



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-CINQUIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

Commissions parlementaires

Commission permanente des institutions

Étude des crédits du ministère de la Justice (5)

Le jeudi 27 avril 1995 — No 35

Président: M. Roger Bertrand

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

- 115 \$ débats de la Chambre — 10 \$ Index
- 325 \$ débats des commissions parlementaires
- 105 \$ commission de l'aménagement et des équipements
- 75 \$ commission du budget et de l'administration
- 70 \$ commission des institutions
- 65 \$ commission des affaires sociales
- 60 \$ commission de l'économie et du travail
- 40 \$ commission de l'éducation
- 35 \$ commission de la culture
- 20 \$ commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation
- 5 \$ commission de l'Assemblée nationale

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

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

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
5, Place Québec, bureau 195
Québec, (Qc) G1R 5P3
téléphone: 418-643-2754
télécopieur: 418-528-0381

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des institutions

Le jeudi 27 avril 1995

Table des matières

Protection du consommateur	1
Remarques préliminaires	
M. Russell Copeman	2
Discussion générale	
Compressions budgétaires	3
Traitement des demandes de renseignements et des plaintes	4
Service de médiation	7
Service juridique	12
Service de médiation (suite)	16
Analyses et enquêtes	16
Bureaux régionaux de l'Office de la protection du consommateur	19
Abolition des postes de vice-président à l'Office de la protection du consommateur	21
Autres sujets	22
Adoption de l'ensemble des crédits	23

Autres intervenants

M. Sylvain Simard, président
M. Paul Bégin

M. Thomas J. Mulcair

Note de l'éditeur: La commission a aussi siégé en matinée et en après-midi pour l'étude des crédits du Conseil exécutif. Le compte rendu en est publié dans un fascicule distinct.

Les crédits de la Commission d'accès à l'information ont été étudiés le même jour, à la commission de la culture.

Le jeudi 27 avril 1995

Étude des crédits du ministère de la Justice

(Seize heures cinquante et une minutes)

Le Président (M. Simard): À l'ordre, s'il vous plaît! Je rappelle le mandat de la commission, qui est de poursuivre l'étude des crédits budgétaires concernant le ministère de la Justice pour l'année financière 1995-1996.

Je vous rappelle qu'il nous reste théoriquement 1 h 50 min sur une enveloppe de 10 heures consacrée à l'étude de ces programmes. Il nous reste un programme à adopter, il s'agit du programme 10, Protection du consommateur. Il est 16 h 52. Je vais vous faire une proposition, mais, évidemment, il faudra le consentement de tout le monde pour dépasser 18 heures. Est-ce que se rendre à 18 h 15 satisferait l'opposition? Qu'est-ce que vous proposez à ce moment-ci?

M. Copeman: M. le Président, avec respect, nous avons préparé et des questions et des commentaires, et l'idée est d'aller chercher de l'information du ministre ou de la présidente pendant deux heures de temps, et on est amputés de 10 minutes déjà. Alors, ça va nous prendre notre 1 h 50 min.

Le Président (M. Simard): Est-ce que le ministre peut se rendre disponible jusqu'à 18 h 52?

M. Copeman: On a 1 h 50 min, hein?

M. Bégin: Pour ne pas être accusé d'avoir manqué de disponibilité, je vais me rendre disponible.

Le Président (M. Simard): Évidemment, vous comprenez qu'il s'agit ici d'une entorse à nos règles, puisque le temps avait été fixé, mais que nous sommes victimes d'activités antérieures. Il me faut l'accord des deux parties. Bon, ça va. Donc, nous allons poursuivre jusqu'à la limite.

M. Bégin: M. le Président...

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

M. Bégin: M. le Président, je me rends disponible, mais je ne parle pas pour les autres, évidemment, mes collègues.

Le Président (M. Simard): Je pense que nous allons tous être très collaborateurs dans cette opération et, dès maintenant, je demande au ministre

de faire les remarques introductives qu'il juge nécessaires.

M. Bégin: M. le Président, je n'ai pas l'intention de faire de remarques préliminaires.

Protection du consommateur

Le Président (M. Simard): Alors, je vais donner la parole au porte-parole de l'opposition, M. le député de Mont-Royal...

Une voix: De Chomedey.

Le Président (M. Simard): De Chomedey.

Une voix: Notre-Dame-de-Grâce.

Le Président (M. Simard): De Notre-Dame-de-Grâce.

M. Bégin: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Simard): Je vais y arriver. Je faisais le tour.

Une voix: Ha, ha, ha!

M. Copeman: Merci, M. le Président.

Le Président (M. Simard): C'est qu'il y a longtemps que je ne vous ai vu.

M. Copeman: Je m'ennuyais, M. le Président.

Le Président (M. Simard): Voilà! Je voulais vous l'entendre dire.

M. Copeman: Merci, M. le Président. Je souhaiterais la bienvenue à Mme la présidente de l'Office de la protection du consommateur.

Le Président (M. Simard): On peut peut-être demander au ministre de nous présenter, pour fins d'enregistrement, les personnes qui l'accompagnent.

M. Bégin: Oui, M. le Président. À ma gauche, la présidente de l'Office de la protection du consommateur, Mme Marie Bédard; à ma droite, Mathieu Proulx, mon chef de cabinet.

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

Remarques préliminaires

M. Russell Copeman

M. Copeman: Merci, M. le Président. En tant que critique, porte-parole de l'opposition officielle en matière de protection du consommateur, il me fait plaisir de faire quelques remarques préliminaires lors de l'étude des crédits de l'Office de la protection du consommateur 1995-1996, pour l'année 1995-1996.

M. le Président, j'aimerais faire brièvement, en ce qui nous concerne, l'état des crédits pour l'année qui s'en vient et l'état des coupures importantes — moi, je dirais même dramatiques, drastiques — imposées par ce gouvernement, par le ministre de la Justice, à l'égard de l'Office de la protection du consommateur.

J'ai eu l'occasion d'entendre le premier ministre, tantôt, qui nous reprochait, à nous, de ce côté de la Chambre, de nous objecter à presque toutes les coupures que son gouvernement a faites. Sans commenter directement là-dessus, M. le Président, je pense qu'on sera capables... on va tenter et on sera capables de démontrer cet après-midi que les coupures imposées à l'Office de la protection du consommateur sont démesurées par rapport à l'effort global de compressions que le gouvernement du Québec actuel veut faire.

On part avec des crédits... Si on compare avec l'année précédente, M. le Président, c'est toujours intéressant de faire des comparaisons, l'Assemblée nationale avait voté des crédits de tout près de 13 000 000 \$, 12 999 800 \$ de crédits. Il y avait là-dedans, et je l'avoue tout de suite, des crédits périmés. Mais, dans ce cas-là, comparé à d'autres organismes et ministères, les crédits périmés ont été relativement modestes. Les crédits périmés livrés, si mes chiffres sont corrects, ont été de l'ordre de 277 100 \$, pour un budget réel de l'Office, l'année passée, de 12 721 700 \$. Les crédits qu'on a demandé de voter cette année sont de l'ordre de 8 848 500 \$. Si on ne prend pas les crédits périmés, il s'agit d'une coupure de 4 150 300 \$, 32 %, M. le Président, du budget de l'Office de la protection du consommateur. Même si on prend les crédits périmés en considération, il s'agit d'une coupure de 3 800 000 \$, un tiers, 30 % même, 30 % si on inclut les crédits périmés du budget. Et, au niveau des effectifs, M. le Président, de 210 pour l'année qui se terminait le 31 mars 1995, ils sont à 125, soit 40,5 % des effectifs de l'Office de la protection du consommateur sabrés par le gouvernement du Parti québécois, 85 postes abolis.

Face à ces coupures si dramatiques, M. le Président, nous sommes convaincus, et on n'est pas les seuls, on va le démontrer, que ça remet en question la capacité de l'Office de la protection du consommateur de remplir sa mission, sa mission de prévention, d'information, d'éducation et de surveillance. Rappelons juste le mandat de surveillance, M. le Président. L'Office est responsable de surveiller quatre lois de l'Assemblée nationale: la Loi sur la protection du consommateur, qui

touche la publicité et les pratiques de commerce, l'automobile, le crédit et les studios de santé; la Loi sur les agents de voyages; la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture et la Loi sur le recouvrement de certaines créances. Nous sommes convaincus, M. le Président, que les consommateurs québécois, les presque 7 000 000 de consommateurs québécois ne seront plus aussi bien protégés qu'ils l'étaient auparavant à cause de l'action du gouvernement du Québec actuel.

• (17 heures) •

J'aimerais prendre quelques minutes, M. le Président... Je sais que, lors de l'étude des crédits, le gouvernement a tendance à dire à l'opposition officielle: Bien, vous exagérez, ce n'est qu'une analyse que vous faites, une analyse politique. J'aimerais prendre quelques minutes, M. le Président, pour faire un état de situation des commentaires d'autres groupes dans la société québécoise face à ces coupures, pour ne pas être accusé simplement d'inventer des choses, d'inventer des analyses, de faire de la politique dans le dossier. Prenons comme exemple des représentants du Syndicat des professionnels du gouvernement du Québec qui prétend que, par le biais de son président, Robert Caron, président du Syndicat des professionnels du gouvernement du Québec... il doute carrément qu'on puisse offrir les mêmes services. Et le Syndicat parle et prévoit un service ratatiné de l'Office de la protection du consommateur. L'Office de la protection du consommateur affirme qu'il pourra encore remplir sa mission d'éducation et de défense des droits des consommateurs, ce que met en doute le Syndicat. Mr. Robert Caron, Mr. Chairman, president of the Syndicat des professionnels du gouvernement du Québec, called the budget slashing done by the present Minister of Justice... he called the move, and I quote, Mr. Chairman «a body blow to Québec consumers». He continued: «There is simply no way the Office will be able to handle the massive complaints it gets every year.» Ce n'est pas moi qui le dis, M. le Président. Ce n'est pas le Parti libéral qui le dit. Ce n'est pas l'opposition officielle qui le dit, M. le Président. C'est le président du Syndicat des professionnels du gouvernement du Québec qui le dit.

Parlons maintenant du Syndicat de la fonction publique du Québec. Pour sa présidente, Mme Danielle-Maude Gosselin, et on en parlera plus tard, de la question des bureaux régionaux, «la survie des bureaux régionaux n'est qu'une illusion puisque les effectifs sont maintenus au strict minimum». Ce n'est pas moi qui invente ces paroles, M. le Président. C'est la présidente du Syndicat de la fonction publique québécoise, Danielle-Maude Gosselin, qui l'a dit. Et un représentant régional du même Syndicat a indiqué, le 30 mars, dans un communiqué de presse, celui de l'Abitibi-Témiscamingue... il craint pour la survie du bureau régional en Abitibi-Témiscamingue. Et il pose la question: Est-ce que c'est le but, une fermeture tranquille des bureaux régionaux de l'OPC?

Parlons, M. le Président, de l'Association des juristes de l'État, par le biais de son président, Luc Marchildon: «Le président de l'Association des juristes de l'État déplore les conséquences de l'abandon d'une bonne partie de la mission juridique de l'OPC qui risque d'entraîner des effets dissuasifs pour les consommateurs qui veulent faire respecter leurs droits devant les tribunaux.» Encore une fois, M. le Président, ce n'est pas l'opposition officielle qui le dit.

Le journaliste en finances, financier, Michel Girard, dans un article qui s'appelait «La démesure péquiste», indique: «D'un côté, le gouvernement Parizeau met dramatiquement la hache dans un service essentiel — il parle de l'Office — qui ne coûtait vraiment pas cher en termes de qualité et prix de services.» Il le qualifie d'un recul pour le consommateur et il indique: «Il va sans dire que la survie de l'Office de la protection du consommateur est remise en jeu en raison des lourdes compressions budgétaires. Finie la grande efficacité du service des enquêtes de l'OPC, finie la grande efficacité des services des affaires juridiques.»

L'Association pour la protection des automobilistes, M. le Président, dans une lettre adressée aujourd'hui même au ministre de la Justice, par le biais de son président et à laquelle l'ACEF-Centre de Montréal s'associe, indique que le montant de ces coupures, soit le tiers du budget de l'Office, est démesuré. Et le président continue: «On semble avoir amputé les bras et les jambes de l'Office tout en lui laissant ses doigts et ses orteils.» Il conclut dans sa lettre, M. le Président, signée par Georges Iny, le président de l'Association pour la protection des automobilistes, et je le cite, M. le Président: «Nous sommes convaincus que la décision sous sa forme actuelle causera un préjudice aux consommateurs et aux commerçants intègres, préjudice démesuré par rapport à la modeste somme épargnée.»

Pour terminer, M. le Président, un article d'un expert dans le domaine, M. Gérard Duhaime, sociologue et professeur en sciences de la consommation à l'Université Laval. Ce n'est pas un représentant du Parti libéral, M. le Président. Ce n'est pas le critique de l'opposition. C'est un expert objectif, de l'extérieur, de l'Université Laval. Je suis convaincu que le ministre va reconnaître l'expertise et l'expérience du professeur Duhaime dans le dossier, c'est situé dans son comté. Il indique dans un article que «les coupes draconiennes imposées aujourd'hui à ces ressources de l'OPC affecteront fortement la capacité de l'OPC de rencontrer ses responsabilités légales étendues qui, elles, sont maintenues». Toujours dans l'esprit de M. Duhaime, expert dans le domaine, professeur, «les effets des coupes sur les services juridiques seront toutefois importants». Il les qualifie, M. le Président, de recul du consumérisme, de triomphe de la gestion technique déficiente des programmes sociaux. Que dire, enfin, de la mission de recherche et d'éducation de l'Office? Peu de chose, car c'est aussi ce qu'il en reste, indique M. Duhaime.

Discussion générale

Compressions budgétaires

Première question au ministre de la Justice, M. le Président. Selon tous ces observateurs de l'extérieur, des associations de consommateurs, des commentateurs journalistes, de deux syndicats, deux grands syndicats du gouvernement du Québec, et d'un expert dans le domaine des sciences de la consommation à l'Université Laval, qui décrivent une situation dramatique face aux coupures, pourquoi est-ce que le gouvernement du Parti québécois a abandonné les consommateurs québécois en sabrant si dramatiquement dans le budget de l'Office?

Le Président (M. Simard): M. le ministre, avant de vous laisser répondre, je veux juste faire une légère correction. Nous serons libres à 18 h 45. À vous la parole.

M. Bégin: Alors, M. le Président, la réponse est relativement simple à la question du député. Il n'y aura pas abandon des consommateurs, il y aura réorganisation du fonctionnement de l'Office, et nous soumettons respectueusement... et comme l'a dit l'expert, M. Duhaime, nous maintenons la mission et le mandat de l'Office de la protection du consommateur. Cependant, un effort a été fait pour réduire substantiellement les coûts tout en assurant aux consommateurs une qualité de services égale et qui était prévue par la loi. Entre autres, par exemple, cette revue que l'on connaît bien, *Protégez-vous*, qui est un des joyaux de ce qui a été fait en matière de consommation tant au Québec qu'en Amérique du Nord de façon générale, c'est vraiment une revue remarquable, elle est maintenue telle qu'elle existait et qu'elle a existé depuis toujours. Par ailleurs, il y aura aussi maintien des services dans chacune des régions.

Vous vous rappellerez, M. le Président, qu'en campagne ou juste à la veille de la campagne électorale, parce que ça a duré tellement longtemps, l'attente, qu'on ne sait pas quand elle a commencé véritablement, mais il y a eu, suite à des décisions qui avaient été annoncées par le gouvernement d'alors, des coupures qu'on remet à l'ordre de 400... C'est combien déjà? Tout à l'heure — 382 000 \$ — le député nous parlait de ça. Et ce qui avait été annoncé, ce n'était pas tout à fait exactement ça. Ce qui avait été annoncé à l'époque, c'était 2 081 400 \$, ce qui représentait 35 ETC. C'est ce qui avait été annoncé par le gouvernement libéral.

Quand je suis arrivé, j'ai fait en sorte que ça n'existe pas et j'ai fait en sorte que les gens restent en place. Alors, s'il y a une économie en apparence moindre, c'est parce que nous avons maintenu pendant l'année l'Office dans son état avant que les libéraux, le gouvernement libéral d'alors ne le coupe. Alors, il y a maintenant une attitude à l'effet de garder dans toutes les régions du Québec du personnel qui, dans la plupart des cas, est à peu près le même que celui qui existe.

● (17 h 10) ●

Je voudrais juste signaler, entre autres, qu'il y aura, à Gaspé, un demi-ETC de plus qu'il y en avait; à Hull, il y en aura autant; à Jonquière, il y en aura autant; à Rimouski, il y en avait quatre, il y en aura deux; à Rouyn, il y en avait trois, il y en aura deux; à Sept-Îles, il y en avait un, il y en aura un demi de plus; à Sherbrooke, il y en avait six, il y en aura cinq; à Saint-Jérôme, il y en avait six, il y en aura quatre; à Trois-Rivières, il y en avait cinq, il en restera cinq. Donc, comme vous le voyez, M. le Président, nous sommes loin de la prétention que nous avons entendue, qui semblerait être une déclaration faite par la présidente du Syndicat de la fonction publique. Alors, ce que je vois là, au contraire, c'est qu'on a un maintien, dans les régions, des gens. La nuance, c'est qu'en ce qui concerne Rimouski et Rouyn, sur la base des proportions faites quant aux plaintes reçues dans l'ensemble des bureaux et ce qu'ils recevaient à ces endroits-là, il y avait effectivement, proportionnellement, plus d'employés à cet endroit qu'il n'y en avait dans les autres. Donc, c'est une réduction qu'il y a à cet endroit-là.

Mais, comme vous pouvez le voir, M. le Président, il y a maintien des missions, des mandats de l'OPC, il y a maintien des bureaux régionaux, il y a maintien de la revue *Protégez-vous*, il y a maintien des fonctions qui étaient exercées. La nuance, c'est qu'il y aura une réduction quant au nombre de personnes affectées, et nous croyons qu'il sera possible d'avoir autant de services qu'elles en faisaient auparavant. Cependant, et je pourrai élaborer un peu plus tard, il y avait certains services qui étaient rendus jusqu'à ce jour par l'OPC qui n'étaient pas tout à fait dans sa mission première et, à ce moment-là, peut-être qu'on pourra envisager de, entre guillemets, refilet aux bonnes personnes les responsabilités que l'OPC prenait un peu sur le bras à l'occasion de certains contacts qui étaient faits auprès de lui.

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

M. Copeman: Apparemment, le ministre prétend que les services seront maintenus, qu'il n'y aura pas d'impact. C'est ça qu'il est en train de nous dire. Alors, il va de soi que le ministre pense que le Syndicat des professionnels du gouvernement du Québec se trompe dans l'analyse qu'il a faite, que le Syndicat de la fonction publique du Québec se trompe dans l'analyse qu'il a faite, que l'Association des juristes de l'État se trompe dans l'analyse qu'elle a faite de ces coupures, que l'Association pour la protection des automobilistes se trompe dans l'analyse qu'elle a faite de ces coupures, que l'ACEF-Centre de Montréal se trompe dans l'analyse et que Gérard Duhaime, le professeur Gérard Duhaime, de l'Université Laval, expert reconnu dans le domaine, se trompe dans l'analyse qu'il a faite face aux coupures dramatiques qu'impose le ministre de la Justice.

M. le Président, il me semble que le ministre de la Justice a réussi à faire consensus là-dessus, consensus

contre ces coupures, et je ne peux pas concevoir comment le ministre peut, devant cette commission de l'Assemblée nationale, prétendre que les mêmes services seront maintenus quand, selon tous les experts des associations, c'est quasi unanime dans le domaine, il va à contre-courant de toutes ces opinions, et il prétend que c'est le cas. On va voir, M. le Président, malheureusement, on va le voir l'année prochaine, ça va prendre une année, dans les faits, pour voir ce qui se passe, mais nous sommes convaincus, nous, de ce côté de la Chambre, que les consommateurs québécois sont pénalisés lourdement par les actions de ce gouvernement.

Traitement des demandes de renseignements et des plaintes

Je prends comme exemple, M. le Président, les services de renseignements et des plaintes, juste un petit exemple. En 1994-1995, l'Office a traité 159 299 plaintes — c'est les chiffres de l'Office, ça — ils ont traité 238 646 demandes de renseignements, pour un total de près de 400 000 demandes de renseignements et plaintes. Si les chiffres sont exacts dans l'étude des crédits, dans les réponses aux questions générales et particulières, avec 99 postes au 31 mars 1995, combien de postes, M. le Président, à partir du 1er avril, existent pour le traitement des plaintes et pour la demande de renseignements, comparé à l'année passée?

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

M. Bégin: M. le Président, je pense qu'il y a deux volets, et le député de Notre-Dame-de-Grâce l'a fait ressortir: il y a les demandes de renseignements et il y a les plaintes. En ce qui concerne les demandes de renseignements qui représentent 238 645, soit 60 % — on ne me chicanera pas, c'est 59,9 %, alors 60 % — des demandes, il y aura exactement ou à peu près le même monde qui travaillera à recevoir ces demandes de renseignements là. Donc, on peut prendre pour acquis que, pour 60 % des cas, il n'y a aucun changement quelconque.

Par ailleurs, il y avait les plaintes. Dans les plaintes, il y en avait effectivement 159 299, ce qui représente 40,1 % des cas. Là-dessus, ça se divisait en deux catégories: il y avait les plaintes non rejetées, puis il y avait les plaintes qui étaient rejetées. Les plaintes rejetées étaient en nombre plus grand que les plaintes non rejetées. Il y en avait 82 719, c'est-à-dire 52 %, M. le Président, et, d'autre part, il y en avait 76 580 qui étaient non rejetées. On reviendra sur celles-là.

Mais, dans les plaintes rejetées, il y avait des raisons pour les rejeter. Il y a des personnes qui appelaient, et qu'est-ce qu'on retrouvait là-dedans? C'était que les plaintes étaient faites à l'Office de la protection du consommateur, mais n'étaient pas de la juridiction de l'Office de la protection du consommateur. Au cours des années, l'Office s'était quand même habitué à traiter

relativement longuement, dépendamment des cas, mais beaucoup plus longuement qu'il ne devait le faire, ces plaintes-là.

Par exemple, quelqu'un se plaignait de son propriétaire, comme locataire. La réponse peut être, et elle sera dorénavant donnée comme suit: Madame, monsieur, vous savez, en ce qui concerne les logements, c'est à la Régie du logement, alors, s'il vous plaît, voudriez-vous vous y adresser? Bon. Jusqu'à présent, ce n'est pas tout à fait ça que faisait l'Office. Il donnait des renseignements, il aidait, il collaborait, il répondait à une série de questions, autrement dit il débordait son champ de compétence. Il y avait, par exemple, des gens qui se plaignaient en matière de Surintendant des assurances, un vendeur d'assurances, mais ce n'est pas de la juridiction de l'Office. L'Office, par le passé, avait pris l'habitude, et ce n'est pas un mal, mais avait pris l'habitude de, quand même, donner un certain traitement. Il y avait aussi des gens qui appelaient pour se plaindre que leur avocat, que leur notaire ou qu'un professionnel quelconque avait chargé des montants trop élevés, ou avait des problèmes de relations avec le client et le client voulait qu'on en parle. Alors, encore une fois, l'Office avait pris l'habitude de traiter plus ou moins ces cas-là. Et il y avait aussi d'autres cas qui se présentaient — par exemple, la Régie du bâtiment, des problèmes d'achat de maison — qui ne sont pas là. Alors, tout ce volet-là était longuement et beaucoup plus longuement traité qu'il n'était nécessaire.

Parmi les réductions qui seront faites du travail, il y aura, parmi ces plaintes-là, beaucoup de travail en moins, ce qui, vous en conviendrez, fera en sorte que le monde ou le personnel affecté pourra être affecté à d'autres tâches qui sont de la nature du mandat qui a été donné à l'Office de la protection du consommateur.

Par ailleurs, évidemment, il y avait aussi les autres plaintes, et, là-dessus, nous prétendons et nous soumettons qu'il y aura possibilité de fournir un traitement équivalent à celui qui est prévu par la loi dans la démarche de la plainte d'un consommateur jusqu'à la solution de son problème.

Alors, voilà, M. le Président, comment nous pensons qu'avec des ressources, des ressources financières et humaines, moindres, l'Office sera en mesure de respecter le mandat que l'Assemblée nationale lui a donné et qu'on retrouve dans la loi de l'Office de la protection du consommateur.

M. Copeman: M. le Président, question très précise. Combien de postes ou d'effectifs sont autorisés, à partir du 1er avril, dans la direction des renseignements et des plaintes? Ce n'est pas compliqué, la question.

(Consultation)

M. Bégin: Alors, il y avait au début de l'année, ou à la fin de l'année plutôt, 209 personnes à l'Office et il y en avait 150 qui étaient affectées au traitement des

plaintes. Dorénavant, lorsque la loi sera adoptée, il devrait y en avoir une proportion égale, c'est-à-dire 70 % de l'effectif, donc 89 sur 125, ce qui veut dire que, l'un dans l'autre, le pourcentage de personnes affectées à faire cette tâche sera égal à ce qu'il était. Cependant, comme j'ai dit, comme le mandat ou le nombre de plaintes traitées sera moindre, effectivement on aura besoin d'un personnel moindre pour l'accomplir.

• (17 h 20) •

M. Copeman: M. le Président, ça, c'est basé sur une hypothèse qu'il y aura moins de plaintes.

M. Bégin: Non, je n'ai pas dit ça.

M. Copeman: Bien oui!

M. Bégin: J'ai dit que les plaintes rejetées, qui sont au nombre, et je le rappelle, de 52 %, pas au nombre, mais au pourcentage de 52 %, c'est-à-dire 82 719 plaintes qui, jusqu'à aujourd'hui, même si ce n'était pas dans le mandat de la commission de les traiter... de l'Office, pardon, de les traiter, étaient traitées, je ne dis pas jusqu'à l'extrême limite, mais qui étaient traitées et qui allaient beaucoup plus loin que ce qui était nécessaire, pour dire: Monsieur, madame, vous devriez vous plaindre à la Régie du logement, c'est là que se situe l'organisme apte à solutionner votre problème — de façon satisfaisante ou pas, ça, c'est une autre question — mais ce n'est pas à l'Office de la protection du consommateur...

M. Copeman: Pourquoi est-ce que l'Office le faisait auparavant, M. le ministre?

M. Bégin: Vous savez, moi, souvent, dans la pratique privée, je répondais à des clients qui appelaient, je ne connaissais pas le nom, on me disait: M. ou Mme Unetelle voulait me parler. Et, souvent, c'étaient carrément des personnes qui, on le sentait bien, étaient dans la misère et qui avaient appelé comme ça, et c'était, malgré ce qu'on peut penser, très fréquent. Alors, il y avait une solution, celle de dire: Madame, je ne peux pas m'occuper de votre dossier, parce que je vois bien que ce n'est pas un dossier qui m'intéresse et que vous n'êtes pas en mesure de payer. Très souvent, je ne dis pas tous les cas, mais, très souvent, je prenais le temps de répondre et d'expliquer à la personne, parce que c'était plus simple que de fermer la ligne et c'était aussi peut-être plus humain. Alors, on peut faire beaucoup plus en période où on est plus, disons, à l'aise, faire certaines choses de ce genre-là, que quand on est en période moins à l'aise et où on se dit: Bien, on va se ramener à notre mission fondamentale.

M. Copeman: Oui. Le ministre a indiqué, M. le Président, tantôt, que le traitement de ces plaintes-là, en partie, débordait le champ de compétence de l'Office. Je regrette, M. le Président, vous m'avez déjà entendu

parler ou m'exprimer sur les questions de juridiction des avocats, c'est une réponse d'un avocat de longue date. Moi, ma philosophie, M. le Président... Et le ministre l'a reconnu, il a dit: Parce qu'ils aidaient les consommateurs. Il a reconnu, le ministre a reconnu que, même s'ils traitaient des plaintes qui débordaient le champ de compétence — les mots exacts du ministre — ils aidaient les consommateurs. Et, là, ce que le ministre est en train de nous dire... Bien oui! Vous l'avez dit, M. le ministre. Là, vous êtes... Oui, oui.

M. Bégin: Non.

M. Copeman: Vous l'avez dit.

M. Bégin: Non, ce n'est pas ça que j'ai dit. J'ai dit qu'on aidait un citoyen, mais on n'aidait pas le consommateur. Parce qu'il y a la Régie du logement; c'est une personne qui a loué et qui fait un acte légal et dont elle veut se plaindre. Mais, malheureusement, ce n'est pas un consommateur ou, en tout cas, il n'est pas considéré comme tel par la loi, dans nos lois, donc il n'est pas de la juridiction de l'Office de la protection du consommateur. Ce qui ne veut pas dire qu'il n'est pas un citoyen qui s'adresse à un organisme...

M. Copeman: Pour de l'aide.

M. Bégin: ...qui, lui, est chargé de s'occuper des consommateurs. Ce n'est pas la même chose.

M. Copeman: Dans la tête du ministre, peut-être que ce n'est pas la même chose, dans l'esprit du ministre, mais, dans mon esprit à moi, M. le Président, moi, je trouve que le ministre patine dans une arène qui est idéale sur papier, mais très difficile à appliquer. Quelqu'un qui appelle à l'Office de la protection du consommateur, c'est parce qu'il a besoin d'aide. Là, est-ce qu'on va commencer à essayer de saisir: Est-ce que, dans le sens strict de la loi, cette personne-là est un consommateur? Est-ce que le problème dont il fait état correspond exactement à une des cinq lois? Est-ce qu'on aborde le sens large d'un consommateur au Québec? C'est évident que le ministre applique un sens très strict à ce que c'est un consommateur au Québec. C'est son droit.

M. Bégin: Non. M. le Président, ce n'est pas mon droit, c'est le droit de l'Assemblée nationale de le définir. Et le législateur a dit: Sera un consommateur la personne se trouvant dans telle, telle et telle situation; dans les autres cas, il restera un citoyen, mais il ne sera pas un consommateur. Par exemple, quand il s'agit de bâtiment neuf, il n'est pas un consommateur au sens de notre loi. Par contre, cette personne, qui est unique, peut se sentir comme étant un consommateur, et elle appelle à l'Office de la protection du consommateur, mais elle ne devrait pas être traitée à cet endroit-là. Si vous me dites qu'une personne, mettons, par hypothèse

— je le dis bien, par hypothèse — n'avait pas de travail immédiat à faire et qu'une personne s'informait auprès d'elle, qu'elle consacre du temps à répondre plus longuement que nécessaire, personne ne va lui en tenir grief. Cependant, lorsqu'on est en période où on doit mesurer, soupeser chaque sou et chaque geste, c'est très important.

Mais, vous savez, je peux prendre un exemple très concret. Un consommateur appelle à l'Office de la protection du consommateur pour s'informer, parce qu'il y a le volet très important de l'information, pour dire: Je veux m'acheter un frigidaire, qu'est-ce que vous me recommandez? J'ai fait ma petite enquête, moi, de mon côté, puis il me semble que celui-là est le meilleur si j'ai telle affaire; par contre, il y a ci, etc. On peut, pour rendre service à un client, passer une demi-heure pour traiter du cas du réfrigérateur le plus sophistiqué qui puisse se trouver et qui corresponde le mieux aux besoins d'une personne, c'est très bien. Cependant, on peut penser qu'au lieu de mettre une demi-heure, si on mettait, mettons, 15 minutes à répondre à sa question, en densifiant un petit peu l'échange, comme on pourrait le faire, par exemple, ici... On peut prendre deux heures, on peut prendre moins de temps, ça dépend, les réponses sont plus longues, les questions sont plus longues, on peut rapetisser ça. Mais on pourrait densifier tout ça et on aurait probablement obtenu le même résultat. Mais, comme vous voulez faire deux heures, alors j'utilise mon temps, puis vous utilisez votre temps, puis on allonge, puis on délaie puis on dilue et, finalement, le renseignement, au bout de la ligne, qu'on obtient n'est pas beaucoup plus grand que celui qu'on voulait au départ. C'est un exemple pour dire qu'on peut prendre beaucoup de temps ou on peut prendre moins de temps.

En ce qui nous concerne, ça ne change rien, il faut faire le temps. Mais, pour l'Office qui donne quelque chose... pas quelque chose, mais qui donne des renseignements au nombre de 238 645 et qui représentent 60 % de son travail, savez-vous que, si on coupait, mettons, de 15 % ou 20 % le temps en question, savez-vous que ça fait pas mal de temps, ça? Et ça fait beaucoup de personnes en bout de piste, ça fait beaucoup d'argent, et c'est ça qu'on pense qu'on doit faire.

M. Copeman: M. le Président, le ministre va me corriger sans doute si j'interprète mal ses pensées, ses paroles, mais, à ma connaissance, il essaie de nous faire croire qu'on va faire un certain tri quant aux plaintes et aux renseignements que l'Office donne. Il va se fier, il va se cacher derrière la loi sur la protection, quel est le sens, dans la loi, d'un consommateur, etc.

Je rappelle tout simplement au ministre l'article 292 de la Loi sur la protection du consommateur, alinéa c, le mandat de l'Office: «éduquer et renseigner la population», la population en général. On va voir l'année prochaine, par ce fameux tri que le ministre va essayer de faire, d'imposer à l'Office, si l'Office va être capable de répondre, entre autres, à ce mandat par le biais des demandes de renseignements qui touchent 60 %, selon le

ministre, de la population; pas des consommateurs, de la population. On va voir, l'année prochaine, ce qui arrive avec ce nombre de plaintes et si le service sera aussi efficace.

Service de médiation

Concernant, M. le Président, une question d'actualité avec les coupures, le service de médiation et du contentieux de l'Office. Si je me fie sur le rapport annuel de l'Office, l'année 1993-1994, il y avait 13 830 dossiers de plaintes et 5 200, presque 5 300 cas réglés.

M. Bégin: Pouvez-vous répéter? Excusez, je n'ai pas entendu votre dernier mot?

M. Copeman: Oui, cas réglés.

M. Bégin: Ah! cas réglés. O.K.

M. Copeman: Cinq mille trois cents. Je n'ai pas les données sur le nombre total de dossiers de plaintes pour 1994-1995, peut-être le ministre l'a, mais, selon les informations fournies, c'est qu'il y avait 3 500, à peu près, cas réglés, au service de médiation.

• (17 h 30) •

Dans divers reportages, et on peut en faire état, mais, selon certains médias, le service de médiation est aboli. Pourquoi est-ce que le ministre a choisi d'abolir un service essentiel et efficace comme le service de médiation?

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

M. Bégin: Excusez, pourriez-vous répéter...

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

M. Bégin: ...le dernier membre de phrase? Quelqu'un m'a parlé au moment où vous le formuliez.

Le Président (M. Simard): Pouvez-vous répéter votre question, s'il vous plaît?

M. Bégin: S'il vous plaît. Je m'en excuse.

M. Copeman: Oui, oui, de rien. Pourquoi avez-vous choisi d'abolir un service essentiel et efficace, le service de médiation de l'Office?

M. Bégin: Alors, tout d'abord, je dois dire qu'on n'a pas aboli le service de médiation. D'autre part, la loi ne prévoit pas la médiation, mais elle se fait, et c'est un service que je considère comme étant utile. Cependant, on peut, comme je le disais tantôt, faire de la médiation de façon très générale, tous les cas où on peut effectuer ça de manière différente. Par exemple, vous savez qu'il y a plusieurs cas qui, des fois, se présentent pour un même, pas consommateur, mais un

même marchand, par exemple. On peut les traiter pièce par pièce. On peut dire: Il y a eu achat de certains biens là, on a deux ou trois plaintes; plutôt que de les traiter une par une, on va peut-être attendre quelques jours et on va peut-être même provoquer, et on va tout faire la médiation de façon globale. C'est une façon de faire une chose.

D'autre part, on peut faire de la médiation pour rapprocher des personnes qui réclament 10 \$ comme on peut faire de la médiation pour des personnes qui ont un enjeu de 200 \$. Je ne veux pas dire que 10 \$, ce n'est pas important, surtout quand on regarde les revenus différents, mais vous admettez, entre vous et moi, qu'investir, mettons, 200 \$ pour faire gagner 10 \$ et investir 200 \$ pour faire gagner 200 \$, ce n'est pas tout à fait les mêmes coûts-bénéfices, il y a un rapport entre les deux. Donc, à certaines périodes, on peut choisir, ou dire, ou déclarer que certaines médiations qui se faisaient cesseront de se faire.

On peut aussi dire: Les plus riches, on va les traiter après les moins riches. On peut s'occuper, par exemple, plus des très démunis et dire que, quelqu'un qui a un problème de consommation qui existe, où la personne gagne 80 000 \$ par année, on ne s'en occupera pas de façon prioritaire, mais on va plutôt prendre le cas ou les cas de personnes qui gagnent moins de 20 000 \$ par année, par exemple. On peut aussi travailler sur une sensibilisation plus grande auprès des commerçants, sur les avantages de régler les dossiers. On peut aussi faire une évaluation du préjudice, je l'ai un peu mentionné tantôt, et on peut s'occuper, dans les cas de manquement évident à la loi et de pratique illégale, de porter des plaintes formelles plutôt que de faire une tentative de médiation, et c'est un changement d'attitude et de plainte.

Donc, il n'y aura pas abandon de la médiation, il y aura un accent différent qui sera mis sur les cas de médiation, et on tiendra compte des variables que je viens de mentionner. On pense, encore une fois, qu'à ce moment-là on pourra avoir des effets aussi importants que ceux qu'on avait avant, mais à des coûts moindres.

M. Copeman: Question très précise, M. le Président: Combien d'effectifs sont affectés à la médiation pour l'année 1995-1996, comparé à 1994-1995?

M. Bégin: Je ne peux pas donner un chiffre mathématique comme le voudrait le député. Ce n'est pas parce que je ne veux pas le lui donner, mais c'est parce que je dois dire que les personnes qui font ça, ce sont les personnes qui sont dans les bureaux régionaux. Alors, si vous regardez en dehors de Québec et Montréal, comme je vous disais tout à l'heure, il n'y a pas de variation qui sera faite. Donc, on aura le même monde qu'avant qui sera affecté à la médiation. À Montréal et à Québec, il y aura des variations, parce qu'il y aura moins de monde. Mais je pense que, avec la variation du nombre de cas qui seront traités, on sera en mesure d'offrir un service équivalent.

M. Copeman: Quelles sont ces variations, M. le ministre?

M. Bégin: Bien, comme je vous le disais tout à l'heure, je peux...

M. Copeman: Les bureaux régionaux exclus, pour l'instant, là, mais il y a...

M. Bégin: Non, non, je ne parle pas des...

M. Copeman: Oui.

M. Bégin: ...bureaux régionaux, je parle de... Je vous ai donné des critères pour considérer le nombre de cas qui seront traités en médiation, entre autres, je l'ai dit, les critères de sélection des cas. Et je ne peux pas vous donner un chiffre, ce sera l'usage qui va nous le donner. Mais on sait qu'en utilisant des critères comme ceux que j'ai mentionnés on arrivera à rencontrer les cas de médiation au cours de l'année.

M. Copeman: Je me suis mal exprimé. Quelles sont les variations dans les effectifs de l'Office — j'attends que le ministre écoute — affectés à la médiation, entre cette année et l'année précédente?

M. Bégin: Ce n'est pas un... il n'y a pas une personne formellement... ce n'est pas un critère qui est mesuré, parce qu'il y a des personnes qui font de la médiation et les mêmes personnes font autre chose que de la médiation. Donc, on ne peut pas dire... Je peux, des fois, faire des ETC, des un tiers, des un demi, des trois quarts de ETC, en disant: Quatre personnes engagées trois mois, ça fait, à la fin de l'année, un ETC, parce que, au total, ils ont travaillé 12 mois.

M. Copeman: Oui. Parlons des ETC, d'abord.

M. Bégin: Donc, on a un ETC. Non, on peut diviser des ETC comme ça. Mais, quelqu'un qui est assis sur le même fauteuil, qui répond à des téléphones de renseignements, qui fait de la médiation, qui va faire de l'inspection, qui rédige une plainte, je ne suis pas capable de le diviser en cinq, six ou sept exemplaires et vous dire: Voilà, il est à 17,4 % en médiation, 22,5 % en telle autre chose.

M. Copeman: Est-ce que le ministre est en train de me dire que ni lui ni la présidente de l'Office de la protection du consommateur ne peut me dire combien de ses effectifs sont consacrés maintenant, présentement, aux cas de médiation? Je trouve ça très bizarre, M. le Président, honnêtement. Faites vos calculs de ETC si vous voulez, là, mais, moi, je conçois mal comment... Si l'Office ne sait pas combien de ses ressources sont consacrées à la médiation maintenant, présentement...

M. Bégin: On me dit que, sur la base des divisions que je viens de mentionner, il y aurait eu, selon les mêmes calculs, en tout cas, 83 personnes, en 1994-1995, et il y en aurait 61, en 1995-1996.

M. Copeman: Merci, M. le ministre. On y arrive.

M. Bégin: Il fallait le demander. Ha, ha, ha!

M. Copeman: Trois fois, ce n'est pas grave. Si je suis obligé de poser des questions trois fois avant d'avoir la réponse, M. le ministre, on va être ici longtemps.

M. Bégin: Non, ça finit après deux heures.

Le Président (M. Simard): À 18 h 45.

M. Bégin: On n'aura plus le choix.

M. Copeman: Jusqu'à 18 h 45.

M. Bégin: Ah ça, ça ne me dérange pas pantoute, moi.

M. Copeman: Excellent. Le ministre a fait état d'un certain, encore une fois, moi, je l'appelle un tri dans les cas de médiation. Vous avez au moins soulevé deux critères. Un que j'appellerais, en anglais — j'en conviens, c'était des hypothèses — un «means test», c'est vous qui l'avez soulevé, un «means test» concernant le revenu de quelqu'un.

M. Bégin: Appelez-le comme ça, mais ce n'est pas dans ma tête...

M. Copeman: Pardon?

M. Bégin: Ce n'est pas dans mon esprit, si je comprends bien votre expression, ce n'est pas ça que j'ai dit. En tout cas. Ah! «means».

M. Copeman: «Means».

M. Bégin: Le «s» m'avait échappé, j'avais entendu «mean».

M. Copeman: Oui, oui. Non, «means test», not a «mean test». Ça se peut...

M. Bégin: «Means», «moyen», et «mean», «cheap». Ha, ha, ha! Vous admettez que le «s» a de l'importance.

M. Copeman: Oui, oui. Le ministre est en train d'appliquer à «mean»... «Means test», d'abord. Il y a une possibilité de «means test», le revenu familial, des cas de médiation pour les petits montants. Le ministre a

parlé d'hypothèses. Dans les faits, là, est-ce que l'Office faisait des cas de médiation pour 10 \$? Il a parlé d'une hypothèse de 10 \$. Est-ce que l'Office en faisait, des cas de médiation pour 10 \$?

M. Bégin: On me signale que tous les cas, même si on pouvait les considérer comme étant applicables, n'étaient pas toujours passés à la médiation. Par exemple, il y a des cas que, la médiation, on considérait qu'elle était non applicable. On me signale qu'il y avait, par exemple, 8 243 dossiers qu'on pouvait considérer comme étant «médiables» — je ne sais pas si c'est le bon mot — puis qu'il y en avait 5 784 qu'on écartait en bout de piste, pardon, à l'inverse, où on faisait vraiment de la médiation.

Donc, il se perdait un nombre de 2 000 et quelques dossiers, ce qui veut dire qu'à toutes fins pratiques il y avait une sélection qui était faite là-dessus. Est-ce que c'est un critère aussi précis que l'hypothèse que j'ai faite de 10 \$? Je ne pourrais pas vous répondre là-dessus, là, j'en conviens.

M. Copeman: Déjà, si j'ai bien compris la réponse du ministre, l'Office faisait une certaine sélection dans leurs cas de médiation.

M. Bégin: Bien sûr, c'est pour ça que je vous dis qu'on peut exercer un jugement.

M. Copeman: Oui.

M. Bégin: On peut l'appliquer de manière stricte ou moins stricte...

M. Copeman: Oui.

M. Bégin: ...on peut aller plus loin ou moins loin, ça dépend de ce qu'on veut faire et des moyens qu'on a.

M. Copeman: Ça, je comprends. Mais, pour rencontrer les objectifs, il y a une baisse d'effectifs de 83 à 61, il y a une baisse, là. Si déjà l'Office faisait un tri dans le choix de ses cas de médiation, à mon sens, en tout cas, M. le Président, il va falloir que l'Office le fasse encore, et de façon plus sévère et plus rigoureuse, s'il veut répondre avec les ressources dotées à partir du 1er avril.

M. Bégin: On peut prendre ça par ce bout-là. On peut dire aussi, comme j'ai mentionné tantôt pour un autre volet, que la médiation peut, entre guillemets, je dis bien, s'éterniser ou être considérée comme étant un échec si, après, mettons, trois téléphones, trois rencontres ou trois contacts, elle n'a pas réussi, alors au lieu d'en faire quatre, cinq ou six.

M. Copeman: Oui.

• (17 h 40) •

M. Bégin: Vous savez, la médiation, c'est encore de la médiation, ce n'est pas nécessairement un jugement, et il y a des cas où ça ne réussit pas. Donc, on peut dire, là: Écoutez, je fais deux démarches et, si, au bout de deux démarches, ça n'a pas fonctionné, je considère qu'on a un échec. On a fait de la médiation, on a fait de la bonne médiation, mais elle est différente de celle qui existe présentement.

Vous savez, il y aura toujours aussi, ça va fonctionner encore, le traitement des plaintes par l'envoi de formulaires de plaintes qui sont transmis à la personne qui appelle et qui dit: Moi, je me plains, je voudrais me plaindre. Alors, on lui envoie des formulaires en trois exemplaires: un pour l'Office, un pour elle-même et un pour le marchand, à qui on transmet. On peut ajouter, et on a l'intention de le faire, envoyer un document qui va faciliter le remplissage de ces formules qui seront, évidemment, limitées, et ça, c'est une nuance, aux cas exclusifs de la juridiction de l'OPC. C'est ce qui nous ramène à la discussion de tout à l'heure. Il y avait pas mal de cas...

Alors, vous voyez qu'on aura une formule améliorée et plus explicative pour que les gens puissent mieux utiliser les formulaires qui étaient là et obtenir un meilleur résultat. Actuellement, il y avait des formulaires de plaintes qui étaient envoyés, il y en avait 32 000, et qui étaient traités, 17 000 comme tels. Ça veut dire qu'il y a à peu près un taux de 50 % qui était utilisé. On peut tenter d'améliorer ce rendement-là, de sorte qu'on aura évidemment moins besoin de la médiation en bout de piste, ce qui améliore la situation.

M. Copeman: Vous pouvez tenter, oui. Quels sont les critères qu'utilise actuellement l'Office dans la détermination de quels cas de médiation il va traiter? Vous avez fait référence à un certain tri qui se fait déjà. Quels sont ces critères?

M. Bégin: Les critères qui servaient, par exemple, à rejeter — ça va peut-être être donné, ça, à l'inverse: par exemple, le bien-fondé de la plainte; l'exigence d'une expertise préalable pour déterminer l'existence, la nature, l'étendue d'un problème; l'incidence d'une médiation sur des interventions de nature judiciaire en cours à l'Office; la réceptivité du commerçant à ce mode de règlement; l'historique du commerçant. Donc, on avait quelques critères relativement larges pour évaluer. Alors, voilà ce qui est là.

M. Copeman: Aucun de ces critères-là ne touchait, à moins que j'aie mal compris, ni le revenu de la personne ni le montant de la médiation.

M. Bégin: Bien, comme vous voyez, même si on ne l'énonce pas, ça ne veut pas dire qu'on ne l'applique pas. Je vous donne, là, de façon générale, c'est de ne pas effectuer la médiation dans ces cas-là, mais il peut y avoir bien d'autres critères, comme celui, par exemple, du revenu, et, s'il n'y était pas, on peut, à

l'avenir, le considérer de manière plus présente que par le passé.

M. Copeman: Qui va déterminer les nouveaux critères, M. le ministre?

M. Bégin: Dans l'Office. L'Office est un organisme relativement, et même, je dirais, très indépendant. Il va les déterminer avec les personnes qui sont là, avec les ressources qui sont disponibles, avec la connaissance du milieu et des façons de traiter les choses, il va le faire. Je dois vous dire que, déjà, il y a des rencontres qui ont eu lieu. Des personnes se parlent pour arriver à déterminer, de manière plus formelle, si vous me permettez l'expression, et aussi de manière plus uniforme à travers l'ensemble du territoire et les différents bureaux, la façon de traiter les plaintes, de traiter les demandes de médiation ou les demandes de renseignements qui vont se présenter.

M. Copeman: Oui. Les critères énumérés par le ministre, les critères actuels de rejet de cas de médiation, me semblent tout à fait bien fondés, normaux. Ce qui me fait peur, M. le Président, c'est les deux critères, les deux hypothèses de critères. J'en conviens, ce sont des hypothèses, mais ce n'est pas moi qui les ai inventées, M. le Président; c'est le ministre qui les a inventées. Les critères possibles: le revenu familial de la personne qui se plaint et le coût ou le prix de l'article ou du service en question. Autrement dit, est-ce qu'on va rejeter des cas de médiation pour des petits montants réclamés ou est-ce qu'on va les rejeter basé sur des critères de revenu? Moi, je trouve ça très inquiétant, M. le Président, je regrette, mais très inquiétant. On a...

M. Bégin: M. le Président.

M. Copeman: ...un système d'accessibilité universelle. On n'applique pas des critères de revenu aux services de protection du consommateur. Tout ce que je peux espérer, en tout cas, M. le Président, c'est que l'Office lui-même rejette du revers de la main les deux critères, les deux hypothèses de critères soulevées.

M. Bégin: Ah!

M. Copeman: Hypothèses, j'en conviens. Tout ce que j'espère, c'est que l'Office lui-même rejette du revers de la main les deux hypothèses de critères soulevées par le ministre.

M. Bégin: M. le Président, je voudrais rappeler à la commission et au député de D'Arcy-McGee...

M. Copeman: Notre-Dame-de-Grâce.

M. Bégin: ...de Notre-Dame-de-Grâce, qu'il y a, et c'est Mme la présidente du Conseil du trésor qui l'a annoncé, des comités ministériels qui vont être for-

més partout pour déterminer de quelle manière les actions que pose le gouvernement doivent retrouver une action concrète sur le terrain. Alors, je pense que les personnes qui sont à l'emploi de l'Office vont se parler, vont regarder de quelle manière, avec les ressources disponibles — je parle des ressources financières, des ressources humaines — on peut arriver à fournir des services.

Je rappelle un élément, cependant, et je ne plaide pas dans ce sens-là, mais je rappelle que la médiation n'est pas nécessairement un service qui a été prévu dans la loi comme étant obligatoire. Je pense qu'on doit la favoriser dans la manière du possible, oui, le plus fréquemment possible, dans la mesure de nos moyens. Cette médiation-là, on me dit qu'on va la faire, et on va établir des critères pour déterminer dans quels cas, sans tomber dans les choses absolues, tranchées. Si c'est 19 \$, par exemple, je prends encore l'hypothèse, comprenez-moi bien, si on dit 20 \$, à 19,99 \$, on est rejeté, mais à 21 \$, on est accepté, pas des choses semblables, mais des choses qui tiennent compte des ressources qu'on a en main. Et, je le répète, je peux faire 10 séances de médiation puis avoir un résultat zéro. Dans les statistiques, ça va être une médiation. Je peux faire deux séances et ça sera encore une médiation. Mais, par contre, en termes de ressources humaines et de ressources financières impliquées, on n'aura pas du tout la même chose. Et je pense que la mission de l'Office est bien remplie en faisant ces choses-là.

M. Copeman: M. le Président, il me semble qu'il y a une différence fondamentale entre des mesures d'efficacité dans les services de médiation que va prendre l'Office de la protection du consommateur puis les critères pour accepter des cas de médiation. Nous sommes tous pour l'efficacité, M. le ministre, on veut tous un service de médiation efficace, tout le monde est pour ça. Mais, si vous commencez à appliquer certains critères, dont un, dans une hypothèse évoquée par le ministre, est relié au revenu de la personne... Dans un premier temps, comment vous allez savoir ça? Est-ce que vous allez le demander carrément? Vous allez travailler avec quoi? Comment vous allez aller chercher ces informations-là? Par le numéro de téléphone de la personne qui appelle? Par la résidence où elle demeure? Demeurez-vous dans un quartier aisé, moins aisé? Êtes-vous à la retraite? Travaillez-vous, monsieur, madame, avant qu'on analyse votre demande de médiation?

C'est des questions importantes, M. le Président. Tout ce que je peux dire, c'est que j'espère que l'Office va rejeter du revers de la main cette hypothèse soulevée par le ministre, parce que je trouve ça très, très, très sérieux, comment entrer dans le jeu de couper des services à des Québécois et des Québécoises et des consommateurs, et ce, basé sur leurs revenus.

M. Bégin: D'une hypothèse, on est en train de faire une certitude, M. le Président. Tout à l'heure, le député était conscient, il prenait la peine de dire: Oui,

c'est une hypothèse. Mais, je n'ai jamais défendu la chose, et il voudrait bien m'en faire le reproche après.

M. Copeman: Vous l'avez soulevé, M. le ministre, vous l'avez soulevé, là.

M. Bégin: Alors, comme je disais dans une autre commission, on crée un petit monstre, puis on dit: Oups! tout à coup, il me fait peur. Et c'est ce que le député est en train de faire d'une hypothèse, il est en train de dire: C'est la proposition du ministre, cette proposition est indécente, je me scandalise. C'est à peu près l'exercice mental qui est en cours.

• (17 h 50) •

Je dois faire remarquer, je ne sais pas, j'ai le goût de rappeler un peu le passé. Dans les dernières années, il y a eu des actes qui avaient été posés. Par exemple, en 1992-1993, le gouvernement libéral avait coupé 584 600 \$ à l'OPC, ce qui représentait 10 ETC. En 1993-1994, c'était 662 900 \$, ce qui représentait encore 10 ETC, et le budget Bourbeau prévoyait 2 081 400 \$, soit 35 ETC, de coupures. Et, rappelons-nous, rappelons-nous, on fermait les bureaux régionaux. Je me dis: Comment arrivait-on, en fermant les bureaux régionaux, à donner aux gens en région un service de renseignements, un service de plaintes, un service de médiation, un service d'opinions? Je ne sais pas comment ils y arrivaient.

Ce que nous proposons, M. le Président, c'est que, au lieu de faire un acte unilatéral, qui coupe dans le gras comme dans le maigre, dans l'os comme dans les cheveux ou dans le gras, on dit: Écoutez, nous avons des ressources moindres. Il y a des choses qui peuvent être faites. Nous avons comme principe de garder, partout en région, des services complets. Cependant, nous considérons qu'il y a de la place pour faire autant avec moins. Voulez-vous, s'il vous plaît, opérer l'exercice de travailler, entre vous qui connaissez bien ces choses-là, de quelle façon on peut arriver à rendre un service semblable à celui qui était donné avant sans pénaliser les consommateurs? Je pense qu'on va y arriver.

M. Copeman: Oui, tout en soulignant au ministre que la proposition de fermer, si mes informations sont exactes, les bureaux régionaux de l'OPC était une réponse à une demande de compressions budgétaires, mais était une décision de l'Office.

M. Bégin: Non. C'était une demande formelle.

M. Copeman: Ah! Ah!

M. Bégin: Coupez ça de même. Vous savez...

M. Copeman: Ah oui?

M. Bégin: ...il y a des façons différentes de faire les choses.

M. Copeman: Notre ministre de la Justice a demandé à l'OPC de fermer les bureaux régionaux?

M. Bégin: Bien, c'est ce qui a été annoncé dans les journaux. Alors, est-ce que ça s'est fait directement ou en dessous, je ne le sais pas...

M. Copeman: Ah!

M. Bégin: ...mais je sais que l'effet était là. C'est ce qui était dit et c'est ce qui a été un scandale à travers le Québec, au point où on peut lire des découpures de presse, à partir du mois de juin jusqu'au mois d'août...

M. Copeman: Oui.

M. Bégin: ...partout, à l'effet que c'était épouvantable, ça n'avait aucun bon sens, c'était sans coeur. On fermait toutes les régions. Vous vous rappelez de ça?

M. Copeman: M. le Président, une question pour la présidente de l'Office de la protection du consommateur.

Le Président (M. Simard): Vous l'adressez au ministre, qui jugera.

M. Copeman: Je souhaiterais que la présidente nous dise, en commission parlementaire, si l'Office a été demandé, par l'ancien gouvernement du Québec, spécifiquement, de fermer les bureaux régionaux, leurs opérations ou est-ce qu'on leur demandait, simplement, de livrer certaines compressions demandées, j'avoue, par le gouvernement précédent?

M. Bégin: M. le Président, je pense qu'on ne trouvera pas de lettres formelles disant ce que je viens de dire. C'est évident.

M. Copeman: Une autre hypothèse.

M. Bégin: Non. Mais, cependant, lorsqu'on annonce une compression de 2 081 400 \$, il m'apparaît légitime qu'il y ait, disons, un contact de fait entre l'organisme et le ministre qui annonce la coupure financière et les ETC et qu'il y ait vérification: Croyez-vous que ça aille dans le bon sens? Et j'imagine que, si c'est annoncé, c'est qu'il y a eu une certaine entente là-dessus, sans empiéter sur les prérogatives qui appartiennent à chacun. Je n'ai aucune gêne à dire que, quand on parle de décisions qui sont annoncées, de projets de loi, on a contacté et discuté, et il y a des échanges qui se font, mais l'Office, en bout de piste, prend les décisions, mais il y a agrément ou désagrément. Si, par exemple, Mme la présidente voulait dire: Je ferme quatre bureaux régionaux pour rencontrer les demandes qui sont faites, je pense que ce serait légitime que le ministre puisse dire: Ce n'est pas tout à fait ce que je vous ai demandé.

C'est pour ça que, lorsque votre gouvernement a annoncé des coupures de 2 081 000 \$ qui avaient pour effet de fermer les bureaux régionaux, je vous dis que, oui, le ministre était au courant et qu'il était d'accord avec ça.

M. Copeman: Oui. Alors, l'autre façon de gouverner, M. le Président, il s'agit non pas de faire des coupures de l'ordre du gouvernement précédent, mais de faire pire, de doubler.

M. Bégin: Ah non!

M. Copeman: Bien oui, mais écoutez, là...

M. Bégin: C'est de faire de façon...

M. Copeman: ...il ne faut pas se leurrer, là, M. le Président. Où est-ce qu'il est, M. le Président? Il s'est absenté. Ce n'est pas grave, il y a un président en quel-que part.

M. Bégin: Ha, ha, ha!

M. Copeman: J'imagine qu'il préside d'ailleurs, mais il préside quand même.

M. Bégin: Oui.

M. Copeman: Mais il faut faire, il me semble, en tout cas, acte de transparence, et de dire que, si on avait demandé certaines compressions... Le Parti québécois s'était ingéré contre l'opposition officielle. Moi, j'ai les galées, M. le ministre. Je peux vous assurer que votre parti a fait la guerre contre les compressions demandées, de l'ordre de 2 000 000 \$, dont les crédits périmés. En effet, dans les faits, les seules compressions qui ont été faites étaient de beaucoup inférieures à 2 000 000 \$, et votre parti a fait la guerre là-dessus. Et là vous nous reprochez de faire la guerre sur des coupures deux fois de l'ordre de grandeur des vôtres.

M. Bégin: Si je lisais bien les découpures de journaux... Et je vois, à ma gauche, le député de Gaspé qui a fait, durant la campagne électorale, des déclarations concernant les gestes que vous vouliez poser. Il disait: Ça n'a aucun sens de fermer les bureaux régionaux de l'OPC. Il ne disait pas: Je suis contre des coupures. Il disait: Je suis contre ce que vous voulez faire, de la manière que vous voulez le faire. Ce qui veut dire que, par exemple, dans trois entreprises ayant 10 employés, deux très pauvres et une très riche, on peut dire: Je demande 30 % à chacune. Celle qui est très riche va être morte de rire, les deux autres vont crever. Bien, on a appliqué bêtement un pourcentage égal aux riches et aux pauvres. On se retrouve dans une situation où deux sont complètement démolis puis l'autre n'a absolument rien subi. C'est une façon de faire qui est importante et qui fait la distinction, je pense, entre ce qui était votre

gouvernement et ce qui est le nôtre. C'est une autre façon de gouverner.

Service juridique

M. Copeman: Oui. Couper dans les services directs à la population. Bon. On va parler de l'avenir au lieu du passé, M. le Président. Ah! voilà. Les interventions juridiques pour 1994-1995, parlons du contentieux un peu. La même question que j'ai posée au ministre tantôt, j'espère que je n'aurai pas besoin de la poser trois fois: Combien d'effectifs étaient affectés aux interventions juridiques en 1994-1995 et combien y seront affectés en 1995-1996?

M. Bégin: Alors, vous allez être très content, c'était 14, ce sera quatre. Cependant, petite nuance importante. Il y aura, à l'Office, quatre avocats plus deux techniciens judiciaires, mais, et on pourrait tirer une conclusion, et c'est pour ça que je le dis avant que vous la tiriez, pour ne pas que vous l'enregistriez, il y aura quand même un support qui sera offert de manière très précise, dans ce sens que les procureurs de la couronne, dorénavant, feront les dossiers devant la cour pour les plaintes qui vont devant la cour, ce qui fait en sorte que les procureurs de la couronne, à même leur temps, actuellement, et sans augmentation de personnel, exécuteront ces mandats-là. Nous épargnerons un montant substantiel d'argent sans qu'il y ait variation, de quelque manière que ce soit, au niveau des services rendus.

Je voudrais vous faire remarquer qu'il y avait 309 dossiers qui avaient été portés devant les tribunaux dans la dernière année. Je vous fais remarquer que — je ne veux pas, là, minimiser l'importance du travail fait — un avocat qui travaille à l'aide juridique a environ 350 à 400 dossiers à traiter par année, ce qui me laisse croire que, sans faire de règle de trois, il est possible effectivement, quand on le répartit sur l'ensemble du territoire, Québec, Montréal et chacun des districts judiciaires où il y a des plaintes, ça ne surchargera pas personne des procureurs de la couronne, et qu'on aura un travail effectivement très bien fait, et qu'on aura épargné des sommes d'argent importantes.

M. Copeman: Mr. Chairman, the minister is still wearing his rose colour glasses, which is fine. We will see next year whether life is as rose...

Une voix: Rosy.

M. Copeman: ...rosy as he paints it. L'année 1994-1995, si les chiffres sont exacts, il y a eu à peu près 1 600 interventions juridiques de la part de l'Office: 1303 avis et 320 poursuites.

M. Bégin: J'avais dit 309.

M. Copeman: Onze de plus.

M. Bégin: Terrible.

• (18 heures) •

M. Copeman: Le ministre... Là, vous prétendez que, en passant de 14 effectifs à quatre, peut-être plus deux techniciens plus certaines interventions du procureur de la couronne, vous allez être capable de traiter le même nombre d'interventions juridiques que les années précédentes.

M. Bégin: Il faut savoir que, dans le travail qui était effectué par les avocats à l'Office des professions, il y avait une partie qui était réglementaire: adoption de règlements, rédaction de projets de modifications à la loi et de choses semblables, et aussi une partie avis juridique. Cette partie-là, le ministère de la Justice est parfaitement apte et capable de l'accomplir, et j'ai mentionné à l'Office qu'il sera en mesure d'avoir recours aux services des avocats du ministère de la Justice.

Je suis certain que votre collègue va être très heureux. Hier, il me faisait le reproche de faire l'inverse. Alors, je pense qu'il sera très heureux de savoir qu'on utilisera les avocats du ministère de la Justice pour donner les avis requis et soulager d'autant le travail des avocats qui seront encore à l'OPC.

M. Copeman: Et ces avocats au ministère de la Justice, soit les procureurs de la couronne ou autres...

M. Bégin: Non, ce n'est pas des procureurs de la couronne.

M. Copeman: O.K. D'autres avocats du ministère de la Justice vont avoir le temps et l'expertise nécessaire pour accomplir les mêmes tâches que des avocats qui travaillent présentement, qui ont travaillé pendant des années, qui ont développé des expertises à l'Office des professions du Québec, c'est ça votre conclusion, M. le ministre?

M. Bégin: M. le Président, les procureurs de la couronne ont à traiter une foule de lois très complexes, et ils sont en mesure de s'en tirer très bien. Je ne vois pas pourquoi on n'en arriverait pas de la même manière à prendre les dispositions relatives à l'Office de la protection du consommateur, qui sera pour eux une loi parmi d'autres. Je dis bien «pour eux», parce que ce sont des gens qui sont habitués d'avoir à prendre connaissance d'une loi nouvelle, de découvrir de quelle manière on fait la preuve devant un tribunal pour les types d'infraction qui se présentent là et de, effectivement, présenter une preuve suffisante pour obtenir condamnation. Je pense que ça serait faire injure aux procureurs de la couronne de penser qu'ils ne seraient pas capables d'appliquer cette loi-là, alors qu'ils ont le Code criminel et je ne sais pas combien de lois québécoises et fédérales à appliquer.

Le Président (M. Simard): Je ne sais pas si c'est votre lapsus sur l'Office des professions qui nous

provoque ça, mais le député de Chomedey demande d'intervenir.

M. Bégin: Ah oui!

M. Mulcair: Merci, M. le Président.

M. Copeman: Quand on parle des avocats, M. le Président, on laisse parler les deux avocats. C'est plus facile, ils se comprennent mieux.

M. Mulcair: Oui, effectivement, le ministre a laissé glisser tantôt «l'Office des professions». Je suis sûr, justement, que c'était un lapsus et que c'est dû à une longue journée.

M. Bégin: L'Office de la protection du consommateur, je m'excuse.

M. Mulcair: Oui, l'Office de la protection, vaut mieux ça que l'office de la protection des professions.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Mulcair: M. le Président, j'écoutais attentivement les réponses du ministre, tout à l'heure, et c'est l'un des avantages de l'exercice auquel on est en train de se livrer en examinant les crédits des différentes lois dont il est responsable, mais je voudrais demander au ministre et peut-être à la présidente de l'Office de la protection du consommateur qui l'accompagne, que je salue par la même occasion... On a occupé des fonctions effectivement semblables pendant une même période et toujours avec une excellente collaboration, parce que justement nos devoirs se chevauchaient à l'occasion. Je pense, par exemple, au domaine dentaire où il y avait des questions très compliquées...

M. Bégin: À l'office de protection des professions? Ha, ha, ha!

M. Mulcair: ...concernant les professions qui étaient soulevées et qui concernaient l'Office de la protection du consommateur autant que l'Office des professions. Alors, c'est ce genre de collaboration, justement, qui est apte à sauver de l'argent, si, justement, il y a de la collaboration entre les différents organismes au gouvernement. Et je pense que c'est exactement notre propos, cet après-midi, lorsqu'on regarde les crédits de l'Office de la protection du consommateur.

M. le Président, j'aimerais savoir si le ministre peut nous dire, justement, s'il n'y a pas lieu, vu son intention de délester une certaine partie de l'application de la Loi sur la protection du consommateur à un autre ministère, à son ministère, donc de l'enlever de l'Office de la protection du consommateur, s'il effectue ce virage, de revoir la loi en conséquence.

Parce que je me permets de lui rappeler que l'article 292 de la Loi sur la protection du consommateur

précise que c'est l'Office de la protection du consommateur qui est chargé de surveiller l'application de la loi. Et il me semble, sans porter préjudice sur l'idée, sans porter un jugement nécessairement défavorable sur le principe qui consiste à faire une meilleure utilisation de ses ressources, que ce qu'il est en train de nous esquisser comme changement, c'est-à-dire que les procureurs de la couronne vont se charger des plaintes proprement concernant l'application de la loi, les infractions et que ça serait ses officiers et responsables, j'imagine, au Bureau des règlements à l'intérieur de son ministère qui vont faire une partie du travail proprement rédactionnel en ce qui concerne la législation déléguée, il me semble, M. le Président, qu'il faudrait à ce moment-là être conséquent avec soi-même et prévoir une modification législative qui viendrait en quelque sorte cautionner cette délégation de fonctions vers le ministère, parce qu'il ne faut pas perdre de vue qu'il s'agit quand même d'un organisme autonome avec ses propres fonctions, sa propre raison d'être. Aux termes d'une législation — c'est à l'Assemblée nationale que ça passe, ça — on a eu l'occasion de parler de la distinction entre ce qu'un ministre peut faire, même avec toute la bonne volonté du monde, par le biais d'une directive ou par le biais d'un ordre dans son ministère, et ce qui doit nécessairement repasser par l'endroit qui a créé l'organisme, qui lui a demandé, au nom des élus, de se charger d'un certain nombre de fonctions.

Alors, dans un premier temps, j'aimerais savoir si le ministre peut nous dire s'il compte aller de l'avant avec ce changement important, ce virage dans le mandat de l'Office et le mandat respectif des officiers de son ministère. Comme Procureur général, comme ministre de la Justice, est-ce qu'il va en débattre en commission parlementaire et, après, à l'Assemblée, de ces importants changements?

M. Bégin: Tout d'abord, je voudrais dire, M. le Président, qu'il ne s'agit pas d'aucune manière de modifier la mission de l'OPC ou de faire quoi que ce soit de cette nature. Mais il n'y a rien qui dit, dans la loi sur l'OPC, que, par exemple, un procureur de la couronne ne peut pas plaider devant un tribunal un dossier qui a été monté par une personne travaillant à l'Office de la protection du consommateur, qui a reçu la plainte, qui a monté le dossier de la preuve, qui a consigné, qui a fait valider par un avocat travaillant à l'Office la nature de la plainte, et le dossier, et sa capacité d'obtenir un jugement favorable, et que le procureur de la couronne, en bout de piste, plaide le dossier. Il n'y a absolument aucune délégation dans ça.

D'autre part, en ce qui concerne la réglementation, par exemple, l'initiative de demander revient toujours à l'Office, qui peut dire: Je voudrais faire tel et tel règlement, et qu'il puisse le faire. Par exemple, est-ce qu'on pourrait prétendre que l'Office de la protection du consommateur ne pourrait pas faire faire un travail par un avocat de pratique privée pour le rédiger et le faire sien en bout de piste et dire: Voilà, c'est mon travail?

Je pense qu'il n'y a absolument aucun problème à travailler de cette façon. Et ça se fait, de toute manière, depuis toujours, le député le sait très bien pour avoir été au ministère de la Justice dans le temps. Alors, je ne vois pas, et sans doute que l'Office des professions — je ne veux pas porter d'accusation en disant ça — a eu, dans le temps, à l'occasion, recours à des services du ministère de la Justice alors que le député était président de l'Office.

M. Mulcair: M. le Président, je pense que le ministre souligne un point très, très important et je pense que ça vaut la peine qu'on passe quelques instants là-dessus.

En effet, les organismes du gouvernement qui développent, et, là, je fais mienne l'expression que vient d'employer mon collègue de Notre-Dame-de-Grâce lorsqu'il parle de l'expertise de l'organisme qu'est l'Office de la protection du consommateur... Je pense qu'il est primordial de comprendre pourquoi l'État propose à l'Assemblée nationale, à l'occasion, la création d'un organisme qui a ses propres pouvoirs, ses propres fonctions, ses propres structures et que cela ne fasse pas justement partie d'un ministère, parce que, effectivement, cette expertise se développe à l'intérieur d'un tel organisme, mais il y a aussi fondamentalement une question d'autonomie qui doit jouer. Si un ministère est justement maître d'un ensemble d'une soixantaine de lois, comme dans le cas du ministère de la Justice, il y a toute une série de priorisations qui doivent être effectuées par ceux qui prennent les décisions, dans un tel ministère énorme, avec des budgets, comme nous sommes en train de le regarder, d'au-delà de 450 000 000 \$ au total.

• (18 h 10) •

Mais, dans le cas qui nous occupe, il faut comprendre que l'Office de la protection du consommateur n'est pas une branche du ministère de la Justice; c'est un organisme d'État autonome avec sa propre loi, créé aux termes justement de cette loi, de cette législation adoptée par l'Assemblée nationale. Et, comme je le disais au départ, M. le Président, je ne suis pas en train de reprocher au ministre d'avoir eu l'idée de faire la meilleure utilisation possible de ses ressources, loin de là. Mais je suis un peu déçu de sa réponse, dans la mesure où, à notre sens, ça ne semble pas tenir compte de cet élément, de cette importante distinction entre une division, une direction de son propre ministère et un organisme avec sa propre dirigeante, qui a le niveau d'administrateur de l'État, qui est le niveau d'un sous-ministre, et qui, justement, est là pour s'assurer que cette expertise se développe, que la priorité soit donnée avec les crédits qui lui sont accordés par le gouvernement.

Je suis heureux de savoir que le ministre prend les moyens pour s'assurer qu'en région, par exemple, on va faire appel à d'autres recours, d'autres expertises, notamment les procureurs de la couronne. Je suis heureux de le constater. Et j'aimerais savoir de la part du ministre, M. le Président, s'il peut assurer cette

commission que, d'abord, l'autonomie décisionnelle de l'Office de la protection du consommateur ne sera pas affectée par ces décisions administratives là, premièrement, et, deuxièmement, s'il peut nous assurer que le même nombre d'interventions pour les plaintes pénales vont toujours pouvoir être prises malgré ces aménagements.

M. Bégin: Alors, M. le Président, ça me fait plaisir de dire, d'une part, qu'effectivement l'organisme qui s'appelle l'Office de la protection du consommateur continuera à bénéficier de l'autonomie dont il a toujours bénéficié. Je voulais dire au député de Chomedey que l'initiative de déceler un problème de consommateur, l'initiative de recevoir une plainte ou une demande restera toujours celle de l'Office comme tel. Ce que peut offrir soit le procureur de la couronne soit des gens au bureau de la législation ou de la réglementation du ministère de la Justice est un support pour aider l'Office de la protection du consommateur. Mais je n'ai jamais pensé, et je ne le crois toujours pas, qu'en aidant quelqu'un on prend sa place ou qu'on le dirige. Alors, je veux réconforter et conforter le député de Chomedey, il n'y aura pas de perte d'autonomie de la part de la commission. Cependant, je prends en note l'approbation qu'il donne de l'utilisation la meilleure des ressources du gouvernement en cette période de pénurie, et de pénurie financière.

Et, d'autre part, finalement, lors de l'adoption du projet de loi, je n'ai pas l'intention, non, de faire des modifications législatives additionnelles à celles qui sont là, celles qui sont proposées, qui sont des changements importants mais des changements qui ont trait à la structure plus — bien, pas plus — à la structure uniquement de la commission, et non pas des changements quant à la mission, quant à son mandat et à son objectif.

M. Mulcair: M. le Président, une dernière question dans ce volet des services juridiques fournis par l'Office de la protection du consommateur. On a eu l'occasion, lorsqu'on a regardé antérieurement d'autres volets du budget du ministère de la Justice, de faire ressortir le fait qu'à notre point de vue les coupures qui ont été effectuées visaient malheureusement, en premier lieu, ce qui affectait, ce qui touchait, ce qui intéressait finalement le plus le public. On a donné plusieurs exemples, mais il y en a un qui nous a frappés particulièrement, c'est de couper le budget d'environ 500 000 \$, qui existait auparavant pour l'exécution des décisions à la Cour des petites créances.

Vous savez, on a une belle loi — ce n'est pas assez de dire qu'on a une belle loi sur la protection du consommateur — on a une loi qui peut vraiment servir de modèle en matière de protection du consommateur au Québec et on a beaucoup de règles qui existent. Et une des manières de les faire appliquer, évidemment, pour le particulier, pour le commun des mortels, c'est d'aller devant la Cour des petites créances pour faire valoir son droit en invoquant souvent la Loi sur la protection du

consommateur vis-à-vis d'un garagiste, vis-à-vis d'un commerçant qui n'aurait pas respecté telle ou telle règle. Et un des autres bijoux de notre système, c'est que, une fois la petite somme requise payée à la Cour des petites créances, si ce consommateur devait avoir gain de cause, on lui assurait l'exécution de sa décision. Ça veut dire qu'il n'était pas obligé de naviguer à travers tous les dédales de la saisie, d'embaucher des huissiers.

Plus tôt cette semaine, le ministre, et je le cite dans les galées, il nous a dit: Par ailleurs, à la division des petites créances, le greffier n'agirait plus en qualité de saisissant dans l'exécution des jugements rendus. Celle-ci deviendrait la responsabilité du créancier selon les règles usuelles applicables dans l'exécution des jugements en matière civile. J'avais eu l'occasion de mentionner au ministre que, à mon sens, il parlait comme l'avocat chevronné qu'il est et que, pour lui, si c'était évident, ça ne l'est pas pour le commun des mortels.

Ma question, M. le Président, est de savoir si, aux termes de l'article 292, notamment, en ce qui concerne le mandat de l'Office de la protection du consommateur, en vertu du paragraphe d de cet article, «de transmettre ses recommandations au ministre» en matière de protection du consommateur, et en vertu du paragraphe i, le mandat, la responsabilité de l'Office, «de coopérer avec les divers ministères et organismes gouvernementaux», j'aimerais savoir s'il y a eu transmission d'un avis, par l'Office de la protection du consommateur, sur la coupure proposée dans ce service, qui est, à notre sens, importante et cette coupure qui est, à notre sens, très regrettable.

M. Bégin: M. le Président, je n'ai pas l'intention de donner à cette commission une opinion légale, mais il m'apparaît très clairement que la question de la gestion des petites créances ne relève pas de l'Office de la protection du consommateur mais du ministère de la Justice et, en conséquence, je ne crois pas qu'il y ait lieu d'avoir un avis de l'Office de la protection du consommateur sur la gestion du Code de procédure civile et la façon de percevoir les créances. Et, en matière de petites créances, ce n'est pas l'Office qui a juridiction, même si on parle de petites créances.

Je voudrais aussi rappeler que, vous savez, 78 % des petites créances sont le lot de personnes qui sont soit des professionnels soit des commerçants, et non pas des petites gens, qui réclament. 78 % sont des gens qui réclament des comptes, et non pas un individu, je ne sais pas moi, ce qu'un marchand lui a vendu qui était inutile ou inutilisable et qui réclame le remboursement. Alors, on voit que les petites créances, ce n'est pas nécessairement quelque chose qu'il faut mêler avec la protection du consommateur ni non plus avec les petites gens nécessairement.

M. Mulcair: M. le Président, très brièvement, deux points en réponse à ce que vient de nous indiquer le ministre. D'abord, l'article 292 de la Loi sur la protection du consommateur ne saurait être plus clair. Cet

article vise justement à permettre aux autres ministères et organismes du gouvernement de profiter de la vaste expérience de l'Office de la protection du consommateur. Bien sûr que la Cour des petites créances relève du ministre de la Justice, tout comme d'autres lois relèvent d'autres ministères. Notre question n'était pas de savoir qui était responsable, mais, tout comme le présuppose le paragraphe i de l'article 292, l'Office de la protection du consommateur est là pour coopérer avec les ministères et coordonner le travail en matière de protection du consommateur. Il me semble que c'est l'enfance de l'art que la Cour des petites créances, c'est un des premiers outils dont on s'est doté en matière de protection du consommateur lorsqu'on laisse justement au petit monde le droit d'aller faire valoir leurs réclamations à peu de frais sans qu'il y ait intervention de juristes, etc.

Pour ce qui est du chiffre que vient de nous donner le ministre, il nous sort un chiffre assez étonnant par sa précision. Il a réussi, avec ses proches collaborateurs, à déterminer que 78 % des créances en Cour des petites créances seraient des commerçants ou des professionnels qui réclament des sommes. Je ne vois pas vraiment pourquoi ce serait un problème qu'un professionnel ou un autre réclame ces sommes-là et pourquoi ça les met dans une catégorie à part. Mais, pour deux instants, pour se mettre dans la logique du ministre, est-ce qu'il est en train, donc, de nous dire que, lui, il va s'assurer que l'autre 22 %, puisque, si je le comprends bien, il y a certaines personnes qui vont à la Cour des petites créances qui sont plus aptes que d'autres à se défendre, mais que, l'autre petit 22 %, il va s'assurer que, eux, ils continuent à bénéficier de ce service qui existe à l'heure actuelle? Est-ce que c'est ça que le ministre est en train de nous dire? Il va y avoir une sorte de triage, donc, pour déterminer qui va être aidé par le service qui existait auparavant pour tout le monde.

M. Bégin: Ce n'est certainement pas ce que j'ai dit. Je voulais juste dire au député de Chomedey qu'il oublie le sentier dans lequel il s'était engagé, qui était de savoir si l'Office de la protection du consommateur devait être consulté ou pas en matière de petites créances et en invoquant le fait que c'étaient des pauvres gens qui étaient impliqués. J'ai simplement voulu lui rappeler, d'une part, que nous n'avions pas à consulter l'Office de la protection du consommateur en ce qui concerne la Loi des petites créances et, d'autre part, avant de crier holà! holà! à l'effet que tous les gens qui allaient aux petites créances étaient des démunis, je lui rappelais que c'étaient des professionnels et des marchands, principalement. Ce qui ne veut pas dire qu'il n'y a pas d'autres personnes, mais je voulais vous dire qu'avant de crier au meurtre il faudrait peut-être penser qu'il y a peut-être d'autres personnes que des petites gens qui sont impliquées là-dedans.

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

Service de médiation (suite)

M. Copeman: Merci, M. le Président. Un petit peu en arrière, pour terminer le dossier de la médiation, puis on procéderait à une autre question, celle des bureaux régionaux dont le ministre nous a fait part de ses impressions déjà.

Le ministre a indiqué très clairement que les effectifs affectés à la médiation passeraient de 83 à 61. Il a également indiqué que la médiation ne fait pas partie du mandat légal de l'Office, mais qu'il trouvait cela valable. Est-ce que le ministre ne trouve pas que c'est suffisamment bénéfique et valable que l'Office devrait consacrer plus de ressources que celles prévues dans les crédits 1995-1996?

• (18 h 20) •

M. Bégin: Je ne crois pas que j'aie à dicter aux personnes qui exercent depuis un certain temps à quel endroit il faudrait mettre l'accent. Je leur laisse cette capacité d'agir qui leur appartient, de dire: Il est préférable de mettre nos investissements là, les ressources que nous avons, soit financières et humaines, à tel endroit plutôt qu'à tel autre parce que nous sommes capables d'obtenir un meilleur résultat. Je pense que c'est une bonne façon d'agir. Juste, cependant, dans la mesure où on peut le faire, soulager... Et je mentionnais tantôt, le procureur de la couronne, et je parlais des gens du ministère qui pourraient offrir des services juridiques, ça soulage, mais ce n'est pas, à l'intérieur, de quelle façon on doit faire. Alors, s'ils veulent mettre l'accent plus à cet endroit-là, ils pourront le faire. Je n'ai pas de directives à leur donner à cet égard.

M. Copeman: Oui. M. le Président, juste pour terminer là-dessus. Une petite citation du rapport annuel 1993-1994 de l'Office de la protection du consommateur, page 18: «Il est important de souligner que, grâce à la médiation qui intervient dans 74,4 % des cas, le traitement des plaintes des consommateurs par l'Office a pour effet — ça, ça doit intéresser le ministre de la Justice — de réduire le nombre d'éventuels recours aux tribunaux, ce qui contribue à la — un mot que je trouve difficile à prononcer — déjudiciarisation des litiges et, au plan administratif, au désengorgement de l'appareil judiciaire.»

On souhaite, M. le Président, que les actions posées par l'Office en réponse à des demandes de compressions, de coupures dramatiques demandées par le gouvernement ne résultent pas en un engorgement des tribunaux à plusieurs niveaux. Je suis convaincu que le ministre est contre les engorgements dans les tribunaux. J'en suis convaincu.

M. Bégin: Je partage votre point de vue.

Analyses et enquêtes

M. Copeman: Excellent. On verra l'année prochaine, M. le Président, quel est l'effet.

Parlons brièvement, M. le Président, avant qu'on passe aux bureaux régionaux, des enquêtes, de la division des enquêtes, de la fonction des enquêtes de l'Office. La même question — ça devient ennuyant un peu — mais quel est le nombre d'effectifs qui font présentement, qui faisaient, au 31 mars, la fonction d'enquête? Quel serait le nombre affecté en 1995-1996?

M. Bégin: Si vous voulez me donner deux petites secondes. Ça ne sera pas long.

M. Copeman: Oui, oui. Pas de problème.

(Consultation)

M. Bégin: Il y avait, M. le Président, 15 personnes affectées à cette fonction. Il y en aura dorénavant huit.

M. Copeman: O.K. Selon l'APA et l'ACEF de Montréal-Centre, les effectifs, on prend au bureau de l'OPC à Montréal, passeront de — c'est leur chiffre, je le dis sous toutes réserves — ce qui était anciennement 18 à deux. Est-ce que ces informations sont exactes?

M. Bégin: Il y aura deux personnes à Montréal, effectivement. Cependant, ça ne veut pas dire qu'il y aura deux personnes affectées aux enquêtes. C'est, comme je vous l'ai mentionné, huit personnes. Il faut savoir que, actuellement, les enquêtes étaient faites exclusivement par les gens qui étaient situés à Montréal. Alors, quand je réponds à la question combien il y en aura, c'est huit au lieu de 15. Cependant, ils ne seront pas situés à la même place.

M. Copeman: Je comprends. Mais il y en aura deux pour la région de Montréal.

M. Bégin: Effectivement, je pense qu'il y en a deux qui seront basés à Montréal.

M. Copeman: Pour faire des enquêtes en provenance de la région de Montréal?

M. Bégin: C'est ça.

M. Copeman: Deux enquêteurs pour la région de Montréal qui représente à peu près 50 % de la population du Québec, la grande région de Montréal, limitez ça à la CUM, si vous voulez, 2 000 000 et quelques, un tiers à peu près de la population du Québec. Il va y avoir deux enquêteurs de l'Office de la protection du consommateur pour faire les enquêtes en provenance de la région de Montréal, 2 000 000 et quelques habitants, avec tous les commerces, toute l'activité commerciale, la publicité, les automobiles. Deux enquêteurs pour la région de Montréal.

M. Bégin: M. le Président, j'ai mentionné qu'il y avait des gens qui, jusqu'à aujourd'hui, étaient à Montréal et qui pouvaient aller partout, ils se rendaient partout sur le territoire. Pour des raisons, là, que je n'ai pas à élaborer ici, il y a des gens qui seront au siège social ici, à Québec, ils seront plus nombreux, mais ils pourront effectivement, également, aussi aller à Montréal.

M. Copeman: Pour dépanner?

M. Bégin: Pardon?

M. Copeman: Pour dépanner?

M. Bégin: Je ne sais pas. Je pense qu'il est possible de concevoir que quelqu'un qui est à Québec puisse aller à Montréal, comme il est possible de concevoir que quelqu'un qui est à Montréal puisse aller à Québec. Moi, je n'ai jamais eu de problème de penser ces choses-là, et je l'ai toujours dit, parce que des fois ça existe ailleurs au Parti québécois, par exemple, ou à d'autres, j'ai déjà dit à des gens: Vous savez, l'autoroute a la même longueur quand elle part de Québec jusqu'à Montréal que de Montréal à Québec.

M. Copeman: Oui.

M. Bégin: Il y a des fois où on pense qu'elle est du double à partir de Montréal parce que ce n'est pas tout à fait dans la même mentalité. Mais on ne parle que de mentalité, on ne parle pas de réalité, parce que vraiment je l'ai mesurée, les deux rubans ont la même longueur.

M. Copeman: Merci pour la leçon de géographie...

M. Bégin: Ha, ha, ha!

M. Copeman: ...et de moyens de transport Québec—Montréal.

Le Président (M. Simard): Mais les Nordiques et les Canadiens n'ont pas les mêmes résultats.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Copeman: Je le fais hebdomadairement, je sais que c'est la même distance entre les deux points, M. le ministre.

M. Bégin: Mais vous trouvez que c'est plus facile...

M. Copeman: Merci.

M. Bégin: ...d'aller à Montréal parce que vous retournez chez vous, ce qui est bien légitime.

M. Copeman: Oui. Est-ce que le ministre pense que deux enquêteurs pour — sans farce, là...

M. Bégin: Je ne fais pas de farce, je...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Copeman: Est-ce que le ministre pense que deux enquêteurs pour la région de Montréal, c'est suffisant?

M. Bégin: Je réponds qu'il n'y a pas deux enquêteurs pour la région de Montréal, il y en a deux qui seront situés à Montréal, ce qui est tout à fait différent. Parce que vous m'auriez dit: Est-ce qu'il y a 18 enquêteurs qui sont à Montréal pour Montréal? Je vous aurais répondu: Non. Il y avait 18 personnes qui étaient à Montréal mais qui étaient pour l'ensemble du Québec. Alors, les mots ont leur importance...

M. Copeman: Oui, mais l'inverse ne fonctionne pas, M. le ministre.

M. Bégin: Pardon?

M. Copeman: L'inverse ne fonctionne pas.

M. Bégin: Ah non?

M. Copeman: Vous en avez eu 18 basés à Montréal qui faisaient peut-être, qui débordaient la région de Montréal, j'en conviens.

M. Bégin: Partout.

M. Copeman: Là, vous en avez deux à Montréal. Est-ce que l'Office va être obligé de faire appel à d'autres enquêteurs dans d'autres régions du Québec pour faire des enquêtes en provenance de la région de Montréal?

M. Bégin: Et si c'était?

M. Copeman: Mais je vous le demande.

M. Bégin: Et si c'était, je vous réponds, quel serait le problème?

M. Copeman: Dépendamment des ressources disponibles au total...

M. Bégin: Voulez-vous... Je reprends mon exemple de tantôt. L'enquêteur qui part de Montréal pour aller à Gaspé, il fait le même voyage que celui qui part de Gaspé pour aller à Montréal, mais dans le sens inverse. Ça coûte, en principe, le même prix, mais on a fait...

M. Copeman: Mais, dans la même logique, on aurait pu fermer tous les bureaux régionaux de l'OPC et

faire la même protection du consommateur à travers le Québec, M. le ministre.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Copeman: Je regrette, là, il faut être conséquent avec vous-même.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Bégin: Non, non, c'est ce que vous en...

M. Copeman: Si le lieu physique des enquêteurs...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Copeman: ...ou des bureaux de l'OPC n'a aucun impact sur la qualité de services, le plan que proposait le gouvernement libéral précédent était parfait...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Bégin: Fédéral?

M. Copeman: ...parce qu'on fermait...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Copeman: ...les bureaux régionaux, mais on aurait pu donner les mêmes services.

M. Bégin: Fédéral, vous dites?

M. Copeman: Non, libéral.

M. Bégin: Ah! libéral.

M. Copeman: Oui, oui.

M. Bégin: Ah non! Le gouvernement libéral, c'était de fermer complètement les bureaux régionaux...

M. Copeman: Oui, mais selon votre logique, là...

M. Bégin: Non, non, mais vous dites: Fermez complètement les bureaux régionaux...

M. Copeman: Non.

M. Bégin: ...et ça veut dire, les personnes qui sont sur place, les plaintes qui sont faites par les personnes, la réponse au téléphone et les gens qui sont là. Mais, techniquement, vous pouvez me dire: On peut tout ramener à Québec et tout faire de Québec, ou à peu près. Il y a bien des choses qui peuvent se faire comme ça. Mais on le fait, on le dispense sur le territoire de

manière différente. Il y a des gens qui pensent qu'il faut tout centraliser et il y en a d'autres qui pensent qu'il faut les garder là où ils sont. Cependant, ça existe dans tous les sens, y compris — je le dis bien — à partir de Québec vers Montréal, mais pas toujours nécessairement de Montréal vers le reste. Ça peut aller dans les deux sens.

M. Copeman: J'espère que ça va aller dans les deux sens. Avec deux enquêteurs basés à Montréal, M. le Président, j'espère que ça va aller dans le sens inverse, parce que...

M. Bégin: Mme la présidente de l'Office est ici à côté de moi, là, et elle entend certainement ce que vous dites.

M. Copeman: ...sinon les consommateurs de la région de Montréal vont être très mal desservis par l'Office à l'avenir, si ça ne va pas dans le sens inverse.

Bureaux régionaux de l'Office de la protection du consommateur

Passons aux bureaux régionaux, M. le Président, un sujet qui intéresse vivement le ministre. Il y a combien de bureaux régionaux présentement?

M. Bégin: Onze.

• (18 h 30) •

M. Copeman: Est-ce que ça couvre tout le territoire du Québec?

M. Bégin: Québec, Montréal, Gaspé, Hull, Jonquière, Rimouski, Rouyn, Sept-Îles, Sherbrooke, Saint-Jérôme, Trois-Rivières. Ça vous donne l'idée.

M. Copeman: Montérégie et Lanaudière?

M. Bégin: Pardon?

M. Copeman: Montérégie?

M. Bégin: Je n'ai pas...

M. Copeman: Énuméré la Montérégie ni Lanaudière.

M. Bégin: On me signale qu'il y avait Montérégie, mais ça a été fermé il y a trois ans.

M. Copeman: O.K. Lanaudière?

M. Bégin: Il n'a jamais été existant. On l'avait promis, pardon, vous l'aviez promis, vous ne l'avez pas fait.

M. Copeman: Si le ministre a jugé bon d'endosser une décision de garder ouverts les bureaux régionaux

par souci, j'imagine, selon lui, de la protection du consommateur, comment réconcilie-t-il l'absence de deux bureaux régionaux à l'intérieur du réseau de l'Office? Est-ce que les consommateurs de la Montérégie sont moins bien protégés?

M. Bégin: M. le Président, là-dessus, je dois dire au député que, pendant neuf ans, il y a eu un gouvernement qui était du même avis que lui et qui avait toute l'opportunité de le faire, qui ne l'a pas fait. Alors, à ce compte-là...

M. Copeman: Je lui demande son opinion, là.

M. Bégin: ...je ne l'ai pas fait. Cependant, compte tenu des ressources limitées que nous avons, je peux répondre que, fort probablement, nous ne les ouvrirons pas. Cependant, ça ne veut pas dire que, ces gens, si on avait les ressources, ce ne serait pas important qu'on leur donne, parce que la Montérégie... Et je vois le député, même le délégué régional de la Montérégie qui fait partie de la commission, certainement qu'il dirait: J'apprécierais. Et Lanaudière est, si je ne me trompe pas, dans la région du premier ministre et du leader du gouvernement, sans doute qu'ils apprécieraient également.

Mais voilà, les ressources étant ce qu'elles sont, il n'y en a pas, et, dans un avenir prévisible, je ne crois pas que nous en fassions.

M. Copeman: Est-ce que les consommateurs de ces deux régions sont moins bien protégés que dans des régions où un bureau régional de l'Office existe? Selon le ministre. Votre opinion.

M. Bégin: Écoutez là, je pense qu'on est dans l'opinion. Vous êtes aussi capable que moi de vous faire une opinion là-dessus.

M. Copeman: Le ministre a énuméré au début le total des effectifs; il l'a fait par région. Je m'excuse, je n'ai pas pu en prendre note, mais, globalement parlant, quel est le total des effectifs affectés aux bureaux régionaux, 1994-1995 et 1995-1996?

(Consultation)

M. Bégin: Vous voulez avoir le total ou bien par région?

M. Copeman: Non, le total pour l'instant, là.

M. Bégin: Le total, O.K. Alors, c'est le même chiffre, c'est un hasard, que la médiation. C'est 83 en 1994-1995 et 61 en 1995-1996.

M. Copeman: O.K. Alors, c'est très clair qu'au net il y a une diminution des effectifs dans les bureaux régionaux?

M. Bégin: Oui, mais vous savez qu'il y a un bureau régional à Québec, puis il y a un bureau régional à Montréal.

M. Copeman: Le ministre apparemment ne partage pas le point de vue de Mme Gosselin...

M. Bégin: Mme Gosselin?

M. Copeman: Mme Danielle-Maude Gosselin...

M. Bégin: Ah! O.K. oui.

M. Copeman: ...qui qualifie, qui a déjà qualifié d'illusoire la survie, le maintien des bureaux régionaux à cause de la diminution d'effectifs.

M. Bégin: Bien, là, écoutez, encore une fois, je vous dis, c'est une question d'appréciation.

M. Copeman: Oui.

M. Bégin: Moi, je dis que, quand on a le même nombre de personnes qu'on avait, ça devrait être bon.

M. Copeman: Mais vous en avez moins là, au net, vous en avez moins, M. le ministre.

M. Bégin: Au net, j'en ai moins. Mais je vous dis que, à Gaspé, il y en a autant, il y en a même un peu plus; à Hull, il y en a autant; à Jonquière, il y en a un de moins; à Rimouski, il y en a deux de moins, de même qu'à Rouyn; Sept-Îles, il y en a un peu plus; Sherbrooke, il y en a autant; Saint-Jérôme, autant et Trois-Rivières, autant. Alors, je me dis que, l'un dans l'autre, il y a des variations bien sûr, il y en a un petit peu moins, mais je ne crois pas que ça affecte de façon substantielle les personnes, d'autant plus que, dans les deux régions, je parlais de Rimouski et de Rouyn, la base est à l'effet qu'il y avait moins de volume à ces endroits qu'à d'autres et qu'il y avait moins, proportionnellement, de volume que le nombre d'employés, c'est ce qui fait qu'il y a une variation. Donc, si c'est vrai, et je crois que c'est vrai, ça ne devrait pas affecter la qualité.

M. Copeman: Votre collègue, la députée de Rimouski, ne partage pas votre point de vue. Elle vous a demandé, si ma mémoire est bonne, de revoir votre décision.

M. Bégin: C'est exact.

M. Copeman: Avez-vous l'intention de la revoir?

M. Bégin: J'ai mentionné qu'il y avait effectivement une variation. J'ai pris note que la députée de Rimouski, ma collègue, n'était pas nécessairement d'accord avec moi et j'ai dit que je regarderais ce que je

pouvais faire. Et, au moment où je vous réponds, je n'ai pas de réponse nouvelle à fournir.

M. Copeman: J'imagine que ce sera le cas pour d'autres membres de l'Assemblée nationale qui ont fait la même analyse.

M. Bégin: J'ai répondu que j'avais eu une demande de la part de la députée de Rimouski. À ce que je sache, je ne crois pas qu'il y ait eu d'autres demandes. Donc, je ne répondrai certainement pas à des demandes que je n'ai pas encore entendues.

M. Copeman: J'ai un communiqué de presse de l'Office de la protection du consommateur, qui date du 8 juin 1994, qui dit — ça, c'est de l'Office, M. le ministre: De plus, la présence régionale de l'OPC, bien que différente, est non seulement maintenue, mais elle sera étendue à deux autres régions, soit Lanaudière et la Montérégie.

Alors, l'Office, un office autonome, le 8 juin, avait indiqué qu'il y aura deux bureaux régionaux de plus, un pour la Montérégie et un pour Lanaudière. Là, vous venez de nous dire qu'il n'y aurait pas de bureau régional dans ces deux régions-là. C'est vous qui avez pris la décision, M. le ministre?

M. Bégin: Je ne peux vraiment pas essayer de faire plus. Vous me reprochez de n'avoir pas assez de monde à Montréal, en région. Vous comprenez qu'avec un budget identique je n'irai pas, en plus, les diluer — je parle bien du nombre — sur un plus grand nombre de postes régionaux. Alors, effectivement, je vais garder — bien, je vais — je pense que l'Office va garder, parce que, avec...

M. Copeman: Parce que vous avez dit «je» jusqu'à tout récemment...

M. Bégin: Bien, là, je pense, et je disais «je pense» et j'ai dit «je». Mais, voilà, je dis: Je pense que l'Office va garder le même nombre de bureaux régionaux.

M. Copeman: O.K.

M. Bégin: Et, si, à l'époque, c'était si faisable, j'imagine qu'il a dû y avoir un incident quelque part, là, je ne peux pas parler pour ce qui s'est passé au mois de juin, mais il a dû y avoir quelque chose qui s'est passé pour qu'ils ne donnent pas suite à cette idée-là. Je présume qu'il devait y avoir une coupure qui a été annoncée, qui n'était pas prévue initialement. Mais, encore là, on est dans le domaine de l'hypothétique. Je n'étais pas là.

M. Copeman: Juste pour terminer là-dessus, M. le Président, l'Office, par le biais d'un communiqué de presse, indique, le 8 juin 1994, après le budget de 1994, sous le règne du gouvernement libéral, et je le cite: De

plus, la présence régionale de l'OPC, bien que différente, est non seulement maintenue mais elle sera étendue à deux autres régions, soit Lanaudière et la Montérégie. Alors, c'est clair que l'Office n'a pas fermé ses bureaux régionaux, là.

M. Bégin: Entre le 8 juin et le 12 septembre, j'imagine que le ministre responsable a dû avoir une explication de la part de l'Office de la protection du consommateur, je présume, et qu'il s'en est déclaré satisfait, puisqu'il n'y a pas eu d'intervention de la part du ministre de l'époque, que je sache, pour demander à la présidente de l'Office de respecter la déclaration que vous lui attribuez par le biais de cette déclaration-là.

M. Copeman: Les bureaux régionaux n'étaient pas fermés avant le 12 septembre. Ça veut dire quoi ça, oui ou non, dans les faits, M. le ministre?

M. Bégin: Bien, je n'étais pas ministre responsable à l'époque. J'imagine que ça devait être le cas, puisqu'ils existent encore. Il y a eu un moratoire...

M. Copeman: Très bien...

M. Bégin: ...politique...

M. Copeman: ...oui.

M. Bégin: ...décrété, que j'ai...

M. Copeman: Décrété par le ministre de la Justice...

M. Bégin: Bien sûr, devant le...

M. Copeman: ...dans le temps. Excellent, très bien.

M. Bégin: ...tollé de protestations...

M. Copeman: Oui.

M. Bégin: ...à travers le Québec, de tout le monde partout...

M. Copeman: Très bien, magnifique.

M. Bégin: ...effectivement.

M. Copeman: Merci, M. le ministre.

M. Bégin: Excellent.

Abolition des postes de vice-président à l'Office de la protection du consommateur

M. Copeman: Parlons brièvement, dans le temps qui nous reste — je sais, M. le député de

Sauvé — de la question de l'administration, de l'organisation de l'Office, de la nouvelle vision ou du manque de vision, pour satisfaire mon collègue, le député de Chomedey.

M. Bégin: Comment? Ha, ha, ha! Je n'ai pas compris.

M. Copeman: Ou manque de vision. J'avais laissé glisser... J'ai dit: dans la vision, la nouvelle vision, et M. le député de Chomedey m'a corrigé: dans le nouveau manque de vision.

M. Bégin: Ah!

Le Président (M. Simard): Qui succède à quel manque de vision?

• (18 h 40) •

M. Copeman: L'abolition de deux postes de vice-président représente des économies de combien, M. le ministre?

M. Bégin: Ça ne sera pas long. Bien, écoutez, vous avez les salaires, vous avez les bureaux, vous avez les secrétaires. Je n'ai pas cherché à faire une comptabilité immédiate, mais on peut imaginer que c'est des revenus de l'ordre de 80 000 \$, 85 000 \$ par personne... 187 000 \$, oui, ça a été fait, 187 000 \$.

M. Copeman: 187 000 \$. Est-ce qu'il y a un plan pour opérationnaliser l'abolition de ces deux postes-là, j'imagine, un plan pour mettre en vigueur l'abolition? Est-ce que du jour au lendemain les vice-présidents n'existent plus? Est-ce qu'il y a des...

M. Bégin: Par la loi, les postes vont disparaître, et, évidemment, il y a des sanctions qui découlent de ça, dépendamment du statut des personnes qui sont là. Certaines sont à contrat, d'autres ne le sont pas. Alors, il y aura variation dans la situation de fait, mais ça c'est le droit qui le déterminera.

Le Président (M. Simard): Dernière question, M. le député de Notre-Dame-de-Grâce. Nous devons procéder ensuite à l'adoption des différents programmes et au vote sur l'ensemble.

M. Copeman: De l'ensemble de...

M. Bégin: Des crédits.

Le Président (M. Simard): De la Justice.

M. Copeman: Peut-être deux questions, M. le Président?

Le Président (M. Simard): Deux petites.

M. Copeman: Deux petites.

Le Président (M. Simard): Et deux petites réponses.

Autres sujets

M. Copeman: Et deux petites réponses, bien sûr. La révision à la baisse du nombre au conseil d'administration, de 15 à cinq, dans un premier temps, premier volet de ma question, ça représente des économies de combien? Et, dans un deuxième temps, est-ce que le ministre ne craint pas que, avec cinq membres du conseil d'administration, ça sera difficile de maintenir un certain équilibre géographique par secteur d'intervention ou, peut-être, linguistique, socioculturel? Parce qu'il me semble que c'est important que les conseils d'administration des organismes de l'État reflètent la société québécoise. Avec cinq, est-ce qu'on va avoir de la difficulté avec la représentativité géographique par secteur d'intervention et même linguistique ou culturel?

M. Bégin: Il aurait été extraordinaire que votre gouvernement, du temps qu'il pouvait faire des nominations, ait effectivement respecté les critères que vous venez d'énoncer: quelqu'un provenant de la communauté anglophone, quelqu'un provenant des communautés culturelles, quelqu'un provenant des régions, quelqu'un provenant de Québec, quelqu'un provenant de Montréal. Ça ne semble pas avoir été respecté.

M. Copeman: Ah non?

M. Bégin: J'avoue, M. le député, qu'il y aura, j'imagine, nomination d'un certain nombre de personnes et que nous serons respectueux des critères que j'ai déjà énoncés à plusieurs occasions durant l'étude de ces crédits. J'ai passé 17 heures avec de vos collègues, et j'ai effectivement mentionné mon désir... 17 heures avec différents collègues, mais j'ai tellement de critiques, un, deux, trois, je ne sais plus combien, alors évidemment que tout le monde n'a pas entendu, là. Je ne sais pas, si je procédais par numéro, vous êtes le cinquième ou le sixième, peut-être que M. Mulcair est le troisième. Il y a eu M. Bergman, il y a eu M. Kelley même, ce matin, temporairement pendant deux heures moins quart...

M. Copeman: Puis le rapport avec ma question?

M. Bégin: Compte tenu de l'état de...

M. Copeman: Le rapport avec ma question?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Bégin: Là, j'avoue honnêtement, j'ai perdu le fil. Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Copeman: Mais la question était très simple, là. C'est la réponse qui déborde un peu des...

M. Bégin: Alors, la question était de savoir si, oui ou non, il y aurait des gens des communautés culturelles, des communautés anglophones...

M. Copeman: Représentativité géographique.

M. Bégin: ...des régions, représentatifs. Je pense que, dans la façon de procéder, j'aurai certainement le souci d'être le plus représentatif possible, mais, au moment où on se parle, je n'ai pas décidé de ce qui arrivera.

M. Copeman: O.K.

M. Bégin: Mais ça me ferait extrêmement plaisir d'être en conformité avec les principes que j'ai énoncés jusqu'à présent, durant les 17 heures de commission.

M. Copeman: Oui. Un petit commentaire...

Le Président (M. Simard): Malheureusement, M. le député de Notre-Dame-de-Grâce, je pense qu'on fonctionne à la limite des temps autorisés et je dois, à ce moment-ci, je pense...

M. Copeman: Oui.

Le Président (M. Simard): Je suis convaincu de l'intérêt de toutes les questions que vous aviez en réserve, mais nous devons malheureusement les sacrifier.

M. Copeman: Est-ce que je peux conclure? Vous nous donnez 30 secondes pour conclure?

Le Président (M. Simard): Nous aurons dépassé notre temps, et je pense...

M. Copeman: Oui, mais je vous demande, avec le consentement de tout le monde, un petit 30 secondes pour conclure.

Le Président (M. Simard): Alors, 30 secondes vous sont accordées généreusement.

M. Copeman: Merci. Le ministre a fait une constatation que, dans le conseil d'administration actuel nommé par le régime libéral, peut-être, il y avait des lacunes concernant les critères que j'ai énumérés. Je l'invite à lire la composition du conseil: il y en a des régions, il y en a des secteurs d'activité, il y en a de différentes communautés linguistiques. Alors, avant de lancer des hypothèses gratuites, j'inviterais le ministre à regarder la composition actuelle, à lire le document. Vous allez constater, M. le ministre, que nous avons réussi à respecter tous les critères que j'ai énumérés.

M. Bégin: M. le député...

M. Copeman: Juste pour conclure, M. le Président. Nous sommes convaincus que les coupures dramatiques, drastiques, sauvages...

M. Bégin: Oh!

M. Copeman: ...imposées par ce gouvernement-là vont avoir l'effet net de moins bien protéger les consommateurs du Québec. Je ne suis pas rassuré avec les réponses qui m'ont été données aujourd'hui. On verra l'année prochaine les résultats concrets des gestes posés par le gouvernement, on sera en excellente mesure, après un an, de voir si ses versions des faits sont exactes ou si les versions des faits des associations, des professeurs en consommation, des analyses de plusieurs autres sources, des syndicats, sont exactes. On en aura l'occasion l'année prochaine. Ça sera un grand plaisir de revenir, M. le Président.

Le Président (M. Simard): Merci, M. le député. M. le ministre.

M. Bégin: Deux petites secondes. Si le député a raison quant à la composition des conseils d'administration, je dois dire que ça doit être une erreur parce que c'est la seule place, effectivement, dans les commissions, où il y aurait cette représentativité, comme on a pu le voir dans l'étude des autres crédits où ces critères-là ne sont pas respectés. Donc, j'imagine, une erreur de parcours.

Adoption de l'ensemble des crédits

Le Président (M. Simard): Voilà, est-ce que le programme 10, Protection du consommateur, est adopté?

M. Bégin: Adopté.

Une voix: Sur division.

Le Président (M. Simard): Sur division. Est-ce que l'ensemble des crédits du ministère de la Justice, pour l'année financière 1995-1996, sont adoptés?

Une voix: Sur division.

M. Bégin: Adopté.

Le Président (M. Simard): Merci. Les travaux sont ajournés sine die.

(Fin de la séance à 18 h 46)

