ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION — TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente de la culture

Le lundi 17 avril 2000 — N° 30

Étude des crédits du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (1)

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 la culture

Le lundi 17 avril 2000

Table des matières

Remarques préliminaires 1
M. Robert Perreault 1

Office de la protection du consommateur (OPC) 4
Diminution des crédits 4
Effets de la diminution des crédits sur les services offerts 5
Effectif de l'Office 6
Hausse du nombre de prêteurs sur gage 6
Mesures pour contrer le prêt usuraire 8
Rôle et ressources des associations de protection des consommateurs 8
Marquage unitaire des prix 9
Clientèle des prêteurs sur gage 10
Mesures pour contrer le prêt usuraire (suite) 11
Commerce électronique 12
Achat de voyages par la voie du commerce électronique 14
Application des lois en matière de commerce électronique 16
Attribution d'un contrat se rapportant au commerce électronique 17
Marquage des organismes génétiquement modifiés 18
Protection dans le cas du commerce itinérant 19
Privatisation et vente d'eau potable 20
Position de l'Office sur le crédit à la consommation 20

Autres intervenants

M. Matthias Rioux, président
M. Marc Boulianne, président suppléant

M. Russell Copeman
M. Jean-Paul Bergeron
M. Léandre Dion
M. David Payne

* Mme Nicole Fontaine, OPC

* Témoin interrogé par les membres de la commission

Le lundi 17 avril 2000

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

(Quatorze heures six minutes)

Le Président (M. Rioux): Alors, bonjour, mesdames et messieurs. Bonjour, M. le ministre. Bonjour, MM. les députés. Bonjour, chers collègues. C'est possible qu'on travaille aujourd'hui dans des conditions un peu difficiles. Il y a toutes sortes de travaux ici, dans cette maison, et j'espère, en tout cas, que ça ne nuira pas à la qualité de nos travaux. Mais, quand même, je tenais à vous avertir, parce que je dois quand même voir aussi au bien-être des personnes. Quand on poursuit des travaux, c'est comme ça.

Alors, le mandat de la commission aujourd'hui, c'est une séance où on va entreprendre l'étude des crédits budgétaires des programmes 1 à 4 du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour l'année financière 2000-2001.

M. le secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

Le Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Simard (Montmorency) remplace M. Beaulne (Marguerite-D'Youville) et M. Copeman (Notre-Dame-de-Grâce) remplace M. Lamoureux (Anjou).

Le Président (M. Rioux): O.K. Alors, avant de procéder à l'étape des remarques préliminaires, j'aimerais que les parties m'indiquent de quelle façon elles entendent procéder à l'étude des crédits, étant entendu qu'on a deux heures aujourd'hui et deux autres heures mercredi, et qu'on se propose demain de faire l'étude des crédits de la Commission d'accès à l'information, élément 2 du programme, et l'étude des crédits de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Ça, c'est l'élément 4. Est-ce qu'on procède comme convenu?

M. Perreault: Moi, M. le Président, ce que j'avais cru comprendre dans les discussions préliminaires entre les deux parties, c'est que cet après-midi il y aurait bien sûr, d'abord, les remarques préliminaires de part et d'autre et qu'on s'intéresserait davantage au volet du programme 3 qui concerne l'Office de la protection du consommateur. Mme Fontaine, la présidente, est ici avec nous. Donc, comme vous le disiez, demain, la Commission des droits et la Commission d'accès à l'information et, mercredi matin, à la fois les programmes de la curatelle publique et les programmes du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au sens large. C'est comme ça que je l'avais compris.

Le Président (M. Rioux): Très bien. M. le député.

M. Copeman: J'avais cru comprendre, M. le Président... Grosso modo, c'est exact, sauf que la députée de Saint-Henri—Sainte-Anne souhaite dès son retour faire des remarques préliminaires. Alors, pour notre part, de l'opposition officielle, il n'y aura pas de remarques préliminaires aujourd'hui même, pas tout de suite, mais, si elle pouvait réserver cette possibilité pour la prochaine séance de la commission de la culture... Alors, si le ministre veut procéder avec ses remarques, on serait, bien sûr, d'accord, et par la suite on passerait directement à l'élément 1 du programme 3.

Remarques préliminaires

Le Président (M. Rioux): Merci. Alors, ça ne fait pas de problème du côté ministériel. Alors, M. le ministre, on vous écoute.

M. Robert Perreault

M. Perreault: Oui, merci. Alors, mon seul regret, c'est que Mme la députée de Saint-Henri ne puisse pas entendre ce qu'on va dire. Mais, cela dit, on pourra lui rapporter.

M. Copeman: ...peine beaucoup, M. le Président.

M. Perreault: Oui, je n'en doute pas. Alors, M. le Président et membres de la commission, d'abord permettez-moi de vous présenter les personnes qui m'accompagnent: la sous-ministre au ministère, Mme Brodeur; responsable notamment des dossiers de l'Office de la protection du consommateur au cabinet, M. Garon. Il y a également avec nous Mme Gagné, qui est la sous-ministre adjointe à l'immigration; M. D'Astous, qui est le sous-ministre associé responsable des questions de communication; M. Tremblay, à l'administration; et Mme Galarneau, qui est ici aux relations civiques, avec évidemment un certain nombre de personnes; bien sûr Mme Fontaine, de l'Office de la protection du consommateur, qui se joindra à nous tantôt, après les remarques préliminaires.

Alors, des remarques d'ordre général, puisque j'ai compris qu'on a 15, 20 minutes pour faire le tour des dossiers, et après ça peut-être me concentrer, en terminant, davantage sur l'OPC, ce qui introduira la discussion.

● *(14 h 10)* ●

D'abord, M. le Président, peut-être vous dire que le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, c'est un ministère à missions multiples. Bien sûr, celle qui est la plus importante en termes de volume, de budget, c'est l'immigration, mais les responsabilités relatives aux relations avec les citoyens se développent de plus en plus. Elles incluent à la fois tout ce qui relève de Communication-Québec, L'Éditeur officiel. On sait également que la Direction de l'état civil fait partie des responsabilités du ministère, la curatelle publique également et un certain nombre d'organismes-conseils ou de protection, le Conseil des relations interculturelles, qui est davantage en lien avec la mission du ministère des Relations avec les citoyens, bien sûr l'Office de la protection du consommateur, la Commission d'accès à l'information et

la Commission de développement des droits de la personne. Donc, ça fait un ministère dont les missions, comme je le disais, sont multiples.

Je vais peut-être d'abord commencer par donner un petit peu l'aperçu de ce qui se passe au niveau des crédits pour après ça rentrer peut-être dans les grands débats, dans les grands choix qui ont été les nôtres et qui sont encore les nôtres cette année.

D'abord, les crédits. Pour l'exercice 2000-2001, le budget du ministère sera de 171,2 millions, les crédits comme tels de 170 264 900 $, on oubliera les virgules. Il y a des crédits permanents, ce qui fait que les crédits à voter sont de 169 millions. Ces crédits sont en augmentation de façon significative sur le budget de l'an dernier de tout près de 27 %. Essentiellement — et on se rappellera les annonces qui ont été faites en cours d'année — c'est la décision de rendre budgétaire la curatelle publique, donc de l'ordre de 37 millions, qui vient en quelque sorte augmenter de façon significative les crédits par rapport à l'an dernier qui étaient de 134 millions. Alors, 134 plus 37, ça fait 171.

À toutes fins pratiques, les crédits du ministère sont constants si on tient compte, bien sûr, de certains ajustements que tous les ministères ont dû faire, c'est-à-dire à la fois prendre en compte les coûts de système, les assumer, mais en même temps recevoir en compensation, notamment pour les augmentations salariales, un certain nombre de crédits supplémentaires de la part du Conseil du trésor, quelques ajustements techniques, loyer, etc. Mais, pour l'essentiel, je dirais que l'ensemble des programmes et des activités du ministère se voient reconduits avec des budgets équivalents, à l'exception de l'Office de protection du consommateur qui aura une réduction nette de son budget cette année d'environ 400 000 $ et quelques, et j'aurai l'occasion d'y revenir tantôt sur la façon dont on entrevoit faire face à la situation.

Donc, pour l'essentiel, sur un budget de 171 millions, à toutes fins pratiques, une continuité, ce qui ne veut pas dire que, au niveau de l'action du ministère, au niveau des choix, il n'y a pas eu cependant des décisions assez importantes, des virages importants, l'intensification de l'action dans certains volets du rôle du ministère.

Je rajouterais pour les fins de la commission qu'il y a en plus — on les retrouve aux annexes, à l'annexe A, à la page 88 du budget de dépenses, dans les renseignements supplémentaires — deux fonds qui sont de la responsabilité du ministère: le Fonds de l'état civil — j'ai parlé de la Direction de l'état civil — c'est un fonds de tout près 11 millions de dollars par année qui doit évidemment s'autofinancer; de même que le Fonds de l'information gouvernementale qui dépasse 34 millions, qui doit lui aussi s'autofinancer et qui, entre autres, concerne tout ce qui est les publications, L'Éditeur officiel, etc.

Bon, c'est le portrait global des finances du ministère cette année. Une part significative de nos revenus proviennent de l'Accord Canada-Québec sur l'immigration, et évidemment cette part suit année après année les termes de cet accord. Pour le reste, bien nos budgets, comme je le disais, ont été pour l'essentiel reconduits à quelques ajustements près.

Maintenant, si on regarde les grands changements qui sont survenus, je pense que ce qu'on peut dire, c'est que le ministère de l'Immigration, pour prendre d'abord le volet immigration, a amorcé cette année — a pris un certain nombre de décisions — un virage extrêmement significatif tant du point de vue de ce qu'on appellerait le recentrage de la mission du ministère, l'offre de francisation et la dynamique ou les objectifs de sélection en matière d'immigration.

Sur le recentrage de la mission du ministère, essentiellement nous avons replacé au coeur de la mission du ministère le mandat d'intégration des immigrants, considérant la francisation comme un des volets de cette intégration, ce qui va nous amener, un peu partout à travers le Québec, à faire évoluer les COFI, à les transformer sous une nouvelle réalité qu'on appelle des carrefours d'intégration, dans le cas de l'île de Montréal particulièrement, à décentraliser l'action du ministère, qui était sur Saint-Roch, en quatre carrefours — pour faire simple, le nord, le sud, l'est et l'ouest — quatre carrefours d'intégration, à doter chacun de ces carrefours d'un comité aviseur des partenaires du milieu. Donc, on va retrouver à la fois le monde scolaire, le monde de l'éducation, cégeps, les partenaires en francisation, les organismes communautaires, les municipalités, les CLE, centres locaux d'emploi. Donc, par rapport à toutes les dimensions de l'intégration de la vie des immigrants. Et il y a pour le ministère, là, un changement important, je dirais, par rapport à ce qu'a été le travail des dernières années, qui est assez interpellant pour une bonne partie des fonctionnaires du ministère qui vont être réaffectés dans ces carrefours. Nous allons conserver la mission immigration, tout ce qui tourne autour de la clarification du statut, les services de base en immigration. Ils vont demeurer centralisés.

Deuxième volet, l'offre de francisation. Bien, l'offre de francisation, je dirais qu'elle est revirée bout pour bout, puisque, alors que nous assumions à toutes fins pratiques 70 % de l'offre de francisation en régie, dans nos propres locaux au ministère, nous allons faire exactement l'inverse, 70 % de l'offre de francisation sera offerte à travers les réseaux de l'éducation, particulièrement universités, cégeps, mais également le monde scolaire, à travers également les organismes communautaires. Et nous allons intensifier nos efforts du côté du travail, des milieux de travail, puisque nous avons l'intention d'augmenter de 20 % par année, chaque année, notre offre de services en francisation dans les milieux de travail. Nous allons également varier beaucoup plus que par le passé l'offre de services en francisation, les formules, le type de cours, augmenter également le nombre d'heures accessibles de 600 à 1 000 heures à temps plein qui pourront être accessibles en matière de formation, porter de trois à cinq ans la période d'admissibilité. Bon, bref, une réforme très importante de l'offre de francisation. Pourquoi le milieu universitaire, collégial? Parce que plus de 60 % — 65 %, je pense — des gens que nous sélectionnons maintenant ont au-delà de 14, 15 années de scolarité. Donc, un milieu d'éducation qui est plus similaire à la formation qu'ils ont reçue.

Puis nous allons également augmenter notre recherche de candidatures qui ont une certaine connaissance du

français, le tout pour faciliter l'intégration ici, à l'arrivée au pays. On sait que le Québec ne contrôle qu'un peu plus de la moitié de son immigration, à peu près 56 % de son immigration, essentiellement, donc, la partie proactive de l'immigration, le reste relevant du gouvernement fédéral au niveau de la réunion des familles et de l'approbation de la demande des demandeurs d'asile. Bon, on sait que, dans ces cas-là, les gens ne connaissent, à toutes fins pratiques, pas le français ou très peu d'entre eux le connaissent. Donc, on peut agir sur l'autre partie. C'est ce que nous ferons en intensifiant, et de beaucoup, la sélection des personnes qui ont une certaine connaissance du français avant leur arrivée au Québec.

Le ministère fait bien d'autres choses au-delà de l'immigration, notamment en matière de relations avec les citoyens, de relations civiques. On connaît, bien sûr, la semaine annuelle que nous faisons pour faire la promotion de la citoyenneté au Québec. On a vu, là, l'importance qu'a accordée le ministère au Programme d'accès à l'égalité en emploi. Succès l'été passé pour les emplois d'été pour les étudiants, 25 % des emplois pour des jeunes issus des diverses communautés, minorités. On répète l'expérience cette année. Collaboration avec mon collègue au Trésor, on a modifié la Loi de la fonction publique. On a vu des résultats, là, on atteint déjà 10 %, 12 %. Je dirais que depuis quelques mois la tendance est prise. Et nous travaillons actuellement sur un projet de loi que j'espère pouvoir déposer à l'Assemblée nationale ce printemps et qui étendrait à l'ensemble des réseaux de l'éducation, de la santé, également au monde municipal l'obligation de se doter de programmes d'accès à l'égalité en emploi et l'obligation de résultat. C'est un des objectifs importants qu'on s'est fixés.

● *(14 h 20)* ●

Évidemment, on travaille aussi sur bien d'autres dimensions. On a participé au Sommet du Québec et de la jeunesse. Cette année, c'est le 25e anniversaire de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne. Il y aura toute une série d'activités et de manifestations pour souligner l'importance de cette Charte dans la vie publique et civique au Québec. Bien sûr, travailler à la réforme de Communication-Québec, on a dû le faire dans le contexte du retrait du gouvernement fédéral de l'entente. C'est une réforme où nous avons quand même décidé de maintenir l'action du ministère en région, évidemment avec des ressources qui sont plus limitées que ce que nous souhaiterions.

C'est un aperçu très rapide d'un certain nombre d'orientations du ministère, de ses crédits. Dans le cas de l'Office de la protection du consommateur, puisque nous allons aborder cette question dans deux, trois minutes — c'est à peu près ce qu'il me reste, M. le Président, comme temps, j'imagine...

Le Président (M. Rioux): À peu près, oui.

M. Perreault: ...bon — les crédits de la prochaine année seront de l'ordre de 7,7 millions, comme je l'ai dit cependant, en réduction. Pour l'essentiel — et on aura l'occasion d'y revenir, j'imagine, dans le détail — en termes de plaintes étudiées, en termes de dossiers, de poursuites, etc., l'Office, année après année, s'en tient à peu près au volume qu'il avait l'année précédente et entrevoit à peu près des volumes similaires.

L'Office a posé un certain nombre de gestes assez importants, notamment dans le dossier des prêteurs sur gages, particulièrement dans la région de Montréal. C'est revenu d'ailleurs d'actualité, ce matin, dans les journaux. En collaboration avec la communauté urbaine, les corps policiers, l'Office est intervenu pour protéger les clientèles les plus démunies contre les pratiques commerciales excessives, abusives dans ce cas-là. On pourra y revenir.

L'Office travaille également sur un dossier extrêmement important qui est tout l'avenir du commerce électronique et, dans le cadre du commerce électronique, de la protection des consommateurs, ce qui est un dossier complexe, puisque, en ces matières, les lois et la Constitution entre le Québec et le fédéral ne sont pas toujours très claires. Donc, on doit constamment défendre les juridictions du Québec. Mais je dois dire cependant qu'au-delà de ce débat de juridictions je pense que la réflexion du Québec en ces matières est à l'avant-garde. On est en train, actuellement, de mettre de l'avant des formules pour faciliter le commerce électronique sous l'angle de la fiabilité pour les consommateurs, de la protection des consommateurs de ce commerce électronique. C'est un des dossiers importants sur lequel l'Office travaille.

L'Office a également travaillé sur toute la question du marquage des prix. Des discussions ont eu lieu tant avec les associations de consommateurs qu'avec l'industrie, le règlement est prêt. Bon, ça n'a pas toujours fait l'unanimité, mais je dirais que ça a quand même fait l'objet de consensus assez larges.

L'Office également, bien sûr, a travaillé, je dirais, à définir à moyen terme un statut définitif pour la revue *Protégez-vous* qui est un des magazines de consommation les plus lus dans le monde. Quand on remet ça en proportion des populations, c'est considérable, plus de 225 000 exemplaires, 190 000 abonnements. C'est une des grandes revues au Québec, très lue, donc un outil extrêmement important dans la protection des consommateurs. Quelques débats avec le gouvernement fédéral dans ce dossier concernant notamment les timbres et le coût des timbres. Alors, on est en train de finaliser ces questions, ça a demandé un peu d'énergie.

Et c'est évident que — j'en ai parlé tantôt du commerce électronique — dans le contexte des changements qui arrivent actuellement dans le commerce en général, le commerce international, le commerce transfrontalier, notamment à travers les technologies des télécommunications modernes, ça interpelle l'ensemble des lois en matière de protection du consommateur telles qu'on les a conçues, dans un univers un peu clos, à l'intérieur de nos frontières. Alors, c'est clair que les points d'ancrage que ces lois avaient à partir des pratiques commerciales existantes, des règles du jeu, bien tout ça est à repenser, et ce n'est pas sans soulever toutes sortes de questions pour lesquelles, d'ailleurs, très honnêtement, ni l'Office ni le gouvernement n'ont, au moment où on se parle, toutes les réponses dans tous les cas. Mais je dirais que l'Office y travaille très activement.

L'Office est également intervenu sur toute la question de la publicité dans les écoles pour s'assurer que les lois soient respectées en ces matières. Là-dessus, mon opinion est claire: s'il y a le moindre doute quant à l'interprétation de nos lois en cette matière, on devrait les interpréter dans le sens restrictif du terme, à savoir que je ne crois pas souhaitable de développer la publicité dans les écoles. C'est également la position de l'Office.

Nous sommes également actuellement en discussion, en consultation pour revoir la Loi sur les agents de voyage qui est une loi qui relève de l'Office. Alors, nous sommes à revoir cette loi-là, donc en consultation dans ce dossier.

M. le Président, j'ai fait un peu le tour. Simplement pour vous dire que, si les budgets sont constants pour l'essentiel, l'action, elle, à tous points de vue dans le ministère, est en pleine transformation. Je pense que les gens ne chôment pas, loin de là, nulle part, et que ce n'est pas les défis qui manquent, c'est un ministère extrêmement actif. On pourra revenir, j'imagine, au cours des prochaines séances sur beaucoup plus de détails, notamment dans le dossier de l'immigration, les chiffres, l'évolution, les divers programmes. Je pense qu'on n'a pas le temps cet après-midi, et, compte tenu qu'on va aborder plus, de toute façon, la question de l'Office de la protection du consommateur, bien j'ai pensé qu'il valait mieux m'en tenir à ça. Je ne sais pas s'il y a des aspects que j'aurais dû soulever en particulier et que je n'ai pas soulevés. Non? Voilà, j'arrête là-dessus.

Le Président (M. Rioux): Merci beaucoup, M. le ministre. Étant donné qu'il y a une entente entre l'opposition et le parti au pouvoir pour que demain on puisse aborder la protection du consommateur...

Une voix: Aujourd'hui.

Le Président (M. Rioux): Aujourd'hui. Mais demain on parle de la Commission d'accès à l'information...

Une voix: La Commission des droits de la personne.

Le Président (M. Rioux): ...et de la Commission des droits. Alors, aujourd'hui on peut s'entendre pour que les questions soient dirigées sur les autres organismes ou encore d'autres aspects de la vie du ministère. Ce qui est encourageant, M. le ministre, c'est que vous ne nous annoncez pas des coupures budgétaires, mais non, au contraire, c'est des augmentations. Alors, ça, ça commence bien une année, c'est moins stressant que ce qu'on a pu vivre dans les années passées, quoique dans votre cas vous n'ayez pas été trop ostracisés par les coupures.

M. Perreault: On travaille nos dossiers, M. le Président, on les travaille.

Office de la protection du consommateur (OPC)

Le Président (M. Rioux): Alors, je vais céder la parole à l'opposition officielle.

Diminution des crédits

M. Copeman: Merci, M. le Président. Alors, tel que convenu par entente, je crois, on serait prêts à aborder immédiatement les questions de l'OPC, ce qui est évidemment l'élément 1 du programme 3.

Moi, j'aime mieux annoncer mes couleurs immédiatement, M. le Président, j'ai l'intention... Évidemment, je ne peux pas parler pour mes collègues de l'autre côté de la table, mais, moi, j'ai l'intention de questionner sur cinq grands domaines à l'intérieur de l'Office. Pas nécessairement limitatif, mais quelques questions sur le budget de l'Office et sa capacité de veiller à son mandat, d'accomplir son mandat. Deux, la question de l'étiquetage, le marquage des prix. Le ministre a fait référence à un projet de règlement, ainsi de suite, on va questionner là-dessus. Troisièmement, le commerce électronique. Quatrièmement, le phénomène des prêteurs sur gage. Et, cinquièmement, le phénomène des organismes modifiés génétiquement et le marquage de ces produits-là.

● *(14 h 30)* ●

Alors, M. le Président, si vous permettez, la première question. En ce qui concerne le budget de l'Office, le ministre a indiqué que généralement l'Office est épargné d'une baisse. Évidemment, ça dépend de notre perspective, M. le Président. Le ministre a dit: On parle d'une réduction de quelque 400 000 $. La façon dont, nous, on le calcule, M. le Président — puis peut-être que le ministre pourrait nous éclaircir immédiatement — les crédits votés en 1999-2000 étaient de l'ordre de 8 201 900 $ et les crédits proposés cette année par le ministre, c'est de 7 502 000 $, ce qui fait en sorte que — en tout cas, selon la calculatrice que j'avais utilisée tantôt — c'est une baisse de 639 900 $ et non pas de quelque 400 000 $. J'ai aidé mon fils à faire ses devoirs en mathématiques hier soir, M. le Président, puis ça donne que, quand on soustrait ces deux chiffres, on arrive à 639 900 $, qui est une baisse pour l'Office de 7,8 % de son budget. Ça inquiète beaucoup l'opposition.

Nous avons vu, depuis l'arrivée au pouvoir du gouvernement du Parti québécois, une diminution dans le budget de l'Office de 37 % jusqu'à l'année passée, une diminution des effectifs de 48 %. Quand on a déjà coupé de 37 % le budget et qu'on s'apprête à faire une autre compression de 7,8 % et quand on lit le plan stratégique de l'Office et les rapports annuels, on s'inquiète sur la capacité de l'Office d'accomplir son mandat. Sur le site Web de l'Office, on indique à l'année 1995, quand le couperet a tombé, que ça a occasionné d'importants réajustements dans la façon dans laquelle l'Office opère. Restrictions budgétaires obligent, une grande partie des ressources financières résumées de l'Office passent dans la moulinette, le moral des troupes est à son plus bas. Ça, c'est en 1995. Et là, avec une nouvelle série de réductions cette année, on se questionne sur la capacité de l'Office d'accomplir son mandat avec une réduction encore de 639 900 $. Peut-être que le ministre peut expliquer comment...

Le Président (M. Rioux): Je ne sais pas si vous avez la même calculatrice, à l'Office, que le député de Notre-Dame-de-Grâce. Mais alors, M. le ministre, vous avez la parole pour répondre à la question.

M. Perreault: Oui. Alors, M. le Président, de fait, si on compare les crédits avec quelques nuances pour tenir compte du budget d'investissement, on doit comparer à peu près effectivement 8 186 000 $ avec 7 668 000 $, qui sont les chiffres comparables-comparables, alors donc une différence de 517 600 $ peux les donner rapidement. La croissance à autofinancer, sur les deux années en moins, net. Il y a des entrées en plus, il y a des sorties, et ça donne ce 517 600 $. Je à l'Office comme dans tous les ministères, ce qu'on appelle les coûts de système, est de 202 000 $. C'est vrai partout dans le gouvernement, c'est vrai à l'Office. C'est exigeant pour tout le monde, j'en suis conscient, mais c'est vrai partout.

Il y a ensuite une demande dans le cadre des compressions. Le ministère a dû faire face bien sûr, comme d'autres ministères, à des exigences de la part du Conseil du trésor pour 648 000 $. Par contre, nous avons réinjecté 268 000 $ en crédits, qui étaient équivalents à la croissance des traitements, qui sont venus du Trésor, et 85 000 $, qui étaient des réaménagements budgétaires pour deux ETC à plein temps que le ministère a consenti à faire en termes de transfert, ce qui fait 496 000 $. Et, si on tient compte de réallocations de crédits pour défrayer des coûts de loyer de 20 000 $, ça fait les 517 000 $ net comme montant en termes de diminution.

Cela dit, je veux juste rappeler que, effectivement, pour un organisme comme l'OPC qui a un budget relativement modeste, c'est des sommes significatives. L'OPC, à date, on travaille un scénario qui n'implique pas de changements en termes ni de personnel, ni de programme, ni de service. On travaille sur des scénarios autour d'un certain nombre de réorganisations, notamment autour des services téléphoniques de même qu'au niveau de certaines réallocations au niveau des services administratifs. D'autre part, on est en train de regarder, il y a un groupe de travail entre l'Office et le ministère pour voir si on ne peut pas entrevoir pour l'année qui vient également certaines collaborations entre le ministère et l'Office. Bref, la conviction qui est la nôtre au moment où on se parle, même si on n'a pas toutes les réponses, au moment où les crédits sont étudiés, notre conviction, c'est qu'on sera capable, d'ici probablement deux mois, d'adopter un certain nombre de mesures qui vont nous permettre à toutes fins pratiques de garantir les mêmes services, les mêmes activités et donc sans impacts majeurs.

J'aurais préféré moi aussi rajouter 500 000 $ plutôt que de couper 500 000 $, mais la situation financière générale du ministère ne me le permettait pas. Il faut rappeler que le ministère ne peut pas... les budgets qui lui sont alloués dans le cadre de l'Accord Canada-Québec évidemment sont réservés à l'Accord Canada-Québec sur l'immigration. Donc, la marge de manoeuvre après est limitée, elle vient des fonds, donc la possibilité de jouer sur les dépenses est limitée.

Le Président (M. Rioux): M. le député de Notre-Dame-de-Grâce.

Effets de la diminution des crédits sur les services offerts

M. Copeman: Merci, M. le Président. On doit comprendre de la position du ministre, avec une baisse de 517 000 $, qu'on devrait être capable de maintenir le même service. C'est une hypothèse. Je me rappelle, j'étais porte-parole de l'opposition officielle en matière de protection du consommateur pour l'année 1995-1996 quand le couperet est tombé. Et M. le ministre d'alors, qui est présentement ministre de l'Environnement, indiquait à peu près la même chose. Il dit: On va être capable de faire plus avec moins.

On voit depuis la baisse dans les activités de l'Office, pas de l'année passée à cette année évidemment, mais depuis 1994: 24 % de moins de demandes répondues; 65 % de moins de formulaires de plaintes traitées; 63 % de moins de médiations entreprises; 50 % de mises en demeure par les bureaux régionaux de moins; 40 % de moins d'enquêtes; 48 % de moins de poursuites; 47 % de moins de jugements. Ça, c'est tout tiré du plan stratégique de l'Office, M. le Président. Alors, nous, peut-être c'est une déformation professionnelle, mais, de ce côté de la table, on reste un peu sceptique quand un ministre nous dit: On va être capable de faire à peu près la même chose avec moins. Surtout de l'ordre de 500 000 $, qui est le net. Est-ce qu'il y aura les mêmes effectifs? Le ministre a indiqué services téléphoniques, services administratifs, on va être capable de sauver à peu près 500 000 $. En tout cas, les deux exemples qu'il a donnés, ça m'apparaît optimiste un peu.

Est-ce qu'il y aura le même nombre d'effectifs autorisés? Est-ce que le ministre peut nous assurer qu'il y aura le même nombre de personnes affectées à la réception des plaintes, au traitement des plaintes, aux enquêtes, à la médiation, et ainsi de suite, et dans les bureaux régionaux, l'importance de la présence de l'Office dans les bureaux régionaux?

Le Président (M. Rioux): Très bien. Alors, M. le ministre.

M. Perreault: O.K. De fait, M. le Président, l'objectif qui est le nôtre effectivement, c'est de faire en sorte que le volume traité en termes de demandes de renseignements ou de plaintes des consommateurs, sous réserve bien sûr du volume que nous recevons — là, on n'ira pas chercher des plaintes si on n'en a pas — que la capacité de traitement de l'Office puisse demeurer la même, c'est notre intention, et donc de trouver le moyen d'absorber cette diminution de revenus, de crédits à travers essentiellement des processus administratifs.

Évidemment, le député a comparé effectivement des chiffres, mais qui dataient sur plusieurs années. Je ne nie pas qu'il y a eu, il y a quatre ans, cinq ans maintenant, une réduction importante, significative du budget de l'Office. Bon, là, je ne pense pas qu'on puisse, pour l'étude de ces crédits, comparer des choses... enfin, on remonte à loin. Mais, si on veut comparer les deux années, l'année qu'on vient de passer et l'année qui vient, notre intention, c'est de prendre les mesures.

Le Président (M. Rioux): On a eu des moments moins heureux, n'est-ce pas.

M. Perreault: Oui, oui, bien sûr. Mais c'est de prendre les moyens pour qu'il n'y ait pas, ni en termes de personnel ni en termes de services au public, des impacts qui feraient en sorte que l'Office ne serait pas en mesure de fournir au même rythme que maintenant. On pense qu'à hauteur d'à peine 500 000 $, là, on va être capable de faire face à la musique. Puis, à la limite, je veux dire, si jamais en cours d'année on devait se rendre compte que l'Office, il lui manque quelques centaines de mille pour finir son année, on pourrait toujours regarder ce qui peut être fait. Mais l'objectif qui est le mien, c'est de garantir le maintien des services.

Effectif de l'Office

Le Président (M. Rioux): Donc, M. le député, vous aviez demandé s'il y aurait réduction des effectifs... ● *(14 h 40)* ●

M. Copeman: C'est exact.

Le Président (M. Rioux): Pas des services, des effectifs.

M. Copeman: Aussi. Le nombre d'ETC...

M. Perreault: Peut-être que la présidente pourrait répondre.

Le Président (M. Rioux): Alors, Mme la présidente.

Mme Fontaine (Nicole): M. le Président, effectivement, M. le ministre travaille avec nous étroitement et le ministère pour trouver des solutions de façon à maintenir les effectifs en place et maintenir tous les services en place. Et, à ce moment-ci, nous pouvons compter sur 114 effectifs, et c'est ce avec quoi nous commençons l'année. Et les efforts sont faits, là, c'est en sous-examen, pour assurer de maintenir les services qui sont offerts aux clientèles.

Le Président (M. Rioux): Alors, M. le député de Notre-Dame-de-Grâce, est-ce que ça répond, là, à votre question, concrètement?

M. Copeman: Généralement, M. le Président. J'aurais peut-être une dernière question sur les effectifs.

Le Président (M. Rioux): Très bien, allez-y, monsieur.

M. Copeman: C'est 114 ETC autorisés. J'ai noté, dans l'étude des crédits de l'année passée, qu'il y avait à certains bureaux régionaux des difficultés à combler des postes. D'ailleurs, c'est le président qui a soulevé un de ces points-là en indiquant que, si l'Office avait besoin d'aide à recruter du monde dans la région de la Gaspésie, il serait disposé à le faire. Est-ce que tous les ETC sont comblés, les 114 ETC, le plein est fait, là, on roule à 100 %?

Le Président (M. Rioux): Est-ce que le plein est fait et que vous roulez à pleine vapeur?

Mme Fontaine (Nicole): Le plein est plus que fait. On roule, effectivement, à pleine vapeur, et tous les postes sont comblés, y compris en Gaspésie, il y a quelqu'un qui occupe le poste présentement.

Le Président (M. Rioux): Bonne information. M. le député, vous allez permettre une question du côté du gouvernement... Je voudrais rappeler aux députés ministériels que vous n'avez pas la même contrainte que l'opposition. Il y a eu une entente entre l'opposition et le bureau du ministre, là, pour focusser sur un certain nombre de... Alors, dans votre cas, si vous voulez y aller du côté de l'immigration ou sur d'autres sujets, libre à vous.

Alors, M. le député...

M. Bergeron: D'Iberville.

Le Président (M. Rioux): ...d'Iberville. Il n'y a pas d'intergénérationnel aujourd'hui.

M. Bergeron: Mais plutôt que de focusser, qui est un anglicisme, je vais focaliser.

Le Président (M. Rioux): Vous allez focaliser.

M. Bergeron: Mais avant...

Le Président (M. Rioux): Remarquez que ça chatouille mon oreille, par ailleurs.

M. Copeman: Moi, je n'ai rien contre les anglicismes.

Le Président (M. Rioux): Moi non plus. Ha, ha, ha!

Une voix: Le moins possible.

Le Président (M. Rioux): Alors, M. le député d'Iberville.

Hausse du nombre de prêteurs sur gage

M. Bergeron: Je veux parler d'immigration, mais, avant, j'aimerais parler des prêteurs sur gage et toute cette problématique-là. O.K. Dans certains secteurs de Montréal, notamment l'est de la rue Sainte-Catherine, on voit apparaître beaucoup d'entreprises de prêts sur gage. C'est apparu notamment après l'arrivée des casinos, des loteries vidéo, bon, des trucs de Loto-Québec. J'aimerais savoir si, au niveau du ministère, il y a une stratégie interministérielle — pas intergénérationnelle, mais interministérielle — pour contrer ça ou du moins faire en sorte que le fléau ne fasse pas tache d'huile.

Le Président (M. Rioux): Alors, M. le ministre, une question importante du député. Il vous demande, au fond, si l'industrie du rêve a pu engendrer des effets pervers.

M. Perreault: Qu'elle engendre des effets pervers, ça me semble évident, M. le Président. De fait, l'action de l'Office s'est surtout faite sur le territoire de l'île de Montréal, de la Communauté urbaine de Montréal, bien que la juridiction de l'Office soit sur

tout le territoire du Québec. Il y a eu une opération cependant beaucoup plus intense, d'envergure, sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal, qu'on a appelée opération Brocanteurs, et elle a permis des visites administratives dans 65 des 215 commerces de prêteurs sur gage en opération sur le territoire de la Communauté urbaine. Et ça s'est fait évidemment en collaboration avec d'autres partenaires, qu'on pense à la fois à des organismes qui s'occupent de droits de consommateurs, des organismes communautaires, la police bien sûr, la Communauté urbaine également et la ville de Montréal, qui sont impliqués en ces matières. Maintenant, est-ce qu'il y a eu, également... Est-ce qu'au niveau du Québec il y a une collaboration avec d'autres ministères? Peut-être Mme Fontaine pourrait compléter.

Le Président (M. Rioux): Mme Fontaine.

Mme Fontaine (Nicole): M. le Président, oui, effectivement, il y a des collaborations avec d'autres ministères, la Sécurité publique et la police du Québec, également le ministère de la Justice parce que ça concerne plusieurs lois, ça concerne le Code civil, entre autres, ça concerne donc les aspects du Code criminel, les opérations policières, ça concerne aussi la question des taux d'intérêt et donc ça implique les ministères au niveau fédéral. Et nous avons tenu, à l'automne, un forum pour l'action — nous l'avons appelé effectivement *Pour l'action*, de façon à ce que ça soit un forum qui débouche sur de l'action — qui a réuni tous ces partenaires-là pour définir quelles seraient les prochaines interventions et comment il fallait agir, parce qu'on a fait un constat qui est le suivant. C'est que les lois existent, elles sont toutes là, mais il faut s'en servir, et ce n'est pas une question d'ajouter des lois ou des règlements, mais c'est vraiment une question que chacun des partenaires impliqués — et il y en a plusieurs dans ce domaine-là — vraiment voient à prioriser les actions à entreprendre dans ces secteurs-là. Et je pense que ça apparaît maintenant comme une priorité parce que, en quelques années, on est passé d'à peine 20, 25 prêteurs sur gage à 250 maintenant.

Nous ne sommes pas la seule province aux prises avec ce problème. La Colombie-Britannique connaît aussi une recrudescence importante de ces phénomènes et dans d'autres provinces également. Ils peuvent être liés...

Le Président (M. Rioux): C'est une bien petite consolation.

Mme Fontaine (Nicole): Effectivement, mais on se désole si on se regarde, mais, si on se compare, parfois ça nous console un peu. Mais aussi je pense qu'il y a des mesures qui sont en train d'être prises. Vous avez pu voir — et c'était encore récemment dans les journaux d'aujourd'hui, je crois — la collaboration qui s'est établie entre l'Office et les policiers, de façon à pouvoir visiter ces prêteurs sur gage et à saisir... À la dernière opération, à l'automne, on a pu saisir 7 000 contrats qui, tous, n'étaient pas conformes et on a pu constater des taux d'intérêt qui allaient jusque dans les 250 %, c'est, et de loin, inacceptable...

Le Président (M. Rioux): C'est affolant.

Mme Fontaine (Nicole): ...et ça touche beaucoup de consommateurs qui y vont parce qu'ils n'ont pas accès suffisamment à des petits prêts, du microcrédit, et ça va demander des ententes avec d'autres instances financières, d'autres institutions financières. C'est pourquoi nous sommes en discussion présentement avec les caisses populaires Desjardins afin de voir — et ils sont très collaborants dans ce sens-là — afin de trouver des modalités pour rendre disponible du microcrédit.

Le Président (M. Rioux): Bien. M. le député, est-ce que ça répond à votre question?

M. Bergeron: Oui, mais je voudrais continuer... je dirais, partiellement. C'est que les clientèles qui sont touchées, qui sont victimes de ça, ce sont parmi les éléments les plus vulnérables, les plus fragiles de notre société, des gens qui n'ont pas eu accès à l'éducation, qui vivent souvent de l'aide sociale, et, comme le rappelait M. le président tantôt, qui, en fin de compte, font vivre d'une certaine façon l'industrie du rêve. Donc, est-ce qu'il y a des campagnes d'information, là, vous savez?

C'est sûr, on a fait des actions, vous avez visité 65 prêteurs sur gage sur 200 et quelques, donc il y a eu des mesures policières. Mais, au niveau de la population et de cette tranche fragile de la population qui est victime de tels abus, est-ce qu'il y a de l'information, est-ce qu'il y a des campagnes quelconques pour essayer, sans... on ne pourra pas éradiquer, mais, à tout le moins, limiter les dégâts?

Le Président (M. Rioux): Oui, M. le ministre.

M. Perreault: Je vais laisser Mme Fontaine continuer.

Le Président (M. Rioux): Très bien. Mme Fontaine.

M. Perreault: J'allais dire que, dans le fond, un des rôles de l'Office, c'est d'appuyer les organismes de consommation qui font l'éducation des consommateurs. Au-delà du fait que... notamment les ACEF, par exemple, l'Association coopérative d'économie familiale. Alors, tout le budget de transfert de l'Office s'en va à des organismes similaires, Option consommation, des choses semblables, et qui ont dans leur mandat de faire l'éducation et de protéger les consommateurs, soit individuellement quand on fait appel à eux, ou de façon générale. C'est sûr qu'il y a aussi des campagnes à travers... Bon, quand il y a eu une opération comme celle de l'automne, c'était l'automne dernier...

Une voix: Oui.

M. Perreault: ...c'est clair que les médias — et il y en a également eu une la semaine dernière, me dit-on, au Saguenay et en Estrie — à ce moment-là, font état de tout ça. Alors, ça concourt, bien sûr, à l'éducation du public. Mais l'autre volet, le plus important, c'est à travers les budgets de transfert et le

rôle de ces associations. Je ne sais pas s'il y a d'autres activités de l'Office en ces matières, mais je pense...

Le Président (M. Rioux): Mme Fontaine, est-ce qu'il y a autre chose à ajouter?

Mme Fontaine (Nicole): Bien, oui, je pense que M. le ministre mentionnait qu'il y aurait des campagnes d'information, entre autres via les associations de consommateurs, et c'est un des premiers points sur notre plan d'action, c'est le premier. Le deuxième, suite à toutes ces descentes, là, ces enquêtes et la récente qui a eu lieu aussi au Saguenay et en Estrie, il y aura des poursuites qui font que ces prêteurs sur gage vont devoir fermer boutique. Et le troisième volet, c'est, effectivement, ces gens-là, une fois qu'ils vont être informés, ça n'enlève pas leur besoin d'avoir accès à du microcrédit. Et donc il faut prévoir des mesures pour qu'ils puissent y avoir accès, et c'est ce que nous sommes en train de travailler avec les caisses populaires entre autres, ce sont les premiers qui se sont montrés volontaires, mais je pense qu'il faudra parler aux autres institutions financières.

Mesures pour contrer le prêt usuraire

Le Président (M. Rioux): Très bien. Le député de Notre-Dame-de-Grâce va me permettre juste une petite question au ministre. Pour contrer ce vol organisé, cette escroquerie, le prêt usuraire, qui est le responsable au Québec de lutter contre ça et qui on doit cibler de façon précise? Parce que, si je comprends le discours de Mme la présidente, on dirait que c'est une responsabilité partagée par bien du monde. Alors, quand il y a trop de monde à lutter contre une chose, il n'y a personne qui lutte contre une chose.

Alors, j'aimerais savoir, M. le ministre, sur le plan politique, comment on peut en arriver à diminuer ce vol organisé? Parce qu'il faut appeler les choses par leur nom.

M. Perreault: O.K. Il faut effectivement reconnaître que c'est une responsabilité partagée entre plusieurs intervenants, ce qui n'a pas empêché l'Office de souhaiter jouer un rôle de leadership pour réunir ces divers intervenants et les convaincre de passer à l'action. Mais c'est un rôle partagé parce que c'est à la fois des lois qui relèvent du Code criminel du Canada, lorsqu'il s'agit de prêts usuraires, qui relèvent aussi de notre Code civil, de la Loi sur la protection des consommateurs, qui relèvent des services des permis et inspections des municipalités, qui relèvent de l'action des corps policiers au plan local, qui relèvent aussi, on le disait tantôt, de l'action des associations de consommateurs. Donc, c'est vraiment un rôle qui est partagé.

Ce qu'il faut réussir à faire, c'est de créer le mouvement qui fait que, dans les endroits où à l'évidence il y a les problèmes les plus aigus, les partenaires se parlent et agissent. C'est un peu ce qui a été fait à la fois à Montréal, en Estrie et au Saguenay. Ça donne des résultats, mais c'est une action qui est, il faut en être conscient, qui est un peu à recommencer constamment. Ce n'est pas acquis une fois pour toutes, l'appât du gain est là, et puis, avec des taux d'intérêt comme ceux dont on parle, c'est évident qu'il y a des gens qui souhaitent se relancer en affaires. Maintenant, tout n'est pas que prêt usuraire dans ces dossiers, mais c'est bien évident, on le disait tantôt, que c'est les personnes les plus vulnérables qui, règle générale, y perdent des plumes.

Le Président (M. Rioux): Vous avez donc dit que l'Office peut jouer un rôle de leadership.

M. Perreault: Bien, le fait...

Le Président (M. Rioux): J'aurais aimé vous entendre dire «doit jouer» un rôle de leadership.

M. Perreault: De fait, l'Office le fait déjà, puisque l'Office a enclenché cette opération sur le territoire de l'île de Montréal, elle l'a enclenchée dans les régions du Saguenay et de l'Estrie. Il faut savoir cependant que c'est les corps policiers qui peuvent faire le travail policier lorsqu'il y a, derrière ces phénomènes, lorsqu'il y a des phénomènes de criminalité. Je veux dire, l'Office n'est pas équipé comme tel pour jouer le rôle au sens strict de la police. On peut souligner les problèmes, vérifier la nature des contrats, comme on l'a dit tantôt, 7 000 contrats à toutes fins pratiques avaient été saisis et révélaient des irrégularités absolues en vertu de la Loi de protection du consommateur, des taux usuraires. Ça, nous, on peut signaler tous ces cas-là à la police, on peut faire ce travail-là, mais, après ça, il faut que ça enclenche, on peut aussi nous-mêmes poursuivre, mais il y a derrière ça une criminalité, parfois même organisée, qui relève aussi de l'action des corps policiers.

Le Président (M. Rioux): En tout cas, je ne veux pas prolonger indûment le débat là-dessus, mais ce qui m'inquiète, c'est que je constate que le phénomène est en croissance au lieu d'être en régression, et ça, il me semble que ça devrait nous interpeller un peu.

M. Copeman: Et ce n'est sûrement pas limité à l'est de la ville de Montréal. Je suis très surpris, de façon positive, de la connaissance géographique du député d'Iberville à Montréal, mais, dans l'ouest aussi, ça arrive. D'ailleurs, sur la rue Sherbrooke, dans mon comté — on a tous tendance à dire: comté Notre-Dame-de-Grâce, c'est un comté riche, et ainsi de suite — il y a maintenant trois différents commerces de prêteurs sur gage, sur la rue Sherbrooke, entre Décarie et Cavendish. Et, quand on voit ça, c'est en effet un phénomène très inquiétant, une combinaison de facteurs, j'imagine, le fait, comme vous le savez, M. le Président, que les plus récentes données indiquent que la ville de Montréal a le pourcentage de familles qui vivent en dessous du seuil de la pauvreté le plus élevé au Canada, ça n'aide pas. C'est sûr.

Rôle et ressources des associations de protection des consommateurs

Le ministre tantôt a parlé du phénomène ou de la responsabilité entre autres des ACEF comme

partenaires avec l'Office. Depuis 1995-1996, même 1994-1995, le budget de transfert aux associations est stable. Je pense qu'il n'a pas du tout varié depuis 1995-1996; de 1994 à 1995, il a augmenté à 1 300 $, puis c'est stable depuis.

Alors, au même moment que l'Office a été obligé de diminuer ses responsabilités en raison des coupures draconiennes, on avait tendance à dire: On va miser un peu plus sur les associations de protection du consommateur, mais qui jouent dans la même enveloppe depuis maintenant cinq ans, à toutes fins pratiques. Et j'ai, M. le Président, une lettre en main de l'ACEF du nord de Montréal, envoyée à une de nos collègue, la députée de Bourassa, qui a indiqué — et ce, aussi tôt que le 29 novembre 1999 — et je cite la lettre: «Aussi, nous vous demandons d'intervenir afin d'éviter une autre coupure du budget à l'Office de la protection du consommateur, qui aurait des répercussions inquiétantes pour la protection des consommateurs et l'application des lois en vigueur.»

De plus en plus, on demande d'autres choses aux associations. On leur demande d'occuper un espace un peu plus important dans le domaine de la protection du consommateur, mais elles sont dotées de la même enveloppe globale de ressources. Mais il me semble que ces deux choses-là sont un peu irréconciliables.

Le Président (M. Rioux): M. le ministre.

M. Perreault: Oui, bien, ça va me faire plaisir d'éclairer le député là-dessus, parce qu'effectivement je pense que sa vision des choses est inexacte.

D'abord, je dois dire qu'il est exact de dire que le budget de transfert de l'Office aux associations de consommateurs est demeuré constant. Ce qui n'est déjà pas si mal parce que, dans le contexte de la réduction générale des dépenses de l'État, de réussir à le maintenir constant, c'était déjà exigeant. Mais, dans les faits, il faut savoir aussi que ces organismes reçoivent à toutes fins pratiques presque l'équivalent de la part du SACA, qui est, on le sait, le Secrétariat à l'action communautaire autonome, qui tire ses revenus en partie des revenus qui proviennent de Loto-Québec.

Et donc, à toutes fins pratiques, les chiffres, si on veut parler dans le sens dont en parlait le député, ce qu'il faudrait plutôt dire, c'est que, dans les faits, les organismes ont vu leur budget de transfert provenant du gouvernement du Québec, de toutes sources, doubler, au cours des mêmes années, et non pas être constant. Ils reçoivent 495 000 $ en paiements de transfert depuis quatre ans, mais les organismes de protection des consommateurs reçoivent tout près de 450 000 $ du SACA. Donc, à toutes fins pratiques, c'est doublé. Alors, je pense que là-dessus on est plutôt à l'aise, M. le Président, au total.

Le Président (M. Rioux): M. le député. Vous attendez votre réponse?

M. Copeman: Non, non, mais, quand le ministre et la présidente sont en consultation, j'attends normalement, M. le Président.

Le Président (M. Rioux): Très bien.

M. Perreault: O.K. Il faut peut-être une...

M. Copeman: Ça peut nous donner des compléments d'information intéressants.

Le Président (M. Rioux): Utiles.

M. Perreault: Oui. Une information complémentaire, M. le Président. Les organismes reçoivent également des revenus d'autres sources du gouvernement, notamment du ministère de l'Éducation. Maintenant, je ne serais pas capable, dans le cas de l'Éducation, de dire s'ils en reçoivent plus qu'ils n'en recevaient avant. Dans le cas du SACA, c'est carrément, sur la période que le député a évoquée, un doublement des ressources.

● *(15 heures)* ●

Le Président (M. Rioux): M. le député.

Marquage unitaire des prix

M. Copeman: Merci, M. le Président. La question de l'étiquetage, le marquage des prix, le ministre, ou je devrais dire peut-être l'Office a émis un communiqué de presse, le 2 septembre 1999, qui indiquait qu'il y avait des changements à venir concernant la réglementation des obligations en ce qui concerne le marquage des prix par unité. Ces changements proposés, en tout cas si les informations que j'ai sont exactes, généralement, ça s'appliquait à des commerces de grande surface, il a fallu qu'ils aient un système de lecteurs optiques, il a fallu que ce système soit disponible pour les clients, pour le consommateur, pour que lui ou elle puissent vérifier le prix à n'importe quel moment durant les achats. Et la dernière phrase du communiqué était: «Le ministre entend soumettre des recommandations de l'Office au Conseil des ministres. Le règlement modifié devrait pouvoir être mis en application d'ici la fin de l'automne...» Où est-ce qu'on est rendu dans le dossier de ce projet de règlement, M. le Président?

M. Perreault: Vous avez oublié d'ajouter: L'automne 2000.

M. Copeman: Ah!

Le Président (M. Rioux): M. le ministre.

M. Perreault: De fait, le règlement est prêt. Nous sommes aux dernières étapes de consultation interministérielle. Je souhaite aller au Conseil des ministres au cours des toutes prochaines semaines, je dirais des prochains jours, pour en faire la prépublication. Il y a eu un certain nombre d'ajustements nécessaires, y compris avec certains ministères. Et nous sommes prêts maintenant, à toutes fins pratiques. Donc, sur la base de ce que nous avions rendu public pour l'essentiel, il y aura peut-être quelques petites modifications, mais l'essentiel est maintenu.

Donc, on se rappelle, l'essentiel, ça veut dire qu'effectivement il sera possible pour certains commerçants de s'exempter du marquage unitaire des prix, mais à des conditions bien précises en termes à

la fois du type de marquage de prix qu'ils feront sur les comptoirs, des équipements qu'ils auront de lecture, de la nature des informations et des équipements qu'ils auront à la caisse électronique, des campagnes de sensibilisation, de l'engagement notamment de rembourser le prix du produit s'il y a erreur sur le prix, quand c'est un produit de moins 10 $, et des contraintes et des pénalités également au-delà. Et évidemment toux ceux qui ne pourront pas respecter ces contraintes devront continuer à marquer unitairement les prix sur chaque produit. Donc, c'est à la fois une politique également d'exactitude des prix, un engagement de politique d'exactitude des prix. Mais on est prêt.

Le Président (M. Rioux): M. le député de Notre-Dame-de-Grâce, vous avez toujours la parole.

M. Copeman: Merci, M. le Président. Lors de l'étude des crédits de l'année passée, il y avait été question d'une série d'amendes imposées à certains magasins pour non-respect du règlement actuel et de la loi actuelle, qui obligent, en fin de compte, presque tout le monde à procéder à un marquage des prix par unité, individuellement. Là, on avait un peu l'impression que le projet de règlement était pour, dans un sens, un compromis, et ainsi de suite. Et, nous, on avait l'impression évidemment que ce changement entrerait en vigueur un peu plus vite qu'actuellement. Est-ce qu'il avait des amendes imposées depuis la dernière série d'amendes, entre ce moment-là et le moment où on se parle?

Le Président (M. Rioux): Alors, M. le ministre.

M. Perreault: La présidente me dit qu'il n'y a pas eu de nouvelles amendes d'imposées, de nouvelles poursuites. De fait, il faut savoir que, suite à notre intervention, évidemment l'industrie s'est assise à la table avec nous et avec les associations de consommateurs. Il y a eu un travail intensif. Et, dans le cadre de la bonne volonté exprimée, compte tenu que tout le monde, tous les partenaires semblaient comprendre qu'on irait vers une modification de la réglementation, l'Office n'a pas assené amende par-dessus amende, souhaitant effectivement d'abord voir de quelle façon on régulariserait la situation. L'Office n'est pas tenu à chaque fois d'émettre une amende. Il y en avait un certain nombre. Et je suis d'accord avec le député que, disons, il y a peut-être eu un deux, trois mois de plus que ce qu'on aurait voulu prendre comme temps, là, mais c'est terminé.

Le Président (M. Rioux): Alors, merci, M. le député. Je vais céder la parole au député de Saint-Hyacinthe. Vous voulez revenir sur nos moeurs publiques, sans doute.

Clientèle des prêteurs sur gage

M. Dion: Certainement, M. le Président. Et, invité comme je le suis par vous, j'en suis très honoré. Je voudrais revenir sur la question des prêteurs sur gage parce que c'est une question vraiment préoccupante, hein. Et vous avez donné des informations qui m'ont beaucoup intéressé tout à l'heure, mais j'aimerais creuser un peu plus de la façon suivante. Vous avez fait certaines études concernant qui était touché par les prêteurs sur gage ou par les prêts sur gage. Et est-ce que vous avez un ordre de grandeur, un pourcentage qui pourrait nous indiquer quelle est la proportion de ces gens qui sont touchés par ça qui sont des immigrants récemment entrés au Québec?

M. Perreault: Non, de fait, on n'a pas des données de cette nature. On connaît, dans le fond, les manifestations du phénomène, on connaît les profils de clientèle, ce que Mme Fontaine disait tantôt, à savoir que c'est souvent des gens qui ont de la difficulté d'obtenir du crédit dans les institutions financières régulières, les banques. Ils ont besoins de 200 $, 300 $, 400 $, 200 $ puis ils ne sont pas capables s'obtenir du crédit. Donc, c'est souvent des gens qui n'ont pas d'emploi permanent.

Il n'y a pas eu de recoupage de fait, à ma connaissance, avec des gens qui sont des immigrants. Peut-être un certain nombre d'entre eux effectivement sont dans des conditions sociologiques objectives financières semblables, mais, en même temps, règle générale, ils sont quand même dans une situation et dans un contexte un peu différent que quelqu'un qui est installé depuis longtemps. Enfin, on pourrait rentrer là-dedans. Ce n'est pas évident que les gens prennent tous les risques comme ceux-là.

Mais, cela dit, c'est clair que ce sont des gens qui sont, règle générale, sans ressources et surtout sans moyen d'emprunt, d'où l'importance que disait Mme Fontaine tantôt. Et j'y reviens, parce que le Président m'a dit: Est-ce que vous avez l'intention de pousser le dossier? Je pense qu'il y a une volonté à l'Office, elle est claire, les opérations qui ont été tentées sont d'envergure. Quand on parle de saisir 10 000 contrats, ce n'est pas un détail. Ça se poursuit, ça va s'étendre au reste du Québec. Parallèlement à ça — parce qu'on aurait beau faire ça puis réprimer le crime l'un après l'autre — il y a importance, c'est de trouver une façon avec les associations de consommateurs et les institutions bancaires d'avoir des alternatives pour les personnes et qu'elles soient connues, et ce n'est pas toujours évident parce que, évidemment, les institutions bancaires, par définition, ne sont pas des oeuvres charitables, alors elles ne veulent pas faire du crédit et risquer de le perdre. Et c'est tout ça qui est en train de se discuter, d'essayer de voir comment on peut le développer. Parce que, on aura beau réprimer, si finalement on ne trouve pas le moyen d'offrir des alternatives aux gens, le phénomène va se poursuivre.

M. Dion: Certainement, M. le ministre...

M. Perreault: Mais on n'a pas de chiffres comme ceux-là.

M. Dion: Vous n'avez pas de chiffres comme ça. Si j'ai posé la question, c'est qu'on est conscient que, dans certains pays, c'est une coutume beaucoup plus répandue qu'ici, et, parmi ces pays-là, il y en a beaucoup parmi les réfugiés qui viennent de justement de ces

pays-là. Alors, il serait peut-être normal pour eux, connaissant très peu nos moeurs ici, d'être encore plus vulnérables que les gens d'ici qui ont besoin de petits crédits, je dirais. Alors, c'est pour ça que, dans ce sens-là, je trouve ça important qu'on se préoccupe de ce côté-là. Peut-être même que, s'il avait une connaissance plus approfondie de cela... Oui, il y aurait peut-être une possibilité pour le ministère de l'Immigration de donner des informations spécifiques aux immigrants qui arrivent sur cette question-là.

Mesures pour contrer le prêt usuraire (suite)

Le Président (M. Rioux): Moi, M. le député de Saint-Hyacinthe, j'aimerais juste ajouter, est-ce que l'Office se préoccupe du phénomène clandestin de cette forme d'économie souterraine, de cette espèce de racket qui est évidemment non visible, non public, bon, etc. où des Québécois et des Québécoises mal foutus dans l'existence vont se réfugier pour avoir quelques dollars? Mme la présidente disait tout à l'heure: Quand tu es rendu avec des taux d'intérêt de 150 %, 250 %... Quand l'Office est mis devant un scandale semblable, vous faites quoi?

M. Perreault: Des poursuites.

Le Président (M. Rioux): Des poursuites. Bien, je découvre que, dans vos poursuites, vos amendes ne sont pas élevées, parce que, si je regarde les chiffres de 1998-1999 et 1999-2000, ça n'augmente pas.

M. Perreault: Bien, Mme Fontaine peut-être répondre à...

Le Président (M. Rioux): Ça veut dire que votre répression n'est pas forte.

M. Perreault: Attendez un peu, M. le Président.

Mme Fontaine (Nicole): Ça s'en vient. Les poursuites vont se faire en 2000-2001. Parce qu'il faut voir qu'avant d'avoir examiné les contrats, voir quels étaient les chefs qu'on pourrait porter, il fallait aussi, avant de faire les poursuites... Je me souviens de ça. C'est que, pour poursuivre, il fallait avoir des témoins. Or, personne ne veut se vanter d'être aller chez un prêteur sur gage. Et il a fallu courir après les consommateurs pour qu'ils veuillent bien témoigner. Ils étaient assez réticents, pour deux raisons. D'abord, personne n'aime se vanter d'aller chez un prêteur sur gage. Et, deuxièmement, M. le ministre a mentionné tout à l'heure que c'est infiltré par la criminalité, et les consommateurs, pour certains, ont peur, ne veulent pas dénoncer ou participer à ça parce qu'ils ont peur d'être rattrapés quelque part par le monde criminel.

Une voix: Parce qu'ils aiment leurs genoux.

M. Perreault: M. le Président, peut-être pour répondre au député, on me disait tantôt, du côté de l'Immigration, qu'à l'Office ils n'ont peut-être pas ces données-là, mais, à l'Immigration, il y a déjà eu, semble-t-il, mais il y a quelques années, des études faites dans le cadre d'enquêtes générales de Statistique Canada qui démontraient qu'en général les personnes immigrantes, peu importe leur statut, y compris les demandeurs d'asile, ne recourent pas plus à ce type de prêt que la moyenne des Canadiens ou des Québécois et qu'elles ne sont pas plus, non plus, accusées de problématiques criminelles que d'autres, de ce point de vue là.

● *(15 h 10)* ●

Le Président (M. Rioux): Oui, M. le député.

M. Dion: Oui. Je rajouterais peut-être un petit mot à la question, parce que je pense que la question que vous avez posée, M. le Président, était très importante, à savoir qui assume le leadership de ça. J'ai compris par les explications de M. le ministre et de madame que, de facto, c'est l'Office de la protection du consommateur. Donc, on a actuellement au moins un leader qui essaie de mener la bataille en tenant compte de tous les plans. Et je pense que vous êtes en collaboration très étroite avec le ministère de la Sécurité publique et le ministère de tutelle. C'est ça? Est-ce qu'on dit ça, de tutelle?

M. Perreault: On essaie de faire ça agréablement.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Rioux): Vous savez, chers collègues, ça a pris Pacifique Plante pour nous débarrasser des barbotes à Montréal. J'aimerais ça que vous nous débarrassiez de ce genre de prêt qui est une insulte à l'intelligence collective de notre peuple.

M. Dion: Tout en demeurant pacifiques, par ailleurs.

Le Président (M. Rioux): Oui, oui, bien sûr.

M. Perreault: Oui, oui, bien sûr. Alors, écoutez, je pense que, là-dessus, les explications de la présidente sont claires, on est vraiment engagés dans cette démarche. En même temps, en rappelant cependant, avec quelques nuances, que ce sont des activités qui peuvent, lorsqu'elles sont exercées correctement, être légales, hein, il faut se rappeler ça, et que toutes et chacune des fois ne donnent pas lieu à des gestes illégaux, il faut s'en rappeler aussi, même s'il y a un phénomène là qui devient un peu inquiétant.

Le Président (M. Rioux): Alors, il faudra bien décider un jour où est-ce que se termine la légalité puis où est-ce que commence l'illégalité dans ce genre de hold-up qu'on fait chez les gens.

M. Perreault: Oui.

Le Président (M. Rioux): Monsieur... C'est un commentaire.

M. Copeman: Peut-être une dernière question sur les prêteurs sur gage. La présidente et le ministre ont fait référence à des taux d'intérêt qui contreviennent à la loi des taux usuraires. Ça revient à qui de vérifier la provenance des marchandises qui sont reçues? Parce

que ça aussi, M. le Président, il me semble que c'est un gros problème. Quand c'est fait volontiers, on peut même se préoccuper du fait qu'on est rendu là, mais il ne faut pas se fermer les yeux non plus qu'il doit y avoir une partie de ce commerce qui est faite avec des biens illégaux. Ce ne serait pas anormal de penser qu'il y a un certain nombre des objets qui sont des objets volés qu'on essaie de vendre essentiellement à un prêteur sur gage. Ça revient à qui de vérifier la provenance de ces biens-là? Est-ce que c'est le commerçant? Est-ce que c'est le consommateur par la suite qui peut acheter quelque chose d'un prêteur sur gage? Quelle est la mécanique?

Le Président (M. Rioux): Alors, vous étiez en caucus, tous les trois, est-ce que vous avez bien compris la question?

M. Perreault: Oui, je pense que oui. De fait, ce que la présidente me dit, c'est que normalement, en vertu de nos lois, le prêteur sur gage a la responsabilité, dans le cadre d'un contrat qui doit intervenir entre lui et la personne qui met en dépôt quelque chose chez lui, l'obligation à la fois de s'assurer de la personne et de la provenance des biens. Ça doit être clarifié dans le contrat. Maintenant, on est conscient que, s'il faut faire une enquête policière, c'est une autre affaire, il n'y a pas cette obligation-là, la bonne foi en quelque sorte est comme présumée. Par exemple, on sait qu'au Québec il n'y a pas de pièces d'identité qui ont un caractère absolu, alors les personnes peuvent s'identifier avec ce qu'elles ont. D'autre part, la personne a un bien, elle confirme que ce bien lui appartient et, à partir de ce moment-là, le prêteur sur gage, à moins que ce soit à quelqu'un d'autre, sur le contrat, il doit en faire état. Mais c'est autre chose que...

Alors, on me dit que le taux d'intérêt chargé annuellement doit faire partie du contrat, l'identité de la personne de même que le bien en dépôt, sa description et, normalement, sa provenance, s'il appartient à la personne ou à quelqu'un d'autre. Ça, ça devrait normalement être sur les contrats. Dans certains cas, ça ne l'est pas toujours. Dans certains cas, les taux d'intérêt sont plus ou moins clairs ou pas indiqués. Mais tout ce qui s'appelle la vérification, quand on parle d'aller plus loin dans un processus de vérification, bien là ça supposerait éventuellement que le prêteur se prête à une enquête ou s'engage dans une enquête, ça...

Le Président (M. Rioux): Mais le laxisme est tel...

M. Perreault: ...il n'y a pas d'obligation là-dessus.

Le Président (M. Rioux): ...que c'est comme confier son poulailler à un renard, tu sais. Hein, M. le ministre?

M. Perreault: Pardon?

Le Président (M. Rioux): Le laxisme là-dedans est tel que c'est comme confier ses poules à un renard.

M. Perreault: Je pense que l'exercice que fait actuellement l'Office va peut-être éventuellement nous amener à réfléchir, comme législateurs, sur la nécessité de revoir les règles du jeu en ces matières. Maintenant, il faut d'abord commencer, je pense, par faire le tour de la situation, clarifier la situation. Mais, encore une fois, il faut savoir que ça fait appel à plusieurs lois, à des responsabilités qui ne sont pas que celles du Québec, et à l'action de plusieurs ministères et notamment à des dispositions du Code criminel.

Et, dans tous les cas, même quand nos lois sont claires, on sait aussi que les lois claires, c'est une chose, l'éducation du public, c'est important, mais, à la limite, il y a des gens qui peuvent toujours décider qu'ils jouent au renard, comme vous dites. Et, si les gens décident de jouer au renard, bien là, à la limite, il faut tomber dans des processus plus complexes d'enquête, et d'enquête à la fois de l'Office, avec la collaboration des corps policiers, et là, bien, c'est une toute autre démarche. Il s'agit de prendre en...

Le Président (M. Rioux): M. le député.

Commerce électronique

M. Copeman: Merci, M. le Président. Le commerce électronique. J'ai cru comprendre, M. le Président, que l'Office a un groupe de travail sur le commerce électronique. D'ailleurs, dans le plan stratégique, il y avait une campagne d'information prévue sur le commerce électronique. Là, je remonte à l'année d'avant, M. le Président. Le plan indique que «pour 1998-1999, l'objet de réaliser une campagne d'information a dû être reporté à cause d'un manque de ressources. Un contrat de service a cependant été conclu pour une étude visant à développer un modèle de certification à des entreprises qui veulent commercer sur l'Internet.»

Est-ce que le ministre pourrait nous dire généralement où est-ce qu'on est rendu dans le dossier? J'ai remarqué, M. le Président, que la présidente de l'Office a effectué trois voyages en France pour discuter de la question du commerce électronique, des voyages aux mois de septembre, octobre et mars. Je me demandais simplement quelle était l'issue de ces trois voyages et où est-ce qu'on est rendu dans le dossier du commerce électronique.

Le Président (M. Rioux): M. le ministre.

M. Perreault: Le ministre aurait préféré faire lui-même ces voyages, M. le Président, mais il était convaincu que ça serait plus utile que la présidente les fasse. Alors, ça a été fait.

M. Copeman: Elle est moins dispendieuse, sans doute.

M. Perreault: Oh! je ne suis pas sûr. Bien, enfin... en tout cas, probablement les mêmes genres.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Rioux): Alors, est-ce qu'on peut avoir un peu les résultats de ces voyages?

M. Perreault: Oui. Alors, peut-être qu'on va me permettre juste quelques mots pour situer les choses

d'abord. L'arrivée du commerce électronique modifie beaucoup et va beaucoup modifier les liens entre le consommateur et le vendeur et toute la nature bien sûr des liens contractuels et donc tout l'esprit et l'économie de nos lois de protection du consommateur. Donc, on travaille là-dessus. On travaille là-dessus dans un contexte un peu complexe, où, on le sait, le commerce interprovincial ou international relève du gouvernement fédéral, la protection du consommateur relève, à notre avis, clairement de la responsabilité du gouvernement du Québec, sans parler que tout ça baigne également dans le corpus des lois et de notre Code civil. Bon, enfin, c'est complexe.

Ce qu'a fait l'Office, c'est à la fois de s'assurer d'une bonne connaissance de la façon dont, ailleurs dans le monde, surtout en Occident, particulièrement dans le cas des pays de l'Europe, de l'OCDE, on réfléchit à ces questions, puisqu'il n'y a aucun pays dans le monde qui, au moment où on se parle, a vraiment, en ces matières, des règles du jeu claires puis une façon claire de voir la suite des choses. On commence, un peu partout. On est loin d'être en arrière, tant en termes de développement du commerce électronique en Amérique qu'au Québec. Évidemment, c'est plus aux États-Unis, mais, nous, c'est aussi avec des lois en matière de protection du consommateur qui vont beaucoup plus loin que les lois américaines. Alors, l'Office a donc, en partie à la demande du gouvernement fédéral, participé à des rencontres qui se passaient dans le cadre... — c'est l'OCDE, c'est bien ça? — ...

Une voix: Oui, c'est l'OCDE.

M. Perreault: ...où se poursuivait une réflexion sur la façon d'organiser tout ça. On assure également, à travers le Canada, dans le cadre des accords canadiens sur le commerce intérieur, la représentation du Québec pour la partie consommation, protection des consommateurs, dans le cadre de la mise en oeuvre de ces accords sur le commerce intérieur. Alors, il est clair que qui dit commerce électronique, par définition, dit un commerce qui se fait au-delà des frontières, par exemple, du Québec, et bien sûr aussi à l'intérieur du Québec, mais aussi au-delà des frontières, et suppose qu'on établisse des règles nouvelles.

● *(15 h 20)* ●

Alors, l'Office a travaillé là-dessus, d'où le sens des missions, que ce soit en Europe ou que ce soit à l'intérieur du Canada. J'ai moi-même participé à une rencontre des ministres responsables de ces dossiers, l'automne dernier. On a fait aussi des représentations à l'occasion de l'adoption par le gouvernement fédéral du projet de loi, avec lequel on était plutôt en désaccord compte tenu de ses empiétements sur les juridictions du Québec.

Et, au sein d'un groupe qui a été mis sur pied dans le suivi des mises à jour sur l'Accord canadien sur le commerce intérieur, l'Office pilote un dossier sur le commerce électronique auprès de l'ensemble des sous-ministres des autres provinces et des ministres, en termes de ce qu'on pourrait appeler un processus de normalisation, de normes pour tout ce qui s'appelle le commerce électronique, pour faire une analogie, une espèce d'ISO pour le commerce électronique où l'industrie et les consommateurs s'entendraient avec l'Office et le bureau des normes du Québec, le Bureau de normalisation du Québec, sur les règles du jeu qui font qu'un contrat qui intervient de manière électronique peut être à la fois reconnu, accepté et en même temps être conforme non seulement à l'esprit, mais peut-être même à la lettre de nos lois en matière de protection du consommateur.

Alors, ça soulève toutes sortes de questions, la langue du contrat, les dispositions de protection du consommateur. À la limite, ça soulève aussi des questions d'utilisation des renseignements personnels. Ça soulève la question, par exemple, de la signature contractuelle, d'où les démarches qui se font actuellement par la ministre de la Justice avec mon collègue au Trésor responsable des questions informatiques sur tout le dossier de la signature électronique. Il y a toutes sortes de dimensions. Nous, on l'aborde sous l'angle de la protection des consommateurs. Et on pilote ce groupe de travail avec le Bureau des normes du Québec.

C'est complexe. On aimerait que ça aille plus vite. On est en train de faire des chemins nouveaux. On n'est pas plus en retard qu'aucun pays, à peu près, du monde. On est peut-être même au moins aussi en avant, sinon peut-être à l'avant-garde. Il y a deux philosophies un peu qui s'affrontent au Canada et en Amérique là-dessus, celle qu'on pourrait appeler plus américaine et canadienne viserait davantage à faire en sorte que l'industrie s'autoréglemente et s'autonormalise, par rapport à une approche qui est plus une approche européenne et qui est plus dans l'esprit de nos lois et de ce qu'on a développé à travers la Commission d'accès à l'information et l'Office de la protection du consommateur, qui est une approche plus proactive des gouvernements en termes de fixation d'un certain nombre de règles du jeu dans l'esprit de l'intérêt du public. Maintenant, évidemment on est dans un domaine qui s'appelle le commerce électronique qui est un peu intangible, hein. Je veux dire, on peut saisir des contrats... S'il y a des prêteurs sur gage à un endroit, il est beaucoup plus difficile de saisir ce qui se passe sur le Web. Alors, il y a des enjeux, là, pour lesquels on n'a pas encore toutes les solutions. Mais on travaille dans ce sens-là, de normes.

Le Président (M. Rioux): Très bien. Merci. M. le député de Notre-Dame-de-Grâce.

M. Copeman: M. le Président, vous avez dit très bien, là. Le ministre parlait d'un domaine intangible. Avec respect, sa réponse est un peu intangible aussi. Quel est l'état de l'avancement du dossier? Qu'est-ce qu'on fait, au juste? C'est quoi, les orientations du gouvernement pour protéger les consommateurs québécois dans le domaine de la commercialisation.

M. Perreault: Je vais en reprendre deux ou trois, et Mme Fontaine pourra en prendre. D'abord, j'ai indiqué que, du point de vue de la signature électronique, qui est un élément important de la protection du consommateur, puisque la signature fait foi qu'il y a eu ou pas contrat, alors c'est actuellement au ministère de la Justice, avec mon collègue le ministre

responsable des questions du développement de l'informatique, M. Cliche, que ces questions se travaillent, se discutent et éventuellement qu'on aura des projets de loi qui viendront confirmer ça. Ça, c'est pour la signature.

M. Copeman: Éventuellement. On n'a pas d'échéance plus...

M. Perreault: Les gens avancent beaucoup là-dedans. J'avais l'impression que c'étaient des projets qui devraient aboutir au cours des prochains mois. Deuxièmement, j'ai indiqué tantôt qu'en ce qui concerne la dimension plus consommateur nous travaillons à définir des normes, une norme qui serait reconnue par l'industrie, qui aurait valeur de référence pour les consommateurs. Nous le faisons avec le Bureau de normalisation du Québec, avec lequel l'Office a un contrat de travail, et avec également les gens de l'industrie et les associations de consommateurs. Mais nous le faisons aussi dans un cadre un peu plus complexe, qui est celui de l'interface de tout ça avec l'ensemble canadien et les partenaires canadiens, dans le cadre des discussions autour du commerce intérieur. Donc, parfois les zones entre les deux sont un peu difficiles, d'autant plus — c'est l'autre volet que j'ai soulevé — qu'en matière de respect des juridictions du Québec nous avons fait valoir nos préoccupations. Malheureusement, M. Manley a décidé d'aller de l'avant avec l'adoption du projet de loi sans tenir compte de nos remarques, et, donc, on est dans des domaines où il y a comme empiétement ou, enfin, dédoublement ou confusion d'une partie des juridictions. Donc, on fait ça, on poursuit avec les partenaires de l'ensemble économique canadien nos discussions là-dessus pour harmoniser les politiques et pratiques. On assume un peu le leadership, actuellement, en la matière, ça nous a été un peu, entre guillemets, reconnu de pousser ce travail-là. C'est ce que nous faisons. Normalement, on devrait donc arriver avec des normes.

En même temps, il faut être très conscient, quand je dis tout ça, que ça, c'est l'effort du Québec dans un contexte où une bonne partie de cette réalité nous échappe. On est conscient que le jour où Bill Gates et toutes ses filiales décident d'établir leurs règles du jeu, le jour où les Japonais ou encore que les pays européens fixent leurs règles, ce n'est pas évident qu'on peut toujours imposer nos normes, mais on est suffisamment en avance pour penser qu'on peut quand même inspirer les autres et se rapprocher, au bout de la ligne, participer à une espèce de convergence.

Notre analyse, c'est qu'à terme, pas tout de suite mais dans peu d'années, trois, quatre, cinq ans, probablement que les pays européens aboutiront à un type d'approche et formaliseront une approche comme la nôtre. Il n'est pas certain que, sur le même espace de temps, les États-Unis et le Canada suivent exactement le même cheminement. On peut imaginer qu'au bout de trois, quatre ans il devra y avoir entre les grands ensembles économiques d'autres discussions pour aboutir à des politiques communes. Et, là-dedans, le Québec est un des joueurs, mais, en même temps, il faut être conscient qu'on fait valoir nos expériences, nos préoccupations. On est autour d'une table, mais on n'est pas toute la table.

Le Président (M. Rioux): Très bien. Vous allez me permettre de donner la parole au député de Vachon parce qu'il a demandé la parole au tout début et je l'ai complètement ignoré.

M. Payne: On n'est pas blessé.

Le Président (M. Rioux): Alors, c'est vraiment un problème visuel qui fait qu'on vit cette réalité, monsieur.

M. Payne: C'est parfait. C'est ça.

Le Président (M. Rioux): Alors, M. le député de Vachon.

Achat de voyages par la voie du commerce électronique

M. Payne: Merci, M. le Président. Justement, à propos du commerce électronique, je voudrais engager une courte discussion avec le ministre ou peut-être avec Mme Fontaine et terminer peut-être avec une considération générale. À l'égard de l'acquisition des services, par exemple, concernant les services de voyages, le législateur, il y a quelques années, a bien voulu faire en sorte que le consommateur puisse être protégé, parmi d'autres façons, d'un dépôt en fiducie — à l'époque, je me souviens vaguement, c'était à peu près 750 $ par agence — évidemment basé sur l'économie de la loi que le lieu de service, c'est-à-dire le fournisseur du service, que ce soit l'agence, et celui qui recevait le service, le client, demeuraient dans le même territoire.

Avec la situation aujourd'hui, où on reçoit les services d'un peu partout au monde ou on ne sait pas où, la question, pour vous, doit se poser. Certainement, pour nous, comme législateurs, la question est là. Ayant réfléchi à cela, autant au début de la loi que maintenant, voyez-vous des solutions pour davantage protéger le client au moment où le commerce économique assume une certaine situation dans le marché qu'on voit maintenant, que ce soit par les gros fournisseurs, dans le transport par avion, ou d'autres services terrestres d'accueil, hôteliers? Et j'aurais une suggestion par la suite.

Le Président (M. Boulianne): Merci beaucoup, M. le député de Vachon. Alors, M. le ministre, si vous voulez répondre?

M. Perreault: Si vous permettez, je laisserais Mme Fontaine répondre.

Le Président (M. Boulianne): Alors, allez-y, Mme Fontaine, on vous écoute.

● *(15 h 30)* ●

Mme Fontaine (Nicole): Oui, M. le Président. Effectivement, la question se pose, c'est tout le phénomène de la délocalisation des entreprises, dans le sens où plusieurs entreprises, dorénavant, de plus en plus tendent à se regrouper et à faire affaire dans d'autres pays au monde sans y avoir une succursale physique. On a eu à quelques reprises, dans la dernière

année, plusieurs entreprises qui vivent ces phénomènes-là, et ça pose la question de la protection des consommateurs parce que la Loi sur la protection du consommateur du Québec s'applique géographiquement à l'intérieur des frontières du Québec. Et, par cet exemple, vous avez soulevé tout le défi que représente le commerce électronique et de la protection des consommateurs dans tous les pays du monde, parce que, dans tous les pays, présentement, il y a une instance de protection du consommateur. Sous différentes formes, mais il y en a une.

Et la question se pose: Quelle loi s'applique pour protéger le consommateur, que ce soit pour un voyage qu'il a acheté ou pour d'autres services? Et c'est pour ça, c'est en pensant à ce défi que, par la politique sur l'inforoute, le gouvernement a demandé à l'Office d'élaborer un programme de certification des entreprises qui se ferait sur une base volontaire. Donc, les mesures qui pourraient être mises en place et auxquelles on pense actuellement, c'est un ensemble de principes et de normes auxquels contribueraient les entreprises de façon à donner une protection au consommateur.

Par exemple, en ligne, on demanderait aux entreprises de s'identifier très clairement, de s'identifier en termes de nom, mais aussi de localisation. Il faudrait aussi que les entreprises contribuent à une façon alternative de résoudre les conflits. Donc, en cas d'achat d'un voyage qui ne se fait pas, il y a un conflit, non livraison du service, il va falloir s'entendre entre les pays — et commençant entre les provinces — sur comment va se résoudre ce conflit-là, parce que, même si la loi s'applique où le consommateur réside, s'il a acheté son billet d'une compagnie qui, mettons, est en Australie, ce qui va arriver bientôt dans le futur, quelle loi s'applique et comment? Si c'est la loi du consommateur du Québec, mais si l'entreprise d'Australie refuse d'appliquer la loi du Québec, bien là on se retrouve devant une impossibilité, et c'est à ça que veut répondre un système de normalisation qui existe déjà sur le plan international via ISO, via le Conseil canadien des normes et, au Québec, via le Bureau des normes du Québec, et tout un système de normalisation qui est international. Et c'est via un système de normes style ISO, auquel, on voit bien, beaucoup d'entreprises, actuellement, contribuent ou acceptent de se plier dans d'autres secteurs d'activité... on pense qu'il y a là une voie pour s'assurer que les consommateurs voient leurs intérêts protégés et que des pratiques commerciales qui soient saines régissent le commerce électronique.

Le Président (M. Boulianne): Merci, Mme Fontaine. M. le député de Vachon, est-ce que vous avez une autre question? Vous avez une suggestion?

M. Payne: La question est complexe. Il y a des façons que le consommateur puisse enregistrer lui-même ou signaler auprès d'une tierce agence le fait qu'il s'est engagé dans un contrat d'une obligation avec un fournisseur comme un transporteur, mais ça ne règle pas le problème d'une agence qui se trouve à l'extérieur, c'est sûr. Mais, au moins, ça aide l'agence à bâtir, si vous voulez, un profil sur les fournisseurs du service à l'intérieur d'un certain territoire. Autrement dit, si quelqu'un achète un billet par commerce électronique, c'est envisageable que la personne puisse avoir une façon d'enregistrer son achat auprès d'une agence. Ça ne pose pas une obligation sur l'autre partie, mais c'est un aviseur pour l'existence d'une obligation contractuelle entre deux parties. En tout cas, au moment où on est en train de bâtir les inventaires des services, c'est une façon de bonifier notre connaissance. Ils sont innombrables, les services qui touchent cet aspect de la loi, et je pense que c'est à l'Office d'apporter une attention bien particulière.

Ce qui m'amène à ma deuxième question, qui est plutôt politique, pour le ministre, mon collègue et ami. M. le ministre, pouvez-vous indiquer à la commission les endroits spécifiques que vous envisagez regarder dans l'intérêt de bonifier la loi à l'égard du commerce électronique? Et, deuxièmement, quelles sont les orientations que vous vous engagez à faire? Et, je nuance, je vois plus loin que la portée spécifique de la loi, qui est assez étroite dans sa portée.

Le Président (M. Boulianne): Merci, M. le député de Vachon. M. le ministre, si vous voulez répondre.

M. Perreault: Idéalement, en ce qui nous concerne, ce que nous souhaiterions, c'est de préserver les acquis du point de vue tant de la protection des consommateurs que de la protection des renseignements personnels, les acquis à travers les lois qui sont les nôtres au Québec et qui sont parmi des lois qui sont à l'avant-garde dans le monde, les acquis en ces matières, tout en étant conscients que, compte tenu de la réalité de ce phénomène, nous ne pourrons y arriver dans le cadre d'accords internationaux parce que la technologie et la méthodologie utilisées pour faire ce type de commerce ne nous permettent pas, sans ces accords internationaux, de préserver l'intégrité de nos lois. Alors, ça, c'est l'objectif.

Il faudra aussi, bien sûr, ajuster certaines de nos lois, et il faut le faire en partenariat avec d'autres pays parce que tout seul, ça ne sert à rien. C'est-à-dire, encore une fois, c'est un commerce sans frontière, sur le fil...

M. Payne: Bien, oui et non.

M. Perreault: Bien, beaucoup, beaucoup.

M. Payne: Je te donne un exemple...

M. Perreault: Il peut y avoir un commerce local, mais, je veux dire, on sait que le potentiel, lui, il est au-delà des frontières. Moi, ce que je veux juste dire là-dessus, c'est qu'il y a actuellement certaines lois qui devront être revues. J'ai donné l'exemple tantôt qu'il faut prévoir c'est quoi, une signature électronique, bon, bien, c'est essentiellement notre Code civil, j'imagine, qui va prévoir... c'est à l'intérieur du Code civil qu'on va devoir avoir des dispositions pour prévoir quand une signature électronique est considérée comme légalement acceptable, réelle, légale, que ce soit pour une entreprise ou pour un particulier. Est-ce que c'est le fait tout simplement de mettre sa carte de guichet? C'est-u un contrat? Est-ce que c'est plus que ça? Qu'est-ce qui fait qu'une signature est vraiment une signature?

Alors, j'ai indiqué tantôt que... Alors, nous, on n'a pas nécessairement à ce moment-ci le sentiment qu'on va devoir modifier les lois de l'Office si on souhaite préserver... Évidemment, si un jour l'ensemble des pays du monde devaient s'entendre pour dire qu'on ne s'occupe pas de protection des consommateurs, bien là nos lois deviendraient caduques, mais on pense plutôt qu'on va être de ceux qui, avec d'autres, vont convaincre les partenaires des divers pays que la civilisation passe, au contraire, par la prise en compte des intérêts des consommateurs dans le cadre de ces nouvelles technologies. Et, à date, d'ailleurs, l'esprit avec lequel les pays occidentaux abordent ça, notamment en Europe, c'est d'essayer de faire en sorte que la technologie utilisée soit neutre par rapport à ce que j'appellerais le corpus des lois. Autrement dit, c'est qu'on puisse avoir des lois et des ententes qui tiennent le coup indépendamment de la technologie utilisée.

Alors, qu'on fasse un contrat verbal, qu'on fasse un contrat écrit, qu'on fasse un contrat électronique, les lois qui régissent ces choses-là devraient être préservées. C'est l'esprit avec lequel les gens travaillent, mais en même temps on est dans un domaine où plus que jamais... déjà il y avait des formes d'harmonisation, mais où plus que jamais cette harmonisation va devoir se faire puis, en plus, selon des technologies qui permettent aux gens de faire plein d'activités sans que personne en ait ni la moindre idée ni la moindre conscience. Alors, c'est là que ça suppose le développement d'un appareillage qu'on ne maîtrise pas encore totalement, je le dis bien franchement.

Le Président (M. Boulianne): Merci beaucoup, M. le ministre. M. le député de Vachon.

M. Payne: Les conséquences sont intéressantes, mais ce n'est pas tout à fait vrai qu'il n'y a plus de frontières. Quand j'achète des livres aux États-Unis, je paie mes taxes d'accise à Ottawa à chaque fois. Ils ajoutent la taxe, ils collectent pour nous même si j'achète en ligne. Tandis que, si j'achète à l'extérieur du Canada, ça varie, l'application de la loi. Alors, le législateur doit être assez vigilant, puis Ottawa est vraiment vigilant lorsque ça arrive pour contrôler l'arrivée des produits de l'extérieur du pays, notamment les États-Unis. Je vais vous montrer des factures, par exemple...

M. Perreault: Oui, d'accord. Vous avez raison, mais, M. le député, on pourrait prendre plein d'autres exemples où ça ne passera jamais par la frontière canadienne.

M. Payne: Non, je te donne une illustration où c'est inégal, l'application de...

M. Perreault: Mais quelqu'un peut acheter ici, en ligne, un billet d'avion entre Bombay et Singapour, prendre livraison à l'aéroport de Bombay, ça ne sera jamais passé à l'intérieur de la frontière...

M. Payne: C'est ça. Non, je te donne un exemple où c'était appliqué inégalement, ce que...

Le Président (M. Boulianne): Est-ce que vous avez d'autres questions, M. le député?

M. Payne: Non, c'est bien.

● *(15 h 40)* ●

Le Président (M. Boulianne): C'est bien? Merci, M. le ministre. Alors, M. le député de Notre-Dame-de-Grâce, vous avez la parole.

Application des lois en matière de commerce électronique

M. Copeman: Merci, M. le Président. Bien, juste pour peut-être enchaîner un petit peu, ce genre de phénomène existe déjà un peu avec, j'imagine... mais, moi, j'ai toujours trouvé ça intéressant et fascinant comment, quand on achète quelque chose par une carte de crédit, en personne, il faut signer, mais, par contre, on peut acheter soit par téléphone, soit par Internet, et il y a comme un vide, il n'y a personne qui exige une signature. L'achat par téléphone est de plus en plus populaire, l'achat par Internet devient de plus en plus populaire et va devenir, j'imagine, amazon.com, et ainsi de suite. Quelles sont les exigences de la loi actuelle là-dessus quand on achète à distance? Est-ce que c'est le Code civil du Québec qui prévaut? Et comment... Présentement, on sait qu'il y a des exemples où une signature n'est pas faite physiquement, soit par téléphone ou par Internet, est-ce que c'est un détournement des lois actuelles ou on ferme les yeux, comme on dit en anglais, «we turn a blind eye»? Comment ça marche?

Le Président (M. Boulianne): Merci, M. le député. Alors, M. le ministre, si vous voulez répondre, s'il vous plaît.

M. Perreault: Bien, il faut se rendre compte que tout ça s'est développé à un rythme très rapide au cours des dernières années et que ce qu'on appelle au sens strict... Ça s'est d'abord développé au niveau des transactions bancaires, les transactions bancaires locales. Elles ont pris après ça une dimension internationale, mais on remonte à peine, même pas... Est-ce qu'on remonte à plus de 10 ans? Je ne suis même pas certain, du point de vue des transactions internationales. Et, dans le cas du commerce lui-même, c'est tout récent. Maintenant, en principe, les lois du Québec s'appliquent, la question est: Peut-on et comment peut-on les faire appliquer? Et, d'autre part, qu'est-ce qui se passe lorsque, dans certains cas, ces lois entrent en contradiction avec d'autres lois? Bon.

Alors, tant et aussi longtemps qu'il s'agissait de transactions entre un consommateur québécois et son institution bancaire au Québec, au Canada, bien, je veux dire, c'est à l'intérieur d'un système où les lois sont prévues et où les institutions financières en question sont soumises au corpus des lois existantes au pays. À partir du moment où on en sort, bien là on tombe avec des règles qui sont des ententes internationales, des accords internationaux qui sont en partie régis par des accords entre pays, en partie sont le résultat d'ententes commerciales entre institutions, et ce phénomène s'est accéléré et va en s'accélérant.

Alors, peut-être que Mme Fontaine pourrait vous donner plus de détails.

Le Président (M. Boulianne): Est-ce que, Mme Fontaine, vous voulez ajouter quelque chose? Au lieu de l'écrire, est-ce que vous voulez nous le dire?

M. Perreault: Oui, oui, allez-y donc.

Mme Fontaine (Nicole): Bien, effectivement, la question est tout à fait cruciale, parce que présentement, si on regarde les Québécois qui utilisent le Net et qui magasinent sur le Net, dans une grande proportion encore, ils vont surtout comparer les prix, examiner, ils vont regarder les sites autant québécois que dans d'autres pays, principalement américains parce que ce sont les sites qui, à ce jour, sont les plus conviviaux sur le plan commercial présentement, mais, ailleurs dans le monde, ça va se développer très vite aussi.

Et ce qu'il faut voir aussi, c'est que présentement, toutes proportions gardées, je me trompe probablement de quelques points de pourcentage, mais à peu près 80 % des achats faits par les Québécois qui achètent en ligne sont faits ailleurs qu'au Québec, ils sont faits auprès d'entreprises principalement américaines, mais ailleurs. Donc, ça, ça va augmenter de beaucoup encore dans les années qui viennent, mais on voit que présentement — et toutes les études le montrent, l'étude récente du CEFRIO, entre autres, montre ça — les Québécois qui achètent achètent principalement d'entreprises qui sont à l'extérieur du Québec. Alors, la question se pose beaucoup de quelles lois s'appliquent.

Autres données que je vous donne aussi, les derniers chiffres américains sur le nombre de plaintes des consommateurs qui achètent en ligne sont les suivants: Une plainte sur cinq reçues dans les agences de protection du consommateur aux États-Unis — il y en a une cinquantaine d'agences gouvernementales — une plainte sur cinq, dorénavant, c'est une plainte d'un consommateur qui se plaint d'un achat fait en ligne. C'est énorme. C'était rien il y a quelques années, mais là c'est une sur cinq.

Le Président (M. Boulianne): Merci, Mme Fontaine. M. le député de Notre-Dame-de-Grâce.

M. Copeman: Vous allez excuser mon ignorance profonde de la loi québécoise actuelle, est-ce qu'un contrat entre un consommateur et un commerçant, sans signature, est valable au Québec?

M. Perreault: Oui.

M. Copeman: Il l'est. On n'a pas besoin nécessairement de signer au moment où on se parle, on peut faire beaucoup de transactions sans signature.

Le Président (M. Boulianne): M. le ministre, vous voulez répondre?

M. Perreault: Oui, oui. Je pense qu'il y a plusieurs situations où ça peut se présenter où on n'a pas besoin de signature. Je donne l'exemple... juste les transactions bancaires, par exemple. Il y a aussi des contrats qui peuvent intervenir à distance. La loi reconnaît plein de façons de faire des contrats.

M. Copeman: Il s'agit, j'imagine...

M. Perreault: Mais, à chaque fois...

Le Président (M. Boulianne): S'il vous plaît. M. le ministre, continuez.

M. Perreault: Cela dit, lorsqu'on fait affaire au Québec entre deux parties, bien les deux parties sont soumises aux lois du Québec. Le problème, c'est à partir du moment où on fait affaire Québécois, que ce soit une entreprise ou un individu — dans le cas présent, des consommateurs, des individus — avec des entreprises dans d'autres pays qui ne sont pas soumises aux mêmes lois, dans le contexte où des accords internationaux n'existent pas encore pour couvrir toutes ces situations. Règle générale, ils existent très peu. Au moment où on se parle, tout le monde y travaille, mais il n'existe pas vraiment encore des accords qui couvriraient ces situations, d'autant plus qu'il y a des philosophies en présence où, dans certains cas, on considère que l'industrie devrait, par ses propres moyens, s'autoréguler. Alors là, évidemment...

M. Copeman: M. le Président...

Le Président (M. Rioux): Oui. Allez, monsieur.

Attribution d'un contrat se rapportant au commerce électronique

M. Copeman: ...une question sur le marquage des organismes génétiquement modifiés. J'ai lu avec intérêt l'étude faite par Daniel Germain pour l'Office, *Les aliments nouveaux, état de la situation, réglementation et enjeux*.

M. le Président, une dernière chose que j'ai oublié de demander au sujet du commerce électronique, si vous me permettez, avec votre permission. Il y avait un contrat pour M. Vincent Gautrais, contrat négocié pour 20 340 $ au sujet du commerce électronique. Est-ce qu'on pourrait avoir un aperçu de ce contrat-là? Il portait sur quoi?

Le Président (M. Rioux): M. le ministre.

M. Perreault: Mme Fontaine.

Le Président (M. Rioux): Mme la présidente.

Mme Fontaine (Nicole): M. le Président, Me Vincent Gautrais est un docteur en droit spécialisé en commerce électronique dont nous avons requis les services pour nous aider à élaborer l'encadrement, en fait les pratiques commerciales dont on devrait faire la promotion et s'assurer qu'elles deviennent des normes, donc ces pratiques commerciales qui devraient avoir lieu sur le commerce en ligne. M. Gautrais a travaillé avec notre groupe de travail, nous avons fait, je pense, cinq rencontres déjà avec des représentants de l'industrie et des représentants des consommateurs ainsi que des

spécialistes pour arriver à identifier la dizaine de pratiques commerciales dont on veut qu'elles se transforment en normes, et il a bien rempli son contrat.

M. Copeman: Merci.

Le Président (M. Rioux): Bien.

Marquage des organismes génétiquement modifiés

M. Copeman: Alors, sur les OGM, moi, je suis parfaitement conscient que le cadre législatif est encore plus complexe, hein? On parle de divers organismes internationaux, l'OMC, divers traités de libre-échange, et ainsi de suite. Quelle est la position du gouvernement du Québec à l'égard du marquage des organismes génétiquement modifiés?

M. Perreault: Alors, M. le Président, je peux y aller?

Le Président (M. Rioux): Oui, oui, allez, monsieur.

M. Perreault: La question du député est intéressante, M. le Président, parce que... Je ne sais pas si on... Oui? Je suis entendu? Je ne sais pas si... Oui? Ça va? Je peux y aller? Parce que je ne suis pas sûr d'avoir un micro. Ce n'est pas grave.

Le Président (M. Rioux): C'est d'être compris qui est important.

M. Perreault: C'est ça, c'est d'être compris. Voilà. C'est intéressant, la question du député...

M. Copeman: Enregistré aussi, de temps en temps.

M. Perreault: C'est ça, voilà. La question du député est intéressante, puis je voulais être enregistré sur ce que je vais dire. On le dit souvent, c'est une des raisons pour lesquelles notre formation politique croit que la souveraineté du Québec est importante, M. le Président, c'est pour pouvoir, dans le cadre des débats qui s'en viennent, que ce soit en matière de protection du consommateur, que ce soit en matière de développement des nouvelles technologies, être autour de la table pour participer aux discussions et faire respecter nos lois, nos pratiques, nos cultures, nos acquis en ces matières qui sont, on le dit et on le répète, dans bien des cas, à l'avant-garde. Pas toujours, mais dans bien des cas.

Sur la question des aliments génétiquement modifiés, transgéniques, le gouvernement du Québec a participé comme gouvernement, dans le cadre, je pense, de la délégation canadienne, à la rencontre qui s'est tenue à Montréal, et mon collègue — c'était le ministère de l'Environnement qui avait leadership de la délégation du Québec — a clairement exprimé là-dessus l'intérêt du Québec de poursuivre les études menant vers le marquage des prix, donc vers l'information du consommateur en matière d'aliments transgéniques.

● *(15 h 50)* ●

J'ai mis sur pied un groupe de travail qui est à organiser, dans le cadre du prochain congrès de l'ACFAS, au mois de mal prochain, à Montréal, des sessions particulières, des ateliers particuliers pour faire le point sur à la fois l'état d'avancement de la science, l'état d'avancement de nos législations et l'état des pratiques en matière de protection des consommateurs ailleurs dans le monde là-dessus. On sait que l'Europe vient d'annoncer ses couleurs là-dessus. On a vu que le gouvernement canadien, suivant le gouvernement américain en ces matières, et se faisant même le porte-parole du gouvernement canadien à l'occasion de la rencontre, est plutôt réticent à s'en aller dans le sens du marquage des prix. Ce qu'il faut savoir, c'est que ce n'est pas non plus... Je veux dire, il ne suffit pas juste de dire: On est pour le marquage, il faut quand même voir qu'est-ce qu'on marque. Il y a de plus en plus de produits au Canada — en tout cas, des produits de base, notamment dans le domaine de l'agriculture, des céréales — qui ont été génétiquement modifiés. L'état de la science, à savoir c'est-u problématique ou ça ne l'est pas, n'est pas non plus... puis peut-être que cette question ne sera pas réglée avant des années.

Moi, ma préoccupation comme ministre responsable de la protection des consommateurs, c'est la suivante et c'est le mandat que j'ai donné à ce comité: de trouver le moyen de faire l'éducation du public et le point sur l'état de droit en ces matières; et, deuxièmement, de me faire des recommandations en matière de protection des consommateurs. Je pars du principe suivant. Idéalement, et sous réserve de ce qu'on nous dira, le consommateur devrait être informé pour faire un choix judicieux. Mais, en même temps, on n'est pas sans me soulever un certain nombre de problématiques reliées à l'information qui pourrait être donnée sur chacun des produits, et c'est justement l'objet du groupe de travail de faire le tour de ces questions.

De la même façon, à l'Agriculture, donc, il y a un comité interministériel qui réunit des gens de l'Agriculture, de la Protection des consommateurs, de l'Environnement, de la Santé, Recherche, Science et Technologie qui, actuellement, au gouvernement, fait le point là-dessus. Je pense que le colloque de l'ACFAS sera l'occasion de sensibiliser le public, et puis, moi, ce que j'attends, c'est des recommandations, puisque je pense qu'on n'aboutira peut-être pas à des conclusions définitives en ces matières avant encore bien longtemps. La science évolue, les interpellations... Il n'y a peut-être pas de réponse définitive. Moi, ce que j'attends de la part de ce groupe de travail, c'est qu'est-ce qu'on peut raisonnablement faire compte tenu des législations existantes, notamment de l'exemple européen, pour à tout le moins informer le consommateur, pour qu'il puisse poser un choix judicieux.

Mais il y a des gens qui soulèvent qu'une telle approche équivaut, à toutes fins pratiques, à éliminer de nos tablettes tout produit génétiquement modifié. Donc, c'est des débats qui ne sont pas juste des débats de protection des consommateurs, qui sont aussi des débats avec l'agriculture et la science, et je souhaiterais, quelque part d'ici l'automne, que le gouvernement du Québec puisse faire adopter une politique en la matière. Maintenant, on a une partie de la juridiction, on ne l'a pas toute. Là aussi, il y a des discussions avec le fédéral.

Le Président (M. Rioux): M. le député.

M. Copeman: Juste là-dessus, M. le Président, évidemment, c'est un domaine très complexe, comme a signalé le ministre. Mon épouse est généticienne, elle me fait remarquer qu'il y a très peu de choses qui ne sont pas touchées par des effets transgéniques, incluant l'espèce humaine. On a assez joué avec l'être humain que, si on veut aller jusqu'au bout et peut-être exiger le marquage de tout produit, on devrait peut-être le marquer sur le front de chacun des enfants.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Copeman: Non, mais juste avec le «genetic screening» qu'on fait, on a beaucoup altéré le développement de notre espèce avec les informations génétiques qu'on possède. Mais, en effet, le débat est beaucoup plus large, est important pour le consommateur, mais est également très large. À quel pourcentage, des aliments touchés par le développement transgénique... Est-ce qu'on devrait l'inclure dans le marquage? C'est des questions fort intéressantes. J'imagine que c'est intéressant pour le ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation au Québec aussi, parce que, en effet, il y a... En tout cas, il y a beaucoup, beaucoup d'aspects là-dessus. Alors, on attendra avec impatience l'orientation du gouvernement à cet égard et on verra à ce moment-là quel... J'hésite à dire de quel côté on se penche, parce qu'il y a tellement de côtés dans ce débat-là qu'on ne peut pas juste se pencher sur un ou l'autre. Je pense que...

Le Président (M. Rioux): M. le ministre.

M. Perreault: Bien, moi, je vous dirais là-dessus, M. le Président, moi, ma responsabilité et mon préjugé, au départ, est le suivant. Il ne porte pas sur la question de savoir — et je pense que je ne suis pas capable de trancher une telle question — est-ce que c'est souhaitable ou non que les aliments soient génétiquement modifiés, est-ce que c'est un risque ou pas. C'est de l'ordre de la science et ce n'est surtout pas de l'ordre du ministère. Mais j'ai le préjugé suivant, c'est qu'il serait normal que les citoyens et les consommateurs soient informés pour faire des choix judicieux quant à l'avenir de leur personne et de l'humanité. Et ça, c'est l'objectif que je poursuis. Maintenant, comment y arriver? Par le biais du marquage ou de l'étiquetage? Compte tenu de la complexité du phénomène, c'est ce que va tenter de nous dire le groupe d'experts qui a été mis sur pied.

Le Président (M. Rioux): Très bien.

M. Copeman: Juste un dernier mot là-dessus, M. le Président.

Le Président (M. Rioux): Oui, allez, monsieur.

M. Copeman: De façon très personnelle, je dirais que je partage l'orientation du ministre là-dessus.

Le Président (M. Rioux): Bien. M. le député de Frontenac.

Protection dans le cas du commerce itinérant

M. Boulianne: Merci, M. le Président. Alors, c'est un phénomène, moi, qui touche les régions — en tout cas, particulièrement les régions ce temps-ci, l'été — c'est les contracteurs itinérants. Alors, si vous voulez, on nous offre de réparer la toiture, de ramoner la cheminée, de couper les cèdres. Alors, on en a, si vous voulez, énormément. Est-ce qu'à ce chapitre-là vous avez des interventions? Est-ce que le public est bien protégé? Et est-ce qu'on a des recours?

Le Président (M. Rioux): M. le ministre.

M. Perreault: Peut-être Mme la présidente.

Le Président (M. Rioux): Mme la présidente.

Mme Fontaine (Nicole): Oui, il y a des lois qui encadrent le commerce itinérant. Par exemple, une personne qui se fait solliciter chez elle pour réparer son toit, ou déneiger, ou quoi que ce soit a le droit à quelques jours de réflexion pour dire si elle donne suite au contrat ou pas. Aussi, le contracteur ne peut pas exiger des paiements avant d'avoir réalisé les travaux. Ça, il faut que les consommateurs sachent ça, et on fait régulièrement de l'information là-dessus, on a des petits dépliants aussi là-dessus. Il faut aussi que les contrats soient satisfaisants. Généralement aussi, ces entreprises-là doivent détenir un permis de l'Office, et on doit s'assurer de demander que la personne détient le permis de l'Office, auquel cas ça voudra dire que l'Office non pas peut garantir la qualité des travaux, ce n'est pas ça qui est l'intention du permis, mais au moins que la personne, l'entreprise s'est identifiée auprès de l'Office et qu'il y a raisonnablement une bonne foi, une bonne organisation de l'entreprise pour bien livrer les travaux.

Alors, il y a ces ensembles de possibilités là pour les personnes qui se font solliciter par des vendeurs itinérants de toutes sortes. Il faut savoir qu'elle a droit à une période de réflexion et dire: Bien, non, finalement... Et elle ne doit pas payer à l'avance les travaux. Il faut que les travaux soient réalisés, elle ne paie qu'après. Alors, ce sont des mesures qui sont de protection, mais il y a régulièrement des gens qui vont se laisser convaincre de payer un acompte important avant le début des travaux et qui se retrouvent avec des contrats qui sont effectués beaucoup plus tard que la date prévue. Ça, c'est fréquent.

À ce moment-là, il faut contacter l'Office et dénoncer la pratique, et les agents de protection du consommateur, dépendamment des situations qui se présentent, des montants en jeu aussi, vont conseiller les personnes qui sont aux prises avec ces problèmes-là quant à quoi faire dépendamment de qu'est-ce qui est commencé dans les travaux, qu'est-ce que c'est, l'état de la situation, les recours qu'elles ont. Et, très souvent, la personne peut porter plainte, et souvent l'effet dissuasif de porter plainte à l'Office sur le contracteur... La personne va tout simplement envoyer son formulaire de plainte chez le contracteur et une copie à l'Office, et le contacteur, voyant ça,

souvent, va se dépêcher de régler la situation, la plupart du temps à l'avantage de la personne qui se plaint. Mais c'est un secteur, effectivement, où il y a des abus.

M. Boulianne: M. le Président, vous permettez? Le conseil le plus important qu'on pourrait donner à la population devant un contracteur comme ça?

Mme Fontaine (Nicole): Devant un contracteur qui sollicite à domicile comme ça, je pense qu'il faut inciter la population, d'abord, à réfléchir, à ne pas signer sur le coup, à s'informer des références, prendre des références, demander où est-ce que les travaux ont été faits auparavant et contacter les gens, vérifier la qualité des travaux, vérifier auprès de l'Office si le contracturer a son permis. Je pense, généralement, ces trois grands guides là aident beaucoup, mais surtout référer, voir la qualité des travaux, est-ce que le contracteur a été satisfaisant, a fait des travaux satisfaisants ailleurs avant. Et ce n'est pas long, souvent, qu'on va trouver là-dedans lesquels ne sont pas fiables.

M. Boulianne: Merci, M. le Président.

Le Président (M. Rioux): Merci. J'aurais une petite question, mais il faudrait dépasser 16 heures.

M. Boulianne: Vous avez notre consentement.

Le Président (M. Rioux): Mais on a droit à cinq minutes parce qu'on a commencé cinq minutes en retard.

Une voix: C'est ça.

Le Président (M. Rioux): Alors, si les députés étaient d'accord...

M. Boulianne: Cinq minutes.

• *(16 heures)* •

Le Président (M. Rioux): Alors, si les députés étaient d'accord...

Une voix: Cinq minutes.

Privatisation et vente d'eau potable

Le Président (M. Rioux): Alors, M. le ministre, étant donné que vous avez l'énorme responsabilité de protéger les consommateurs par le biais d'outils que l'État s'est donné, c'est-à-dire l'Office de la protection du consommateur, j'aimerais vous demander si vous êtes préoccupé par le phénomène de l'eau. D'abord, je dois vous dire que c'est une propriété collective, l'eau, c'est un patrimoine qui doit appartenir à peu près à tout le monde. On sait qu'avec la mondialisation des économies, et les néolibéraux à travers le monde voudraient bien la privatiser pour en faire une marchandise comme les autres — d'ailleurs, on a déjà commencé à nous vendre ça en petite bouteille pour 200 millions par année, nous, les Québécois — en tout cas, ça porte à réfléchir.

Je voulais vous demander si vous allez vous inscrire dans cette réflexion qui a commencé à travers le monde sur l'éventuelle privatisation de l'eau et sa marchandisation, parce qu'on sait que l'eau, il y a un infime pourcentage, un tout petit pourcentage qui est utilisé à des fins de consommation et que le tiers de l'humanité en manque.

Alors, nous qui sommes un peu chanceux d'en avoir, comment entendez-vous vous inscrire dans cette démarche de réflexion, et surtout, faire en sorte que le Québec soit dans le peloton de tête pour la protection des consommateurs à ce chapitre, parce que l'eau est nécessaire à la vie?

M. Perreault: Bien, je pense que... De la façon dont vous posez la question, je vous renverrais, M. le Président, au prochain congrès de notre formation politique et à la motion de mon propre comté en ces matières.

Non, je pense que, du point de vue de ce qu'on appelle la protection des consommateurs, on n'est pas directement impliqué dans ce qu'on pourrait appeler soit la définition du caractère juridique de l'eau. Est-ce un bien à caractère public ou non. Quant à moi, ça devrait l'être, je ne m'en cache pas, c'est la position que je défends partout. Je crois que l'eau sous toutes ses formes devrait être un bien public, ce qui ne veut pas dire qu'elle ne peut pas être exploitée sous forme de concession ou autre.

Évidemment, lorsqu'elle est exploitée, si vous me souleviez des questions sur les pratiques d'une entreprise particulière en matière d'exploitation de l'eau, là, on pourrait rentrer dans le cadre des pratiques commerciales et de la protection des consommateurs. Si vous me souleviez des questions sur la qualité de l'eau, ce serait peut-être davantage le ministre de l'Environnement.

De fait, je partage vos réflexions, mais je dirais que c'est plus comme membre du gouvernement que j'y travaille que comme ministre responsable de l'Office de la protection du consommateur.

Le Président (M. Rioux): Alors, merci beaucoup. Oui, M. le député.

Position de l'Office sur le crédit à la consommation

M. Copeman: J'aurais une dernière petite question, si vous me permettez, M. le Président, en ce qui concerne le crédit à la consommation. Le rapport du groupe-conseil sur l'allégement réglementaire au premier ministre du Québec a indiqué qu'une consultation menée par l'OPC a révélé qu'en matière de crédit à la consommation, l'ensemble des intervenants considèrent les dispositions légales actuelles dépassées et peu efficaces, compte tenu de l'ouverture des marchés, de la concurrence accrue et du changement de l'attitude des consommateurs à l'égard du crédit. Dans le plan stratégique de l'OPC, on y trouve une référence à cette consultation-là.

Quel est l'état du dossier en ce qui concerne la possible déréglementation de nos règlements en matière de crédit à la consommation?

Le Président (M. Rioux): Deux minutes.

M. Perreault: Vous avez dit «déréglementation»?

M. Copeman: Bien, on indique, en tout cas...

M. Perreault: On est à revoir actuellement... L'Office a un groupe de travail qui est à revoir l'ensemble de cette question. Je pense entre autres, moi, à des préoccupations que j'ai, notamment le crédit aux étudiants. Mais peut-être que Mme la présidente pourrait en parler davantage.

Le Président (M. Rioux): Oui, madame.

Mme Fontaine (Nicole): M. le Président, oui, l'Office est en train actuellement de réviser les articles de sa loi qui régissent le crédit, par exemple, les contrats de crédit, et certains éléments, actuellement, dans cette loi effectivement sont désuets, ont besoin d'être révisés et, pour certains autres aspects, ont besoin d'être renforcés, et ça se situe aussi dans un contexte d'harmonisation des lois entre nos partenaires des autres provinces. Nous sommes à discuter des modalités présentement, au conseil d'administration. Nous devrions être prêts à faire des recommandations là-dessus probablement d'ici deux, trois mois, probablement.

C'est une question fort complexe qui touche différents enjeux, par exemple la question du crédit variable, des taux variables. De plus en plus de consommateurs et d'institutions financières nous demandent de prévoir des instruments plus souples que ce avec quoi on est habitué de travailler, qui sont des taux très fixes et des modalités de paiement très fixes aux 21 jours ou aux 23 jours dépendamment, et les consommateurs, pour plusieurs — ce n'est pas tout le monde — souhaitent des modalités beaucoup plus fixes que ça et des taux plus variables.

Le Président (M. Rioux): Alors, merci beaucoup, Mme la présidente. M. le ministre, j'aimerais vous remercier et remercier les collègues qui vous accompagnent.

Et, moi, j'ajourne les travaux de cette commission à demain, mardi le 18 avril, à 9 h 30, à la salle 1.38 de l'édifice Pamphile-Le May, c'est-à-dire ici même, pour l'étude des crédits de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse de même que de la Commission d'accès à l'information.

Quant aux députés de la commission, je les convoque au 1.94 pour une séance de travail. Merci. Au revoir.

(Fin de la séance à 16 h 6)