



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des relations avec les citoyens**

Le jeudi 19 octobre 2017 — Vol. 44 N° 79

Consultations particulières sur le projet de loi n° 134 — Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation (2)

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

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des relations avec les citoyens

Le jeudi 19 octobre 2017 — Vol. 44 N° 79

Table des matières

| | |
|---|----|
| Auditions (suite) | 1 |
| Option Consommateurs (OC) | 1 |
| Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ) | 9 |
| Mouvement Desjardins | 16 |
| Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) | 24 |
| Conseil canadien du commerce de détail (CCCD) | 32 |

Intervenants

M. Marc Picard, président

Mme Lise Thériault
Mme Monique Sauvé
M. Paul Busque
M. Michel Matte
Mme Catherine Fournier
M. André Lamontagne
Mme Carole Poirier
Mme Karine Vallières

- * M. Christian Corbeil, OC
- * Mme Élise Thériault, idem
- * Mme Sylvie De Bellefeuille, idem
- * M. Michel Gaudette, CCAQ
- * M. Frédéric Morin, idem
- * M. Ian P. Sam Yue Chi, idem
- * M. Hubert Thibault, Mouvement Desjardins
- * M. Philippe St-Aubin, idem
- * M. Guillaume Talbot-Lachance, idem
- * Mme Martine Hébert, FCEI
- * M. Jean-Luc Benoît, CCCD
- * Mme Johanne Héroux, idem
- * M. Thierry Lopez, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le jeudi 19 octobre 2017 — Vol. 44 N° 79

Consultations particulières sur le projet de loi n° 134 — Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation (2)

(Onze heures vingt-neuf minutes)

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

La commission est réunie afin de procéder aux consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 134, Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation.

Mme la secrétaire, y a-t-il des remplacements?

La Secrétaire : Oui, M. le Président : Mme Guilbault (Louis-Hébert) est remplacée par M. Lamontagne (Johnson).

Auditions (suite)

Le Président (M. Picard) : Merci. Ce matin, nous entendrons les groupes Option Consommateurs et la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec.

Je souhaite maintenant la bienvenue aux représentants d'Option Consommateurs. Vous disposez d'une période de 10 minutes pour faire votre exposé. Vont s'ensuire des échanges avec les parlementaires. Dans un premier temps, je vous demanderais de vous identifier et de faire vos commentaires, merci.

Option Consommateurs (OC)

M. Corbeil (Christian) : Christian Corbeil, directeur général d'Option Consommateurs. M. le Président...

Mme Thériault (Élise) : Élise Thériault, conseillère budgétaire et juridique chez Option Consommateurs.
• (11 h 30) •

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Sylvie De Bellefeuille, conseillère budgétaire et juridique chez Option Consommateurs.

M. Corbeil (Christian) : M. le Président, Mme la ministre, Mmes et MM. les députés, je vous remercie de nous donner l'occasion de vous présenter nos observations aujourd'hui. Option Consommateurs est une association sans but lucratif qui a pour mission de promouvoir et défendre les intérêts des consommateurs et de veiller à ce que ces intérêts-là soient respectés, et ce, depuis 1983. Des milliers de gens nous contactent chaque année pour des consultations budgétaires, lorsqu'ils ont des problèmes avec un commerçant ou lorsqu'ils sont membres d'une action collective.

Nous accueillons favorablement les orientations proposées par le projet de loi n° 134. Elles sont nécessaires pour encadrer l'industrie du crédit parallèle, qui exploite la vulnérabilité des consommateurs. Me Thériault et De Bellefeuille vous exposeront, ici, les grandes lignes de nos observations.

Mme Thériault (Élise) : Merci. Donc, le premier sujet dont j'aimerais vous entretenir, c'est le paiement minimum sur les cartes de crédit. Nous nous réjouissons de l'adoption d'une mesure encadrant le paiement minimum requis sur une carte de crédit et le fixant à 5 % du solde. Toutefois, selon nous, la mesure d'implantation progressive qui est proposée doit être révisée.

Lorsqu'une mesure similaire avait été proposée en 2011, nous avons reçu plusieurs commentaires de consommateurs qui craignaient l'impact d'une augmentation de 1 % du paiement minimum. Rappelons que, selon un récent sondage de l'Association canadienne de la paie, 34 % des Québécois vivent d'une paie à l'autre.

L'article 69 du projet de loi propose de fixer à 2 % le paiement minimum pour la première année. Et il est ensuite prévu de l'augmenter de 1 % par an jusqu'à ce qu'il atteigne 5 %. Selon nous, cela devrait se faire plus graduellement, puisque la mesure exige un effort financier beaucoup plus important au cours de la première année qu'au cours des années suivantes. Cela permettrait aux consommateurs les plus à risque d'avoir le temps de consulter les ressources en matière de budget et d'endettement et de prendre des mesures appropriées.

Également, nous croyons que le paiement minimum à 5 % devrait s'appliquer sur tous les contrats conclus après l'entrée en vigueur de la loi. En soumettant les nouveaux contrats à l'application immédiate et complète de l'article 126.1, on évite au nouveau détenteur de carte de crédit de subir une période de transition douloureuse.

On se réjouit de l'interdiction formelle d'augmenter la limite de crédit sans la demande express du consommateur tout comme de l'interdiction d'augmenter cette limite au-delà de la demande du consommateur. Toutefois, la loi devrait interdire également le dépassement tout court de la limite de crédit, ce qui remet en cause la notion même de limite.

Selon notre expérience, ils sont rares, ceux qui savent en tout temps le montant exact du solde de leur carte de crédit. Les gens s'attendent qu'une transaction qui dépasse leur limite soit refusée. Selon ce qui est proposé dans le projet de loi, la limite de crédit pourrait être dépassée sans aucune balise, selon le bon vouloir du prêteur. Cela pose un très sérieux risque pour le consommateur, qui, souvent, ignore qu'il a dépassé sa limite jusqu'à la réception de son état de compte.

Au surplus, la rédaction actuelle de 128.1 oblige les émetteurs de cartes de crédit qui laisseraient les consommateurs dépasser leur limite à ajouter au versement minimum la portion des achats qui excède la limite. Ainsi, de façon tout à fait paradoxale, on entend alléger la charge des consommateurs en augmentant de façon graduelle le pourcentage du paiement minimum exigé, mais, d'un autre côté, on permet d'augmenter le paiement minimum de montants indéterminés qui peuvent aller jusqu'à plusieurs centaines de dollars. Un consommateur qui ne pourrait pas payer son paiement minimum subira des conséquences notamment au niveau de son dossier de crédit. Selon nous, toute opération qui a pour effet de dépasser la limite, à l'exception des intérêts encourus, devrait être refusée.

On se réjouit de l'initiative d'encadrer les programmes de fidélisation. Ça vient confirmer que ce sont des contrats de consommation et non des ententes à titre gratuit. Nous saluons l'interdiction de date d'expiration des unités d'échange. Cependant, si un règlement permettant l'expiration des points en cas d'inactivité venait à être adopté, nous croyons qu'il devrait être au moins aussi généreux que le régime ontarien. Plusieurs consommateurs accumulent leurs points sur une longue période afin d'obtenir des avantages plus intéressants comme des voyages. Nous sommes donc inquiets qu'on permette au consommateur de modifier unilatéralement un élément essentiel du contrat, soit la valeur des unités d'échange, et ce, même de façon rétroactive. Il faut, selon nous, plutôt interdire toute modification unilatérale qui aurait un effet rétroactif.

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Maintenant, concernant l'obligation de vérifier la capacité de remboursement des consommateurs, nous saluons l'introduction de la notion de responsabilisation du prêteur dans ce nouveau projet de loi là. Cependant, notre expérience nous permet d'affirmer que les consommateurs font confiance aux institutions financières quand vient le moment d'évaluer leur capacité de remboursement. Ils sont généralement à ce moment-là dans une situation qui est vulnérable.

Notre recommandation, ce serait que l'obligation d'évaluer la capacité de remboursement, elle s'applique à tous les prêteurs et non seulement à quelques-uns.

Chaque jour, nous rencontrons des gens qui sont surendettés. La vaste majorité d'entre eux vont obtenir leur prêt auprès de banques ou de caisses, pas auprès de prêteurs parallèles. On a rencontré d'ailleurs récemment un consommateur qui avait réussi à obtenir une carte de crédit le lendemain qu'il avait visité un syndic de faillite. Donc, au niveau de l'évaluation de la capacité de remboursement, je pense qu'il y a un travail qui n'a peut-être pas été fait de la bonne façon.

Le projet de loi, en ce moment, prévoit que les commerçants qui doivent respecter des obligations légales de saine gestion de pratiques sont réputés satisfaire à l'obligation de vérifier la capacité de remboursement. Or, dans la pratique réelle, nous, ce qu'on constate, c'est que, dans la réalité, cette évaluation-là, elle est très déficiente. Selon nous, en plus, ces lois-là, ce qu'elles offrent, ce sont des obligations qui sont générales de saine gestion, mais il n'y a aucune obligation d'évaluer la capacité de remboursement et, en cas de défaut de la part de l'institution financière, il n'y a pas de recours qui est offert pour les consommateurs. Donc, pour nous, c'est essentiel que l'ensemble des institutions financières soient soumises à cette obligation-là.

Le scandale qui a pris naissance il y a quelques mois, suite aux révélations de la CBC concernant les pratiques de commerce auprès des grandes banques, pour nous, est une belle illustration de nos craintes. Rappelons que le diffuseur avait reçu plus de 1 000 courriels d'employés et d'anciens employés des cinq plus grandes banques du Canada qui affirmaient que la pression induite qu'ils recevaient pour vendre des produits ou pour atteindre des quotas les incitait à soit violer la loi soit à ne pas respecter les règles de l'art. Le scandale a tellement fait écho qu'il y a actuellement une enquête sur cette question-là. Dans ce contexte, il nous apparaît impensable d'établir une présomption irrefragable à l'effet que les institutions financières respectent réellement et vérifient réellement la capacité de remboursement des consommateurs.

Concernant l'encadrement des redresseurs financiers, on se réjouit particulièrement de ces nouvelles règles-là. Ce sont des services qui sont offerts à des consommateurs au moment où ils sont le plus vulnérables, où ils sont vraiment une cible facile pour ces commerces-là qui ont tendance à offrir des solutions qui peuvent sembler très alléchantes au premier abord, mais qui, dans la réalité, vont souvent plutôt amplifier le problème.

Nous avons cependant certaines inquiétudes quand il s'agit de la notion de services qui peuvent améliorer le rapport de crédit. Beaucoup de consommateurs qui éprouvent des difficultés financières sont soucieux de préserver leur bon dossier de crédit. Le problème, c'est que le fonctionnement du dossier de crédit et des pointages de crédit n'est pas vraiment connu de la part des consommateurs. Ils ne savent pas vraiment comment ça fonctionne.

Sur le dossier de crédit, il faut se rappeler que les cotes de crédit de 1 à 9 qui sont attribuées à chaque paiement le sont en fonction de la date de paiement. Alors, par exemple, une dette qui est en recouvrement, qui est notée 9, qui est la pire note qu'on peut avoir, elle va rester au dossier même si le consommateur paie la dette en entier. Alors, quand un redresseur financier dit : Quand vous faites affaire avec nous, on va améliorer votre dossier de crédit, ça ne peut pas vraiment être vrai. Donc, ce sont vraiment, pour nous, des représentations qui sont fausses et qui sont trompeuses, et même prétendre pouvoir le faire, à notre avis, est quelque chose qui est faux. Christian.

M. Corbeil (Christian) : Oui. Nous réitérons notre appui au projet de loi n° 134. Nous croyons qu'en s'attaquant aux pratiques prédatrices qui touchent les consommateurs vulnérables les législateurs font un pas dans la bonne direction, mais, cependant, il reste encore beaucoup de travail à faire. D'autre part, si des entreprises peuvent offrir des crédits coûteux, c'est parce qu'elles répondent à un besoin présent sur le marché. Les grandes institutions financières se sont désintéressées aux petits prêts, de sorte qu'il est très difficile pour les ménages à faibles... à revenus modestes de trouver du crédit à

la consommation à faible coût. D'autre part, le taux d'endettement des ménages a maintenant dépassé le seuil des 167 %. Nous sommes très inquiets par rapport à cette situation. Il sera primordial de se pencher rapidement sur les vraies causes du surendettement.

Finalement, nous tenons à souligner l'importance d'adopter, pour l'avenir, une terminologie technologiquement neutre afin que les utilisateurs de tous les modes de paiement bénéficient de la même protection. Merci de votre attention.

• (11 h 40) •

Le Président (M. Picard) : Merci. Nous allons procéder, pour la période d'échange, avec Mme la ministre. Vous disposez de 16 minutes.

Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel) : Merci, M. le Président. Vous me permettez évidemment de souhaiter la bienvenue à M. Christian Corbeil, Mme De Bellefeuille et Mme Élise Thériault, sans lien de parenté, évidemment. Bienvenue en commission parlementaire. Je suis très heureuse de pouvoir vous entendre ce matin. Évidemment, Option Consommateurs, je dirais presque que nous sommes les meilleurs nouveaux amis qu'on ne peut pas avoir, le ministre qui est responsable de la protection des consommateurs et Option Consommateurs, qui travaille tous les jours avec les consommateurs.

Dans votre mémoire, bon, vous avez parlé de votre mission. Vous offrez des services de consultation budgétaire et des séances d'information. Donc, j'imagine que vous avez certainement vu plusieurs cas qui ont le mérite d'être traités dans le projet de loi, qui sont devant nous, auxquels on apporte des réponses.

Je vais vous dire ce qu'on a dit aussi hier en commission : C'est que là vous avez une portion du projet de loi qui avait été déposé en 2012, le projet de loi n° 24, et c'est la première étape d'une révision de la loi pour mieux protéger les consommateurs. Donc, éventuellement, il y aura la suite et, évidemment, comme ministre responsable de la Protection du consommateur, à partir du moment où il y a des cas qui sont portés à mon attention, mon devoir, c'est de me demander et de travailler avec l'OPC et nos différents partenaires, qu'ils soient de la partie du monde des affaires ou la protection du consommateur, comment on peut mieux protéger les consommateurs.

Donc, j'aimerais ça vous entendre, parce que vous n'en avez pas parlé, mes collègues aussi ont des questions à poser sur le fait qu'il y a quand même des entreprises qui offrent du crédit à coût élevé, très élevé, ce qu'on appelle deuxième chance au crédit, parce que j'imagine que vous devez en voir, ou il y a des compagnies qui disent qu'il n'y a pas d'évaluation de leur historique de crédit à partir... tu sais, la deuxième chance au crédit, qui est du crédit à coût très élevé. J'aimerais ça que vous m'en parliez un peu plus.

Le Président (M. Picard) : Me De Bellefeuille.

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : En fait, ce qui nous inquiète vraiment, c'est l'absence d'évaluation de la capacité de remboursement et l'absence d'évaluation du dossier de crédit. Comme vous l'avez mentionné, effectivement, il y a beaucoup de ces entreprises-là qui... et, dans les dernières années, je vous dirais, on en voit même qui font de la pub dans le métro. Nous pensons que le projet de loi qui a été déposé a quand même plusieurs éléments qui vont permettre d'encadrer davantage ces commerces-là, d'une part en mettant, par exemple, les frais de... c'est déjà prévu dans la loi, mais les frais de courtage, par exemple, qui doivent être inclus dans les taux d'intérêt. C'est déjà dans la LPC, mais visiblement ce n'est pas le cas dans bien des contrats que nous, on a vus. Alors, le fait d'encadrer davantage et d'interdire les courtiers d'obtenir de l'argent directement du consommateur, ça, je pense que ça va être un frein à ce genre de pratique là et ça va justement permettre d'aider ce genre... les consommateurs de voir les coûts réels de ce type de prêt là.

L'obligation d'évaluer la capacité de remboursement aussi, je pense, va également être importante. Nous pensons par contre qu'il y a toujours le petit risque que... Tel que rédigé, l'article prévoit que, quand on fait une évaluation, on est réputé avoir fait une bonne évaluation. Nous, notre crainte, c'est que malheureusement, malgré l'évaluation, on prête quand même, même si le prêt est manifestement déraisonnable. Alors, à ce niveau-là, si c'est possible d'ouvrir un peu la porte à des recours en cas d'abus de la part des prêteurs, je pense que ce serait quelque chose qui serait bienvenu.

Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel) : Parfait. Merci.

Le Président (M. Picard) : Mme la ministre.

Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel) : Je pense que la députée de Fabre voudrait...

Le Président (M. Picard) : Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci, M. le Président. Alors, bienvenue. Alors, bonjour à vous. Très intéressant, votre mémoire, M. Corbeil, Mme De Bellefeuille, Me Thériault.

Je suis très sensible à votre appui à plusieurs règles qui ont été proposées et particulièrement les règles qui permettent l'actualisation face aux nouvelles pratiques commerciales. Je regardais un peu les chiffres les plus récents par rapport au commerce en ligne, et c'est phénoménal, comme évolution, l'achat par Internet. Je regardais les derniers chiffres, écoutez, on parle de 3 000... on parle de plus de 30 %, en fait, des adultes québécois qui achètent sur Internet, un bond à chaque année de plus de 20 %. Alors, c'est une réalité à laquelle on doit faire face. Et, honnêtement, bien sûr que le projet de loi fait face à cette modernisation de nos pratiques.

Alors, j'aimerais que vous nous fassiez un petit peu un état de situation, parce que je sais que ça vous préoccupe, la situation des acheteurs, des consommateurs sur Internet. J'aimerais que vous expliquiez un petit peu les témoignages, les situations des gens, au bénéfice, donc, des gens qui nous écoutent.

Le délai d'annulation. On achète un item sur l'Internet, on reçoit le relevé de carte de crédit, et puis le montant est déjà perçu, alors qu'il n'y a pas de délai d'annulation. Alors, je sais que vous êtes très sensible à ça et vous souhaitez qu'il y ait une échéance pour faire en sorte, entre autres, qu'il y ait un sept jours qui s'ajoute pour permettre justement, là, l'annulation. Parlez-moi un peu... Est-ce que c'est à ce point important de voir à corriger le tir?

Le Président (M. Picard) : Me Thériault, allez-y.

Mme Thériault (Élise) : Pour l'année dernière seulement, on a été en contact avec plusieurs dizaines de consommateurs qui ont été victimes notamment de fraude sur Internet. On parle de la fraude des échantillons gratuits, où les gens s'abonnaient ou entraient leur numéro de carte de crédit pour payer seulement les frais de livraison, qui étaient censés être de quelques dollars, et se retrouvaient malgré eux abonnés à des petits pots de crème qui arrivaient mensuellement pour plusieurs centaines de dollars. Et, à l'heure actuelle, la loi prévoit qu'on doit s'adresser au créancier ou au commerçant pour faire annuler un contrat dans un certain délai, qui est soit à partir du moment où vous avez reçu votre courriel de confirmation soit à partir du moment où vous recevez les choses et vous vous rendez compte que ce n'est pas ce que vous avez commandé. Le problème, c'est que, souvent, les gens se rendaient compte de la fraude après l'expiration de tous ces délais-là, au moment où ils recevaient leur état de compte, et donc c'était impossible pour eux de pouvoir faire la résolution du contrat dans les temps, et ensuite ils perdaient, donc, le recours à la rétrofacturation, qui est le fait de s'adresser à la carte de crédit pour demander de se faire rembourser les sommes qui ont été injustement prises.

Donc, en rajoutant ce délai-là, on permet aux gens qui ne sont pas capables de rejoindre le commerçant, soit parce qu'il est un fraudeur ou soit pour une autre raison, par exemple, parce qu'il a fermé ses portes, ou, aux gens dont le commerçant refuse d'effectuer un remboursement, on leur permet de résoudre leur contrat, d'accéder à la rétrofacturation, même s'ils ont dépassé les délais qu'il y avait précédemment, en ajoutant un délai qui est à partir de la réception de l'état de compte. Et ça, c'est vraiment important, parce que beaucoup de gens se voyaient privés d'un recours parce qu'ils se rendaient compte seulement au moment de la réception de leur état de compte que ce qu'ils vivaient n'était pas ce qu'ils avaient conclu comme contrat.

Mme Sauvé : Dernière question rapidement, vous avez parlé particulièrement de la situation de fraude : Est-ce qu'il y a d'autres situations qui nécessiteraient l'ajout du sept jours? Est-ce qu'il y a d'autres éléments de situation?

Mme Thériault (Élise) : Oui, tout à fait. Il y a des commerçants, par exemple, qui peuvent refuser de faire le remboursement parce que vous prétendez, par exemple, que ce que vous avez reçu, ce n'est pas ce que vous aviez commandé. Bien, à ce moment-là, vous pourriez avoir ce délai-là. Si le commerçant refuse de vous rembourser pour une autre raison, parce que ça peut arriver surtout avec les achats sur Internet, les commerçants sont à l'étranger, peuvent dire que, pour une raison ou une autre, votre prétention, elle est fautive, bien, à partir du moment où vous recevez votre état de compte ou s'il y a une erreur de facturation et vous vous en rendez compte à l'état de compte, bien, vous pouvez recourir à la résolution et ensuite garder votre droit à la rétrofacturation.

Mme Sauvé : Ça nous donne une bonne idée du portrait. Merci.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède maintenant la parole à M. le député de Beauce-Sud.

• (11 h 50) •

M. Busque : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, mesdames et messieurs, représentants d'Option Consommateurs, c'est un plaisir de vous avoir parmi nous aujourd'hui. Un dossier très important et très intéressant qu'est, bien entendu, l'accès au crédit.

Alors, on sait qu'aujourd'hui... et ma collègue de Fabre vient d'en parler, on parle du commerce par Internet, on sait que l'achat est très facile et facilité de toutes sortes de façons et de toutes sortes de nouvelles façons également. Alors, on connaît l'essor que les ventes en ligne ont connu et qui continuent d'aller dans un sens où est-ce que c'est exponentiel. On connaît aussi, on sait aussi que l'accès au crédit en tant que tel est quelque chose qui était... qui est aujourd'hui beaucoup plus facile que ça pouvait l'être il y a quelque temps. J'aimerais... je sais qu'il y a une partie, vous en avez parlé un peu dans votre présentation du début, mais, si on se réfère au début ou si on remonte au début, au niveau de l'accès au crédit et justement l'évaluation de la capacité de rembourser ou la capacité de... ou le niveau de crédit accordé, je sais que c'est un des points qui est sensible pour vous, j'aimerais vous entendre plus précisément sur ce point-là plus précis qui, je pense, là, est à l'origine, là, de certaines autres situations, là, qui peuvent survenir par la suite.

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Oui. Bien, en fait, ce qu'on remarque, c'est que le crédit est accordé très, très facilement. On parle, dans le projet de loi, on s'attaque surtout aux cartes de crédit. Il y a les marges de crédit aussi qui sont un problème. Beaucoup de marges de crédit sont accordées. On remarque, par exemple, les marges de crédit étudiantes, qui peuvent être à des plafonds qui peuvent être très, très élevés, selon le type d'études que font les étudiants, parce qu'on dit : Vous allez être avocat, vous allez être médecin plus tard, vous allez être riche. Donc, c'est problématique parce que ces gens-là se retrouvent par la suite avec des dettes très, très élevées.

Même au niveau des hypothèques. Je sais que ce n'est pas couvert par le projet de loi actuellement, mais, au niveau des hypothèques, au niveau des banques, au niveau des caisses, de façon générale, souvent, on va dire qu'une hypothèque est une bonne dette, dans la mesure où il y a un actif qui vient contrebalancer le passif, et généralement la dette est plus petite que — du moins, c'est ce qu'on souhaite toujours — le montant hypothécaire qui est attribué. C'est vrai sur papier.

Maintenant, pour le ménage qui a de la difficulté à faire ses paiements hypothécaires, c'est un problème. Même si, sur papier, il est solvable, s'il n'arrive pas à faire ses paiements hypothécaires, il se retrouve dans une situation qui est très pénible. Et ce n'est pas parce qu'on met une pancarte «À vendre» demain matin qu'on va vendre nécessairement tout de suite et au prix que l'on souhaite. Donc, ça aussi, c'est quelque chose qui est problématique.

Je pense qu'il y a vraiment une importance de revoir l'ensemble des règles qui touchent le crédit justement parce que, selon nous, le constat qu'on fait, c'est que malheureusement beaucoup d'institutions financières prêtent trop sans tenir compte de la réelle capacité de remboursement des consommateurs.

Mme Thériault (Élise) : Si je peux me permettre d'ajouter... Si je peux me permettre d'ajouter également : historiquement, les banques et les caisses, les institutions financières traditionnelles s'intéressaient davantage aux petits prêts qui requièrent plus d'enquêtes, si on veut. Si on voulait un prêt de 5 000 \$, 10 000 \$, on pouvait aller à notre institution financière. Maintenant, si vous requérez en bas de 15 000 \$, et parfois même en bas de 20 000 \$, on vous envoie directement à une carte de crédit, laquelle n'a pas vraiment d'évaluation. On voit des vendeurs de cartes de crédit dans des kiosques dans les événements sportifs, dans les centres d'achat. Vous remplissez une feuille rapidement sur le coin d'une table, on vous donne un t-shirt, une casquette, fini, c'est ça, votre évaluation. À moins que vous ayez fait faillite la semaine passée, vous allez l'avoir, votre carte de crédit.

Donc, avant, vu qu'il y avait des outils de paiement qui étaient offerts ou des outils de crédit qui étaient offerts par les institutions financières, qui permettaient de combler les besoins, il y avait une évaluation un petit peu plus approfondie, insuffisante, selon nous, mais un peu plus approfondie, qui était faite, que ce qui est fait maintenant dans le cadre de la vente de cartes de crédit. Ça, c'est certain.

M. Busque : Je vous remercie.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède maintenant la parole à M. le député de Portneuf. Trois minutes.

M. Matte : Merci, M. le Président. Je suis très heureux de vous entendre ce matin puis je vous félicite, là, sur la préparation, là, des notes et surtout les réponses que vous donnez. C'est clair. Compte tenu qu'il me reste trois minutes, puis je ne veux pas dépasser mon temps limite ou comme je ne veux pas dépasser ma marge de crédit sur ma carte aussi, je vais être bref.

Je sais que le contexte change, on est en 2017, puis beaucoup de situations nous amènent à se questionner sur une possibilité d'augmenter le dépassement de la limite de crédit. Mais, si on le fait, c'est dans un contexte, puis on veut très bien l'encadrer.

Selon vous, puis, dans votre préambule, vous n'avez jamais... ou je ne l'ai pas entendu, ce serait quoi, pour vous, la limite de crédit qui pourrait être acceptable? Puis ce que j'ai compris, c'est que vous dites que, si jamais on doit accepter le dépassement, bien, il ne faudrait pas que ce soit inclus dans le minimum à rembourser le mois suivant, mais que ça fasse partie, là, d'un tout. En tout cas, j'aimerais ça que vous puissiez me clarifier ces deux situations-là.

Mme Thériault (Élise) : Dans un premier temps, la limite acceptable, je ne crois pas qu'il y ait un chiffre qu'on puisse donner parce que ça va vraiment dépendre de chaque personne, et de sa situation financière, et de sa capacité de remboursement, d'où l'intérêt de demander que chaque personne ait une évaluation personnalisée de sa capacité de remboursement. Parce que votre situation, ce n'est pas la même que la mienne ni que celle de quelqu'un d'autre dans la salle ici, donc je ne peux pas dire pour une limite x.

Par contre, pour la possibilité de dépasser, notre position est à l'effet qu'on ne devrait jamais pouvoir dépasser notre limite de crédit, à moins d'appeler et de demander une augmentation de notre limite. J'ai entendu hier, j'ai écouté les débats qui ont été faits avec l'Union des consommateurs, j'ai entendu dire : Mais, si j'ai une urgence, un frigo que j'ai besoin... Bien, il est possible d'appeler pour demander une augmentation dans un cas d'urgence, ce n'est pas très long ni très compliqué à faire. Par contre, si j'ai besoin d'un frigo aujourd'hui, et que je ne sais pas que ma carte de crédit, il me reste peut-être 100 \$ sur ma limite, et que je vais acheter un frigo de 500 \$, si, le mois prochain, j'ai un 400 \$ qui est ajouté sur mon paiement minimum et que j'ai de la difficulté à payer ce paiement minimum là parce que, justement, je suis toujours au bord de ma limite, bien, la personne qui va être dans cette situation-là va être directement poussée vers la faillite. C'est une aberration pour cette personne-là d'avoir un paiement minimum qui va être augmenté d'autant, et il y aura des conséquences sur son dossier de crédit parce qu'elle n'est pas capable de faire son paiement. Et, en plus, la plupart des cartes de crédit vont donner une pénalité quand vous ne faites pas votre paiement minimum, donc vous allez avoir une augmentation de votre taux d'intérêt, ce qui va vous enfoncer encore davantage dans l'endettement.

Le Président (M. Picard) : Merci, Me Thériault. Il reste 15 secondes, ça fait que...

M. Matte : À la prochaine.

Le Président (M. Picard) : Merci, M. le député de Portneuf. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Marie-Victorin, 10 minutes.

Mme Fournier : On aurait pu me faire un prêt de 10, 15 secondes restantes, je n'aurais pas demandé beaucoup d'intérêt.

Merci, M. le Président. Bienvenue parmi nous, en commission parlementaire, aujourd'hui. Merci de vous être déplacés, c'est très apprécié. Merci pour votre présentation.

Vous l'avez abordé très brièvement tout à l'heure, mais ce n'est pas dans votre mémoire, et on a eu plusieurs représentations hier, notamment de la Chambre des notaires, qui nous ont abondamment parlé de la question des hypothèques parapluies. Puis je me demandais : Est-ce que vous l'avez chiffré? De quelle façon ça participe, le recours aux hypothèques parapluies, à l'augmentation de l'endettement des ménages québécois?

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : On n'a pas fait d'étude qui chiffre à ce niveau-là, on a plus regardé plutôt le niveau de la problématique que ça peut représenter pour les consommateurs. Il y a quand même quelque chose d'inéquitable avec les hypothèques parapluies parce que, si, par exemple, vous avez une carte de crédit ou votre conjoint a une carte de crédit auprès de la même banque, votre carte de crédit, elle est couverte par l'hypothèque. Normalement, l'équité voudrait que le taux d'intérêt soit inférieur puisque, quand même, ça demeure un prêt garanti, alors que, dans la réalité, ce n'est pas le cas. Et, d'autre part, vous pouvez vous retrouver avec des conjoints... des dettes conjointes, par exemple, dans le cas des hypothèques conjointes, où il y a des dettes qui sont engagées par l'autre partie sans même que l'autre le sache. Et, lorsqu'on arrive, par exemple, ensuite pour vendre la maison, bien là il faut aussi régler la carte de crédit de monsieur alors que madame n'est pas au courant ou vice versa. Donc, ça peut poser des situations qui sont difficiles à ce niveau-là également.

Mme Fournier : Merci. Mais est-ce que vous appuyez, au fond, les recommandations de la Chambre des notaires pour assujettir les hypothèques parapluies à la Loi de la protection des consommateurs?

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Oui.

Mme Fournier : Oui? O.K. Super. Vous n'en parlez pas non plus dans votre mémoire, j'imagine, parce que ce n'est pas présent dans le projet de loi, mais toute la question de la sollicitation sur les campus, sur les cégeps, dans les universités... Ça avait été discuté lors de l'étude du projet de loi n° 24 en 2011. Donc, j'imagine que vous avez une opinion là-dessus, puis j'aurais aimé vous entendre sur cette problématique-là particulière.

Mme Thériault (Élise) : Bien, c'est certain qu'en 2011 on était d'accord avec les dispositions qui visaient à interdire la sollicitation dans les campus universitaires et a fortiori dans les cégeps puisqu'il y a des mineurs qui fréquentent le cégep. Maintenant, on n'en a pas parlé parce que ce n'est pas dans le projet de loi actuel, mais c'est clairement quelque chose qui nous interpelle. Et de voir les pratiques des institutions financières qui vont sur les campus pour offrir des cartes de crédit, qui vont dans les campus pour solliciter les jeunes, pour leur donner des marges, ma collègue l'a dit tantôt, selon le domaine d'études, vous allez être riches et vous pouvez... On rencontre, en consultation, souvent, des étudiants qui sont très endettés et qui ont des grosses marges que même un adulte qui travaille à temps plein ne sera pas capable d'obtenir.

Mme Fournier : Vous avez tout à fait raison parce que même les institutions financières laissent miroiter justement aux étudiants dans certains domaines d'études, par exemple le droit, qu'ils sont capables d'avoir une marge de crédit, par exemple, de 100 000 \$, alors que, pourtant, dans la réalité, il y a plusieurs avocats qui ne font pas 100 000 \$ par année, très loin, très loin de là. Alors, ça laisse vraiment miroiter de fausses promesses. Puis, en ce sens-là, est-ce que vous trouveriez nécessaire que le législateur intervienne pour imposer une limite à la marge de crédit qui pourrait être accordée aux étudiants en fonction de leur domaine d'études ou carrément interdire ce genre de pratique là?

• (12 heures) •

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Bien, je pense qu'avec une obligation de vérifier la capacité de remboursement, ça vient, un peu, déjà, encadrer de façon peut-être un peu large. Mais, effectivement, le fait d'interdire ce genre de pratique là, je pense qu'on ne peut qu'être favorables à ça, tout à fait.

Mme Fournier : Puis comment vous verriez ça dans l'application?

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : La question est bonne. On n'a pas penché sur un projet d'article là-dessus. Je suis certaine que les juristes de l'État ont quand même beaucoup d'imagination aussi pour pondre un tel article. Mais ça devient... Le problème, c'est d'évaluer la capacité de remboursement au moment où l'emprunt se fait, pas au moment où... ce qu'on va avoir plus tard. Parce qu'il n'y a jamais de certitude. Une personne peut compléter des études en droit ou en médecine et finalement faire tout à fait autre chose, ou même travailler et ne pas avoir des salaires mirobolants. Alors, c'est sûr qu'un domaine d'études n'est pas garant d'un revenu précis à venir, tout à fait.

Mme Fournier : Oui, tout à fait. Merci. Sur la question de l'augmentation du seuil minimal, là, de remboursement, vous dites : «Nous croyons qu'il faut faire savoir aux consommateurs que le paiement minimal de leur carte sera augmenté de [tant dans] la prochaine année...» Comment vous verriez ça, encore une fois, là, dans la réalité, dans l'application? Est-ce que vous verriez : l'institution envoie un avis? Combien de temps d'avance? Comment vous le voyez dans l'application?

Mme Thériault (Élise) : Je pense que la suggestion qui fait pas mal l'unanimité, c'est de donner cette information-là sur l'état de compte. Il y a déjà une obligation qui est prévue au projet de loi d'inscrire la durée, là, le temps que ça va prendre pour rembourser. Si on inscrit également le montant, c'est certain que ça ne prend pas énormément plus de place sur l'état de compte, et c'est le document par excellence que les gens vont consulter.

Mme Fournier : Merci. Puis vous, vous croyez que ça... Parce que, tantôt, vous avez dit que vous trouvez que ça va trop vite, l'augmentation du seuil minimal, puis que vous craignez le choc tarifaire que pourraient avoir certains consommateurs.

Parce qu'on le sait que, souvent, les gens vont payer vraiment le minimum sur leur carte de crédit, puis c'est la façon dont ils préparent aussi leur budget mensuel. Alors, d'avoir une telle augmentation, là, de 50 % d'un coup, c'est clair que ça va avoir un impact important sur ces gens-là. Alors, plutôt que de le faire progressivement, à 1 % par année, est-ce que vous aviez une suggestion particulière à apporter là-dessus?

Mme Thériault (Élise) : La suggestion qu'on avait faite en 2011, je crois, et que nous maintenons, c'est d'avoir 0,5 % pour la première année, 1 % pour la deuxième année et 1,5 % pour la dernière année.

Mme Fournier : O.K. Puis, pour l'application de ces deux taux-là, on parle des nouvelles cartes de crédit ou sur les anciennes aussi?

Mme Thériault (Élise) : En fait, nous, ce qu'on... À l'heure actuelle, là, de la façon dont le projet de loi est rédigé, le 1 % par année, ça s'applique sur tout. Nous, ce qu'on demande, c'est que ça s'applique seulement sur les cartes qui sont déjà existantes et que tous les nouveaux contrats de carte de crédit conclus après l'entrée en vigueur de la loi soient tout de suite à 5 %. Parce que, si quelqu'un se prend une carte de crédit le lendemain de l'entrée en vigueur de la loi, il va être à 2 % comme tous les autres, et, s'il remplit sa carte, il va devoir subir la transition tout comme quelqu'un qui avait déjà une carte avant l'entrée en vigueur de la loi; alors que, quand il part à zéro avec une nouvelle carte, il peut être à 5%, puis ça ne constitue pas une transition douloureuse pour lui.

Mme Fournier : O.K. Super. Sur la question de la présomption de respect, que vous abordez aux pages 5, 6 de votre mémoire, selon vous, ça couvre quelle proportion de l'industrie? Au fond, quelle proportion de l'industrie est exemptée par ça?

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : La majeure partie... parce que la majeure partie des prêts, au niveau des cartes de crédit, de façon générale, vont provenir soit des banques ou des caisses. Le crédit parallèle, c'est quelque chose qui est important parce que c'est quelque chose qui est coûteux, mais ça va viser surtout des clientèles vulnérables, alors que les prêts qui sont accordés par les grandes institutions financières visent l'ensemble de la population. Donc, nous pensons que ça viserait probablement la majorité des prêts; pas nécessairement la majorité des prêteurs, parce qu'il peut y avoir beaucoup de petits prêteurs, mais une grande majorité des prêts.

Mme Fournier : Parfait. Et finalement, sur la question des programmes de fidélisation, sur la question des points, comme, par exemple, on a vu, dans le cas des Air Miles, et on voit encore que, même si l'entreprise a renoncé à faire disparaître la valeur complète de certains points, il y a quand même des points qui ont dévalué de façon importante depuis le 1er janvier... Et donc on comprend quand même qu'au fil du temps c'est normal qu'on puisse avoir besoin de plus de points pour payer un bien ou un autre en raison notamment de l'inflation. Donc, vous, je me demandais quelle était votre position à ce sujet-là. Est-ce que vous croyez qu'on devrait interdire totalement? Qu'on devrait permettre un certain seuil? Parce que, dans la loi, actuellement, comme elle est formulée, ça va laisser... même, ça consacre la liberté des gestionnaires du programme de modifier carrément, là, la valeur des points.

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Nous, ce qu'on pense, c'est... Comme vous le soulignez, c'est sûr qu'avec l'évolution des prix il peut être normal qu'on veuille changer les tarifs pour le futur, et ça, c'est quelque chose qui est logique, de la même façon que n'importe quel autre service.

Le problème, c'est pour les points qui sont déjà accumulés. Les gens qui ont accumulé leurs points ont quand même une certaine expectation que leurs points ont une valeur quelconque. Alors, quand on vient par la suite... On s'entend que, malgré peut-être certaines prétentions, les consommateurs ont payé pour ces points-là, ce n'est pas quelque chose qui est gratuit. Ils ont payé par leur fidélité, par le fait qu'ils ont acheté peut-être un peu plus cher auprès d'un commerçant pour avoir leurs points; ils ont aussi payé par des informations personnelles sur leurs habitudes d'achat, qui, elles, ont une valeur inestimable pour les commerçants.

Alors, de venir changer les règles du jeu après coup, en disant : Bien, ce que vous avez gagné maintenant vaut moins, pour nous, c'est quelque chose qui est inacceptable. Alors, pour nous, c'est clair que les changements pourraient avoir l'effet, pour le futur, toujours dans un cadre de contrat à durée indéterminée, on s'entend... Et les effets rétroactifs, pour nous, c'est clairement à la perte des consommateurs et ça ne devrait pas être autorisé.

Mme Fournier : Parfait. Je vous remercie.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède maintenant la parole à M. le député de Johnson, 6 min 30 s.

M. Lamontagne : Oui. Merci, M. le Président. M. Corbeil, Mme De Bellefeuille, Mme Thériault, c'est un plaisir de vous accueillir aujourd'hui. Quelques petites questions. Quand on se réfère aux lois sur le recouvrement de certaines créances, quand vous faites des représentations pour que les représentants d'agents de recouvrement détiennent un certificat... On s'entend que les entreprises qui prêtent sont déjà enregistrées, là, puis là ils ont des agents à eux qui font

des appels, qui font des démarches auprès des gens pour collecter l'argent. Ça fait que vous, vous dites que ces gens-là devraient avoir des certificats. Oui.

Comment on applique ça dans le réel, là? Moi, je suis chez moi, j'ai un prêt qui a été donné en recouvrement, je reçois un appel de quelqu'un qui me harcèle ou qui me téléphone, là, pour savoir quand est-ce que je vais payer, et tout ça. Comment ça s'appliquerait, là, le fait que la personne ait ou pas de certificat, ou...

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Je pense que, d'abord, l'importance du certificat, c'est de s'assurer que les employés qui font les appels font leur travail correctement. Le problème, c'est que nous, on reçoit des appels de consommateurs qui se font dire à peu près n'importe quoi par certains agents de recouvrement. Alors, l'idée d'avoir un certificat, on va s'assurer, d'une part, que les agents qui font ce travail-là sont au courant des règles du jeu — et on va espérer qu'ils vont les respecter. Il y a beaucoup de roulement dans les agences de recouvrement, au niveau du personnel, alors l'idée d'avoir un certificat, pour nous, c'est une sécurité supplémentaire. Déjà que ce n'est pas agréable d'avoir un appel d'une agence de recouvrement, même quand la personne fait son travail correctement, quand le consommateur se fait balancer des insultes par le téléphone, c'est encore pire.

Je pense que d'avoir un certificat et d'avoir un registre de qui a un certificat, qui pourrait être accessible peut-être auprès du Bureau de l'Office de la protection du consommateur, un peu comme il se fait en ce moment au niveau des agents de voyages, je pense que c'est quelque chose qui serait... c'est un peu le même modèle. Alors, un consommateur qui a un appel d'un agent qui ne fait pas bien son travail pourrait, à ce moment-là aussi, porter plainte, non seulement contre l'agent et contre l'agence... Pour nous, je pense que c'est quelque chose qui serait tout à fait favorable.

M. Lamontagne : O.K. Ça veut dire que vous présumez que la personne qui appelle doit s'identifier, donnerait un numéro d'employé, il y aurait tout ça, là.

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Je ne sais pas s'il y a un numéro d'employé ou un numéro de certificat, mais, au moins, à la demande du consommateur, la personne devrait pouvoir répondre. Et, dans le courrier aussi qui est envoyé au consommateur, s'il y a un agent qui signe une lettre, il devrait y avoir... tout comme l'agence doit informer et mettre son numéro de permis, l'agent devrait également indiquer son numéro de certificat.

M. Lamontagne : Parfait. Dans l'article 103.2, quand il est question des renseignements pour établir la solvabilité, là, du consommateur, vous parlez, dans votre mémoire, à la page 6, là, vous dites : «En l'absence du texte de [...] règlement, il [...] est difficile d'évaluer si les critères [...] devront être considérés par le prêteur sont suffisants.» On dit : «En effet, l'application mécanique de ces critères, par exemple dans un formulaire, ne protège aucunement le consommateur contre la décision déraisonnable d'un commerçant de prêter une somme malgré l'absence de capacité de remboursement...»

Pensez-vous qu'il peut exister une situation où le consommateur serait protégé à 100 % contre une décision déraisonnable, ultimement, d'un prêteur?

• (12 h 10) •

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Je pense que ce serait utopique, effectivement. Mais le problème, c'est que le projet de loi, tel que rédigé, met une présomption irréfragable. C'est-à-dire qu'une fois qu'il a fait ce constat-là il est réputé avoir fait une évaluation. Alors que, nous, ce qu'on vient dire : Bien, si on pourrait peut-être diminuer ça, peut-être en disant «présumé» plutôt que «réputé», ça pourrait au moins ouvrir la porte à faire une plainte, par exemple, au niveau d'un contrat qui serait abusif, par exemple.

Dans un cas où le prêteur constate que la personne n'a pas de capacité de remboursement, prête quand même à des taux qui sont généralement plutôt élevés, parce que le taux d'intérêt représente le risque, bien, au moins, on ouvre la porte au consommateur de dire : Bien, regardez, là, cette décision-là, elle est déraisonnable, et j'aimerais qu'on revise les conditions de mon contrat en conséquence. Je pense que ça pourrait ouvrir au moins cette porte-là. On s'entend que, dans la pratique, il n'y aura probablement pas beaucoup de consommateurs qui vont utiliser, malheureusement, ce type de proposition là. Mais, si on ferme d'abord la porte avec une présomption irréfragable, on enlève tout recours au consommateur.

M. Lamontagne : Puis pour bien comprendre... Parce que, si, mettons, par règlement, mettons, il y a une liste longue comme ça de critères, là, qui font votre affaire, puis ça, c'est dans un formulaire, puis, à un moment donné, le prêteur remplit tout ça, puis ça finit qu'il ne devrait pas prêter, puis il décide de prêter quand même, bon, je veux dire, il y a des recours qui sont prévus dans la loi. On ne peut pas empêcher ça? On ne peut pas...

Mme Thériault (Élise) : Les recours qui sont actuellement prévus, ce n'est pas la grosse affaire, là. Ça ouvre la porte à l'utilisation de l'article 8 sur les clauses abusives. Si je ne m'abuse, il pourrait y avoir... C'est-à-dire là-dedans, je ne le sais plus, je ne suis pas sûre à 100 %, mais je pense qu'il pourrait y avoir la perte du droit aux intérêts. Mais il n'y a rien de garanti là-dedans, ça ne protège pas le consommateur, là, qui voudrait faire changer ses modalités de paiement; ou ça n'ouvre pas, là, de recours extraordinaire. Et le consommateur doit s'adresser au tribunal pour le faire. Et ça, s'adresser au tribunal, c'est très difficile, c'est très demandant pour les consommateurs.

À chaque fois qu'on parle à des gens puis qu'on leur dit : Bien, vous devez aller à la Cour des petites créances, ça s'arrête là, là. Il y a 90 % des gens à qui on parle qui ont un droit, qui ont raison dans leur cause, puis, quand on leur dit qu'ils doivent aller à la Cour des petites créances, c'est trop dur pour eux. Donc, il faut qu'il y ait un recours, ou une sanction, ou ouvrir la porte à quelque chose pour que les consommateurs puissent avoir justice sans devoir absolument aller au tribunal, faire trancher par un juge qu'effectivement c'était abusif.

Le Président (M. Picard) : Merci. Il reste 30 secondes, M. le député.

M. Lamontagne : Oui, rapidement. L'article 126.3, à la page 11 de votre mémoire, quand il est question des délais pour demander des pièces justificatives, on a amené ça à 60 jours, mais on mentionne aussi que, dans le Code civil, les gens avaient jusqu'à trois ans. Avez-vous une idée pourquoi, peut-être, dans la loi, on ramène ça à 60 jours? Avez-vous eu une discussion qui viendrait justifier ça?

Mme Thériault (Élise) : On n'en a pas discuté, mais il n'y a pas de «ramener ça à 60 jours». Il n'y avait pas de telle obligation avant. Donc, normalement, quand on a un droit, le délai de prescription, il est de trois ans, donc j'ai trois ans pour revenir contre mon émetteur de carte de crédit ou contre un commerçant s'il y a quelque chose.

Maintenant, en venant nous mettre un délai de 60 jours pour obtenir les pièces justificatives, ça fait que, si, dans deux ans et demi, j'ai besoin de cette preuve, je ne peux plus l'obtenir, alors qu'avant il n'y avait pas de délai, donc il m'était encore possible d'obtenir cette preuve. Donc, pour nous, c'est un délai qui s'ajoute et qui est inutile, voire nuisible.

Le Président (M. Picard) : Merci. Merci, Me Thériault, M. Corbeil, Me De Bellefeuille. Je vous remercie pour votre contribution aux travaux de la commission.

Et je suspends quelques instants afin de permettre au prochain groupe de prendre place.

(Suspension de la séance à 12 h 14)

(Reprise à 12 h 16)

Le Président (M. Picard) : Nous reprenons nos travaux en recevant les représentants de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec. Vous disposez d'une période de 10 minutes pour faire votre présentation. Vont s'ensuivre des échanges. Vous êtes des habitués des commissions parlementaires, allez-y. Je vous demanderais dans un premier temps de vous présenter pour fins d'identification.

Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ)

M. Gaudette (Michel) : Merci, M. le Président. Mon nom est Michel Gaudette. Je voudrais d'abord saluer Mme la ministre, Mmes et MM. les députés. Mon nom est Michel Gaudette. Je suis vice-président du conseil d'administration de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec, notre corporation provinciale dans l'industrie de l'automobile, et propriétaire de huit concessions. Je suis également avocat depuis plus de 37 ans, et j'ai pratiqué le droit pendant plusieurs années, et encore. Mais permettez-moi de vous présenter mes collègues et aussi mes confrères, Me Frédéric Morin...

M. Morin (Frédéric) : Bonjour.

M. Gaudette (Michel) : ...et Me Ian Sam Yue Chi.

M. Yue Chi (Ian P. Sam) : Bonjour.

M. Gaudette (Michel) : Alors, notre corporation représente quelque 870 concessionnaires d'automobiles, PME, et de camions lourds sur tout le territoire de la province de Québec, lesquels distribuent plus de 450 000 véhicules neufs et 200 000 véhicules d'occasion annuellement. Aussi, la CCAQ se fait un devoir de collaborer activement avec les instances gouvernementales, comme vous l'avez si bien mentionné, M. le Président, dans les dossiers d'intérêt commun, que ce soit l'électrification des transports, la protection des consommateurs, la formation et la qualification de la main-d'oeuvre, et l'environnement, et aujourd'hui le crédit.

Par ailleurs, afin d'assurer la qualité du service à la clientèle, la sécurité du public et le respect des droits des consommateurs, les concessionnaires membres de la CCAQ ont adopté, depuis longtemps, un code d'éthique professionnel rigoureux auquel ils s'engagent à se conformer. Consciente qu'un différend peut survenir à l'occasion, la CCAQ s'est associée avec la CAA-Québec afin de poursuivre cet objectif important. Et, comme vous le savez, CAA-Québec réunit plus de 1 250 000 membres au Québec, et ce, depuis 1998. Nous y sommes associés ensemble pour offrir gratuitement un service de conciliation et de médiation pour notre consommateur dans ce programme. Ça suscite naturellement des échanges constructifs... et les concessionnaires membres de la CCAQ et les membres de la CAA-Québec qui ont à présenter une demande. De plus, il permet à ces derniers de faire respecter leurs droits, et ce, dans des courts délais de règlement.

D'ailleurs, vous trouverez, joints à la présente, les différents commentaires et recommandations de la CCAQ relatifs aux dispositions du projet de loi dont nous discutons aujourd'hui, en annexe 1, lesquels se limitent à traiter de celles qui touchent notre secteur d'activité, comme je vous l'ai dit, l'industrie de l'automobile.

Nous comprenons que le législateur a adressé plusieurs situations concernant certains enjeux dans d'autres secteurs d'activité. À cet égard, nous saluons l'initiative du gouvernement de réglementer les prêts usuraires, les services de règlement de dettes et les programmes de fidélisation. Maintenant, permettez-moi de transmettre le mot à mon collègue, Me Ian Sam Yue Chi, pour poursuivre le mémoire.

• (12 h 20) •

M. Yue Chi (Ian P. Sam) : Alors, on va être brefs. Vous avez notre mémoire. Je présume que vous l'avez lu. Il est court, il est concis, mais il est directement sur les éléments cruciaux pour notre industrie. J'ose espérer que ça va alimenter vos réflexions et les discussions qui auront lieu pour le restant de cette commission parlementaire ci. D'ailleurs, on a suivi vos travaux depuis hier. C'est fort intéressant, tout ça.

Je fais un constat déjà, je ne sais pas si ça va évoluer différemment pour les prochaines consultations, les prochains jours, mais on parle beaucoup de crédit variable, hein? Je pense que c'était un des principaux enjeux de ce projet de loi là, projet de loi qui est somme toute assez large, touche différentes industries, comme Me Gaudette l'a exprimé. Mais, nous, pour l'automobile, le crédit qu'on fait, il est somme toute assez, je dirais, restreint quant à la forme.

Ce qu'on fait, c'est des contrats de vente à tempérament, hein? On finance l'achat de véhicules dans des contextes où les éléments sont connus d'avance, c'est-à-dire le prix, le taux d'intérêt, les mensualités, etc. Il y a une évaluation qui est faite par les différents prêteurs, dans notre industrie, de la capacité de payer du consommateur, déjà. Ça fait partie des processus. Vous le savez, hein, il y a des demandes de crédit qui sont complétées, on demande différentes informations. Également, les prêteurs vont aller vérifier au niveau des dossiers de crédit des agences comme Equifax et TransUnion.

Donc, on ne prête pas à l'aveugle, on prête normalement en toute connaissance de cause. Donc, il y a des choses qui se font déjà. Et je distingue notre industrie, ou plutôt notre type de crédit qu'on fait dans l'automobile, du crédit variable. Pourquoi? Puis, encore une fois, je le répète : Parce que c'est différent, parce que les éléments du prêt sont connus d'avance par le consommateur.

Par ailleurs, il semble y avoir certaines problématiques particulières que le gouvernement veut adresser, et avec raison, puis je salue vos initiatives. Mais, pour ce qui est de notre industrie, je pense qu'on devrait, je ne dirais pas être sur un autre régime, mais être compris, et que ça se reflète dans le projet de loi à être adopté, parce qu'il n'y a pas de problématique particulière à la nôtre, notre industrie.

D'ailleurs, on a déposé, en annexe à notre mémoire, une étude d'Equifax sur la dette automobile au Canada ainsi qu'un communiqué de presse d'Equifax qui sont très, très récents. C'est les derniers qui sont sortis dans le dernier trimestre. Et ce qu'on s'aperçoit, c'est que la dette des ménages du pays, bien, c'est seulement 4 % de cette dette-là qui est attribuable au crédit automobile. C'est très peu élevé. Si on exclut les dettes hypothécaires, on est à 11,7 % de la dette de consommation qui est attribuable au crédit automobile. Donc, on pense qu'au moment où on se parle la dette automobile est très bien gérée.

Par ailleurs, le taux de délinquance est en diminution, on est à 0,99 % de taux de délinquance. Et il est en diminution depuis 2016, c'est-à-dire que ça a diminué de 6 % depuis. Bref, je le répète, la gestion de la dette générale à la consommation, spécifiquement même dans l'automobile, se porte très bien. Considérant les constats dégagés dans cette enquête-là d'Equifax, qui est une agence de crédit, je pense, crédible, on pense qu'il n'est pas utile d'envisager des dispositions qui amèneraient un fardeau administratif supplémentaire pour les commerçants et les prêteurs, sans valeur ajoutée réelle au consommateur puisque, je le répète, l'évaluation de la capacité de payer, dans les faits, je vais parler pour nous, elle est faite.

Or, la cristalliser, cette obligation-là, dans un règlement qui est à être adopté, dont on ne connaît pas la teneur pour le moment, selon moi, selon notre position, ça viendrait ajouter un fardeau, de sorte que moi, je dois pouvoir représenter au gouvernement, à l'office, que j'ai fait la démarche. Or, je la fais déjà. C'est-u nécessaire que je me constitue une preuve, que j'en aie un fardeau réglementaire de le faire? Je le fais, je l'ai toujours fait, du moins, pour ce qui est du crédit automobile.

Alors, bref, on vous réfère évidemment à votre politique sur l'allègement réglementaire. On est d'avis que les principes sont intéressants, les principes sont bons, mais c'est sans valeur ajoutée pour le consommateur. Parce que, s'il y en avait une, valeur ajoutée... Écoutez, bien honnêtement, on est tout à fait ouverts à être plus transparents et à offrir des droits au consommateur — je pense que c'est somme toute très sain — mais, dans ce cas-ci, on ne la voit pas, la valeur ajoutée. Par contre, on voit le fardeau administratif. Donc, c'est le premier point qu'on voulait adresser. Évidemment, je ne parle pas des dispositions spécifiques du projet de loi, on pourra y référer lors de vos questions. Je vais transmettre le...

M. Morin (Frédéric) : En fait, pour poursuivre un petit peu dans la même foulée, là, juste pour votre information, dans le rapport d'Equifax, vous avez un tableau qui est très représentatif, à la page 9 du document, où on voit tous les pourcentages, en fait, des dettes au niveau de la population en général. Donc, Ian en a parlé : l'auto, ça représente 4 %; les cartes de crédit, 5 %; les marges de crédit personnelles, on est à 15 %; le prêt hypothécaire, 67 %. Donc, comme on dit, une image vaut mille mots. Il n'y a pas de problématique dans le secteur de l'automobile, comme on vient de le mentionner, et notre secteur, c'est 4 %.

Nous, vous savez, on fait affaire avec toutes les institutions financières, toutes les institutions bancaires. On a également différents programmes ou promotions, des taux réduits. On travaille avec ce qu'on appelle les sociétés de crédit affiliées aux constructeurs. Donc, on travaille avec les Crédit Ford de ce monde, Honda Canada Finance, BMW Canada Finance, Nissan Canada, Toyota Crédit — vous savez, toutes les marques sont bonnes chez nous — la Corporation des services financiers Mercedes, La Financière General Motors, Crédit Volkswagen Canada, Hyundai, etc.

Là, nous, où on se questionne, c'est quand le législateur, à l'article, du projet de loi, numéro 19, vient mettre sur un genre de piédestal les institutions financières en créant une présomption que les banques, que Desjardins et autres personnes suivent des pratiques de gestion saine et prudente ou encore ont de saines pratiques commerciales en matière de crédit à la consommation. Donc, nous, pour votre information... Évidemment, les constructeurs, les captives ou les sociétés de crédit n'ont pas eu le privilège que nous, on a, d'être ici, mais, vous savez, nous, la CCAQ, on est très constructifs, on est très proactifs et habituellement, quand on parle, on est très crédibles.

Donc, tous ces gens-là que j'ai nommés précédemment, on a tous des saines pratiques de gestion, on a tous des saines pratiques commerciales en matière de crédit qui sont prudentes, diligentes, etc., en faveur du consommateur. On ne

fait pas dans le crédit spécialisé. Crédit spécialisé, ça peut vouloir dire : première chance, deuxième chance, etc. Ça veut dire aussi que ça peut être différent de ce que vous allez appeler le prêt à taux d'intérêt élevé. Donc, Desjardins, à titre d'exemple, ne fait pas dans le prêt d'intérêt à taux élevé. Et Desjardins, selon nos informations, ne fait pas dans le crédit alternatif non plus. Tous les gens que j'ai nommés, toutes les sociétés de crédit affiliées aux constructeurs ne font pas dans ce genre de prêt là non plus.

Alors là, vous mettez sur un piédestal les institutions financières, en fait, les banques. Et tout ce que vous avez entendu aujourd'hui... hier, c'est un problème au niveau des cartes de crédit, un problème au niveau des marges de crédit. Deux poids, deux mesures. Vous dites, d'un côté : Écoutez, il faut faire quelque chose au niveau des banques, avec les cartes de crédit, les marges de crédit, ça n'a pas de bon sens, et, du même côté, vous mettez ces gens-là sur un piédestal en leur disant qu'eux suivent des pratiques, donc ils n'auront pas à se soumettre aux règlements.

Écoutez, ça ne peut pas fonctionner. Donc, nous, on vous demande de vous questionner sérieusement sur cet aspect-là et on vous suggère de ne pas adopter cette disposition-là qui crée la présomption. L'autre...

Le Président (M. Picard) : Merci, Me Morin. Vous poursuivrez lors de l'échange avec la partie gouvernementale ou des députés de l'opposition. Mme la ministre, il reste 13 minutes à votre temps.

Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel) : Oui, merci, M. le Président. On vous a cédé trois de nos précieuses minutes pour que vous puissiez continuer à présenter votre point de vue. Donc, d'entrée de jeu, Me Chi, Me Morin et M. Gaudette, merci d'être en commission parlementaire avec nous. Évidemment, une commission parlementaire, lorsqu'on est en consultations particulières, c'est vraiment pour entendre les points de vue des différentes parties, à droite, à gauche, au centre par rapport au projet de loi. Donc, je trouve que c'est intéressant, parce que ça vous permet d'expliquer votre point de vue.

Je vais mentionner d'office que, comme ministre qui était responsable de la politique d'allègement réglementaire, l'Office de la protection du consommateur a atteint ses objectifs. Et je trouve que cette politique-là, c'est vraiment une très bonne politique, parce que, dorénavant, dans la règle du un-pour-un, lorsqu'un ministère va vouloir introduire un nouveau formulaire, on devra en retirer un de valeur égale ou plus, dans toute la grande famille des formulaires... des procédures administratives. Donc, je pense que tout le monde va s'en tirer gagnant. Le but, ce n'est pas de rajouter par-dessus, mais vous comprendrez qu'ici on parle de protection du consommateur, donc c'est s'assurer que les droits des consommateurs soient protégés.

• (12 h 30) •

Je dois également dire, puis je pense que c'est important, que vous êtes des membres bien en règle de l'Office des professions, que vous détenez des permis, que vous collaborez régulièrement et que vous êtes aussi des partenaires de l'Office de la protection des consommateurs, non pas l'Office des professions, pardon, etc... ce n'est pas tout à fait pareil, et que vous avez quand même 860 concessionnaires qui ont tous des permis qui ont été émis par l'office des consommateurs.

Donc, évidemment, je pense que, lorsqu'on regarde une législation comme ça, pour nous, ce qui est important, ce n'est pas tellement quand les choses vont bien, c'est quand ça commence à ne pas aller bien. Puis vous savez comme moi que, comme dans n'importe quel secteur, quand il y a une personne qui fait quelque chose de pas correct, qui contourne les règles, quand tu as un concessionnaire automobile délinquant, entre guillemets, tout va retomber quand même sur les autres concessionnaires. Puis je ne dis pas que c'est le cas de vos concessionnaires, sauf que c'est quand même ce qui peut arriver aussi. Les lois sont là; normalement, les gens doivent les respecter. Ça ne veut pas dire que, parce qu'elles sont là, que les gens vont les respecter.

J'aimerais — je vais vous le dire d'entrée de jeu — vous entendre parler sur la publicité. Parce que la publicité des concessionnaires automobiles, ce qui m'a toujours fasciné, c'est qu'à chaque fois qu'il y a une publicité d'un concessionnaire qui passe il y a une panoplie de petits caractères en bas, là, particulièrement à la télévision, qu'on est incapables de lire, parce que l'image n'est pas là assez longtemps, c'est écrit vraiment très petit, et ce n'est pas parce que j'ai un problème de vision. Sauf que je comprends très bien qu'évidemment il y a différentes formes de promotions, de publicités, et que, quand tu es à la radio, bien, ce n'est pas la même chose que quand tu es à la télévision. Puis, quand tu es là, ce n'est pas la même chose que sur les médias sociaux non plus. Par contre, une des remarques qu'on entend souvent, c'est que tant les voitures... exemple, on va voir le modèle de luxe, alors que la publicité, c'est le modèle de base. Donc, il y a comme une différence.

Mais j'aimerais ça vous entendre sur les nouveaux médias qu'on a, les nouveaux véhicules au niveau de la publicité. Puis, puisque je viens de prendre à peu près trois minutes, j'ai des collègues qui ont des questions aussi à poser. Mais, je veux vous rassurer, les commentaires, dans votre mémoire, ont été pris en considération, sont analysés. Vous savez que l'office travaille au bien-être de tous, évidemment, et avec ses partenaires aussi.

M. Morin (Frédéric) : Écoutez, Mme Thériault, si je peux me permettre, Mme la ministre, nous, on est très proactifs, donc vous savez qu'on travaille, puis vous l'avez mentionné, régulièrement avec les gens de l'OPC. La publicité, ça fait longtemps qu'on en parle avec les gens de l'office. Nous aussi, on est en mode solution à ce niveau-là, hein? Si ça vous prend un arrêt sur image pour voir le descriptif d'une publicité qui passe à la télévision, bien, nous aussi, on est en désaccord avec ça. Vous savez également qu'on a malheureusement beaucoup de recours devant les tribunaux sur différents sujets et on se doit de mettre un certain nombre de descriptifs plus important.

Mais, pour répondre à votre question, ça fait plusieurs années qu'on demande à l'office, entre autres, de moduler sa publicité en fonction des médias. Il y a quelques années, on a introduit la notion de caractère prépondérant dans la publicité. Donc, nous, on est vraiment en mode solution avec les gens de l'office et on avait proposé différentes mesures justement pour qu'est-ce qui arrive quand on fait une publicité à la radio, qu'est-ce qui arrive quand on fait une publicité dans les journaux, etc.

Pour revenir à votre question, vous savez que la publicité, il faut demeurer un petit peu créatif mais tout en respectant les législations. Lorsqu'on parle d'un véhicule neuf, habituellement, le constructeur veut annoncer son nouveau modèle. Le nouveau modèle, effectivement, c'est celui qui est souvent illustré, dans l'objectif de susciter un intérêt au niveau du consommateur. Dans le cas du décret sur la vente de véhicules d'occasion, puis, encore là, vous voyez, on a collaboré avec les gens de l'OPC, on a nous-mêmes dicté les règles de l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec et la CCAQ, et on est allés voir l'office en disant : C'est ça qu'on veut, et vous avez adopté le décret. Donc, dans le décret, il y a différentes mesures aussi qui concernent la publicité, et on se doit d'afficher le véhicule qui est offert en vente.

Dans le cas d'un véhicule neuf, ça peut poser différentes problématiques, parce qu'on peut avoir une publicité qui est nationale. Donc, nous, ce qu'on vous soumet, c'est qu'effectivement il pourrait y avoir, dans des peut-être caractères plus lisibles, on s'entend, une mention qu'effectivement le véhicule représenté c'est le modèle «limited», etc., et non mettre le véhicule annoncé qu'il correspond à celui qui est réellement offert en vente. Parce que c'est difficile pour nous, tu sais... Puis peut-être que M. Gaudette peut contribuer, là.

M. Gaudette (Michel) : J'aimerais ça, Mme la ministre, vous informer que, pour le consommateur, présentement, c'est une bénédiction, je vais vous dire pourquoi. Depuis 1986, on vit une véritable déflation en termes de valeur de véhicules et le financement. Ce que je veux vous dire : dans ma jeunesse, je me suis acheté un Renault 10, j'ai payé 1 900 \$, endossé par mon père, et mon taux d'intérêt était de 19,5 %, financé par Beneficial Finance. Et aujourd'hui, vous allez avoir un véhicule d'une valeur de 25 000 \$, 30 000 \$, 40 000 \$ à 0 % avec une prolongation gelée jusqu'à 84 mois. Et pourquoi 84 mois? C'est parce que mon petit Renault 10, là, il avait à peu près trois, quatre éléments mécaniques dedans : l'embrayage, le moteur... puis ça faisait défaut. Aujourd'hui, avec la haute technologie, nos véhicules, juste pour vous donner un rapport de réparations, les ateliers qui avaient 25 stations, aujourd'hui, on travaille avec huit, neuf, 10 stations. Qu'est-ce que ça veut dire? Et au lieu d'aller aux 5 000 kilomètres ou même moins, aujourd'hui, on est rendus à 25 000 kilomètres. Avec de l'huile synthétique, c'est encore plus long. Alors, je suis certain que vous avez constaté ça.

Alors, c'est pour le bénéfice du consommateur. Il a accès à un moyen de locomotion comme il n'y a jamais eu depuis 1986, ça a juste descendu. Et l'agressivité de nos manufacturiers rend le produit tellement disponible et avec des taux d'intérêt, comme Me Morin l'a dit, de 0 % à aller jusqu'à 4,99 %, puis, dans des crédits spécialisés, ils n'en font pas. Mais, même à ça, les véhicules d'occasion, on va avoir des taux d'intérêt qui vont aller en bas de 7 %. Alors, je pense que c'est un bénéfice, à mon avis, pour les consommateurs et c'est pour ça qu'en ce qui concerne ce que vous visez au niveau de la loi je pense que c'est plutôt le crédit alternatif où on a plus ou moins de prises en termes de concessionnaires.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède maintenant la parole à M. le député de Beauce-Sud.

M. Busque : Je vous remercie beaucoup, M. le Président. Alors, M. Gaudette, M. Morin, M. Sam Yue Chi... C'est ça? Est-ce que je l'ai bien prononcé?

M. Yue Chi (Ian P. Sam) : Absolument.

M. Busque : C'est merveilleux. Alors, on a eu le plaisir de déjà se connaître, pour deux d'entre vous, dans une vie antérieure, parce que j'ai eu l'occasion, là, le privilège de travailler dans le secteur automobile, là. C'est un secteur que j'ai vraiment apprécié, c'est un secteur qui est extrêmement dynamique et pour toutes sortes de raisons.

J'ai été, je vous avouerai... j'ai été un peu surpris, dans l'information que vous avez donnée, agréablement surpris, je vous dirais, dans la relation, la portion d'endettement, mettons, attitrée à l'automobile dans le portrait global. Sincèrement, si vous m'aviez posé la question, j'y serais allé avec un chiffre beaucoup plus élevé. Parce qu'on sait, aujourd'hui, là... bien, la facilité d'obtention du crédit. Mais il y a aussi une chose qu'on sait, c'est qu'aujourd'hui au niveau des véhicules... Puis vous l'avez mentionné, M. Gaudette, il y a quelques années, on achetait un véhicule et on pouvait le garder, cinq, six, sept, huit, 10 ans. Aujourd'hui, il y a beaucoup plus de rotation au niveau, là, des véhicules. Les nouveaux véhicules sortent plus rapidement. Les nouveaux modèles sortent aussi plus rapidement que ça se faisait antérieurement, justement pour répondre à un besoin de changement et un besoin toujours aussi pressant de nouveauté. Il y a beaucoup de technologie maintenant aussi dans les véhicules, ce qui vient renforcer ce sentiment de besoin de changement. Alors, sincèrement, le 4 % m'a surpris.

Bien entendu, on sait que, dans le domaine particulier de l'automobile, il y a effectivement un besoin de crédit très important. Je me réfère aussi à l'exemple que vous avez donné. Il y a quelques années, on pouvait acheter un véhicule, le payer cash ou emprunter, mais il y avait cette possibilité-là, et moi, j'ai déjà entendu ça, là : Ah! je l'ai payé cash. Aujourd'hui, je pense que c'est des choses qu'on voit très, très rarement, le paiement en cash, à cause justement de la facilité du crédit.

Une voix : ...

• (12 h 40) •

M. Busque : Bien, c'est ça. Alors, il y a du financement sur l'achat et il y a aussi les locations. Alors, considérant, quand même, il y a, vous l'avez mentionné, 450 000 véhicules neufs, 200 000 véhicules neufs par année au Québec, c'est impressionnant qu'est-ce qu'on peut générer comme activité. Je me demandais : Est-ce qu'il y a des refus? Vous avez parlé de 4 %. On a parlé qu'il y avait 0,9 % de délinquance. Mais est-ce qu'il y a un pourcentage de gens qui désirent louer, qui désirent acheter et qui sont refusés?

M. Gaudette (Michel) : Il y a des moyens, M. le député, il y a des moyens actuellement qui sont offerts aux consommateurs. Il faut comprendre qu'on est au Québec. On a un territoire qui est immense, bien, pour nous autres, mais ça prend un moyen de locomotion. On doit se déplacer. Et les moyens de transport en commun, et tout ça, oui, mais il reste qu'on a des besoins. Et, comme vous dites, les refus, on passe d'une étape à l'autre. Si on ne peut pas être admis, par exemple, par le crédit offert par le manufacturier, alors, à ce moment-là, là on s'en va vers une autre source de financement.

Mais là ce que vous voulez attaquer, je pense, c'est le crédit spécialisé. Parce que tous, majoritairement, je dirais à 90 %, on a besoin d'un moyen de locomotion, et, quand on est refusés dans les premiers stades, bien là, le taux d'intérêt va augmenter parce que le risque augmente. Alors là, on va s'adresser à des financements spécialisés que les banques vont offrir et puis, ensuite de ça, des organisations privées vont offrir. Alors, je pense, c'est dans cette section-là, tout en permettant aux consommateurs de pouvoir avoir accès à l'automobile, mais, en même temps, être capable de... ou, des fois, il peut avoir des problèmes de crédit qu'il a eu antérieurement, une faillite, des choses comme ça, il faut lui permettre aussi de rétablir son crédit puis tout en ayant accès à un véhicule.

Et je vous souligne, Me Béchard l'a déjà souligné ici, mon P.D.G., qu'on a un million de véhicules actuellement qu'il faudrait qu'on tourne, puis qui sont usagés, qui n'ont plus la même technologie qu'aujourd'hui, on l'a déjà présenté, et ce véhicule-là, c'est lui qui va être utilisé en crédit spécialisé. Malheureusement... Excusez, M. le Président...

Le Président (M. Picard) : Merci, Me Gaudette. Je cède maintenant la parole à Mme la députée d'Hochelega-Maisonneuve pour une période de 10 minutes.

Mme Poirier : Merci, M. le Président. Bonjour, messieurs, il me fait plaisir d'être là. On a parlé précédemment de l'hypothèque parapluie, qui va inclure, dans certains cas, la dette automobile. Moi, je voudrais voir... Et, dans votre tableau, là, que vous nous avez présenté, on parle de 67 %; dans le fond, le 4 % pourrait s'inclure dans le 67 %, là. Je voudrais voir, pour vous, ça veut dire quoi comme changement dans l'industrie de l'automobile et les impacts des personnes qui pourraient se voir éventuellement prises dans un problème de crédit. Parce qu'il peut y avoir une dévaluation de maison qui peut arriver, il peut y avoir une augmentation du taux d'intérêt hypothécaire qui va avoir une influence directe.

Alors, moi, je veux voir, là, ce lien-là qu'on fait dans l'hypothèque parapluie qui pourrait inclure l'hypothèque... bien, qui pourrait inclure la dette automobile, je voudrais voir, pour vous, qu'est-ce que ça veut dire comme changement.

M. Morin (Frédéric) : En fait, si je peux me permettre, écoutez, juste pour vous rassurer, ça, c'est une infime partie des clients qui achètent les véhicules chez nous, parce que, comme vous le savez, pour avoir une marge de crédit hypothécaire, habituellement, il faut avoir des bonnes conditions. Ici, on est tous des gens qui sont privilégiés. Mais effectivement c'est un phénomène qu'on constate aussi. Je vous dirais que très peu de nos clients achètent un véhicule et nous paient comptant. Ceux qui nous paient comptant, à ce moment-là, c'est possible pour Desjardins de prendre une hypothèque légale comme notre hypothèque sur notre maison sur le véhicule, mais c'est possible aussi que ce client-là arrive avec un chèque visé, par exemple, de 32 000 \$ qui provient de sa marge de crédit hypothécaire. Mais ça, vraiment, là, c'est l'exception. Encore une fois, il n'y a pas tous les clients qui se qualifient à ce niveau-là, mais quand que nous, on parle de 4 %, on ne peut pas inclure ça, parce que vous avez compris que, le 67 %, on parle de prêts hypothécaires, donc, ça, c'est vraiment exclu. Est-ce que c'est 1 % de nos transactions? Je vous dirais : Écoutez, on n'a pas de statistique par rapport à ça, mais c'est très, très faible.

Mme Poirier : Par contre, je comprends que c'est un phénomène qui est en progression. C'est une nouvelle façon d'utiliser le crédit et on peut en être inquiets. Mais je comprends qu'on n'en est pas là pour le moment, mais on peut en être inquiets... C'est parce que j'ai juste huit minutes puis je veux maximiser.

Vous nous parlez d'un questionnement sur la présomption, là, concernant les catégories. J'aimerais ça que vous puissiez aller un petit peu plus loin, là, dans cette dynamique-là. Quand vous nous parlez que ça crée une disparité de traitement, puis de concurrence déloyale entre les prêteurs, ce que j'en comprends, c'est que les catégories qui se verraient visées par l'article de loi, pour vous, bénéficient d'un privilège. C'est ce que j'en comprends.

M. Morin (Frédéric) : Bien, sans considérer que c'est un privilège, c'est certain que, bon, il faut se placer toujours dans un contexte de saine concurrence, hein, on veut offrir le meilleur produit au consommateur au meilleur coût possible, aux meilleures conditions. Nous, on n'est pas là pour, dans le fond, faire une transaction automobile avec des taux élevés. Nous, on est là pour vendre un véhicule au client, et, s'il a besoin de financement, bien, quelle est la source de financement qui est la meilleure pour toi, aux meilleures conditions possibles? Et, comme M. Gaudette l'a dit, on va commencer avec les manufacturiers, on va descendre avec les institutions financières, etc.

Donc, pour nous, étant donné que les gens que j'ai mentionnés tout à l'heure ont déjà des saines pratiques commerciales ou des pratiques commerciales équitables et prudentes au niveau des consommateurs — là, je parle encore une fois de toutes les sociétés de crédit affiliées aux constructeurs — pour nous, c'est complètement deux poids, deux mesures. Donc, les banques qui nous fournissent des cartes de crédit à 22 %, vous considérez qu'effectivement eux, ils ont de saines pratiques, et eux, à ce moment-là, n'auront pas à remplir les mêmes obligations que nous, les sociétés de constructeurs, aurons à remplir. Là, on est dans un contexte de déréglementation, on considère que non seulement ce n'est pas compétitif, ce n'est pas avantageux pour le consommateur, mais, en plus, nous, on va être réglementés, en fait, les associations canadiennes de constructeurs vont être réglementées, alors que certaines banques offrent du crédit spécialisé. Donc, on offre du crédit spécialisé à des taux plus élevés que les sociétés de crédit affiliées aux constructeurs, et on vient dire : Vous avez de bonnes pratiques, de saines pratiques, et c'est la même banque qui se promène dans les campus universitaires.

M. Gaudette (Michel) : On est un peu de la gauche, là, vous voyez, hein? Alors, ce qu'on veut dire, c'est qu'on ne voudrait pas priver notre consommateur d'un taux d'intérêt à 0 %. Honnêtement, on ne peut pas espérer mieux que ça, mais on ne veut pas priver le consommateur de cette déflation qui fait que la compétition qu'il y a entre les manufacturiers, qui sont très agressifs, puis Mme la ministre l'a dit tantôt, même dans leurs publicités, pour essayer d'attirer le consommateur... Mais c'est un privilège que le consommateur a, alors on ne veut pas le priver d'avoir accès au produit puis en même temps à un crédit qui est facilité parce que c'est subventionné par les manufacturiers, qui, eux, ont beaucoup d'argent.

M. Morin (Frédéric) : Ce qu'on vous dit, dans le fond, c'est qu'on veut une règle uniforme mais pour tout le monde. Donc, pas de présomption, pas de disparité, tout le monde est heureux, c'est les mêmes règles, c'est uniforme, et c'est dans le respect total du consommateur, et c'est à son avantage.

Mme Poirier : Merci. Merci pour cette précision. Vous parlez du pouvoir réglementaire trop large, vous titrez votre paragraphe comme ça. Je pense que vous avez vécu le projet de loi n° 104 précédemment. J'aimerais que vous nous fassiez peut-être un parallèle, là, avec votre appréciation de ça.

M. Yue Chi (Ian P. Sam) : Bien, il y a un très beau parallèle à faire. Justement, projet de loi n° 104 ou loi n° 104, devrait-on dire aujourd'hui, est en vigueur, cette loi-là, je ne sais pas si vous étiez au courant, et il y a une année modèle qui est visée — là on parle d'une autre loi, évidemment, là, mais c'est intéressant ce que vous amenez, là — l'année modèle, c'est l'année modèle 2018 qui est la première visée. On distribue déjà ces véhicules-là, mais le règlement n'est pas encore adopté, alors c'est tout à fait particulier.

Pour ce qui est de cette loi-là... ce projet de loi là, bien, il y a deux éléments d'importance, qui sont cruciaux pour qu'on puisse vous amener tout l'éclairage nécessaire dans votre prise de décision, c'est la définition de contrat de crédit à coût élevé. C'est quoi, un contrat de crédit à coût élevé? On n'en a aucune idée présentement. On en fait quand même, du crédit alternatif, dans nos concessionnaires, c'est-à-dire que la personne qui ne se qualifierait pas en crédit régulier va pouvoir obtenir, dans certains cas, du crédit alternatif. Mais l'analyse qui est demandée par l'office est faite, c'est-à-dire qu'on demande... on vérifie les revenus disponibles, on demande le bureau de crédit pour savoir c'est quoi, le Beacon Score, et on évalue qu'effectivement c'est un client qui peut être plus à risque.

Donc, comment ça impacte la décision? Bien, ça impacte sur le montant que la banque va être prête à financer et sur le taux de crédit, évidemment, parce que, le risque étant plus élevé, la banque, nécessairement, va offrir un crédit à un coût un peu plus élevé. Mais c'est tout à fait naturel, puis c'est un écosystème tout à fait fragile qu'on doit s'assurer de préserver.

Or, en ajoutant les obligations légales sans réelle valeur ajoutée pour le consommateur, on pense que ça pourrait fragiliser l'écosystème puis, pour l'aspect, évidemment, compétition, on va dire, entre les différents prêteurs, ça existe, puis c'est très imminent, puis ça bénéficie amplement aux consommateurs actuellement. Les prêteurs veulent tous prendre des parts de marché dans notre secteur, O.K.? Alors, ça, c'est un fait.

Pour ce qui est des chiffres de notre tableau, en fait, sachez que ce n'est pas nos chiffres à nous, hein, c'est l'enquête d'Equifax et la plus récente. Donc, ça peut paraître étonnant, mais c'est des chiffres qui, somme toute, sont... m'apparaissent crédibles.

• (12 h 50) •

Mme Poirier : J'aurais juste une dernière petite question, il me reste une minute. Vous n'êtes pas d'accord avec la modification à l'article 251.2, qui fait en sorte que le projet de loi viendrait faire en sorte qu'on ne vient pas... qu'on viendrait... Je veux juste bien saisir mon affaire. Vous dites que, dans le fond, vous n'êtes pas d'accord à ce qu'on inscrive le fait qu'une personne a demandé une poursuite ou a demandé une intervention. Qu'est-ce qui fait que, pour vous, ça vient brimer le consommateur?

M. Morin (Frédéric) : Est-ce que vous parlez de l'article qui...

Mme Poirier : 251.2

M. Morin (Frédéric) : ...pour nous, favorise la délinquance?

Mme Poirier : Oui.

M. Morin (Frédéric) : Oui?

Le Président (M. Picard) : En 30 secondes, s'il vous plaît.

M. Morin (Frédéric) : Donc, écoutez...

Mme Poirier : Dans lequel le consommateur exerce un droit.

M. Morin (Frédéric) : ...nous, on est entièrement d'accord avec, disons, le principe de base, si on peut appeler ça comme ça. C'est certain que le consommateur qui remet son véhicule, ça reste un droit. Le consommateur qui remet

son véhicule puis qui paie les trois derniers mois qu'il lui reste, ça, ça ne devrait pas être rapporté, parce que c'est l'exercice d'un droit. Celui qui, effectivement, rapporte le véhicule, nous, on devrait continuer de permettre une annotation à son dossier de crédit même si c'est un droit parce que c'est à ce consommateur-là aussi qu'il faut rendre service. Parce que, si on ne met pas d'annotation à sa feuille de route, entre guillemets, son dossier de crédit, il va sortir du concessionnaire où il a remis son véhicule et il va aller s'en acheter un autre.

Donc, nous, on pense que ça vient créer le contraire de ce que le législateur souhaiterait, c'est-à-dire permettre au consommateur non pas d'améliorer son sort au niveau de son dossier de crédit, mais, en plus, de lui créer des nouvelles opportunités de s'acquérir un nouveau véhicule. Donc, on ne pense pas que ça soit l'objectif souhaité, mais on est d'accord avec le fait que, s'il remet son véhicule, il est à jour, il fait les trois dernières mensualités, on ne fera pas de note au dossier de crédit.

Le Président (M. Picard) : Merci, Me Morin. Je cède maintenant la parole à M. le député de Johnson pour une période de six minutes.

M. Lamontagne : Merci, M. Morin, M. Chi, M. Gaudette. C'est un plaisir de vous accueillir.

Un, je dois vous dire que je suis sensible à la représentation que vous faites quant à la question d'équité, là, entre les... pour une même catégorie de prêt, là, que les gros prêteurs, là, qui souhaiteraient être sur une même base, très sensible à ça.

Je suis surpris de votre demande puis vos réponses par rapport à la question de la publicité. Vous dites qu'on devrait permettre qu'une image qu'on voit ne soit pas celle qui est associée au prix. Puis ce que vous mentionnez, c'est... vous dites qu'en réalité... ce qu'on veut, c'est qu'on peut permettre de susciter l'intérêt du consommateur, hein, c'est ça que... Mettons, la publicité qu'on verrait d'un véhicule, il y aurait davantage d'équipement sur la publicité que le prix qui est annoncé, c'est ça que j'ai compris, que vous, vous trouvez que c'est une bonne pratique de faire ça. J'ai de la misère avec ça.

M. Yue Chi (Ian P. Sam) : Bien, si je peux me permettre, écoutez, les règles sont rigides, hein, les règles au niveau de la publicité dans la LPC sont rigides, elles sont fermes, elles sont définies, mais qu'on passe d'un média à l'autre, ça ne marche plus, là, c'est-à-dire que pour faire une publicité dans un journal, c'est facile de mettre des mentions, de mettre des légales... du légal, c'est-à-dire, que ça soit lisible, puis c'est facile pour le consommateur de s'y retrouver, puis de faire la part des choses dans tout ça.

Par contre, si on parle d'un spot publicitaire radio, c'est une tout autre histoire, c'est-à-dire que j'ai du contenu obligatoire à mettre dans ma publicité. Or, dans un spot radio de des fois 10, 15 secondes, c'est, en fait, impossible de le mettre. Donc, ça ne permet pas aux concessionnaires de faire des publicités, je dirais, intéressantes et valables à la radio.

Pour ce qui est de la télévision, c'est aussi une autre problématique, c'est-à-dire que, pour ce qui est du légal, puis c'est vrai, puis vous avez tout à fait raison, on a du légal dans le bas de l'écran, on n'a pas le temps de le voir, ça passe en une demi-seconde, ça ne fonctionne pas. Mais l'objectif du fabricant qui va passer la publicité à la télé, c'est de se conformer à la loi en vigueur. Est-ce qu'on ne pourrait pas assouplir les règles en fonction du média?

Vous savez, les publicités télévisuelles, de plus en plus, sont de type mode de vie, «lifestyle», donc je vais mettre un super véhicule, le plus beau véhicule que j'ai à vendre du plus haut modèle, dans un contexte particulier, avec des gens tout à fait heureux de conduire leur véhicule. Est-ce que ce n'est pas légitime, en quelque sorte, de présenter une belle image des véhicules que j'ai à vendre dans une publicité télévisuelle de cette manière-là? Bon, c'est une question de valeur et ça peut devenir philosophique aussi. Nous, ce qu'on dit, c'est que, justement, pour la télé, au lieu d'être hypocrites puis de passer du légal en une demi-seconde, modulons les règles en fonction du média, enlevons cette obligation-là pour les spots télé, puis on a atteint notre objectif.

M. Lamontagne : Moi, je pense qu'il y aurait lieu de s'assurer, peu importe le média, là, que, si on a une image qui est projetée d'un produit, s'il y a un prix qui est associé à cette image-là, bien, je veux dire, il faut que ce soit un prix qui est directement relié à l'image, pas juste une idée de susciter l'intérêt. On sait c'est quoi, on arrive, on a vu un beau véhicule, on arrive chez le concessionnaire : Ah! bien, ce n'est pas ça. Si tu veux les barres, c'est 10 \$ de plus par mois, c'est 20 \$ de plus par mois, finalement, bien, tu sors de là, ça te coûte 85 \$ de plus par mois. Première des choses.

Une autre chose aussi, à l'article 13, où vous mentionnez, par rapport au crédit à coût élevé, vous dites : On comprend «les objectifs du législateur[, mais,] cependant, dans le secteur automobile, certains consommateurs moins fortunés ont tout de même besoin d'un véhicule» pour se déplacer. Ça, je comprends ça, là. Mais en quoi le fait que les gens moins fortunés aient besoin d'un véhicule viendrait faire que, dans le fond, on devrait moins les protéger?

M. Morin (Frédéric) : ...si je peux me permettre. Écoutez, hier, on a écouté les gens du Barreau du Québec, un des avocats qui étaient présents parlait d'un taux de 47 %, une décision de la Cour d'appel, et où la Cour d'appel aurait dit, puis je n'ai pas lu la décision, là, que ce n'était pas lésionnaire.

Donc, c'est sûr, lorsqu'on parle de coûts de contrat de crédit à coût élevé, en tant que législateurs, vous devez vous positionner. En fait, il faut toujours garder un bon dosage entre ce qui est l'équilibre au niveau du consommateur, sa protection, mais aussi son besoin. Si l'État intervient trop dans cette section-là, où les gens sont plus vulnérables, où les gens sont plus... appelons-les démunis, là où ça devient un peu dangereux, c'est de faire en sorte que ces gens-là qui ont besoin d'une auto, puis les gens n'ont pas nécessairement tous besoin d'une auto, mais ceux qui en ont besoin, hein, je travaille de nuit, à titre d'exemple, donc il ne faudrait pas que ces gens-là qui sont acceptés actuellement ne le soient plus parce qu'on a mis des règles trop rigoureuses.

Donc, il faut vraiment équilibrer tout ça parce que, si on met trop de règles qui sont trop rigoureuses, ce qui va arriver, c'est que, de toute façon, ils vont aller acheter un véhicule ou vont en louer un, et cette entreprise-là n'aura

probablement pas de permis de l'Office de la protection du consommateur. Donc, c'est juste une question d'équilibrer le bon dosage. En fait, je vais appeler ça un équilibre nécessaire.

M. Lamontagne : Parfait. Excellent. Combien de temps, M. le Président?

Le Président (M. Picard) : 30 secondes.

M. Lamontagne : O.K. Le deux jours versus le 10 jours, je comprends, tu sais, quand vous dites maintenant qu'on prolongerait le 10 jours, là, que les gens puissent résilier leur contrat, je comprends votre point, en disant : Écoute, il ne faut pas que ça devienne une période d'essai pour le... Ça, je comprends ça. Y aurait-u moyen, mettons, de dire qu'on associe un kilométrage? Parce que je pense que l'automobile, par rapport à ça, c'est un secteur particulier, il y a vraiment une usure du véhicule, là, mais de dire... de donner plus que deux jours aux consommateurs, je pense que c'est légitime.

Moi, j'achète, je prends possession du véhicule le vendredi matin; quand je suis rendu au lundi après-midi, je n'ai plus le droit de résilier mon contrat. Y aurait-u un moyen, pour l'industrie de l'automobile, d'amener une variable qui ferait peut-être qu'on donnerait une protection, je veux dire, accrue sans nécessairement venir vous pénaliser dans le sens de l'usure du véhicule, là?

M. Morin (Frédéric) : Nous, dans le projet de loi n° 24 antérieur, on a déjà fait ce débat-là avec les gens de l'Assemblée nationale, et même les parlementaires, on était tous d'accord, les gens de l'office : le deux jours, il faut qu'il soit maintenu, ça peut amener différents abus de la part du consommateur. Mais, vous savez, il y a aussi ce qu'on appelle les jours non juridiques. Donc, souvent, si vous prenez livraison d'un véhicule le jeudi, bien, le jeudi, il ne comptera pas, le premier jour, ça va être le vendredi, samedi, dimanche, puis on est déjà rendus au lundi. Les gens aussi, quand ils achètent une automobile, ils consultent sur Internet, ils viennent faire des essais routiers. Il peut se passer plusieurs jours. Ils rencontrent le directeur commercial. Donc, nous, pour la stabilité des...

Le Président (M. Picard) : En terminant, s'il vous plaît.

M. Morin (Frédéric) : Pardon?

Le Président (M. Picard) : En terminant, s'il vous plaît.

M. Morin (Frédéric) : Donc, en terminant, il y a une exception pour les véhicules neufs, et on est très heureux que le législateur la maintienne, et on souhaite le maintien du deux jours dans l'usagé.

Le Président (M. Picard) : Je vous remercie, Me Yue Chi, Me Gaudette et Me Morin, pour votre contribution aux travaux de notre commission.

Et la commission suspend ses travaux jusqu'à 15 heures.

(Suspension de la séance à 13 heures)

(Reprise à 15 h 4)

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

Nous poursuivons les consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 134, Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation.

Nous entendrons, cet après-midi, le Mouvement Desjardins, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et le Conseil canadien du commerce de détail.

Comme la séance de travail a commencé avec cinq minutes de retard, j'aurais besoin d'un consentement pour poursuivre nos travaux jusqu'à... 17 h 20, c'est bien ça? Consentement? Merci beaucoup.

Je souhaite maintenant la bienvenue aux représentants du Mouvement Desjardins. Je vous rappelle que vous avez 10 minutes pour faire votre présentation. Vont s'ensuivre des échanges avec les parlementaires. Dans un premier temps, je vous demanderais de vous présenter et de nous exposer votre vision du projet de loi.

Mouvement Desjardins

M. Thibault (Hubert) : Merci, M. le Président. Merci beaucoup. Salutations, d'abord, à Mme la ministre, aux parlementaires qui participent à la commission. À ma droite, M. Philippe St-Aubin, qui est directeur principal, Risques et analytique d'affaires, donc c'est un des membres importants du Mouvement Desjardins qui gère toute la problématique des risques de crédit.

À ma gauche, d'abord, Me Guillaume Talbot-Lachance, des affaires juridiques, qui est responsable des dossiers concernant les consommateurs. Et finalement, à l'extrême gauche, M. Yvan-Pierre Grimard, qui est le directeur des relations gouvernementales pour le Québec au Mouvement Desjardins.

Premier commentaire, ça serait pour porter à votre attention combien on a été heureux de discuter, aussi souvent qu'on l'a voulu, avec les gens de l'Office de la protection du consommateur. Leur écoute a été extrêmement appréciée, et on... qu'elles ont été disponibles à chaque fois qu'on a eu besoin de les rencontrer, alors on veut souligner cette ouverture.

Les éléments de notre mémoire ont été apportés à leur attention, alors on ne reviendra pas sur chacun des points. Il y a même des points sur lesquels ils ont déjà exprimé qu'ils formuleraient des recommandations positives auprès du gouvernement, auprès de la ministre. On souhaite s'attarder, dans ce premier 10 minutes, à des éléments qui nous apparaissent extrêmement centraux.

Les questions qu'on veut soulever sont particulièrement importantes, parce qu'elles nous apparaissent cruciales, pour certaines d'entre elles, pour l'efficacité des mesures mises en branle par le projet de loi n° 134. L'exemple le plus probant, à notre avis, concerne cette proposition de porter à 5 % le paiement minimum sur les cartes de crédit. Le Mouvement Desjardins considère que c'est certainement l'une des mesures avec le meilleur potentiel, pourrait-on dire, sur la capacité de diminuer l'endettement des consommateurs. C'est une mesure même que nous avons déjà mise en place dans le passé sur l'ensemble de nos cartes de crédit.

L'expérience, cependant, nous a amenés à deux constats qui nous apparaissent importants. Le premier constat, c'est que le passage à un minimum de 5 % peut être assez contraignant, pour ne pas dire brutal même, dans certaines circonstances, pour des gens, des détenteurs de carte de crédit qui sont déjà aux prises avec des situations un peu difficiles. Ça a été vrai au point où, pour nos cartes à faible taux, alors les cartes qui servent en particulier pour nos membres, nos consommateurs avec un petit peu de difficultés, on est revenus à un niveau de 2 %. Pourquoi? Parce que le choc avait été trop brutal pour eux et avait créé des situations difficiles. Alors, notre constat, à cet égard-là, c'est que, pour aller vers une disposition comme celle-là, il faut prévoir une période de temps suffisante pour permettre aux gens d'adapter leurs habitudes de consommation à cette nouvelle réalité.

C'est ce que fait le projet de loi n° 134. On pense tout de même que le gouvernement devrait se garder un mécanisme de souplesse additionnel, au cas où arriverait une récession économique ou qu'il y ait une flambée un peu significative des taux directeurs sur les cartes de crédit. Alors, le gouvernement devrait se garder la possibilité de réagir si un tel phénomène interviendrait.

Le deuxième élément qu'on a constaté... Évidemment, on a été les seuls à porter le montant minimum, le paiement minimum à 5 % d'un coup sec, les autres émetteurs de cartes de crédit n'ont pas suivi le mouvement, et on a vu un certain glissement pour nos membres qui étaient un peu plus coincés, si vous me permettez l'expression. Beaucoup d'entre eux ont commencé à utiliser des cartes où il n'y avait pas de paiement minimum. Alors, un certain glissement de la clientèle, ce qui avait pour effet de stériliser, si vous voulez, l'effet de la mesure escompté. Cela tient au fait, évidemment, que... et ça soulève la plus importante de nos interrogations, quand vous allez voter et appliquer cette mesure-là... il faut que tous les joueurs, tous les émetteurs de cartes procèdent en même temps de la même façon. Notre crainte à cet égard concerne l'attitude que les institutions fédérales, les banques, pour ne pas les nommer, vont avoir.

• (15 h 10) •

Vous l'avez vu dans le passé, vous l'avez entendu également, aussi, du ministre fédéral des Finances : le gouvernement fédéral considère que la juridiction sur les banques lui est exclusive et que la loi du Québec sur la protection du consommateur et les lois des autres provinces sur ce sujet ne s'appliquent pas aux institutions fédérales.

Récemment, vous l'avez vu, le ministre, dès 2012, dans le cadre de l'affaire Marcotte, une affaire qui a marqué l'évolution de l'encadrement juridique sur la protection du consommateur, le ministre fédéral est intervenu dans la cause pour appuyer l'argument des banques à l'effet qu'elles n'étaient pas soumises à la loi québécoise, d'une part; d'autre part, il a introduit, dans la Loi sur les banques, un préambule qui avait pour effet de réitérer la position du gouvernement à l'effet que la loi québécoise ne pouvait pas s'appliquer en cette matière.

Dans la suite des choses aussi, il avait déclaré... Pour vous donner une idée de la détermination avec laquelle il poursuit ses objectifs, le ministre des Finances avait déclaré que le préambule était, disait-il, et je le cite, avait pour objet de «préciser l'objectif de veiller à ce que toutes les activités bancaires au Canada soient régies exclusivement selon les mêmes normes fédérales de haute qualité». En 2012, il répondait au ministre québécois de la Justice, qui lui avait demandé d'harmoniser les dispositions et de faire en sorte que les banques respectent la loi québécoise... il avait écrit, dans sa réponse : «Le caractère exclusif et national des normes législatives et réglementaires applicables aux activités bancaires est nécessaire au bon fonctionnement du système bancaire canadien.»

Plus récemment encore, vous vous souvenez, le gouvernement fédéral, le ministre des Finances avait proposé, dans le projet de loi C-29, de réitérer cette exclusivité. Le projet de loi prévoyait — je cite le projet de loi : «Sauf disposition contraire prévue sous son régime, la présente partie vise à avoir prépondérance sur les dispositions des lois et règlements provinciaux relatives à la protection des consommateurs et aux pratiques commerciales visant ceux-ci.»

Ce n'est qu'en raison des objections de certains sénateurs du Québec à la Chambre des communes et aussi grâce à la motion unanime que vous avez adoptée à l'Assemblée nationale que le ministre a finalement retiré ce projet de loi en indiquant cependant qu'il entendait revenir rapidement avec de nouvelles dispositions législatives.

Même chose quand on regarde comment les banques réagissent à tout ce débat. Aussi récemment que le 29 septembre dernier, alors la semaine dernière, l'Association des banquiers canadiens écrivait, dans un mémoire déposé au ministre fédéral des Finances, je cite le mémoire : «La stabilité et l'efficacité des banques canadiennes reposent sur un système de réglementation [nationalisé], avec des lois qui s'appliquent à l'échelle du pays, un seul organisme de réglementation responsable de la sécurité et de la vigueur du système — le Bureau du Surintendant des institutions financières — et un seul organisme de réglementation responsable de la protection» du consommateur. On comprend bien qu'ils n'avaient pas à l'esprit ici l'Office de la protection du consommateur du Québec.

On a beaucoup entendu que la Cour suprême avait tranché la question de l'application de la loi sur les institutions fédérale. À notre avis, on oublie des nuances importantes qu'il faut apporter au jugement, à l'interprétation du jugement de la Cour suprême. Il faut se rappeler d'abord que la Cour suprême a tranché en fonction des faits et des dispositions spécifiques qui étaient sur la table. La cour a d'abord rejeté l'argument de l'Office de la protection du consommateur et du Procureur général à l'effet que les frais de conversion sur les transferts de devises devaient être inclus dans le taux général. Ce faisant, la cour concluait qu'«on ne peut prétendre que l'obligation de mentionner certains frais accessoires à un type de crédit à la consommation [...] porte une atteinte importante à l'exercice de la compétence fédérale qui permet de légiférer en matière de prêt bancaire» ou elle l'entrave.

Alors, son jugement, après avoir rejeté l'argument que les frais de conversion devaient être introduits dans les frais d'intérêt, l'argument de la cour était de dire : La loi du Québec — la loi de protection du consommateur — n'oblige qu'à publiciser, qu'à informer le consommateur de l'existence de ces frais, et, dans cette mesure, n'était pas contraire aux dispositions fédérales du règlement sur le coût d'emprunt, et les deux lois n'étaient pas incompatibles à ce moment-là.

La Cour suprême, cependant, mentionne également que, si tant est qu'on devait avoir un véritable conflit qui interviendrait entre les deux lois, à ce moment-là, la théorie de la suprématie de la loi fédérale recevrait application et devrait être appliquée.

Je vous cite une partie du jugement de la Cour suprême : «Si la province avait prescrit un délai de grâce ou un mode de calcul de l'intérêt différent ou un autre régime régissant les éléments devant être indiqués, il pourrait y avoir un conflit d'application ou une atteinte à l'objectif fédéral d'établissement [des] normes nationales exclusives — à supposer, sans en décider, qu'un tel objectif [peut] être démontré. À l'heure actuelle, cependant, les normes fédérales et provinciales sont identiques.»

Un peu plus loin, on mentionnait également aussi... pardon. Alors, ça, c'est le jugement de la Cour suprême. Et les dispositions que propose le projet de loi n° 134 en matière de paiement minimum nous semblent entrer plus directement dans le cœur de ce que prétendent être les activités bancaires sur le crédit que strictement l'obligation de publiciser les frais de conversion de l'époque. Alors, il est loin d'être certain qu'un jugement de la Cour suprême sur l'application aux banques de la disposition sur le paiement minimum serait avalisé par les tribunaux.

Le Président (M. Picard) : En terminant, M. Thibault, s'il vous plaît.

M. Thibault (Hubert) : Oui. Alors, une telle situation risque de rendre... de stériliser l'application de la loi et, en même temps, de créer un contexte concurrentiel extrêmement défavorable pour le Mouvement Desjardins, qui serait le seul à appliquer une disposition qui pourrait faire en sorte que bien de nos membres, bien de nos détenteurs soient contraints de glisser vers des compétiteurs pour pouvoir continuer à avoir des cartes de crédit sans paiement minimum.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède la parole à Mme la ministre. 16 minutes.

Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel) : Merci, M. le Président. Tout d'abord, merci, MM. Thibault, St-Aubin, Grimard et Talbot-Lachance, d'être avec nous cet après-midi. Évidemment, tous vos propos sont enregistrés, vos commentaires ont tous été pris en considération déjà par les gens de l'Office de la protection du consommateur, avec lesquels vous avez mentionné collaborer et très bien collaborer. Je pense que c'est apprécié aussi. Il faut voir autant l'office que la ministre qui s'occupe de protéger les consommateurs comme étant des alliés, parce qu'évidemment mon but, c'est de protéger les consommateurs, mais je pense que tout est une question de dosage et d'équilibre aussi.

Vous avez parlé du remboursement minimum. Je vais vous faire parler là-dessus un petit peu plus, parce que, bon, lorsque le projet de loi n° 24 a été déposé, vous avez appliqué directement le remboursement minimum de 2 % à 5 %, vous y avez été d'une manière assez drastique et rapide. Vous avez certainement eu de l'expérience qui est... nous permet de bénéficier... tu sais, ça nous permet de bénéficier de votre expérience, pour être bien sûrs que, ce qu'on s'apprête à faire, on le fasse de la bonne manière. Présentement, ce qui est prévu, c'est d'avoir un minimum... on est à 2 % minimum, et de graduellement augmenter, sur une période de trois ans, jusqu'à 5 %.

Par contre, vous avez dit qu'on a vu les gens se tourner vers des cartes de crédit sans minimum. Ça, j'aimerais ça que vous m'expliquiez ce que vous voulez dire par là, première des choses. Mais attendez, je vais vous poser une autre question...

M. Thibault (Hubert) : Oui, absolument.

Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel) : ...pour vous laisser tout le plancher, parce que mes collègues vont vouloir vous poser des questions. Moi, je vais rester sur le seuil minimum. Et, présentement, dans la loi qui a été déposée, il n'y a absolument rien qui parle des nouvelles cartes de crédit, sinon que tout le monde peut présumer qu'elles seraient assujetties... Présentement, c'est 2 %, dans un an, à l'adoption, ça passera à 3 %, après ça, graduellement, chaque année, on rajoute 1 %.

Que diriez-vous, puisqu'on s'aligne sur le 5 %, que toute nouvelle personne qui reçoit une nouvelle carte de crédit qui... on le sait, très souvent, ça peut être des jeunes, pour avoir une relation saine de consommation avec le crédit, de prendre des bons plis tout de suite, je vais le dire comme ça, que, pour les nouvelles cartes qui seront émises, que nous passons directement à 5 %, ce qui permet aussi de retarder ou d'éviter l'endettement excessif, je dirais, chez les nouveaux détenteurs de carte de crédit?

Donc, j'aimerais vous entendre parler sur la mise en application pour les nouvelles cartes de crédit : Est-ce qu'on doit faire 2 %, 3 %, 4 %, 5 % ou s'il n'y a pas moyen, pour les nouvelles, d'aller directement à 5 % ? Et le zéro, aussi, que vous avez parlé tout à l'heure.

M. Thibault (Hubert) : Parlant des nouvelles cartes, effectivement, de passer immédiatement à 5 %, on évite la problématique dont on parlait, l'une des deux problématiques, qui est celle de dire : Le choc tarifaire, appelons ça comme ça, pour les détenteurs qui existent déjà.

Cependant, notre deuxième commentaire, lui, demeure : Il faut s'assurer que tous les émetteurs de carte de crédit soient astreints aux mêmes règles. Parce que, nous, quand on l'a fait, et on entend les banques que ça ne s'appliquera pas à eux, on est assez craintifs. Évidemment, les nouveaux détenteurs pourront être tentés de dire : Bien, plutôt que de m'astreindre à un paiement minimum de 5 %, je vais aller sur une carte d'une banque étrangère, où finalement je n'aurai pas ou peu de paiement minimum. Philippe, veux-tu compléter...

• (15 h 20) •

M. St-Aubin (Philippe) : Oui. Je peux peut-être vous préciser. Il y a des cartes de crédit, quand on dit : Pas de paiement minimum, au fond, c'est les intérêts uniquement. Donc, il y a beaucoup de nos concurrents qui sont à un frais minimum, là. Ça peut être un 25 \$ ou intérêts qui sont dus. Donc, c'est dans ce sens-là qu'on l'indique. Donc, ça peut des fois aller en bas du 2 % même, c'est possible. Je n'ai pas tous les noms en tête, là, mais c'est sûr que, dans notre vie, on le regarde, et on le sait, que ça existe.

M. Thibault (Hubert) : Pour conclure, dans le fond, dans notre mémoire, ce qu'on suggérait à la commission, on pense que ça serait d'intérêt que vous demandiez aux banques quelle va être leur attitude par rapport à cette mesure-là. Alors, on vous suggérerait d'inviter, par exemple, leur association pour voir comment ils réagissent. Et s'ils indiquaient qu'ils ne se considèrent pas liés, on pense que, pour éviter un débat judiciaire, qui, pour nous, a duré 10 ans, l'affaire Marcotte, et dans lequel on a été pris, je dirais, dans un contexte concurrentiel extrêmement difficile avec les banques...

Bien, si les banques disent : Non, non, on considère que ça ne s'applique pas à nous, on suggérerait que vous clarifiez la situation en allant en référer à la Cour d'appel immédiatement avant de mettre en vigueur cette disposition-là, ce qui permettrait de clarifier ça une fois pour toutes puis de faire en sorte que les règles du jeu soient claires pour tout le monde.

Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel) : Mme la présidente m'informe qu'il y a déjà eu des discussions avec les banques. Et la compétence du Québec en matière de protection du consommateur s'applique, même si c'est des banques à charte fédérale, et il est évident qu'ils vont prendre des engagements dans ce sens-là. Mais j'entends vos commentaires, j'entends vos craintes aussi, mais je vous avoue que vous allez trouver en ma personne une ardente défenderesse des compétences du Québec.

M. Thibault (Hubert) : Nous tous. Mais je vous rappelle qu'ils ont déposé un mémoire, la semaine dernière, le 29 septembre, dans lequel ils disent malheureusement le contraire. Ils disent qu'ils souhaitent que le gouvernement fédéral, avec un régime exclusif, auquel... lequel va leur permettre de se soustraire de l'application de la loi du Québec.

Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel) : Bien, je fais juste vous faire remarquer que, très souvent, les gens vont déposer des mémoires avec des souhaits, mais nul n'est au-dessus des lois. Et les lois du Québec s'appliquent parfaitement dans nos champs de compétence. Puis je peux vous assurer qu'on va tout faire en sorte pour que nos lois soient respectées, y compris par les institutions financières à charte fédérale.

M. Thibault (Hubert) : On reste d'avis, quant à nous, qu'il y a un risque important quand on lit le jugement de la Cour suprême. J'espère au moins que, si la situation devait survenir, le gouvernement du Québec va prendre les dispositions pour prendre les recours judiciaires contre les banques, le jour 1 où elles ne respecteront pas sa loi.

Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel) : Je vous comprends bien et je vous rassure. Je pense que j'ai des collègues, M. le Président...

Le Président (M. Picard) : Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : M. le Président, chers collègues, bonjour et bienvenue, MM. Thibault, St-Aubin, Grimard, Talbot-Lachance. Je veux revenir... puis vous en avez parlé beaucoup et vous l'avez écrit beaucoup dans votre mémoire... la situation du rehaussement du paiement minimum de 2 % à 5 %. Vous avez parlé de votre expérience, et bien sûr la transition rapide qui a amené à des circonstances difficiles et exigeantes pour les consommateurs. Vous êtes très à l'aise avec l'idée que, dans le projet de loi, on étale et on mette un accent sur une transition qui permette un calendrier de trois ans. Mais vous avez nommé, puis vous avez dit tantôt aussi qu'elle serait souhaitable, une souplesse additionnelle.

J'ai besoin de vous entendre clarifier cette notion de souplesse additionnelle puis je vais vous dire pourquoi. C'est qu'en fait vous parlez que cette souplesse additionnelle, bien sûr elle est liée à l'expérience que vous avez vécue, mais aussi c'est lié à deux autres facteurs : les fluctuations de la situation économique et les comportements des consommateurs, qui, vous le dites, sont souvent difficiles à prévoir.

Alors, comment on s'y prend concrètement pour aller vers une souplesse additionnelle, compte tenu, d'un côté, des comportements qui sont difficilement prévisibles et une situation économique qui fluctue?

M. Thibault (Hubert) : Nous, on pense que le projet de loi et la disposition du projet de loi, elle est correcte, hein? L'étaler sur quatre ans pour nous amener à 5 %, ça va. On dit : S'il devait survenir une récession économique...

Les récessions économiques effectivement ont comme effet de compliquer la situation financière, en particulier des gens qui sont plus endettés; alors une situation économique pourrait avoir pour effet de compliquer encore plus la situation et de les pousser vers une situation de défaut ou d'insolvabilité. Et là la progression du taux du paiement minimum pourrait exacerber cette situation-là pour eux. Dans une telle circonstance, le gouvernement pourrait avoir à juger, de dire : Je vais donner un petit peu d'oxygène, compte tenu de la récession économique, ou compte tenu si les taux d'intérêt devaient progresser très rapidement. Ça s'est déjà vu dans le passé aussi. La ministre pourrait juger opportun d'avoir une façon d'intervenir qui est plus rapide que de convoquer le Parlement, puis de faire passer une nouvelle loi, et de retarder ce qui est prévu, et coulé dans le ciment, si vous permettez l'expression, dans la loi. Alors, c'est juste, simplement, de vous garder une souplesse additionnelle en cas de pépin dans l'économie ou dans les taux d'intérêt.

Mme Sauvé : Parfait, merci beaucoup. J'ai une dernière question concernant la libération d'un consommateur solidaire. Je sais que vous êtes assez en faveur au niveau des cartes de crédit, mais, au niveau des marges de crédit, j'ai besoin de vous entendre, encore là, concrètement là-dessus. Comment, concrètement, deux consommateurs qui ont une marge de crédit conjointe peuvent se libérer, alors, au niveau des marges de crédit? J'ai besoin... Parce que je sens que la position a besoin d'être un petit peu clarifiée là-dessus.

M. Thibault (Hubert) : En fait, on va, oui, demander à notre spécialiste.

M. Talbot-Lachance (Guillaume) : Donc, en fait, comme on en a déjà discuté beaucoup avec l'office, la situation, en ce qui concerne les marges de crédit, est un peu différente, parce que, pour une carte de crédit, vous avez deux consommateurs qui ont chacun leur carte de crédit, et donc, à la minute qu'il y en a un qui demande à être libéré, bien, la carte de crédit qu'il a est tout simplement annulée et les paiements qui passaient avec ce numéro-là nécessairement vont être bloqués.

Cependant, quand on a une marge de crédit qui est liée à un compte, qui est également un compte conjoint dont les actifs sont également partagés, ça devient... disons que ça peut avoir plus de conséquences négatives sur l'autre consommateur si jamais il y a annulation de la solidarité. Parce qu'à ce moment-là, en pratique, ce que ça risque de nous obliger de faire, c'est de, un, limiter les avances, puis de rencontrer les consommateurs afin de voir qu'est-ce qu'on fait non seulement avec la marge, mais aussi avec le compte. Donc là, s'il y a des chèques qui ont été émis, ça se peut que les chèques rebondissent. Donc, les paiements préautorisés auprès des fournisseurs... Disons qu'opérationnellement c'est plus complexe.

Cependant, ce qu'on dit dans notre mémoire, c'est qu'on est d'accord à ce que cette mesure-là s'applique aux marges de crédit, mais qu'on espère quand même que les consommateurs vont contacter les caisses, comme ils le font présentement, pour discuter, plutôt que d'envoyer des avis qui vont nous obliger à mettre fin aux avances avec des conséquences qu'ils n'auront peut-être pas prévues — et sur un et sur l'autre. Donc, je vous dirais qu'essentiellement on est d'accord, c'est juste que, dans la pratique, il y avait des conséquences peut-être moins souhaitables.

Donc, on préférerait évidemment le processus que nous, on a déjà mis en place, qui est à l'avantage, à notre avis, là, des consommateurs, parce qu'on accepte de les libérer, bien sûr.

Mme Sauvé : Et, dans le fond, c'est fort de l'expérience...

M. Talbot-Lachance (Guillaume) : C'est ça.

Mme Sauvé : ...avec ce que vous avez vécu comme difficultés, vous avez déjà mis ce processus-là en place qui, à votre avis, est facilitant, là.

M. Talbot-Lachance (Guillaume) : Exactement.

Mme Sauvé : O.K. Merci beaucoup pour vos réponses.

Le Président (M. Picard) : M. le député de Portneuf.

M. Matte : Merci, M. le Président. Bien, ça me fait plaisir de vous rencontrer et j'apprécie votre présence ici. Dans votre mémoire, à la page 10, lorsque vous parlez de l'augmentation de la limite et le dépassement de la limite, vous dites que vous trouvez que l'avis est inutile pour informer le consommateur qu'il est en excès d'une dette. J'aimerais ça que vous puissiez me vulgariser, parce que j'ai de la difficulté à comprendre pourquoi que vous trouvez que c'est inutile puis que vous prévoyez que ça devra être plus ajouté dans le relevé de compte, là, O.K.?

M. Talbot-Lachance (Guillaume) : Premièrement, étant donné que l'avis risque d'être envoyé de façon papier, on se disait que ça allait occasionner, de toute façon, un délai quand même assez grand. Disons, ça peut peut-être être une semaine entre l'envoi de la lettre, la réception, donc, de l'avis. Et donc que l'information à l'effet qu'il y avait eu un dépassement de limite allait peut-être arriver un peu tard pour l'objectif qui, finalement, est d'aviser le consommateur le plus rapidement possible que : Oh! vous êtes en situation de dépassement, vous devriez arrêter, un, d'utiliser votre carte de crédit, ou encore de régulariser la situation. Donc là, ça donne finalement un délai très grand, puis je pense d'ailleurs que le Barreau était aussi du même avis. Voilà.

Par contre, nous, ce qu'on veut éventuellement mettre en place, c'est des alertes volontaires que les consommateurs vont pouvoir choisir d'avoir. Par exemple, s'ils veulent recevoir un courriel ou un texto, ou s'ils veulent être avisés qu'ils ont atteint un certain montant sur leur limite de crédit et qu'ils souhaitent recevoir ce genre d'avis là, c'est quelque chose qu'on regardait, là.

• (15 h 30) •

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

M. Matte : Je voudrais toujours poursuivre... vous le savez, le projet de loi n° 134, il veut vraiment rajeunir, améliorer le détenteur de cartes de crédit et le crédit. Selon les détenteurs que vous avez chez vous, Desjardins, c'est-u un pourcentage qui est élevé de détenteurs qui recherchent cette flexibilité-là afin d'extensionner leur marge de crédit?

M. Talbot-Lachance (Guillaume) : Oui, je pense que Philippe St-Aubin...

M. St-Aubin (Philippe) : Tout d'abord, un dépassement de limite de crédit, c'est un dépassement temporaire. Donc, nous, comment on le perçoit, c'est vraiment une facilité. Donc, pour répondre à votre question, la... moi, je vous dirais que la... évidemment, ce n'est pas la majorité des détenteurs qui souhaitent ou qui vont dépasser leur limite de crédit, mais c'est vraiment important dans les cas où, par exemple, des dépenses plus élevées ou des voyages, des choses comme ça, plutôt... Il y a beaucoup de gens qui préfèrent ça plutôt que de devoir augmenter leur limite de crédit à un niveau plus élevé. Donc, c'est vraiment une facilité. Puis on le ramène après ça, évidemment... Ce n'est pas une augmentation de limite permanente. Donc, je vous dirais que c'est une facilité, oui, qui est très appréciée.

Par contre, avec le temps, nous, ce qu'on s'est rendu compte, puis ça, on l'a fait dans les dernières années, on a revu à la baisse un petit peu pour le mettre dans l'esprit d'un dépassement temporaire, on a revu à la baisse les maximums, sur certaines de nos cartes de crédit, de dépassement de limite de crédit. La majorité de nos détenteurs, en ce moment, c'est 5 % de dépassement.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Marie-Victorin. 10 minutes.

Mme Fournier : Oui, bonjour. Donc, merci d'être parmi nous aujourd'hui en commission parlementaire. Ça me fait plaisir de vous recevoir pour traiter du projet de loi n° 134. Je voulais vous parler d'abord, donc, du seuil minimal de paiement sur les cartes de crédit. Vous avez parlé tout à l'heure, là, des possibilités, par exemple, d'avoir une récession économique ou une hausse significative, là, des intérêts directeurs, qui pourrait avoir des impacts importants sur les consommateurs. Mais ce qu'on entend aussi beaucoup, c'est que même l'augmentation, là, la première année, de 2 % à 3 %, qui représente quand même une augmentation de 50 % des frais de crédit, ça pourrait être extrêmement difficile pour les consommateurs.

Est-ce que vous voyez ça de façon aussi plus progressive ou vous croyez que c'est quand même une bonne chose qu'en un an on puisse passer de 2 % à 3 %? En fait, au-delà d'être une bonne chose, est-ce que vous pensez que ça peut avoir des impacts négatifs sur les consommateurs?

M. Thibault (Hubert) : Je passerais peut-être la parole à un collègue, mais, avant ça, vous dire que, dans les discussions avec l'OPC, on a cru comprendre que l'office elle-même réfléchissait à mettre une progression un petit peu plus étalée. Alors, difficile pour nous de dire : 1 % par année, trop rapide ou pas. L'expérience qu'on a, par contre, ça a été de dire : De 1 % à 5 % d'un coup sec pour une catégorie de consommateurs, ça, c'était beaucoup trop contraignant et trop violent. À savoir quelle est la bonne gradation, ça, c'est plus compliqué. Philippe, peut-être, tu as peut-être des idées.

M. St-Aubin (Philippe) : J'ai des idées, mais je vous dirais qu'en 91... en 91... pardon, en 2011, on l'a fait, on est passés de 3 % à 5 %, et, pour beaucoup de nos détenteurs, de nos membres, ça a été très, très difficile. Ce qu'il faut comprendre, c'est que souvent — Hubert l'a expliqué tout à l'heure — c'est des détenteurs de cartes à taux réduit. Donc, ces gens-là vont quand même emprunter sur ces cartes-là, et c'est plus difficile pour ces personnes-là. Donc, ce qu'on se rend compte, c'est que, si on y va trop brusquement, on a poussé beaucoup de gens vers des situations de difficultés financières, on a été obligés de les accompagner. Puis je vous dirais... mettons qu'on dit que c'est 0,5 %, je ne le sais pas, c'est quoi, le bon chiffre, mais on sait que, peu importe le pourcentage, il y en a pour qui ça va être difficile, et on va devoir les accompagner. Ce que ça veut dire, c'est qu'il va falloir revoir un petit peu soit les limites de cartes de crédit... il va falloir... on ne peut pas faire ça sans les accompagner, parce qu'il y a des gens pour qui ce n'était pas prévu et ça va les mettre en... À long terme, on croit que c'est une bonne chose, mais, à court terme, malheureusement, ça a des impacts négatifs, c'est certain.

M. Thibault (Hubert) : Il faut faire attention aussi parce que, dans le fond, si on pousse trop... Notre but, ce n'est pas non plus de faire en sorte que les consommateurs aient des notes à leur état de crédit à l'effet qu'ils n'ont pas respecté le paiement minimum. Ça, ce n'est pas leur rendre service. Alors, il faut vraiment faire en sorte d'établir une mécanique qui va leur permettre d'arriver à de meilleures habitudes de consommation mais avec un équilibre avec leurs besoins réels et légitimes de consommation.

Mme Fournier : Oui, je comprends bien. Quand vous parlez justement d'accompagnement, vous dites aussi, dans votre mémoire, là, que «le projet de loi ne permet pas [...] de déterminer, individuellement et ponctuellement avec un

consommateur en difficultés financières, d'un paiement minimum moindre». Qu'est-ce que vous entendez par là? Est-ce que vous parlez, par exemple, d'ententes de paiement dans le cas où un consommateur ne serait pas capable? Comment voyez-vous ça dans l'application?

M. St-Aubin (Philippe) : Oui, effectivement, dans ces cas-là, ce qu'on fait, c'est qu'on prend entente avec les gens qui sont... On le fait, donc on l'a fait comme ça plutôt en mode réaction à l'époque parce qu'on n'anticipait pas ces changements-là, mais, si c'était à survenir, on essaierait le plus possible d'anticiper les changements, de revoir, au fond, les paiements que le consommateur peut effectuer, et, temporairement, ça pourrait vouloir dire, par exemple, que le 5 % n'est pas possible. Dans des cas particuliers, ça pourrait arriver. Mais, pour nous, c'est mieux de faire ça que de devoir effectivement, comme on disait, avoir des éléments défavorables sur la fiche de crédit — ce n'est pas des choses qu'on veut — ou même, des fois, ça peut pousser les gens vers la faillite. Ça peut arriver.

Mme Fournier : Merci. Justement, puisque vous avez quand même une expérience, là, puisque vous l'avez fait chez Desjardins, la passation de 1 % à 5 %... donc, vous êtes quand même bien en mesure d'envisager quelle inégalité concurrentielle vous pourriez avoir avec les autres institutions financières qui sont à charte fédérale. Donc, j'aimerais peut-être que vous puissiez nous parler plus concrètement des impacts directs sur le Mouvement Desjardins de cette inégalité qui pourrait être engendrée.

M. Thibault (Hubert) : Dans l'affaire Marcotte, finalement, où l'office et le Procureur général du Québec plaident que les frais de conversion — alors, les frais à charger pour changer des dollars canadiens en euros ou en dollars américains — devaient être introduits dans le taux général applicable sur les cartes, ce qui était un peu illogique ou créait une situation un peu particulière. On aurait demandé aux gens qui ne payaient pas leur solde au complet et qui ne voyagent généralement pas d'assumer ces frais-là en lieu et place de ceux qui voyagent et qui paient leur compte au complet. La cour a déterminé... a dit la chose suivante, et particulièrement plus clairement encore en Cour d'appel : Si la cour en est arrivée à reconnaître que ces frais de conversion avaient effectivement pour... devaient être inclus dans le taux de crédit, il y aurait eu une incompatibilité avec la réglementation fédérale. Les enjeux pour le Mouvement Desjardins, on parle de très, très gros volume, hein, sur une période de 10 ans et plus, les enjeux pour le Mouvement Desjardins, c'étaient 100 millions de dollars. Alors, on risquait... et on est passés assez proche d'une décision qui aurait fait en sorte que seul le Mouvement Desjardins aurait été astreint à cette disposition-là, à la mettre dans le taux de crédit général, et les banques en auraient été exemptées.

Alors, c'est le genre de conséquences qui, pour le Mouvement Desjardins, peuvent être assez lourdes. Et c'est pourquoi, dans le cas de l'autre disposition, on dit : Assurons-nous que les banques vont effectivement respecter et que les tribunaux vont reconnaître que cette disposition précise de la loi s'applique également aux banques, aux banques commerciales, aux banques fédérales.

M. Talbot-Lachance (Guillaume) : Puis, peut-être, si je peux me permettre, c'est que ça accentue aussi déjà un phénomène qui existe à l'heure actuelle. Si on regarde, par exemple, la structure de la carte de crédit Desjardins, c'est très simple : il y a les frais de conversion de devises, il y a le taux d'intérêt facturable, puis il y a des frais annuels qui peuvent s'appliquer s'il y a des avantages spécifiques. C'est tout. Si vous regardez maintenant un produit bancaire traditionnel, vous allez avoir ces frais-là, vous pourrez avoir presque systématiquement des frais de dépassement de limite, des frais d'inactivité, des frais de... un transfert de solde à 0 % d'intérêt, mais avec un frais fixe de 3 % de transfert de solde ou même jusqu'à 5 %, donc... Et là on peut se demander si ces frais-là sont déjà conformes à la Loi sur la protection du consommateur telle qu'elle est rédigée présentement. Donc, le 5 %, c'est un ajout supplémentaire, finalement, qui, à notre avis, aura des conséquences sérieuses. Et les consommateurs qui iront vers les produits bancaires, si les banques ne l'appliquent pas, évidemment, seront désavantagés, compte tenu de l'explication que je viens de vous donner sur la structure de leurs produits.

Mme Fournier : Parfait. Donc, c'est clair qu'on comprend bien votre inquiétude. Puis je me demandais donc si, vous, par exemple, ça pourrait vous rassurer qu'on inscrive spécifiquement dans la loi que les banques à charte fédérale sont assujetties à la présente loi.

• (15 h 40) •

M. Thibault (Hubert) : L'inscrire, bon, ce n'est pas mauvais, mais est-ce qu'elles vont reconnaître que vous avez la capacité de les obliger à respecter la loi? Ça, c'est un doute sérieux que nous, on a. Quand on lit les écrits de l'Association des banquiers, quand on entend les propos du ministre fédéral qui est vraiment déterminé à faire en sorte de mettre en place un régime fédéral qui va protéger les banques, on se dit que c'est certain, c'est écrit dans le ciel, il va y avoir des procédures judiciaires dans lesquelles le Mouvement Desjardins va, encore une fois, se retrouver à mi-chemin entre le Procureur général du Canada puis le Procureur général du Québec dans une bagarre juridique qui va durer 10 ans. Et, pendant ces 10 ans là, seul le Mouvement Desjardins va respecter ces dispositions-là. Alors, ça va stériliser la mesure qu'on veut mettre en place pour aider nos consommateurs, puis, en même temps, bien, ça va créer un contexte concurrentiel extrêmement défavorable à Desjardins.

Encore une fois, dans le dossier de Marcotte, quand on lit le jugement de la Cour d'appel, le juge Dalphond, qui a rédigé pour la cour dit : Effectivement, si jamais on avait conclu que les frais de conversion devaient être dans le taux de crédit, il y aurait eu un véritable conflit, et là la prépondérance fédérale aurait joué, et les banques auraient été exemptées de ça, alors que Desjardins aurait été finalement astreint à un potentiel de jugement de 100 millions. Ce n'est quand même pas rien.

Mme Fournier : Tout à fait.

Le Président (M. Picard) : Une minute, Mme la députée.

Mme Fournier : O.K. Une petite question peut-être très rapide pour terminer, concernant les programmes de fidélisation, vous dites que vous craignez que l'application des dispositions puisse être dans des contextes hors du champ d'application souhaité par le législateur. Je me demandais de quelles situations dont vous parliez à ce moment-là.

M. Talbot-Lachance (Guillaume) : C'est que la terminologie qui a été utilisée pour définir les programmes de fidélisation nous semblait très large. Puis on l'a déjà vu dans d'autres dispositions, par exemple, l'article 230, paragraphe c, de la LPC, où une rédaction trop large engendre des litiges qui n'ont pas été envisagés au moment. Puis, si on regarde ce qui a été adopté en Ontario, ça nous semblait, à notre avis, plus précis. Mais, sans non plus dicter au législateur quoi faire, on voulait attirer l'attention sur le fait que la terminologie utilisée pour définir finalement l'ampleur des dispositions nous semblait peut-être un peu trop floue.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède la parole à M. le député de Johnson.

M. Lamontagne : Merci, M. le Président. Bonjour, messieurs. Merci de votre visite aujourd'hui. C'est un plaisir de vous accueillir.

En lien avec vos commentaires en page 7 de votre mémoire, là, sur le recours à l'encontre du prêteur pour les prêts d'argent puis le crédit variable, vous faites mention, là, de vraiment où le prêteur pourrait se ramasser exposé, dans certaines situations, à des montants beaucoup, beaucoup plus larges que... Moi, quand je lis ça, tu sais, ça ouvre une porte, puis c'est quasiment une boîte de Pandore un petit peu que... J'aimerais ça vous entendre spécifiquement, là, j'ai lu ce que vous avez écrit, mais de vive voix. Puis ultimement, c'est certain que l'intention en arrière de ça, c'est toujours de chercher à donner une protection additionnelle au consommateur. Mais, en vous entendant, j'aimerais aussi... Vous me faites part de votre préoccupation, mais y aurait-il moyen de faire un pont entre cette espèce de boîte là qu'on pourrait ouvrir par une telle loi puis aussi le désir de protéger davantage le consommateur? Y a-tu une piste de solution un petit peu, là?

M. Thibault (Hubert) : Je peux commencer peut-être, puis Guillaume complétera. Mais nous, on considérait que la disposition actuelle, qui permet au consommateur d'opposer au prêteur les arguments qu'il pourrait faire valoir contre le commerçant qui lui a vendu un bien déficient, faisait assez bien le travail. Là, ce qu'on fait dans le projet de loi, c'est qu'on permet au consommateur d'invoquer, même, en demande, si son commerçant a cessé ses activités ou a disparu, de poursuivre le prêteur avec lequel le commerçant a eu une collaboration. Ça nous apparaît assez large. Premier élément pour le baliser, c'est certainement de limiter cette exposition du prêteur au montant du capital du prêt qui a été envoyé.

Un des effets pervers qu'on va certainement vivre, c'est que ça va nous obliger à revoir la relation qu'on a avec — je ne me trompe pas, Philippe — des milliers de commerçants avec lesquels on offre une offre de financement sur place, et donc ça va diminuer l'offre de crédit chez ces commerçants-là. Bon, dans certains cas, on peut penser que c'est déjà trop large comme offre, mais, dans certains cas, c'est très utile. Prenez tous les biens durables, les frigidaires, les poêles, les choses... les éléments comme ça, il y a beaucoup de consommateurs qui bénéficient d'une offre de crédit au moment opportun dont ils ont besoin. Alors, ça, ça va nous obliger... parce que le risque ne sera plus le même, ça va obliger les institutions financières à revoir toutes leurs procédures là-dessus, probablement de restreindre l'offre à ce moment-là. Philippe.

M. St-Aubin (Philippe) : Bien, c'est de restreindre l'offre aux marchands, dans le fond, le type de marchand, et de pousser beaucoup plus loin, pour nous, l'analyse de ces marchands-là avec qui on fait affaire. Nous, en ce moment, c'est sûr qu'on le fait, mais on ne va pas jusqu'à aller sur place voir le marchand, quel type de produit il offre, la qualité de ses produits, et tout ça. Pour nous, c'est difficile de faire ça. Donc, dans le doute, on va s'abstenir, c'est certain, puis on va restreindre l'offre. Là, on parle beaucoup du Financement AccordD, dans ce cas-là, chez certains de ces marchands-là avec qui on fait affaire en ce moment.

M. Lamontagne : O.K. Puis l'offre, à ce moment... Oui, excusez-moi.

M. Talbot-Lachance (Guillaume) : Oui. J'ajouterais aussi que le fait que le critère de la collaboration régulière a été changé pour le critère de la simple collaboration, qui n'a pas encore été défini par les tribunaux, ça ajoute de l'incertitude parce que, premièrement, la collaboration régulière, c'est justement quand il y a de l'offre de financement sur place. Ça, c'est clair. Maintenant, la collaboration, c'est autre chose, donc ça pourrait être : je suis en caisse, puis là j'ai besoin d'une information sur le bien qui est financé, donc j'appelle le commerçant, on a une conversation de cinq minutes. Peut-être que ça pourrait engendrer une forme de collaboration. Donc, dans le contexte où l'article est élargi dans ce sens-là, c'est sûr que c'est aussi une préoccupation qu'on a.

M. Lamontagne : Excellent. Dans le cas des dépassements de crédit, je vous ai entendus dire que... Non, mais, naturellement, ce n'est pas permanent, vous dites : Ça ne devrait pas excéder 5 % de la marge. Je pense que c'est ça, là, le critère que vous avez mentionné.

M. St-Aubin (Philippe) : En ce moment, sur certaines de nos cartes, là, la majorité des détenteurs, c'est effectivement 5 %, je vous dirais, pas toutes nos cartes, pour rejoindre un esprit de dépassement qui est temporaire, si vous voulez. Parce que, des fois, il y a des pratiques dans l'industrie où ça va beaucoup plus loin que ça, et ça commence à être moins temporaire dans ce cas-là. Donc, pour nous, on le voit vraiment comme un dépassement temporaire pour accommoder une dépense. Ça peut être assez frustrant être au restaurant puis dire : Pour 1 \$, la transaction ne passe pas. Je pense qu'on va se retrouver avec d'autres problèmes, c'est certain.

M. Lamontagne : O.K. Puis dites-moi, dans un contexte comme ça, quand il y a un dépôt qui est pris, mettons, exemple, on va à la station d'essence, on veut mettre de l'essence, ils prennent un dépôt de 100 \$ pour une transaction de 60 \$, ça, est-ce que ça vient entrer dans le calcul, là, de...

M. St-Aubin (Philippe) : Oui. Oui, parce que c'est une autorisation temporaire qui a été prise. Le 100 \$ comme tel va disparaître assez rapidement, mais...

M. Lamontagne : Rapidement... combien rapidement?

M. St-Aubin (Philippe) : Ça peut se mesurer en quelques jours, là, tu sais, ce n'est pas... Ça peut aller jusqu'à quelques jours, mais, normalement, là, en une journée, c'est terminé. Par contre, bien, c'est sûr que le 100 \$, il ampute la limite de crédit, donc le consommateur ne le sait pas nécessairement, ne pense pas que ça affecte la limite, mais, effectivement, parce que c'est du crédit qui a été avancé, nous, la demande d'autorisation qui vient du marchand nous indique que c'est 100 \$.

M. Lamontagne : Oui. Puis il n'y aurait pas lieu de... Est-ce que c'est possible d'accélérer ce rajustement-là?

M. St-Aubin (Philippe) : Je vous dirais, là, on rentre dans des technicalités que Desjardins, comme émetteur de cartes, ne contrôle pas, c'est tout l'écosystème des paiements avec les Visa et MasterCard qui... entre marchands et émetteurs de cartes, qui fait en sorte que ça fonctionne comme ça. On souhaiterait effectivement, mais on... il faut attendre d'avoir le montant final pour confirmer que ça n'excède pas, et ça peut prendre quelques jours, ça peut.

M. Lamontagne : O.K. Combien de temps, M. le Président?

Le Président (M. Picard) : 30 secondes, question et réponse, M. le député.

M. Lamontagne : Question et réponse. Dans le cas des agents de recouvrement, les associations de consommateurs demanderaient à ce que chaque agent de recouvrement ait un certificat émis par le président de l'office. Vous, vous faites affaire avec toute la question de recouvrement. À un moment donné, là, qu'est-ce que vous pensez de ça?

M. Talbot-Lachance (Guillaume) : Nous, on pense que la mesure est bonne dans la mesure où on a la clarification qu'on a précisée à notre mémoire, parce que je pense que ça vient d'une préoccupation de l'office où il y avait certains représentants qui étaient problématiques mais qui demeuraient à l'emploi de certaines agences. Donc, ça permettra à l'office, à ce moment-là, d'avoir un meilleur contrôle. Puis je vous dirais que nous, on ne veut pas faire affaire avec des agences qui ont des mauvaises pratiques, donc on a tout intérêt à ce que ce secteur-là soit le plus clean — excusez-moi l'expression anglaise — possible, parce que ce n'est pas une expérience intéressante pour personne, évidemment, de se faire appeler par une agence de recouvrement à la base.

Le Président (M. Picard) : Merci. Merci. Je vous remercie pour votre contribution aux travaux de la commission. Et je suspends quelques instants afin de permettre au prochain groupe de prendre place.

(Suspension de la séance à 15 h 49)

(Reprise à 15 h 52)

Le Président (M. Picard) : Nous reprenons nos travaux en recevant la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. Nous recevons Mme Martine Hébert, vice-présidente principale et porte-parole nationale. Vous connaissez les règles : 10 minutes, après ça, des échanges avec les parlementaires. La parole est à vous, Mme Hébert.

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI)

Mme Hébert (Martine) : Merci beaucoup, M. le Président. D'abord, M. le Président, Mme la ministre, Mmes et MM. les députés, merci beaucoup de nous recevoir aujourd'hui pour discuter du projet de loi n° 134, un projet de loi important, quand même, pour les PME québécoises. Je tiens aussi, un petit peu à l'instar, là, de nos prédécesseurs, à souligner la collaboration de l'office de protection des consommateurs, là, tout au long des discussions, et de leur ouverture aussi à la discussion. Je pense que c'est apprécié, là, par le milieu et je tiens à le souligner, M. le Président.

Donc, comme vous le savez, les PME s'intéressent de près à la question du surendettement des consommateurs qui sont leurs clients. Donc, les commerçants partagent la volonté d'assurer la pérennité de la santé financière des consommateurs québécois.

Le crédit à la consommation, évidemment, est une courroie de transmission fondamentale de l'économie. Il assure la fluidité des affaires et le dynamisme des affaires. Donc, les PME du Québec ont tout aussi intérêt à ce que cette fluidité et ce dynamisme soient maintenus et protégés. C'est donc dans cette perspective-là que nous avons examiné avec attention, M. le Président, les dispositions du projet de loi n° 134 qui correspondent évidemment aux intérêts de nos membres.

Alors, on estime d'abord que la pierre angulaire de l'action gouvernementale en matière de crédit à la consommation devrait reposer sur une approche éducative bien davantage que sur une approche coercitive ou trop restrictive. Cette opinion semble également guider les actions de moult instances à l'international. D'ailleurs, M. le Président, lorsqu'on analyse la question de la protection des consommateurs contre le surendettement, il est utile de référer aux principes de protection financière des consommateurs qui ont été développés par le G20, à la suite, là, de la crise de 2008. Bien qu'ils aient été conçus sous l'angle du secteur financier, ces principes peuvent inspirer la réflexion sur l'endettement des consommateurs.

À titre d'exemple, le principe n° 5 est particulièrement d'intérêt au regard de la question du surendettement des consommateurs, et en voici donc un extrait : «Des mécanismes appropriés devraient être développés pour aider les consommateurs actuels et futurs à développer les connaissances, les compétences et la confiance nécessaires à une compréhension adéquate des risques, en incluant les risques financiers et les opportunités, faire des choix informés, savoir où accéder à de l'aide et entreprendre des actions efficaces afin d'améliorer leur propre situation financière.»

Il faut aussi savoir que l'OCDE, qui a piloté la conception de ces principes, édicte dans un rapport qu'il est essentiel de protéger les droits de... s'il est essentiel, c'est-à-dire, de protéger les droits des consommateurs, il l'est tout autant de reconnaître que ces droits s'accompagnent de responsabilités qui incombent aux consommateurs eux-mêmes.

Alors, M. le Président, on était préoccupés, donc, par le fait que le projet de loi n° 134 semble davantage vouloir conférer des obligations aux commerçants et aux prêteurs que de miser sur l'éducation et la responsabilisation des consommateurs. La FCEI estime donc que le législateur a la responsabilité d'outiller le consommateur pour qu'il soit en mesure de comprendre et d'évaluer concrètement la réalité du crédit à la consommation ainsi que ses impacts.

Nous recommandons donc, M. le Président, que, dans sa sagesse, la commission, lorsqu'elle étudiera article par article le projet de loi, qu'elle le fasse à travers ce prisme-là de responsabilisation et d'éducation du consommateur par rapport à la littératie financière de même qu'à la consommation de crédit.

Quelques dispositions spécifiques, M. le Président : les contrats conclus à distance. Ce qu'on comprend, c'est que le législateur souhaite palier des problématiques où le consommateur, là, qui les... en fait, le consommateur est susceptible de rencontrer lorsqu'il se procure des biens ou des services dans le cadre d'un contrat qui est conclu à distance par l'intermédiaire d'Internet, par exemple, ou encore par téléphone.

On comprend également que c'est pour régler ce type de situation que l'article 5 du projet de loi propose d'introduire, là, un nouveau paragraphe. On comprend, à la lecture de cette disposition-là, qu'elle occulte totalement la dimension de sensibilisation du consommateur à exiger et à prendre le temps de bien comprendre les modalités d'un contrat qu'il conclut avec un commerçant.

On se demande donc, M. le Président, si une telle approche n'est pas de nature à provoquer ultimement ou à terme dans le temps une baisse de vigilance de la part des consommateurs lorsqu'ils concluent des contrats à distance.

Nous recommandons donc que le législateur amende l'article 5 du projet de loi pour y ajouter l'idée que le consommateur a la responsabilité de prendre les mesures raisonnables pour s'enquérir des engagements et des modalités complètes liées au contrat qu'il conclut à distance avec le commerçant. Autrement dit, si on donne trop d'obligations du côté du commerçant puis qu'on dit : Bien, on enlève... on se trouve, dans le fond, à déresponsabiliser le consommateur. Et on ne voudrait pas qu'on induise ainsi un effet pervers où, les consommateurs, ce sera tellement facile de pouvoir contester, qu'ils ne prendront plus le temps ultimement de regarder les modalités contractuelles qui les unissent lorsqu'ils signent des contrats.

Par ailleurs, l'article 5 du projet de loi dispose que le délai de résolution va courir à compter de la réception de l'état de compte de l'émetteur de carte de crédit et au moment où le consommateur va constater que le commerçant n'a pas respecté l'article 54.4 de la loi. Ainsi, est-ce qu'on peut penser que, si le consommateur, par exemple, a reçu son état de compte en retard, ou qu'il l'a reçu puis qu'il ne l'a pas ouvert, ou qu'il n'a pas lu, ou qu'il n'a pas encore constaté qu'il y avait une infraction à l'article 54.4, est-ce qu'à ce moment-là on n'est pas en train d'offrir au consommateur, si vous voulez, un délai, là, de... un délai perpétuel, si vous voulez, pour... et sans limite, là, de résoudre son contrat lorsqu'il conclut un contrat à distance?

Alors, à défaut d'abroger cette disposition-là, M. le Président, je pense qu'on recommanderait d'y inclure un délai qui est plus clairement défini, par exemple en nombre de jours où le déclenchement du délai de résolution du contrat se produit, et ce, de manière à ce que le consommateur ne puisse indûment le prolonger. Par exemple, on pourrait préciser que le délai de résolution est échu dans les 10 jours de la date d'émission de l'état de compte. À ce moment-là, on est dans une pratique beaucoup plus objective et très claire pour l'ensemble des parties, parce que la date de l'état de compte... d'émission de l'état de compte est sur l'état de compte. Donc, ils ont... ni l'une ni l'autre des parties qui ne peuvent le contester.

On a regardé aussi certaines dispositions où on avait peut-être certaines préoccupations à l'effet qu'on ne s'en irait pas vers une contraction indue du crédit à la consommation. Je pense que les gens de Desjardins qui nous ont précédés, là, en ont parlé un peu par rapport à certains mécanismes. Je vous dirais que je pense qu'il est impératif que, dans le cadre de l'adoption de ce projet de loi là, parce qu'on a beaucoup parlé du surendettement, là, des consommateurs et des problématiques liées au crédit à la consommation, mais il ne faudrait quand même pas perdre de vue que le crédit à la consommation

ne rime pas automatiquement avec surendettement des consommateurs. Je pense que, si tous conviennent que le surendettement de certains consommateurs n'est pas souhaitable, il faut demeurer quand même vigilant de ne pas contraindre indûment le crédit chez les consommateurs qui l'utilisent de façon responsable.

• (16 heures) •

Je rappellerais d'ailleurs à cet égard-là qu'à l'occasion d'une série d'analyses la Banque du Canada décrivait en ces termes la contribution bienfaitrice du crédit à la consommation à la fois pour l'économie et pour les citoyens — et je cite, M. le Président : «Le recours prudent au crédit peut améliorer le bien-être économique global des ménages en leur permettant d'étaler leur consommation plus harmonieusement aux différentes étapes de leur vie. [...]Le crédit peut en outre contribuer à maintenir un niveau de consommation relativement stable en amortissant l'effet d'une baisse temporaire de revenu consécutive, par exemple, à une mise à pied ou à une longue maladie. Le maintien de la consommation ainsi apporté par le crédit peut contribuer à dynamiser l'économie dans son ensemble en période de conjoncture difficile.»

Le législateur doit donc s'assurer, M. le Président, à notre avis, de ne pas jeter le bébé avec l'eau du bain lorsqu'il cherche à lutter contre le surendettement de certains consommateurs, et j'insiste sur le mot «certains». À cet égard, on s'inquiète plus particulièrement de l'impact de l'article 19 du projet de loi n° 134 et de son effet potentiel de contraction du crédit à la consommation, qui pourrait aussi, d'ailleurs, davantage se faire sentir chez les plus petits commerçants.

Ce qu'il faut comprendre ici, c'est que, sous le vernis d'une protection supplémentaire du consommateur, on s'apprête à mettre en place une mesure qui pourrait contracter l'offre de crédit pour le consommateur, en donnant, par exemple, un recours au consommateur contre le prêteur directement. On craint que le prêteur ne pourrait être tenté de revoir son analyse de risques préalable à l'octroi du crédit en y intégrant le risque que représente le commerçant qui va vendre le produit ou le service au consommateur. Ainsi, dans un tel scénario, aux yeux du prêteur, le niveau de risque associé à un petit commerçant ne serait pas, évidemment, le même que celui d'une multinationale.

Alors, c'est pourquoi on recommande donc qu'on examine attentivement les possibilités que ce risque-là s'avère et on recommande que, si le législateur maintient cette disposition-là, qu'elle soit révisée pour qu'elle n'induisse pas de déséquilibre, ou de biais défavorable envers les commerces de plus petite taille, ou les petits commerces indépendants aux yeux des prêteurs, puisque dorénavant le recours d'un bien acheté chez un commerçant, si le commerçant fait défaut, par exemple, en matière de garantie ou autres, le consommateur aura un recours contre le prêteur. Et, à ce moment-là, bien, le prêteur va évaluer justement la capacité du commerçant de remplir ses obligations. Et c'est là où le bât pourrait blesser pour les petits commerçants.

Je vous dirais aussi, M. le Président, que l'un des points fondamentaux qu'on a regardés... Puis je ne suis pas juriste, là, je ne veux pas me prétendre juriste, je suis juste économiste, mais, en lisant le projet de loi, le terme «commerçant» est utilisé, alors que, dans bien des cas, le crédit est accordé par un tiers et non pas par le commerçant. Le crédit est accordé soit par un prêteur, que ce soit un émetteur de carte de crédit ou autres.

Et on est fortement préoccupés par le fait qu'on ne semble pas distinguer les obligations de ces deux... en tout cas, de ces deux acteurs-là, qui sont très distincts, puisque le commerçant n'a aucun pouvoir, par exemple, sur le contenu de l'état de compte émis par un émetteur de carte de crédit. Le projet de loi édicte des obligations, à savoir ce qu'il devrait y avoir sur l'état de compte... et en désignant le commerçant. Le commerçant, il ne le sait pas, lui, il n'a pas de pouvoir sur l'état de compte qui est émis par le prêteur.

Alors, vous voyez, ça amène de la confusion quand on lit le projet de loi et quand on regarde les dispositions du projet de loi. Je pense qu'il faudrait que le projet de loi, les dispositions, ça serait souhaitable qu'on permette de distinguer les situations où c'est le prêteur ou l'émetteur du crédit qui est visé et non pas le commerçant. Alors...

Le Président (M. Picard) : En terminant, s'il vous plaît.

Mme Hébert (Martine) : Oui. En terminant, M. le Président, je vous dirais que, pour nous en tout cas, ce qui est important, à travers ce projet de loi là... Je pense qu'on appuie le principe du projet de loi. On l'a dit qu'on appuyait les objectifs du projet de loi. Ce qu'on souhaiterait, par contre, c'est que, dans son actualisation, on ne perde pas de vue que, si les commerçants ont la responsabilité d'agir de façon... avec probité envers les consommateurs, les consommateurs ont aussi une responsabilité.

Et il ne faudrait pas s'en aller dans une direction où on déresponsabiliserait le consommateur, parce que, comme société, je pense qu'on a davantage intérêt à avoir des consommateurs qui sont bien avisés, qui sont bien informés, et qui ont un niveau de littératie financière qui est assez grand, là, pour éviter les situations d'abus, davantage que d'avoir une société où le crédit à la consommation serait tellement restreint que ça nuirait à l'ensemble de l'économie. Merci.

Le Président (M. Picard) : Merci, Mme Hébert. Je cède la parole à Mme la ministre.

Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel) : Merci, M. le Président. Tout d'abord, merci, Mme Hébert, d'avoir pris le temps de venir nous rencontrer en commission parlementaire. Évidemment, c'est un plaisir pour moi de vous retrouver, parce que j'ai travaillé avec vous à l'allègement réglementaire dans mes fonctions précédentes.

Il est évident qu'en sortant une nouvelle loi ou en faisant une mise à jour de la loi de la protection du consommateur, j'ai eu des remarques tout à l'heure qui me parlaient de ne pas alourdir indûment la paperasse. Je veux vous rassurer, vous aussi, avant que vous me posiez la question, que c'est sûr que la règle du un-pour-un qui a été adoptée par le Conseil des ministres, nous allons veiller à ce que l'Office de la protection du consommateur continue de répondre présent, comme ils ont répondu présent depuis le début des différentes actions qui ont été entreprises pour faire en sorte que l'allègement réglementaire se poursuive.

L'OPC a atteint les cibles et les objectifs qui lui avaient été fixés, mais il est évident que, dans la législation que nous nous apprêtons à faire ainsi qu'à celles qui suivront, là, on va faire bien attention à ce que la règle du un-pour-un, dans nos formalités administratives, soit respectée. Évidemment, je pense que le législateur ne parle pas pour ne rien dire, et on va s'assurer d'être conséquents. Donc, je veux vous rassurer que j'ai ce souci en tête évidemment, parce que j'ai eu le plaisir de travailler le dossier avec vous.

Mme la présidente me faisait remarquer qu'effectivement la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante est un des partenaires aussi de l'Office de la protection du consommateur, que les discussions vont quand même bon train, que vous avez des échanges qui sont intéressants. Je pense que c'est l'objet également d'une commission parlementaire, parce que, des fois, bon, la perception et la réalité peuvent être deux, et j'en conviens.

Vous êtes économiste, vous n'êtes pas avocate. Je ne suis pas avocate non plus. Par contre, je fais partie des législateurs, donc j'essaie, autant que faire se peut, de bien comprendre les juristes qui m'accompagnent lorsqu'ils me font des propositions. Mais, je suis comme vous, très souvent, je vais lire un article et je vais me dire : Bien, on gagnerait à préciser, dans la loi, ce qu'on veut dire par là, parce que le législateur ne parle pas pour rien dire.

Évidemment, vous n'êtes pas sans savoir que, oui, il y a, dans la loi... Mais il y a également les règlements dans lesquels on va apporter des précisions pour éviter justement de rouvrir à tout bout de champ les lois parce qu'il y a des choses qui n'ont pas été précisées dans la loi mais qui seront clarifiées dans le règlement. Je pense que l'important, c'est d'être capable de faire en sorte qu'on entende les arguments que vous faites valoir pour ne pas abuser indûment, je dirais, de nos règles de protection.

Je vais revenir avec vous sur l'article 19, où vous avez des craintes que les commerçants soient tenus d'évaluer la capacité avant que le consommateur procède à un achat qui soit financé par crédit. J'aimerais vous rassurer, parce que je comprends que ça prend la clarification, définitivement. Je pense que c'est important de dire que c'est le commerçant qui va conclure le contrat de crédit qui va avoir l'obligation. Mais j'entends bien que vous aimeriez avoir une précision pour faire une différence entre le commerçant, commerçant entre guillemets, et celui qui offre le crédit. Donc, je pense que c'est important d'entendre que la clarification sera faite pour ne pas laisser de zone floue. Et, par contre, je me suis posé la question si vous aviez beaucoup de vos membres commerçants qui font eux-mêmes du prêt d'argent...

Mme Hébert (Martine) : Qui font quoi?

Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel) : ...qui font du prêt d'argent, qui entrent dans la catégorie de commerçant prêteur, entre guillemets.

Mme Hébert (Martine) : Bien, oui, Mme la ministre, effectivement. Mais ça dépend de ce qu'on entend par faire du prêt d'argent. Parce que, s'il y a des mécanismes qui existent, comme vous le savez, dans le commerce de détail, par exemple, comme AccèsD, des programmes comme AccèsD qui permettent au consommateur justement d'acquiescer un bien, mais de devoir... de le voir... d'obtenir du financement, là, via un tiers, dans le fond, mais pour l'acquisition du bien... Dans le fond, ce qu'on souhaite, c'est qu'on voudrait que ce soit clair que le commerçant qui vend le bien, ce n'est pas la même affaire que le commerçant qui finance l'achat du bien.

Et ça, c'est pareil dans le secteur de l'automobile, par exemple. Le concessionnaire, il vend la voiture, mais le prêteur, c'est, tantôt, je ne sais pas, moi, Volkswagen Canada, ou peu importe, ce n'est pas le concessionnaire lui-même. Donc, c'est dans le cas de l'automobile, mais on le voit aussi beaucoup dans le commerce de détail. C'est pour ça qu'on pense que c'est important de distinguer, en tout cas, les deux.

Puis comme, dans le projet de loi, souvent, on fait référence au prêteur, dans le fond, davantage qu'au commerçant, on utilise le terme «commerçant» pour définir les obligations du prêteur, alors que, dans le fond... Puis, au début de la loi, je suis allée fouiller dans la loi originale, il n'y a pas de définition de c'est quoi, un commerçant, un prêteur, etc. Donc, il y aurait peut-être lieu... En tout cas, il me semble que c'est important, là, de préciser ça.

Sur votre remarque, Mme la ministre, à l'effet qu'on va préciser des choses par règlement, là, c'est très, très bien. Puis c'est bien, parce qu'une nouvelle obligation dans le règlement, on est obligés d'en enlever une autre, ça fait que ça va être parfait, effectivement. Je tiens encore à saluer les efforts et le leadership dont vous avez fait preuve en matière d'allègement réglementaire. Je disais que les consommateurs étaient choqués de vous avoir récupérée comme ministre. Vous êtes une ardente défenderesse des causes que vous portez.

Alors, je vous dirais que, là-dessus, il faudrait quand même que la législation... On a toujours avantage, tout le monde, à ce que la loi soit quand même le plus précis possible au niveau des grandes lignes directrices, au niveau des grands principes, et c'est dans ce sens-là qu'on vous formulait ces recommandations-là.

• (16 h 10) •

Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel) : J'entends bien. Je veux préciser qu'il y a d'autres groupes aussi qui demandent des précisions par rapport aux termes, la terminologie employée pour définir, avec toutes les nouvelles notions de commerce, commerce électronique, etc. Donc, c'est sûr que le choix avait été fait de retenir une certaine partie de l'ancien projet de loi n° 24 qui a été déposé. Mais, comme j'ai dit aux autres groupes qui sont venus nous voir, il est évident qu'il y aura une phase II, et qu'on aura l'occasion de venir préciser différents thèmes. Pour la précision que vous demandez, étant donné qu'on touche principalement l'endettement, le crédit, ici, je crois que nous allons donner suite... pas je crois : nous allons donner suite à votre demande lors de la suite de l'étude du projet de loi. Merci. J'ai des collègues...

Mme Hébert (Martine) : Je vous remercie.

Le Président (M. Picard) : ...intervenants? Mme la députée de Richmond.

Mme Vallières : Merci beaucoup, M. le Président. Merci, Mme Hébert, de votre présence. C'est toujours un plaisir de vous rencontrer.

Deux petites questions, en fait, puisque mes collègues m'ont mentionné avoir aussi quelques questions. Vous parlez... Bien, en fait, je trouve que vous mettez un peu en contradiction le terme de «commerçant» versus les consommateurs, comme si l'un et l'autre étaient à des opposés. Je pense qu'il faut faire attention. Le but, c'est vraiment la protection du consommateur. Mais le commerçant est aussi, éventuellement, un consommateur également.

Première des choses que je voulais regarder, quand vous proposez qu'à l'article 224 il puisse y avoir des frais minimaux pour des paiements plus onéreux, est-ce que vous pouvez m'expliquer votre point de vue là-dessus? Comment, puisque le principe même du projet de loi, c'est la protection du consommateur... pourquoi une augmentation de certains frais pourrait aider à protéger le consommateur?

Mme Hébert (Martine) : En fait, ce qu'on propose, c'est qu'actuellement, là, ce qu'on comprend de la loi, c'est que, lorsqu'un consommateur, par exemple, s'acquitte d'un paiement dans un commerce avec une carte privilège, une carte, là, de crédit qui est associée à des privilèges, ça coûte beaucoup plus cher au commerçant pour processor — pour processor, là, excusez-moi l'anglicisme, mais, en tout cas, c'est ça — pour processor cette... pour traiter ce paiement-là. Ça va coûter, mettons, avec une carte privilège, jusqu'à 3 %, à peu près, alors qu'une carte où il n'y a pas de privilège, pas de voyage et de tout ça, là, de rattaché à ça, ça peut coûter à peu près 1 %.

Alors, l'ensemble de ces frais-là... les commerçants, évidemment, ils doivent les payer et... sont refilés ultimement, évidemment, dans une pression à la hausse sur le prix qui est chargé, à l'ensemble des consommateurs. Ça fait qu'autrement dit, parce que le commerçant, lui, il ne peut pas dire au consommateur : Toi, tu as un mode de paiement qui est plus onéreux que l'autre, donc je vais t'imposer une légère surcharge pour tenir compte de ces frais-là supplémentaires que moi, je vais avoir à payer, bien, à ce moment-là, on se retrouve dans un système où c'est tous les consommateurs qui se retrouvent à payer les privilèges de certains.

Et c'est pour ça qu'on dit que ce n'est pas une question d'opposition du commerçant versus le consommateur. Au contraire, c'est de dire : Est-ce qu'on pourrait, comme dans d'autres provinces canadiennes... d'ailleurs, ça se fait, et, comme vous savez, je crois que c'est Visa, dernièrement, Visa et MasterCard qui ont permis, justement, dernièrement, aux marchands canadiens, dans les contrats qui les unissent aux marchands canadiens, de pouvoir imposer une légère surcharge lorsque le client règle avec un mode de paiement qui est plus onéreux à traiter pour le marchand, de façon à ce que le système soit plus équitable pour tout le monde.

Et cette question-là, Mme la députée, je suis contente que vous en parliez, parce qu'elle va être de plus en plus importante avec la multiplicité maintenant des modes de paiement qui s'en viennent. Donc, les modes de paiement, là, automatiques, avec le téléphone cellulaire, etc., tous ces modes de paiement là ont des frais de rattachés pour procéder à la transaction, là, qui sont rattachés, qui sont payés par le commerçant.

Alors, c'est pour ça qu'on demandait à ce que la loi soit modifiée pour qu'à l'instar de ce qui est permis dans d'autres provinces canadiennes le marchand puisse imposer une légère surcharge et dont les montants pourront être définis ultérieurement, là, par règlement. Mais, lorsqu'un consommateur paie, règle ses transactions avec un mode de paiement plus onéreux...

Puis je vais vous donner un exemple, là : une transaction par carte de crédit privilège, là, à peu près, je vous ai dit autour d'entre 2,5 % et 3 %. Si vous payez avec votre carte de débit, là, ça va coûter 0,05 \$ au commerçant, peu importe le montant de la transaction. Alors, voyez-vous le déséquilibre sur un achat de 100 \$, là? Vous voyez le déséquilibre qu'il y a entre les deux. Et ces frais-là de traitement des cartes de crédit, je vous signalerais que le Bureau de la concurrence a bien dit qu'au Canada on avait les frais parmi les plus élevés au monde. Donc, ce sont des... si vous voulez, une inéquité pour les consommateurs, là, qui utilisent, dans le fond, des modes de paiement qui sont beaucoup moins onéreux.

Mme Vallières : Merci. Et vous donnez une place vraiment prépondérante à l'éducation dans les recommandations que vous faites. Vous parlez d'une série d'initiatives qui pourraient être mises en place. Est-ce que vous avez déjà des choses en tête que vos membres ont peut-être suggérées que vous pourriez porter à la connaissance des membres de la commission?

Mme Hébert (Martine) : Bien, évidemment, c'est d'avoir des initiatives qui renforcent la littératie financière, je veux dire, dans la société québécoise. D'ailleurs, il y a des études qui ont démontré qu'il y a plusieurs personnes qui surestiment leur niveau de connaissance en matière de littératie financière.

Je pense que les cours... Ça fait longtemps qu'on clame, d'ailleurs, que ça prend des cours d'économie et de notions économiques dès l'école primaire et l'école secondaire, que les cursus permettent justement aux jeunes de pouvoir acquérir des notions qui vont, plus tard, les amener vers, si vous voulez... à une meilleure compréhension et à un meilleur niveau de littératie financière. Je pense qu'on est tous gagnants dans quelque chose comme ça.

L'autre avenue, je vous dirais, Mme la députée, à laquelle on a pensé, c'est évidemment de dire, bien, mettre des campagnes de sensibilisation auprès des consommateurs pour justement prévenir le surendettement.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Marie-Victorin.

Mme Fournier : Oui, bonjour. Merci d'être présente aujourd'hui avec nous en commission parlementaire.

Je vous amènerais d'abord sur la responsabilité du consommateur, à la page 4 de votre mémoire. Vous dites : «Nous recommandons [...] que le législateur[, donc,] amende l'article 5 du projet de loi pour y ajouter l'idée que le consommateur a

la responsabilité de prendre les mesures raisonnables pour s'enquérir des engagements et des modalités complètes liés au contrat qu'il conclut [à l'avance] avec le commerçant.» Je pense qu'au cours de la présentation que vous nous avez faite vous avez beaucoup parlé de responsabilité du consommateur.

Je me demandais quand même ce que vous pensiez par rapport à ça, compte tenu qu'il y a eu un jugement de la Cour suprême, en 2012, qui a statué, là... le modèle abstrait du consommateur, et qu'il fallait utiliser dans le cadre de l'interprétation de loi de la protection des consommateurs, qui est celle du consommateur crédule et inexpérimenté. Quand on sait qu'il y a quand même une bonne partie des Québécois qui sont analphabètes fonctionnels, donc qui ont de la difficulté à comprendre le sens d'un texte, somme toute, simple, il va sans dire que la littératie financière, c'est encore plus complexe, puis je pense qu'il y a encore une plus petite partie de la population qui est à l'aise, justement, avec la lecture des contrats, et tout ça.

Donc, j'aimerais vous entendre un peu sur votre perspective par rapport à ça. Est-ce que vous pensez que les gens ont vraiment tous les moyens pour comprendre les différents contrats de crédit?

Mme Hébert (Martine) : C'est justement pourquoi je vous dis qu'il faut faire des efforts pour renforcer la littératie financière. Et ça, ça commence dès l'école primaire. Je pense qu'il faut que ce genre de législation là s'accompagne, dans le fond, d'initiatives gouvernementales qui vont nous permettre de pouvoir renforcer la littératie.

Maintenant, vous comprenez, ce que vous me dites, c'est que, bon... et je comprends, et j'ai beaucoup d'empathie, là, de sympathie pour les personnes, par exemple, qui ont des difficultés en matière d'alphabétisme et des choses comme ça, mais vous comprenez qu'on ne peut pas bâtir tout un système basé sur... Je pense que, là, ce qu'il faut faire, c'est justement essayer de trouver des moyens d'aider ces personnes-là à acquérir, là, les connaissances minimales, dont les connaissances minimales en matière de lecture, et tout ça, donc.

Mais je pense que... je demeure persuadée qu'il faut faire davantage d'efforts de sensibilisation. Et il faut faire attention de ne pas glisser, de ne pas avoir, finalement, des dispositions où c'est tellement facile pour le consommateur de briser un contrat que ça ne vaudra même plus la peine... de toute façon, regarde, si je ne suis pas contente, «anyway», je vais pouvoir briser le contrat comme ça. Donc, je n'ai pas besoin de m'enquérir et de demander ce qu'il en est. Je ne pense pas qu'on serait gagnant, comme société, de glisser vers une situation où la législation serait tellement, si vous voulez, déséquilibrée qu'on s'en irait vers des situations comme ça. Et c'est pour ça qu'on dit : Bien, nous, on pense qu'il faudrait peut-être rétablir un certain équilibre, là, par rapport à ça, dans les actions gouvernementales.

• (16 h 20) •

Mme Fournier : Ça serait intéressant, dans ce cas-là, de vous entendre sur la sollicitation que peuvent faire, justement... qui peut avoir cours quand on laisse entendre, quand on laisse miroiter des belles choses derrière le crédit. Vous ne croyez pas plutôt que, justement, les consommateurs devraient avoir toute l'information puis être capables justement de pouvoir juger de ces situations-là?

Mme Hébert (Martine) : Absolument, je suis tout à fait d'accord avec vous que le consommateur doit avoir l'information nécessaire. Mais ce n'est pas... Il a quand même une responsabilité de s'en enquérir aussi, là, je veux dire, c'est comme... Sinon, on va vivre dans un monde où tout le monde va être complètement crédule et personne ne va jamais rien critiquer ou questionner. Je veux dire, je ne pense pas que c'est le but ici, là.

Le but, c'est de dire : Je pense qu'on a intérêt à continuer de renforcer, justement, et de faire en sorte que les consommateurs sont aguerris et sont, justement, à questionner, poser les questions nécessaires, et non pas juste peser, rentrer le numéro de carte de crédit, peser sur «send», sur «enter» et recevoir, puis avoir dépensé quelque chose, puis se ramasser avec quelque chose qu'on n'avait pas commandé, ou qu'on ne voulait pas, ou qu'on n'avait pas compris. Je pense qu'on a intérêt, au contraire, à pousser le consommateur à se renseigner au maximum et justement à pousser pour obtenir toutes les réponses aux questions dont il a besoin. C'est ce qu'on appelle avoir le sens critique, hein, il faudrait peut-être ressusciter Aristote.

Mme Fournier : Je comprends tout à fait, mais, par contre, il y a quand même des situations qui peuvent s'avérer tendancieuses pour les consommateurs. Par exemple, lorsqu'on leur propose de hausser leur limite de crédit, bien souvent, les consommateurs vont penser que c'est parce que les émetteurs, les prêteurs ont jugé qu'ils avaient une situation financière assez adéquate pour augmenter cette limite-là. Donc, c'est pour ça qu'il y a quand même un envers à la médaille. Qu'est-ce que vous en pensez?

Mme Hébert (Martine) : Bien, écoutez, je suis tout à fait d'accord avec vous, là. Mais ce n'était pas ça... l'article 5, ce n'est pas de ça qu'il traite, là. Là, vous me parlez de situations particulières, de consommateurs qui sont peut-être moins... qui ont un niveau de littératie financière peut-être moins élevé que les autres, etc., là. Je veux dire, on peut philosopher comme ça longtemps, mais c'est comme... Moi, ce que je vous dis, cependant, c'est que je pense qu'il ne faut pas non plus, dans le projet de loi... il faut faire attention de ne pas complètement déresponsabiliser le consommateur. Je pense qu'on a intérêt, que le législateur aurait intérêt aussi à dire : Une fois que le consommateur... tu sais, de dire, bien, qu'il a la responsabilité quand même de s'enquérir de ce qu'il est en train de faire puis de ce qu'il est en train de signer comme contrat, là.

Je veux dire, nos mères nous ont toujours... nos parents nous ont toujours dit ça, hein : Ne signe rien avant de l'avoir lu. Je veux dire, c'est... je pense qu'il faut continuer de renforcer ça. Et je pense que les mécanismes législatifs et les actions gouvernementales devraient favoriser ça.

Mme Fournier : Parfait, merci. Vous avez parlé beaucoup aussi de situations que vous craignez qui puissent restreindre le crédit des consommateurs responsables. Bon, vous parlez, par exemple, de la disposition... le nouvel article 126.1 à l'article 31. Donc, ça, c'est une disposition. Est-ce que vous trouvez que, dans le projet de loi n° 134, il y a d'autres dispositions aussi qui peuvent restreindre l'accès au crédit des consommateurs responsables?

Mme Hébert (Martine) : Bien, écoutez, je vous dirais qu'on l'a vu aussi avec les gens de Desjardins, je pense, un peu avant. Le fait de hausser, là, le paiement minimal de 2 % à 5 %, je crois, c'est quand même... oui, ça peut poser des problèmes. Puis ça peut poser des problèmes aussi... on joue avec les liquidités des gens, là, je veux dire, c'est comme... ce n'est pas sans conséquence. En tout cas, moi, je pense qu'il faudrait évaluer correctement l'impact de cette mesure-là, ne serait-ce que, sinon, au moins, de l'étaler dans le temps, là. N'arrivez pas demain matin en disant : Bang! Ça passe de 2 % à 5 %, là, parce que vous allez mettre beaucoup, beaucoup de gens en difficulté importante, là, au niveau de la gestion de leurs liquidités.

Mme Fournier : O.K. Parce que, bon, de ma perspective, je me dis, oui, c'est sûr que les entreprises vont être plus frileuses, là, à accorder des prêts dans ce contexte-là. Mais, en même temps, si, par exemple, les individus ont un crédit qui s'est avéré responsable par le passé, je me dis que, dans le futur, c'est moins risqué pour les entreprises, puis que ces gens-là, de toute façon, puisqu'ils ont eu un crédit responsable, bien, ils n'auront pas de problème, même avec les dispositions du projet de loi n° 134.

Mme Hébert (Martine) : Ça dépend, madame, parce que, si vous faites... Mme la députée, parce que, si vous faites passer de 2 % à 5 %, comme je vous dis, ça a un impact sur les liquidités des ménages, là. Tu as beau être responsable, mais ça a quand même un impact sur tes liquidités. Donc, il faut faire attention.

Mme Fournier : Je comprends. J'amène maintenant... Vous dites aussi que vous voudriez inclure une définition claire, là, de ce qui est considéré comme un commerçant. Je me demandais comment vous verriez ça, vraiment dans l'application, ce qui serait la définition claire.

Mme Hébert (Martine) : Comme j'ai dit tantôt à la ministre, dans le fond, notre objectif, c'est de dire : Est-ce qu'on peut distinguer la définition de c'est quoi, un commerçant? Pour bien distinguer le commerçant qui vend le bien et le commerçant ou le prêteur qui finance l'achat du bien. Là, dans la loi, partout, là, on ne fait pas de distinction entre les deux, ça fait qu'on en perd un petit peu notre latin par bouts à savoir c'est qui, le commerçant. Puis ultimement ça peut donner lieu à des litiges ou à des difficultés d'interprétation, de dire : Bien là, dans ce temps-là, c'est qui, le commerçant? Surtout avec tous les nouveaux mécanismes, il faut toujours penser au futur, hein, dans un projet de loi aussi, donc avec tous les nouveaux mécanismes. AccèsD, ça n'existait pas, il y a 10 ans, ça existe maintenant. Donc, ce genre de programmes là, tous les nouveaux mécanismes comme ça qui se mettent en branle dans les marchés, je pense qu'on a intérêt à clarifier les choses. Et ce n'est vraiment pas clair, là, de la façon dont plusieurs dispositions sont libellées, lorsqu'on utilise le mot «commerçant». Et le terme «commerçant» n'est même pas défini, d'ailleurs, dans les premiers articles de la loi. Je pense qu'on aurait intérêt à clarifier tout ça.

Le Président (M. Picard) : 30 secondes.

Mme Fournier : Donc, très rapidement...

Le Président (M. Picard) : 30 secondes, Mme la députée.

Mme Fournier : ...j'ai une dernière question sur les restaurateurs. Je trouve ça intéressant que vous l'ameniez dans votre mémoire. Je me demandais comment vous voyez ça, le fait que les restaurateurs pourraient être dédommagés. Est-ce que les gens devraient réserver avec une carte de crédit comme c'est le cas pour les hôtels?

Mme Hébert (Martine) : C'est exactement ce à quoi on pensait. Pourquoi les restaurateurs, là... Ce qu'on appelle le «no-show», on sait que beaucoup de gens vont réserver une table dans un restaurant, puis il y en a qui ne se présentent pas, puis le restaurateur, lui, pendant ce temps-là, bien, il a perdu... il a peut-être refusé trois, quatre, cinq, 10 clients à la porte. Alors, ça s'applique dans le domaine de l'hôtellerie.

Pourtant, quand on veut réserver notre réservation, là, de façon claire, on donne un numéro de carte de crédit. C'est comme ça dans des institutions gouvernementales, à la SEPAQ, d'ailleurs, c'est une pratique. Donc, pourquoi est-ce que nos restaurateurs, là, ne pourraient pas avoir ça? Et on sait que c'est une demande, en tout cas, que nos membres restaurateurs, là, nous formulent très souvent. Je pense qu'on devrait profiter de l'opportunité du projet de loi pour ouvrir ça, au même titre que c'est le cas dans d'autres secteurs d'activité. Ce serait très facile et ce n'est pas plus compliqué que dans le domaine de l'hôtellerie ou que pour la SEPAQ.

Le Président (M. Picard) : Merci, Mme Hébert. Je cède la parole à M. le député de Johnson.

M. Lamontagne : Merci, M. le Président. Bonjour, Mme Hébert. Juste pour faire du pouce un petit peu sur la question de la députée de Marie-Victorin. Je vois ça... Bien, je comprends très bien le bien-fondé de vouloir supporter

les restaurateurs, là, pour prévoir les gens qui ne se présentent pas. Je vois ça un petit peu différent, par contre, des nuitées d'hôtel. Moi, je verrais peut-être que d'avoir une obligation, quasiment, à quelqu'un de s'engager quasiment à payer d'avance, au cas où, que ça pourrait avoir un impact négatif sur le chiffre d'affaires des gens.

Mme Hébert (Martine) : Bien, écoutez, je ne vous dirais pas... Ce n'est pas nécessairement de payer leur repas, mais c'est d'avoir un frais minimal, par exemple. Il pourrait très bien dire, bien : Bien, il y a un frais minimal, on prend votre numéro de carte de crédit pour garantir votre réservation. Puis un petit peu comme dans les hôtels, hein? Il y a certains hôtels, par exemple, où ils vous disent : Vous pouvez annuler jusqu'à 16 heures, le jour même, là, sans frais. Mais le restaurateur, au moins, il aurait la possibilité de dire : Bien, écoutez, là, c'est sûr que c'est une période achalandée, par exemple, je veux m'assurer de ne pas perdre de clients. Bien, nous, chez nous, la politique, c'est des frais de 10 \$, par exemple, ou quelque chose comme ça, là, qui seront retenus si jamais vous ne vous présentez pas.

M. Lamontagne : ...on donne au client, mettons : Vous avez jusqu'à 16 heures pour annuler.

Mme Hébert (Martine) : C'est ça, exactement.

M. Lamontagne : Si, passé 16 heures, vous n'avez pas annulé, on vous charge 10 \$, ou...

Mme Hébert (Martine) : Exactement. Tout à fait, ou 20 \$, ou peu importe...

M. Lamontagne : Puis le client vous laisse son numéro de carte de crédit quand il fait sa réservation au restaurant.

Mme Hébert (Martine) : C'est ça. Exactement. Je pense qu'il y a moyen de travailler sur le comment, les modalités, mais, vu que ça se fait dans d'autres secteurs, là, je veux dire, je ne vois pas pourquoi ça ne se ferait pas dans la restauration.

M. Lamontagne : O.K., bon. Au niveau de la fin des paiements préautorisés, c'est certain que moi, je ne voyais pas la fin des paiements préautorisés comme la fin de l'obligation du consommateur envers le commerçant. Je me dis : Si c'est ça, l'objectif de l'office, là, je pense qu'on fait fausse route. Mais, dans un cas où ce n'est pas ça, c'est-à-dire qu'il faut trouver une autre façon... Parce qu'on ne veut pas nécessairement que le consommateur ait à payer la totalité du contrat ou quelque chose comme ça. Mais, pour trouver une autre façon pour le financement, bien, il y a une troisième partie. Là, il y a l'émetteur de la carte de crédit. Là, on veut dire à l'émetteur : Si tu reçois la demande d'arrêter de faire les paiements, il faut que tu arrêtes de faire les paiements. Mais on va essayer de protéger le commerçant. Ça fait que vous, vous suggérez... il faudrait qu'il y ait une méthode alternative qui ait été conclue avant. Ça veut dire que ça finit que ça serait le commerçant qui donnerait l'autorisation à l'émetteur, finalement : O.K., je me suis entendu avec la personne, O.K., go, tu peux...

Mme Hébert (Martine) : Bien, c'est-à-dire que, moi, ce que je crains, là... Parce que, dans le projet de loi, là, ce n'est pas marqué que, si le consommateur met fin au paiement préautorisé, qu'il est tenu quand même à payer ce qu'il lui reste à payer sur le contrat.

M. Lamontagne : Ça ne relève pas de ses obligations. Il faudrait que ça soit écrit dans le projet de loi.
• (16 h 30) •

Mme Hébert (Martine) : Bien, il faudrait que ce soit dans le projet de loi, il faudrait que ce soit écrit qu'il peut choisir d'arrêter ce mode de paiement là, mais qu'il est quand même tenu à payer le solde du contrat auquel il s'est engagé avec le commerçant, là, parce que, sinon, ça n'a pas de bon sens. Il y a un risque beaucoup trop grand qui pèse sur les épaules du commerçant.

Deuxièmement, il faudrait aussi dire, bien, que, s'il décide de changer de mode de paiement, qu'il puisse le faire, sauf qu'il s'entende... il faut que ce soit convenu avec le commerçant au préalable. Parce que, là, sinon, le consommateur, il va dire : Bah! Moi, regarde, finalement, là, je veux que vous arrêtiez les paiements sur ma carte de crédit. Il me reste 500 \$ à payer sur le contrat, mais, pff! hein, je m'en balance puisque de toute façon les paiements vont arrêter tout seul. Alors, ce n'est pas ça, là. Il faut que ce soit clair que le consommateur sera tenu de continuer à payer le solde du contrat auquel il s'est engagé, de un, et, de deux, qu'il convienne aussi avec le commerçant d'un mode de paiement pour ledit solde du contrat.

M. Lamontagne : O.K., ça fait que, un, pas seulement que le fait de s'assurer que le consommateur est toujours responsable de ce qu'il a contracté, vous voulez que, dans la loi aussi, c'est que, s'il veut changer, il faut vraiment qu'il s'entende, sinon il ne peut pas changer son mode.

Mme Hébert (Martine) : Bien oui.

M. Lamontagne : Il faut que ce soit inscrit dans la loi.

Mme Hébert (Martine) : Bien oui. Parce que, sinon, vous comprenez que c'est une disposition qui risque d'affecter beaucoup les plus petits commerçants. Parce que vous imaginez-vous les procédures, dans le fond, le coût des procédures

que ça prendrait pour récupérer le solde du contrat s'il n'y a pas eu au moins une entente, là, de dire : Bien, regarde, prends-le dans mon compte de banque ou prenez-le... je vais vous faire un chèque ou je vais vous payer le solde en argent comptant, là. Sinon, on met... c'est un fardeau beaucoup trop grand sur les épaules justement du commerçant et qui va justement affecter aussi beaucoup plus les petits commerçants, là, qui n'ont pas nécessairement les moyens de courir après les clients comme ça, qui vont faire faux bond.

M. Lamontagne : Parfait. Combien de temps, M. le Président?

Le Président (M. Picard) : ...

M. Lamontagne : C'est bon. Pour la question du 2 % à 5 %, vous avez laissé sous-entendre, là, que ça arriverait, bang, comme ça, hein? Je veux dire, dans la loi, il n'est pas prévu que ça arrivait, bang! comme ça. Même, il y a des demandes qui sont faites pour qu'il y ait de la flexibilité qui soit laissée pour être capable vraiment d'étendre ça dans le temps. Vous semblez dire que, pour vous, ça pourrait avoir un impact ultimement sur le crédit, ça pourrait avoir un impact sur ultimement les ventes de vos membres. Vous faites référence... ça s'adresse... en réalité, il y a juste certains consommateurs qui peuvent avoir des problèmes. Moi, des consommateurs responsables, je me dis, si on leur donne un certain nombre d'années pour faire un petit ajustement par rapport au solde minimum, s'ils ne sont pas en situation de précarité, ils n'ont pas de difficulté, je ne pense pas que ça cause un grand, grand préjudice au point de vue de leurs habitudes qui, ultimement, se traduiraient par des pertes de ventes pour vos membres, là.

Mme Hébert (Martine) : Bien, écoutez, c'est sûr que moi, je pense qu'à terme, en tout cas, ça peut avoir un effet de contraction sur le crédit dans... parce que, si vous augmentez... puis les règles du jeu vont être différentes, là. Les gens de Desjardins vous l'ont dit tantôt, là, ça va être différent au Québec, d'ailleurs...

M. Lamontagne : Oui, mais il ne faudrait pas.

Mme Hébert (Martine) : ...avec les autres émetteurs, et tout ça. C'est comme... Bien, c'est ça. Et donc c'est là où je vous dis : Bien, faisons attention parce qu'il y a peut-être des impacts insoupçonnés de ce qu'on est en train de mettre en branle. Et je répète qu'il faut toujours être prudent, il faut toujours... En tout cas, moi, j'ai toujours beaucoup de misère à dire : On va y aller avec des solutions mur à mur, alors que le problème du surendettement, ce n'est pas un problème qui est généralisé chez les utilisateurs de cartes de crédit ou chez les consommateurs, puis c'est un problème auquel il faut s'attarder chez ceux pour qui c'est un problème. Mais il faut faire attention de ne pas avoir des mesures mur à mur qui vont aussi pénaliser dans la gestion de leurs liquidités les consommateurs qui ont une gestion responsable de leur crédit.

M. Lamontagne : O.K. C'est bon.

Le Président (M. Picard) : Merci, Mme Hébert. Ça termine la période d'échange.

M. Lamontagne : C'est tout?

Le Président (M. Picard) : Oui, M. le député. Ça passe rapidement lorsque c'est intéressant.

Des voix : ...

M. Lamontagne : M. le Président... à mon égard.

Le Président (M. Picard) : C'est le chronomètre qui parle, M. le député. Je vous remercie, Mme Hébert. Et je suspends les travaux quelques instants afin de permettre au prochain groupe de prendre place.

(Suspension de la séance à 16 h 33)

(Reprise à 16 h 37)

Le Président (M. Picard) : Nous reprenons nos travaux en recevant les représentants et la représentante du Conseil canadien du commerce de détail. Vous disposez d'une période de 10 minutes pour faire votre exposé, va s'ensuire les échanges avec les parlementaires. Dans un premier temps, je vous demanderais de vous identifier pour les fins d'enregistrement. Merci. Allez-y.

Conseil canadien du commerce de détail (CCCD)

M. Benoît (Jean-Luc) : Jean-Luc Benoît. Je suis directeur des relations gouvernementales pour le Québec au Conseil canadien du commerce de détail.

Mme Héroux (Johanne) : Johanne Héroux, directrice principale des affaires corporatives et des communications pour Les Compagnies Loblaw limitée au Québec.

M. Lopez (Thierry) : Thierry Lopez, directeur, Marketing et Affaires corporatives de Best Buy au Québec.

M. Benoît (Jean-Luc) : Merci, M. le Président. Mmes et MM. les membres de la commission, nous tenons d'abord à remercier la Commission des relations avec les citoyens de nous donner cette occasion de présenter le point de vue de nos membres sur le projet de loi n° 134. Nous sommes toujours disponibles pour échanger avec les membres de l'Assemblée nationale sur les enjeux touchant les détaillants québécois.

Le Conseil canadien du commerce de détail constitue la principale organisation oeuvrant à la défense et à la promotion des intérêts des détaillants. Fondé en 1963, le conseil a pour mission d'être la voix des détaillants au Québec et au Canada en offrant un large éventail de services de représentation, de recherche, d'éducation, ainsi que d'autres services destinés à favoriser la réussite des détaillants et à mieux faire connaître leur contribution auprès des collectivités et des consommateurs.

Le conseil regroupe près de 45 000 établissements au Canada, dont près du tiers sont au Québec. De plus, il est la voix des distributeurs alimentaires du Québec et du Canada. Il s'agit de l'une des plus grandes associations sans but lucratif financées par l'industrie regroupant tous les types de détaillants, tels que les grands magasins, les magasins grand public, les chaînes spécialisées, les magasins indépendants et les commerces en ligne. Au Québec, le commerce de détail emploie plus de 475 000 personnes, soit 11 % de la population active. Le commerce de détail génère des ventes annuelles estimées à 109 milliards de dollars et représente une activité économique de 5 % du PIB québécois.

Le Conseil canadien du commerce de détail partage l'objectif gouvernemental de mieux protéger les consommateurs en modernisant la Loi sur la protection du consommateur. C'est d'ailleurs dans un esprit de collaboration que le CCCD participe activement aux travaux du comité consultatif sur le commerce de détail mis sur pied par l'Office de la protection du consommateur et a participé aux consultations qui ont mené au projet de loi n° 134. La Loi sur la protection du consommateur couvre les activités d'un ensemble de secteurs qui vont bien au-delà du commerce de détail. Compte tenu des secteurs d'activité des détaillants que nous représentons, nos commentaires sur le projet de loi n° 134 porteront principalement sur les articles touchant les programmes de fidélisation. Cela étant dit, nous tenons d'abord à exprimer certains principes fondamentaux pour notre industrie.

• (16 h 40) •

D'abord, les règles doivent être équitables. Le commerce de détail est un secteur hautement concurrentiel de notre économie, et chaque fraction de part de marché peut être très importante. On y retrouve souvent des entreprises offrant les mêmes types de produits aux mêmes consommateurs mais ayant des modèles d'affaires différents. La réglementation doit donc éviter de donner un avantage indu à une entreprise ou un modèle d'affaires particulier. Il est primordial que les entreprises de notre secteur puissent prendre leurs décisions d'affaires en fonction des règles qui sont connues, équitables et qui sont les mêmes pour tous. L'expression anglaise «level playing field» illustre très bien ce principe.

Ensuite, la réglementation doit être claire et prévisible. Les détaillants planifient la croissance de leur entreprise, établissent leur plan de développement et investissent dans une perspective à long terme. Il est donc crucial qu'ils puissent prendre leurs décisions d'affaires en fonction d'une réglementation claire, raisonnablement prévisible à moyen et à long terme.

Finalement, et je sais que ça tient à coeur à la ministre, on doit protéger les entreprises d'ici en harmonisant notre réglementation. Nous l'avons dit plus tôt, le commerce de détail est un secteur hautement compétitif de notre économie. Or, aux concurrents qui sont aussi présents sur le territoire québécois s'ajoutent maintenant des entreprises de partout via le commerce en ligne. Afin que les détaillants d'ici puissent continuer à concurrencer les détaillants venus d'ailleurs, les lois et les règlements ne doivent pas devenir un boulet pour eux et rendre l'achat hors Québec plus avantageux. Une plus grande harmonisation des lois et règlements devient essentielle afin que les détaillants québécois demeurent compétitifs.

Dans un secteur comme le commerce de détail, il n'existe pas de modèle d'affaires unique. Les détaillants offrent des produits similaires, se démarquent souvent en offrant une expérience différente et en s'adaptant aux besoins de leur clientèle. Par exemple, les consommateurs ont accès à des produits de quincaillerie autant chez les petits détaillants de quartier, qui sont spécialisés dans ce domaine, que dans les grandes surfaces spécialisées ou dans les grandes surfaces de marchandise générale. Les vêtements ou les chaussures sont souvent offerts autant par des boutiques appartenant aux marques que par les boutiques spécialisées ou par les grandes surfaces.

Il en va de même pour les programmes de fidélisation. Ceux-ci sont souvent adaptés à la clientèle, aux types de produits offerts et font partie de l'expérience client. Certains programmes offrent des points qui peuvent être ensuite échangés contre des récompenses. D'autres offrent des remises en argent en fonction d'un montant d'achat ou d'un nombre de points obtenus. Dans d'autres cas, les primes sont des produits déterminés qui sont octroyés selon les achats effectués sur une période donnée.

Les détaillants ont donc besoin d'une marge de manoeuvre pour offrir des programmes qui répondent aux besoins de leur clientèle. Pour cela, il est nécessaire d'établir un équilibre entre la réglementation et la souplesse nécessaires dans l'administration de ces programmes. C'est pourquoi nous vous soumettons aujourd'hui les recommandations suivantes.

Première recommandation : amender le projet de loi n° 134 plutôt que procéder à des ajustements ou à des précisions dans le règlement. Une révision de la Loi sur la protection du consommateur constitue une opportunité de préciser autant que possible l'intention du législateur. Pour les détaillants, la réglementation doit être claire et prévisible, car les programmes de fidélisation sont offerts à la clientèle dans une perspective à long terme. Certains éléments du projet de loi n° 134, notamment ceux ajoutant les articles 187.6, 187.8 et 187.9, nous apparaissent assez importants pour nécessiter une clarification permanente dans le texte de loi plutôt que d'éventuelles précisions dans la réglementation.

Deuxième recommandation : clarifier la notion d'unité d'échange. L'alinéa b de l'article 187.6 définit une «unité d'échange» comme «toute forme d'avantage accordé au consommateur et ayant une valeur d'échange au sens d'un programme de fidélisation». Nous croyons que cette définition doit être clarifiée afin d'éviter toute confusion. Par exemple : Est-ce que l'unité d'échange se limite aux unités ou aux points accumulés dans le cadre d'un programme ou s'étend-elle aussi à l'avantage ou à la récompense que ces points permettent de se procurer?

Troisième recommandation : harmoniser avec la loi ontarienne. L'Ontario a adopté, en décembre 2016, la Loi modifiant la Loi de 2002 sur la protection du consommateur en ce qui a trait aux points de récompense. Cette loi prévoit que, je vais citer : «...nul fournisseur ne [peut] conclure ni modifier une convention de consommation aux termes de laquelle sont offerts des points de récompense afin de prévoir l'expiration de ces points en raison du seul passage du temps.» Fin de la citation.

La notion de «seul passage du temps» nous apparaît, ici, très importante. Nous comprenons que l'objectif du changement législatif proposé dans le projet de loi n° 134 n'est pas de figer, dans le temps, les points accumulés par un consommateur, mais plutôt d'empêcher que les acquis d'un participant à un programme puissent disparaître en vertu d'une date d'expiration. Nous croyons donc pertinent de modifier le texte du projet de loi et de préciser que les unités d'échange ou de points reçus dans le cadre d'un programme ne peuvent expirer exclusivement en fonction du temps. Par exemple, il serait logique qu'un compte abandonné puisse être fermé. Dans ce cas-ci, temps et inactivité.

Le gouvernement a maintes fois répété sa volonté de réduire le fardeau réglementaire des entreprises québécoises et d'harmoniser sa réglementation avec celle des autres provinces canadiennes. Un amendement dans le sens de notre recommandation permettrait de limiter le fardeau administratif pour les entreprises ayant des programmes de fidélisation qui s'étendent au-delà du Québec.

Quatrième recommandation : assouplir la notion d'avis préalable. L'alinéa a de l'article 187.9 prévoit qu'un commerçant peut modifier unilatéralement un programme à condition d'avoir divulgué, dans le contrat original, les éléments pouvant faire l'objet d'une telle modification. En d'autres termes, le commerçant doit prévoir les éventuelles modifications qu'il pourrait apporter à son programme. Or, le commerce de détail est une industrie qui évolue très rapidement et dans laquelle il est souvent impossible d'anticiper les changements qui pourraient, par exemple, être amenés par l'évolution de la technologie. Non seulement le projet de loi, tel que rédigé, risque d'obliger les détaillants à inclure l'ensemble des éléments du contrat dans la liste des éléments pouvant éventuellement faire l'objet d'une modification, mais celui-ci n'accorderait aucune souplesse pour s'ajuster à l'évolution du marché, des tendances et de la technologie.

Cinquième recommandation : préciser le délai pour transmettre au consommateur un avis de modification. Le projet de loi n° 134 exige aussi du commerçant désirant modifier son programme qu'il transmette au consommateur un avis contenant la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure et la date d'entrée en vigueur de la modification. Nous croyons qu'il est pertinent de préciser, dans le texte de loi, le délai minimum pour transmettre un tel avis et, s'il y a lieu, le délai minimum avant qu'une modification n'entre en vigueur.

Nous concluons en remerciant à nouveau la commission de son invitation. Nous sommes maintenant prêts à répondre à vos questions.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède maintenant la parole à Mme la ministre.

Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel) : Merci, M. le Président. Messieurs madame, merci d'être avec nous aujourd'hui pour pouvoir regarder le projet de loi n° 134, nous apporter des précisions. Je vois que presque l'entièreté de votre mémoire parle des programmes de fidélisation, qui est un des secteurs qui est touché par le projet de loi n° 134. Donc, je ne vais certainement aller que sur le programme de fidélisation, ce que mes collègues vont faire aussi.

Mais, avant d'aller sur les programmes de fidélisation, vous demandez que nous précisions, dans la loi, certaines choses, et le choix que nous faisons, c'est de préciser dans le règlement plutôt que dans la loi pour se donner beaucoup plus de latitude. Et il y a une raison fort simple pour ça, c'est que nous ne voulons pas rouvrir des lois de manière répétitive — je vais le dire comme ça — pour pouvoir régler des problèmes sporadiques ou des nouvelles problématiques qui pourraient arriver. Puis je vais vous donner un exemple fort simple. La dernière fois que la loi qui touche l'office de la protection des consommateurs a été ouverte et qu'il y a eu des modifications, c'est en 2010. On est en 2017. Donc, vous comprenez qu'en sept ans beaucoup d'eau a coulé sous les ponts, beaucoup de phénomènes nouveaux sont survenus, dont les programmes de fidélisation qui ont toujours existé mais sous des manières différentes, évidemment.

Donc, il est évident qu'il faut se donner les outils pour être capables de se réaligner ou d'être en mesure de s'adapter aux nouvelles réalités qui s'offrent devant nous, notamment avec toute la notion du commerce électronique qu'on n'avait pas à l'époque. Moi, quand je suis arrivée ici, Facebook, Twitter, ça n'existait pas, ça a été inventé après. Nous sommes presque tous, les députés, sur Facebook et sur Twitter. Nos petits-enfants, avec les doigts, ont tous ces appareils-là et sont en mesure d'aller eux-mêmes jouer dans différents logiciels. Donc, c'est sûr qu'il faut prendre le temps de se donner la marge de manoeuvre qu'on a de besoin.

Je sais que, dans les rencontres et les nombreuses discussions que vous avez eues avec l'Office de la protection du consommateur, Mme la présidente et les gens qui travaillent à l'office vous ont aussi précisé que le but d'encadrer les points de fidélisation, c'était pour éviter le débat qu'il y a eu l'an passé, au mois de décembre, pour éviter que quelqu'un subitement ou une organisation quelconque vienne doubler la quantité de points nécessaires pour pouvoir effectuer un achat, parce que, là, on vient de changer les règles du jeu d'une manière drastique.

• (16 h 50) •

Je tiens à préciser, pour les gens qui écoutent et qui se posent la question, qu'il est évident que ce qu'on vise à encadrer, ce n'est pas la carte de fidélité qu'on peut avoir lorsque nous allons aller chez une compagnie de café quelconque

ou peu importe, au bout de cinq, 10, 12, 15 achats, on va avoir une consommation gratuite, ce n'est pas ça qui pose problème. Ce n'est pas non plus les différentes promotions qui sont faites par différents détaillants ou des épiciers, où on va cumuler sur une période x , du début jusqu'à la fin, avec des règles qui sont très claires, ramasser un certain nombre de timbres pour pouvoir se procurer un article qui, en temps normal, a une valeur x , et on va l'avoir pour une valeur beaucoup moindre parce qu'on est un client fidèle et nous avons ramassé certains timbres — je vais le dire comme ça — ou encore des chèques qui nous sont envoyés par d'autres détaillants.

Donc, pour ceux qui se posent des questions... C'est parce que j'essaie de ne pas faire de promotion pour un type de commerce plutôt qu'un autre. J'ai moi-même plusieurs cartes de fidélisation, évidemment, je ne les sortirai pas. Mais il est évident que le but du législateur, lorsqu'on a introduit la notion, c'était vraiment pour faire en sorte que les unités d'échange, on va les appeler comme ça plutôt que les points, puissent avoir une valeur qui est réaliste.

Puis là je vais donner un exemple. C'est que c'est sûr que, exemple, la carte Inspire, il n'y a pas de compétition dans ce secteur-là. Bien, quand les courriels rentrent à toutes les semaines selon ce que j'ai acheté, bien, si j'aime bien les cabernets sauvignons de telle région, bien, il est évident qu'on va m'envoyer... Bien, si vous achetez tel type de cabernet sauvignon, plutôt que d'avoir 500 points, vous allez avoir 1 250 ou un peu plus. Donc, ça, c'est évident que, quand tu arrives à la Société des alcools, le prix du marché, c'est le prix du marché. S'il y a une petite augmentation, il y a une petite augmentation; s'il y a une petite diminution, il y a une diminution. On ne me dira pas que je n'ai pas le droit d'utiliser mes points pour acheter n'importe quoi d'autre. Ça a une valeur x dans le temps, et c'est bien encadré. Ça, la problématique n'est pas à ce niveau-là. Elle est vraiment à ce qu'on appelle les coalisés, entre guillemets, donc avec les Aéroplan, les Air Miles que nous avons.

Donc, c'est pour ça que je pense que c'est important de faire une précision, parce qu'il y a différentes cartes de fidélité qui existent. Le but du législateur, ce n'est pas d'empêcher ça. Au contraire, je pense que c'est parfaitement légitime qu'un type de commerce x , qui veut fidéliser une clientèle, puisse pouvoir mettre à sa disposition, d'un client fidèle, des bons clients réguliers, qu'ils puissent continuer à bénéficier de certaines réductions ou d'avantages commerciaux puisque ce sont des clients réguliers.

Donc, est-ce que mes propos vous rassurent?

M. Benoît (Jean-Luc) : Vos propos sont toujours rassurants, Mme la ministre. Sur la question de clarifier l'intention du législateur versus la réglementation, si on prend un pas de recul, je vous dirais que nous, comme organisation qui représente les détaillants, on a trois préoccupations qui sont assez horizontales quant à la réglementation : d'abord, qu'elle soit la même pour tous, qu'elle soit relativement prévisible et stable — puis j'y reviendrai, à ça — et qu'on puisse harmoniser au maximum pour que le Québec puisse demeurer compétitif.

Je veux revenir sur la question de la prévisibilité. Le commerce de détail, c'est un milieu extrêmement compétitif. Les gens investissent, par exemple, dans des programmes de fidélisation et les développent ou les mettent en place dans une perspective de relativement long terme. Je ne pense pas que personne ne planifie un programme pour 100 ans mais pour une perspective de quelques années. Ils ont besoin de savoir, à ce moment-là, que la réglementation, dans un avenir prévisible, va rester le plus clair possible et, si possible, ne pas trop changer. On comprend, je suis d'accord avec vous, il y a des évolutions technologiques, donc, il y a un équilibre à avoir dans ça. Par contre, le message qu'on vous passe aujourd'hui, c'est : si l'intention du législateur, c'est d'aller dans la direction x , bien, écrivons-le dans la loi, comme ça, tous les intervenants, tous les joueurs dans l'industrie vont savoir, à ce moment-là, c'est dans cette direction-là qu'on s'en va. Quelque chose à rajouter?

Le Président (M. Picard) : Mme la ministre.

Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel) : Je vous entends. C'est sûr que, lorsqu'on peut le mettre dans la loi, c'est sûr que parfait. Mais, de l'autre côté, si on est pris avec des petits changements qu'on doit faire rapidement, ce n'est pas toujours évident de rouvrir les lois au moment où on doit le faire. Par contre, avec la règle du un pour un, par rapport à l'allègement réglementaire, maintenant, il y a aussi l'obligation de consulter les commerçants qui sont touchés, ou au moins les grands secteurs. Donc, je pense que ça peut répondre en partie à votre demande de prévisibilité pour être capable de voir venir, et il est évident que ce n'est pas à l'avantage du Québec de faire des législations qui vont aller à l'encontre ou qui vont désavantager les gens du commerce ici comparativement à d'autres provinces.

D'ailleurs, dans l'allègement réglementaire, le Québec travaille en étroite collaboration avec l'Ontario. Nous avons signé des ententes de réciprocité, par rapport à justement tout ce qui s'appelle nos projets de règlement, pour voir, quand on fait quelque chose, qu'on puisse s'harmoniser puisque nous représentons quand même plus que la moitié du Canada ou pas loin. Donc, si je peux me permettre de vous rassurer, c'est vraiment l'intention du législateur. Et, sur ce, juste parce que je voudrais profiter au maximum de votre expérience et je sais que ma collègue a des questions à poser, je vais lui passer la parole. Merci.

Le Président (M. Picard) : Mme la députée de Richmond, c'est à vous.

Mme Vallières : Merci beaucoup, merci de votre participation. Effectivement, ma collègue le mentionnait que c'est très, très axé sur les programmes de fidélisation, mais j'aimerais quand même, à un niveau peut-être un peu plus macro, profiter de votre expertise, justement, puisque vous représentez un grand nombre de commerçants de détail.

Avant d'entrer dans les quelques questions que j'ai pour les programmes de fidélisation, étant quelqu'un qui demeure en région, on sent cette érosion de l'offre commerciale dans les plus petits milieux, il y a un exode vers les plus

grands centres. Est-ce qu'il y a un impact? Parce que vous amenez beaucoup la notion d'équité et vous parlez, là, de l'aspect du «level playing field» aussi. Est-ce qu'il y a un aspect aussi par rapport aux plus petits commerçants qui mettent en place des programmes qui ne sont pas l'équivalent des plus grands... on vient toucher où ils pourraient peut-être avoir une incidence sur ces plus petits commerces?

M. Benoît (Jean-Luc) : Je ne suis pas sûr de voir comment l'impact d'un programme de fidélisation... une entreprise pourrait avoir un impact sur un plus petit. Il faut comprendre, puis, bon, Mme la ministre l'a soulevé tantôt, puis j'étais content qu'elle soulève, il y a plusieurs types de programmes de fidélisation. Il n'y a pas un modèle unique. Il y a — on l'a dit dans notre présentation, mais on peut y revenir rapidement si vous voulez, Mme la députée — des programmes plus traditionnels à points, on va appeler ça comme ça, où, selon nos achats, on accumule un nombre de points, puis, à un moment donné, on regarde notre solde, on trouve qu'on en a assez, bien, on va voir sur le site Web, par exemple, puis on dit : Moi, je voudrais avoir telle récompense ou tel service ou tel produit en échange de ça.

Ces programmes-là, il y a des entreprises qui ont leur propre programme de fidélisation, puis il y en a d'autres, je ne ferai pas la promotion d'un programme de fidélisation en particulier, mais il y en a d'autres dont les entreprises sont partenaires ou sont clients. Puis je pense que vous les recevez la semaine prochaine, hein, les deux grands, vous les recevez la semaine prochaine. Ceux-là, à ma connaissance, souvent, font affaire aussi avec des plus petits. Il y a aussi des programmes de fidélisation où on accumule un certain nombre de points et, à une période donnée, c'est automatiquement converti en bons d'achat ou en cartes-cadeaux. D'autres programmes, selon un niveau d'achat dans une certaine période, là on a droit à un produit en particulier souvent en magasin. On se présente en magasin puis on va avoir droit au produit x si on a atteint tel niveau.

Donc, je pense qu'il y a plusieurs programmes de fidélisation. C'est sûr que le commerce de détail, c'est un milieu qui est très concurrentiel, mais je vois mal comment les programmes de fidélisation de l'entreprise X pourraient concurrencer l'entreprise Y, dans la mesure où il y a toutes sortes de programmes qui sont adaptés à chacun de ces modèles d'affaires là.

Mme Vallières : Vous parlez justement du fait que les points ramassés peuvent découler ou s'étendre aussi à des avantages autres, puis vous mentionnez, dans votre mémoire, l'application de mesures de protection pour certains types de programmes. Quels types de programmes, pour les règles proposées, sur lesquels ça ne devrait pas s'appliquer, par rapport justement à l'étendue... le chèque qu'on peut avoir à la suite de l'accumulation?

M. Benoît (Jean-Luc) : Pour bien vous répondre, je veux juste être sûr de saisir à laquelle de nos recommandations vous faites référence.

Mme Vallières : Je suis à la recommandation sur les unités d'échange accumulées. Voilà.

M. Benoît (Jean-Luc) : Voilà. Alors, pour nous, où il y a une zone grise, c'est : Est-ce que le règlement va s'appliquer aux points qui sont accumulés ou, par extension, à la récompense qui est acquise en fonction des points qui sont accumulés? Je pense que, là, il y aurait une clarification à faire à ce niveau-là.

Mme Vallières : L'autre question : Vous parlez de aussi, toujours dans les échanges, de pas seulement d'avoir la notion de temps mais aussi d'inactivité. Quel est l'impact sur le commerçant de l'inactivité d'un compte? C'est le crédit qui est en attente de quelque chose?

M. Benoît (Jean-Luc) : Il n'y a pas de crédit dans ça. Les points qui sont accumulés sont... Bon, d'abord, c'est une question de gestion des comptes. Mais, toi, as-tu des exemples à donner?

• (17 heures) •

Mme Héroux (Johanne) : Question de complexité. En tant que détaillants, comme on l'a mentionné tantôt, c'est de plus en plus concurrentiel. On se doit d'être de plus en plus efficaces pour pouvoir maintenir le plus d'emplois possible. Vous voyez plein d'annonces ces jours-ci. Alors, c'est d'éviter la complexité. Et de maintenir des comptes inactifs, ce n'est pas rentable pour un détaillant, d'un point de vue efficacité. Mais ça, les points dans les comptes, pour nous, ce n'est pas des dollars, c'est vraiment une question d'être efficaces dans la façon de mener nos activités administratives.

Mme Vallières : ...il y a une chose. Juste vous mentionner, pour l'exercice d'un certain leadership qu'on a là-dedans, qu'il y a une réelle volonté de faire pour le mieux. Mais je suis très, très en accord avec vous quant à la question de la clarté et de l'aspect de prévision aussi pour les commerçants. Alors, je pense qu'on est au bout du temps, M. le Président, ou presque. Fort intéressant de pouvoir être allée un petit peu plus en profondeur spécifiquement sur le programme de fidélisation aussi. Merci de l'avoir apporté.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Marie-Victorin.

Mme Fournier : Oui, merci, M. le Président. Merci d'être parmi nous ce soir pour nous partager votre point de vue. C'est très intéressant, justement, de pouvoir aller plus précisément dans les programmes de fidélisation. Mais j'étais quand même curieuse, à l'extérieur de ça, parce qu'il m'apparaissait quand même que la loi pouvait toucher d'autres aspects de votre industrie. Par exemple, le recours du consommateur contre un commerçant de crédit qui collabore avec un commerçant vendeur, est-ce que vous avez une opinion, une position là-dessus particulièrement, ou ça vous convenait, de la façon dont c'était actuellement dans le projet de loi?

M. Benoît (Jean-Luc) : Comme nous l'avons dit dans notre présentation, les détaillants que nous, on représente sont particulièrement touchés par la question des programmes de fidélisation. C'est vraiment le volet du projet de loi qui touche le plus. Le projet de loi affecte beaucoup de secteurs du commerce de détail qui ne sont, dans bien des cas, pas membres chez nous. Alors, on a pris la décision de se concentrer vraiment sur cette partie-là.

Mme Fournier : O.K. Je comprends, merci. Aussi, il y a beaucoup de groupes qui nous ont parlé, là, de la définition de «commerçant», qui pouvait peut-être poser problème dans la loi. Mais je me demandais ce que vous en pensiez. La définition telle qu'elle est, est-ce que ça vous convient en tant qu'association?

M. Benoît (Jean-Luc) : On parle de quel article?

Mme Fournier : La définition de «commerçant»...

Des voix : ...

M. Benoît (Jean-Luc) : Il n'y a pas de définition de «commerçant»? Bon, c'est clair qu'on ne peut pas être contre une plus grande clarté dans la réglementation, dans la loi.

Mme Fournier : O.K. Parfait. Justement, en parlant de clarté, tantôt, vous disiez... dans votre mémoire, il est écrit : «Une révision de la Loi sur la protection du consommateur constitue une opportunité de préciser autant que possible l'intention du législateur.» Donc, pour vous, là, la réglementation doit être claire et prévisible, car les programmes de fidélisation sont offerts à la clientèle dans une perspective à long terme. Je me demandais si vous pouviez nous parler des impacts que ça a pour vous qu'il y ait autant de choses réservées dans la réglementation, et non pas dans la loi en tant que telle, de quelle façon ça vous préoccupe plus spécifiquement.

M. Benoît (Jean-Luc) : Bien, comme c'est un milieu très compétitif, où les marges bénéficiaires ne sont pas très élevées, c'est très, très compétitif, puis les détaillants doivent planifier et prendre des décisions d'affaires en fonction d'un moyen et d'un long terme, alors connaître à l'avance la réglementation, savoir le plus possible quelles seront les règles du jeu dans trois ans, quatre ans, cinq ans, six ans, sept ans, bon, et plus, c'est sûr que ça les aide à prendre leurs décisions, à ce moment-là, et à développer un modèle d'affaires qui va leur permettre de se démarquer.

Dans le cas des programmes de fidélisation, comme je l'ai mentionné tantôt à la ministre, c'est des programmes qui sont mis en place pour du long terme. Donc, notre demande, aujourd'hui, c'est : Si vous identifiez clairement que l'intention du législateur, c'est d'aller dans la direction x, bien, ça serait important de l'écrire dans le projet de loi pour qu'à ce moment-là on puisse tous savoir où la réglementation s'en va et que tout le monde puisse, à ce moment-là, travailler à partir des mêmes règles et des mêmes paramètres.

Mme Fournier : Très bien. Puis est-ce que ça pourrait clarifier la situation que vous puissiez avoir les règlements dès maintenant?

M. Benoît (Jean-Luc) : Bien, pour nous, puis, bon, la ministre l'a soulevé tantôt, la loi... Disons que je vais utiliser le terme «a une plus longue durée de vie» que le règlement. Le règlement peut changer plus souvent. Et, pour nous, notre préférence va définitivement à un éclaircissement. Si on nous dit que l'intention, c'est d'aller, comme je l'ai dit tantôt, dans une certaine direction, bien, c'est clair qu'on préférerait que ça soit inscrit dans la loi, puis que ça soit prévisible, et qu'on puisse prendre des décisions d'affaires. Puis je comprends qu'il pourra y avoir des révisions, il pourra y avoir des ajustements faits en cours de route, mais, pour nous, il faut que le maximum soit précisé dans la loi, justement pour que des décisions soient prises en fonction d'une réglementation et des paramètres qui sont connus, et qui ne devraient pas trop changer, pour ce qui est prévisible.

Mme Fournier : Concernant, là, les points spécifiquement des programmes de fidélisation, on a entendu, quand même, beaucoup de préoccupations de la part des consommateurs concernant la possible perte de valeur des points, la dévaluation. Donc, maintenant, on comprend que ça ne sera pas possible que les points expirent, suite à toute la saga, aussi, Air Miles, qu'on a connue l'année dernière. Donc, je comprends bien que les détaillants ont besoin d'avoir un certain niveau de marge de manoeuvre pour encadrer, là, les différents programmes de fidélisation. Puis, par exemple, tu sais, c'est bien normal que le nombre de points, par exemple, que ça prend pour acheter un bien ou un service peut différer dans le temps, compte tenu de l'inflation puis de différents autres facteurs. Mais, vous, est-ce que vous fermeriez totalement la porte à une possibilité que la valeur des points puisse changer dans le temps ou vous considérez que les dispositions sont les meilleures comme ça?

M. Lopez (Thierry) : Si je peux intervenir là-dessus...

Mme Fournier : Oui.

M. Lopez (Thierry) : Déjà, il faut clarifier la différence entre les points et la valeur des unités d'usage, de mesure. Le point en tant que tel, c'est ce que vous collectez, et puis l'unité, c'est le bénéfice. Dans notre cas, par exemple, vous

faites des achats, chaque fois que vous dépensez un dollar chez Best Buy, vous avez un point. Et, à un certain moment, vous pouvez convertir ces points-là, d'une part, en rabais ou cartes-cadeaux, mais, d'autre part, en certains autres bénéfices. Vous pouvez être invité à participer à un concours pour aller à l'avant-première d'un film.

Donc, les points, le fait qu'ils n'expirent pas ou le fait que ce qui est — et je pense que c'est l'esprit de la loi — accumulé, qui a été dépensé, donc les points accumulés, le fait de les garder, parfait. Et, si on parle peu, c'est parce qu'on est dans le sens du consommateur, on est pour le consommateur, on est pour sa satisfaction. Donc, vous gagnez un point, vous avez dépensé de l'argent, ce point-là, vous le gardez, puis il reste.

En revanche, l'unité d'échange... elle, elle peut être plus volatile. Si c'est une invitation à l'avant-première d'un film, bien, comme c'est l'avant-première d'un film, c'est cette soirée-là. Mais ça ne veut pas dire que *Blade Runner*, vous allez aller à l'avant-première, qui est jeudi, mais on ne va pas vous donner... vous ne pouvez pas revenir dans deux semaines en disant : Bien, donnez-moi deux places pour *Blade Runner* à tel cinéma. Non, c'était l'avant-première. Donc, c'est ça, c'est la différence à faire. Et je pense que c'est une différence importante, mais, absolument, pour les points emmagasinés, c'est des points que... des dépenses que vous avez faites et vous gardez ces points-là, aucun problème avec ça.

Mme Fournier : Super, merci. Puis finalement, j'aimerais savoir un peu votre opinion sur le fait... Il y a beaucoup de gens qui se demandent si ces points-là, ces unités d'échange ne devraient pas être des actifs, par exemple, au moment du décès, s'ils ne pourraient pas transférer leurs points à un conjoint ou, en tout cas, que ce soit disponible dans la loi. Je me demandais si vous aviez une position à ce sujet-là.

M. Lopez (Thierry) : Moi, ce que je peux vous dire sur les points, c'est qu'en fait c'est un programme de... je peux parler de notre programme, mais c'est un programme où, quand vous accumulez un certain nombre de points, à partir de 400 \$ d'accumulé, bien vous avez 400 points, et puis ce 400 points là, il devient une carte-cadeau de 5 \$ qu'on vous envoie directement, de manière proactive. Donc, vous ne la demandez pas, on vous l'envoie.

Donc, à partir de là, il n'y a pas d'accumulation supplémentaire qui se fait dans notre cas. Ce qu'il faut comprendre aussi, c'est que c'est un programme qu'on appelle une carte de fidélité, un programme de fidélité, et les gens vont, par eux-mêmes, s'abonner à ce programme-là. Et donc ça veut dire qu'ils sont fidèles à l'ensemble du programme et qu'ils vont l'utiliser. Donc, on s'attend à ce que les gens viennent, comme... l'utilisent, ce programme-là. Mais, dans notre cas, il n'y a pas vraiment de, comme... on n'est pas Aéroplan, où vous allez comme attendre cinq ans pour avoir 500 000 points puis faire le tour du monde.

Mme Fournier : Merci.

• (17 h 10) •

Mme Héroux (Johanne) : Si je peux ajouter, Mme la députée, dans le commerce de détail, les comportements du consommateur sont que, généralement, ils accumulent des points et les dépensent assez rapidement. Il y a des cas d'exception, on en a entendu parler, où quelqu'un avait vraiment amassé une somme importante de points, mais ce sont des exceptions. Les gens les dépensent généralement au fur et à mesure.

M. Lopez (Thierry) : Tout à fait. Et d'ailleurs, avant cette entrevue, j'ai appelé nos gestionnaires de notre programme de fidélisation pour avoir plus de détails, sachant que nous, on vend, d'une part, des packs de batteries à 0,99 \$, mais aussi des téléphones à 5 000 \$, et donc je me demandais quelle était la proportion de personnes qui gardaient des points pour des gros achats. Et il se trouve que, dans l'ensemble, dans la majorité de nos consommateurs, les gens les utilisent avec des petits montants et puis sur une base régulière. La façon dont notre programme fonctionne, c'est d'ailleurs très significatif, c'est des cartes-cadeaux de 5 \$, 10 \$, 20 \$.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède la parole à M. le député de Johnson.

M. Lamontagne : Merci, M. le Président. Merci. Bienvenue. Pour ce qui touche le programme de fidélisation, je pense que mes collègues ont couvert le terrain. Moi, il y a un certain nombre de dispositions dans le projet de loi... j'aurais pensé que ça puisse vous interpeler; il semble que non, avec les commentaires que vous avez faits tantôt.

Je vais juste, quand même, revenir sur une couple de points, puis, si vous me dites que, finalement, ce n'est pas à l'ordre du jour pour vous aujourd'hui, il n'y a pas de problème avec ça, mais je veux juste le confirmer.

Tu sais, tout ce qu'on parle, le contrat qui est conclu à distance, parce que je présume qu'avec vos membres il y a quand même beaucoup de transactions qui se font par Internet ou... Alors, dans les dispositions de la loi, ce qui vient toucher, ce qui vient amender le commerce à distance, les contrats conclus à distance, est-ce qu'il y a des choses qui vous interpellent là-dedans ou qui...

M. Benoît (Jean-Luc) : Je vais revenir à nos grands principes. La priorité, pour nous, c'est la même réglementation pour tout le monde, la prévisibilité et la plus grande harmonisation possible pour qu'on puisse demeurer compétitifs.

Vous soulevez cette question-là, ça me fera plaisir, M. le député, de refaire quelques sons de cloche chez nous, puis je pourrais vous revenir, si vous voulez, avec des échos là-dessus, mais ça ne fait pas partie, à ce moment-ci, des éléments qui ont été soulevés dans les discussions qu'on a eues.

M. Lamontagne : Oui, puis sentez... Je ne vous mets pas au défi, sentez-vous bien à l'aise, là. C'est juste qu'il y a une opportunité qu'on a sur tout ce qui touche la publicité, l'encadrement de la publicité. Ce n'est pas un sujet

à aborder... O.K. C'est bon. O.K. Bien, écoutez, M. le Président, moi, je n'aurai pas d'autre question, ça va se terminer là. Merci beaucoup.

Le Président (M. Picard) : Bon, bien, je remercie Mme Héroux, M. Benoît et M. Lopez pour votre contribution aux travaux de la commission.

Et la commission ajourne ses travaux au mardi 25 octobre 2017, à 10 heures, où elle entreprendra un nouveau mandat.

(Fin de la séance à 17 h 13)