questions?

M. Boisclair: Sur les questions de collusion, non.

La Présidente (Mme Blackburn): Non, pas collusion, mais la pratique des prix.

M. Boisclair: Non plus. C'est un mandat spécifique qui est accordé à la Régie de l'énergie qui a le mandat, cette Régie nouvellement instituée... qui aura, bien sûr, à développer une expertise sur ces questions. Je vous indique aussi que c'est une question chaque fois que je participe à des conférences fédérales-provinciales. Le Bureau de la concurrence, c'est ça, le Bureau fédéral de la concurrence a fait des études sur ces questions. Ils ont aussi mené des études au Québec, deux, si ma mémoire est juste, et il est impossible d'en arriver à la conclusion qu'il y avait collusion.

Donc, lorsque les gens appellent à l'Office sur ces questions, ils sont référés à la Régie de l'énergie — et, bien sûr, nos organisations se parlent — mais il n'a pas, à ce jour, été identifiée d'infraction à la Loi sur la protection du consommateur.

La Présidente (Mme Blackburn): Bien. Parce que je connais, comme vous, la nouvelle...

M. Boisclair: La Régie.

La Présidente (Mme Blackburn): ...la Régie, qui, d'ailleurs, doit procéder à des consultations prochainement, de même que les études qui sont menées au niveau fédéral. Mais il n'en demeure pas moins que, lorsque vous avez une plainte précise, en disant: Il y a un abus... Et normalement ça pourrait être de 0,05 \$ trop cher par rapport, finalement, aux subventions qui sont accordées, parce que les taxes sont moins élevées. Il semble qu'il n'y ait pas de lieu, actuellement, y compris la Régie. De toute façon, je voulais juste poser la question, on cherche actuellement.

M. Boisclair: Mais ça, je ne pense pas que ce soit l'Office, à moins...

La Présidente (Mme Blackburn): Ça ne relève pas de l'Office.

M. Boisclair: ...qu'il y ait, par exemple, une publicité frauduleuse, qu'on affiche un prix qui ne soit pas le prix chargé à la pompe.

La Présidente (Mme Blackburn): D'accord.

M. Boisclair: Ça, on a déjà eu ce genre de plainte là à l'Office, des prix affichés qui n'étaient pas les prix... Bon. Et là l'Office est intervenu. Mais, dans le cas précis, ce que vous me dites essentiellement, c'est que le prix chargé est trop élevé par rapport à la réduction de taxe qui est accordée puis, finalement, la réduction de taxe est allée dans la poche des revendants, des détaillants.

La Présidente (Mme Blackburn): Dans la poche des détaillants. C'est ça.

M. Boisclair: Ça, c'est un problème.

La Présidente (Mme Blackburn): Bien. Merci. M. le député.

Congés-maladie pris par le personnel professionnel

M. Bergman: Section G.14, M. le ministre, la section A: Nombre total de jours de maladie pris par le personnel de la section professionnelle. Il y a deux ans, le total était de 102 journées, l'année passée, de 150, et, cette année, de 194,5. Alors, il y a une augmentation, presque le double, dans les deux dernières années. Et, sur la section B... Excusez. O.K., je vous laisse répondre à ça.

La Présidente (Mme Blackburn): Oui. M. le ministre.

M. Boisclair: J'en prends note comme vous. Est-ce que ce sont là des effets conjoncturels, est-ce que ce sont là des effets structurels? Ça demanderait une étude plus approfondie. Mais c'est une question... On peut la regarder puis envoyer une réponse au...

La Présidente (Mme Blackburn): Envoyer la réponse au secrétaire.

M. Boisclair: ...secrétaire, Mme la Présidente, pour vous donner davantage d'informations.

Heures de travail supplémentaire compensées

M. Bergman: M. le ministre, à la section B de cette même page, vous avez les heures de travail supplémentaire et vous avez une section indiquée «Payées» et une section indiquée «Compensées». C'est quoi, «compensées», et qui prend la décision de qui est compensé? Et, en regardant ce domaine, on voit aussi une augmentation qui est très grave. Alors, je me demande c'est quoi, ce domaine de compensation.

La Présidente (Mme Blackburn): Madame.

Mme Fontaine (Nicole): Alors, voici. C'est toujours à la demande des employés et aussi par rapport aux besoins de l'organisation. On peut, à la demande de l'employé, dépendamment des besoins de l'organisation, choisir de soit payer les heures supplémentaires effectuées ou encore les compenser. Compenser, ça veut dire que les gens reprennent leur temps. S'ils ont travaillé de 18 heures à 22 heures, ils ont donc fait quatre heures supplémentaires. Ils pourraient, après entente avec leur supérieur immédiat, prendre une demi-journée ou reprendre ces quatre autres heures là ailleurs, à un moment donné, dans la semaine ou dans le mois.

M. Bergman: C'est juste mon point. L'expérience personnelle que j'ai des bureaux, le temps qui est donné en compensation mène à une inefficacité dans le bureau. Car l'employé, pour avoir une longue fin de semaine, peut travailler quatre heures le lundi soir et, après ça, quitter à midi le vendredi, et on a un manque de personnel, une inefficacité. Je prends un exemple très simple, mais on peut voir des abus.

Et, quand on regarde ces chiffres, moi, je suis certain que, premièrement, il peut y avoir des abus et, deuxièmement — j'emploie le mot «peut», car je ne suis pas là et je n'ai pas le droit de dire qu'il y a des abus — je suis certain — et je peux dire ça avec certitude, c'est peut-être une règle de management — que ça mène à des inefficacités et, moi, M. le ministre, je trouve ça inacceptable.
● (19 h 20) ●

M. Boisclair: Un instant, vous ne pouvez pas, d'un côté, dire que vous n'êtes pas là — et vous utilisez le mot

«peut» — et, d'un autre, dire que vous trouvez ça inacceptable. Je vous invite à un peu de cohérence. Vous avez dit que vous ne pouviez pas l'affirmer, deuxièmement, vous avez dit que vous n'étiez pas là, et pourtant vous trouvez ça inacceptable. Je pense qu'il faut faire attention.

Il y a deux choses qu'il faut regarder. D'abord, il faut bien comprendre que, pour nos cadres, la gestion des ressources humaines est quelque chose qui est devenu extrêmement complexe. Le degré de complexité du travail d'un cadre dans la fonction publique, il a considérablement augmenté. Gérer les horaires variables, gérer la semaine de quatre jours, je dois vous dire que c'est tout un casse-tête.

Moi, ce que je veux dire, M. le député, c'est que j'ai confiance dans nos cadres et dans le personnel qui est en place. Notre job à nous... Moi, je fais confiance à ces gens-là sélectionnés, qui ont une expérience, qui sont passés à travers toutes sortes de concours, les uns après les autres, moi, j'ai confiance en ces gens-là et je pense que leur travail est bien fait. J'entends votre message, vous me dites: C'est quelque chose qu'il faut surveiller. Mme Fontaine est ici, elle est présidente, elle l'entend aussi. Je suis convaincu que ce message-là sera véhiculé.

Mais je présume la bonne foi et la qualité du travail qui est fait par nos cadres et je pense que vous aussi, M. le député, vous pouvez faire confiance. Notre job à nous, c'est de voir à ce que, en termes de politiques, de programmes, l'Office est bien équipé, bien financé, c'est cela, notre discussion. Pour le reste, moi, je dois vous dire que ce que j'entends, ce que je vois et ma compréhension que j'ai de l'Office, les rapports que j'entretiens avec les gens, je suis satisfait de voir ce qui est fait là.

Maintenant, je suis convaincu que nos cadres et la présidente seront toujours vigilants sur ces questions. Et je vous indique que le choix de compenser ou de payer est toujours pris en collaboration avec le supérieur immédiat parce que, effectivement, il ne faudrait pas se retrouver dans une situation où, un jour donné, il y a toutes sortes de phénomènes qui peuvent jouer — maladie, absence — puis personne qui répond au téléphone. Alors, on va regarder ces... J'apprécie votre commentaire.

M. Bergman: Pour conclure cette section, l'année passée, c'était 151,82 en compensation et, cette année, 345. Alors, le chiffre est le double de compensation pour cet élément.

La Présidente (Mme Blackburn): M. le député, le temps qui vous est imparti est pour ainsi dire écoulé.

M. Boisclair: Alors, on va passer au vote?

La Présidente (Mme Blackburn): Il n'y a pas de vote.

M. Boisclair: Il n'y a pas de vote aujourd'hui?

La Présidente (Mme Blackburn): C'est un élément de programme, il n'y a pas de vote. Ça va vous permettre, M. le député, d'aller prendre la dernière demi-heure de votre caucus.

Je voudrais remercier M. le ministre, Mme Fontaine, vos collaborateurs, M. le député, mes collègues qui ont participé aux travaux de cette commission. Le temps imparti à l'étude des crédits de l'Office de la protection du consommateur étant épuisé, la commission ajourne ses travaux sine die.

(Fin de la séance à 19 h 24)

