



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-CINQUIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

Commissions parlementaires

Commission permanente des institutions

Étude des crédits du ministre délégué
aux Relations avec les citoyens (1)

Le mardi 16 avril 1996 — N° 2

Président: M. Jean-Pierre Charbonneau

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
880, autoroute Dufferin-Montmorency, 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 mardi 16 avril 1996

Table des matières

Office de la protection du consommateur	1
Remarques préliminaires	
M. André Boisclair	1
M. Russell Copeman	4
M. David Payne	6
Discussion générale	7
Effets de la réduction de l'effectif sur le mandat d'enquête et de poursuite	7
Aide à des voyageurs en difficulté	11
Effectif affecté aux enquêtes	12
Nombre d'avis juridiques acheminés	12
Nombre de poursuites entreprises	13
Gestion du fonds des agences de voyages	14
Mandat de surveillance relatif à la langue d'étiquetage et à des documents d'information	16
Traitement des demandes de renseignements	17
Nombre de plaintes acheminées	19
Effectif affecté à la médiation	21
Causes types MIUF	24
Remarques finales	
M. Russell Copeman	25
M. André Boisclair	25
Document déposé	26

Autres intervenants

M. Marcel Landry, président

M. André Boulerice

Note de l'éditeur: Les crédits de la Commission d'accès à l'information ont été étudiés à la commission de la culture le même jour. Le compte rendu en est publié dans un fascicule distinct.

Le mardi 16 avril 1996

Étude des crédits du ministre délégué aux Relations avec les citoyens

(Dix heures sept minutes)

Le Président (M. Landry, Bonaventure): Veuillez prendre place.

Mesdames, messieurs, nous allons procéder à l'étude des crédits budgétaires de l'Office de la protection du consommateur, soit l'élément 9 du programme 1, relevant du ministre délégué aux Relations avec les citoyens, pour l'année financière 1996-1997.

Je demanderais maintenant au secrétaire de la commission d'annoncer les remplacements, s'il vous plaît.

Le Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Ciaccia (Mont-Royal) est remplacé par M. Bergman (D'Arcy-McGee) et M. Lefebvre (Frontenac) par M. Copeman (Notre-Dame-de-Grâce).

Office de la protection du consommateur

Le Président (M. Landry, Bonaventure): Merci. Je vous rappelle qu'une enveloppe de deux heures et demie sera consacrée pour l'étude de cet élément de programme. Alors, compte tenu que nous commençons à 10 h 7, si les deux parties sont d'accord, nous pourrions terminer à 12 h 37. Ça vous convient? Très bien.

Alors, on a convenu avant la séance de procéder à une discussion d'ordre général pour l'étude de cet élément 9 du programme 1 du ministère, relevant du ministre délégué aux Relations avec les citoyens. Ainsi donc, j'inviterais M. le ministre à faire ses remarques préliminaires. M. le ministre.

Remarques préliminaires

M. André Boisclair

M. Boisclair: Merci, M. le Président. MM. les membres de la commission, je voudrais d'abord vous présenter les gens qui m'accompagnent ici aujourd'hui, qui sont des officiers de l'Office de la protection du consommateur, à commencer par Mme Marie Bédard, qui est à ma droite, qui est la présidente de l'Office, M. Gilles Angers, qui est directeur de l'information et de la surveillance du marché, et M. Ste-Marie, qui est directeur des renseignements, des plaintes et des permis à l'Office.

Nous accompagnent aussi, si jamais il y avait des questions plus pointues qui nécessitaient une compréhension technique des choses, Mme Nicole Papineau, qui est directrice des services juridiques, M. Noël, qui est responsable des ressources financières et matérielles, et Mme LaRochelle, qui est l'adjointe de la présidente.

Nous sommes donc ici à votre disposition pour, le mieux possible, essayer de vous renseigner autant sur les activités de l'Office au cours de l'année 1994-1995 que pour répondre à vos questions quant aux perspectives d'avenir pour l'année financière 1996-1997.

• (10 h 10) •

Donc, à titre de nouveau ministre responsable de la protection du consommateur, j'ai le privilège de procéder aujourd'hui avec votre collaboration à l'étude des crédits de l'Office de la protection du consommateur pour l'année financière 1996-1997. Vous aurez pris note de la façon dont les crédits se répartissent dans le cahier de crédits qui a été déposé par mon collègue, le président du Conseil du trésor. Vous aurez remarqué que le budget, cette année, de l'Office est de 13 174 000 \$, soit une augmentation de budget de 48,9 %, une augmentation de 4 325 000 \$. Et il faut cependant expliquer, aller plus loin, au-delà de ces chiffres qui, si on les regardait dans l'abstrait, pourraient traduire une réalité qui n'est pas celle à laquelle l'Office est confronté dans le quotidien des choses.

Je voudrais expliquer que 5 450 000 \$ sont réservés à la rémunération, que 7 195 000 \$ sont réservés pour le fonctionnement, que 495 000 \$ sont réservés au chapitre des transferts, c'est-à-dire des subventions qui sont versées à l'Office de la protection du consommateur directement aux organismes qui traitent de ces questions — je pourrai tout à l'heure faire, dans le détail... expliquer là où ces argents ont été versés — 33 000 \$ en capital et 1 000 \$ à l'item Prêts, placements et avances.

Il faut aussi noter, et c'est un élément important sur lequel les membres de la commission seront certainement intéressés à faire le point, que, dans les 13 173 000 \$ que nous aurons à voter ici ou ailleurs, nous prévoyons des crédits, qui sont non récurrents, de l'ordre de 5 157 000 \$, qui sont essentiellement dus et qui seront affectés pour payer uniquement, et j'attire l'attention des membres de cette commission, uniquement pour payer les dépens dans la cause type MIUF et qui, bien sûr, fait suite à des jugements qui ont été rendus par les tribunaux. Si nous soustrayons donc ces 5 175 000 \$, nous pouvons affirmer que l'Office de la protection du consommateur compte sur un budget 1996-1997 qui est sensiblement le même que celui de 1995-1996, soit un budget de plus de 8 000 000 \$.

Donc, au moment où l'Office est appelé à s'interroger face aux mutations profondes de la consommation en général, il doit aussi composer avec un contexte financier québécois et contribuer aux orientations gouvernementales en matière de redressement des finances publiques. L'Office de la protection du consommateur, cette année, sera mis à contribution et sera toutefois, avec les outils qui sont à sa disposition, en mesure de

continuer sa mission et de remplir sa mission de façon réfléchie et efficace, comme il l'a montré au cours des 12 derniers mois. J'espère d'ailleurs que nous aurons l'occasion, au cours de nos échanges, de faire le point autant sur le volume de plaintes traitées par l'Office cette année, en 1995-1996, que sur la façon dont les plaintes ont été traitées, sur les succès de la médiation et sur d'autres indicateurs qui nous démontrent bien que l'Office, cette année, a performé de façon remarquable.

Donc, face à la globalisation et à la complexité des marchés, à la diffusion massive, aussi, de nouveaux produits et services, à la stagnation du pouvoir d'achat des individus et des ménages, au vieillissement, aussi, de la population, aux changements de valeurs des consommateurs, aux attentes et aux besoins particuliers des jeunes étudiants ou travailleurs, l'Office devra continuer de s'interroger sur ce que sera la protection du consommateur de demain au Québec et s'appliquer à trouver des solutions aux problèmes nouveaux qui nous interpellent.

En 1996, l'Office de la protection du consommateur fêtera d'ailleurs ses 25 ans d'existence, et ce sera certes là une occasion de réfléchir, à l'aube de l'an 2000, à l'avenir de la protection du consommateur dans le présent contexte mondial mais aussi, bien sûr, dans le contexte québécois. J'aimerais donc, à ce moment-ci, rappeler quelques-unes des orientations que le gouvernement a arrêtées ou réaffirmées en fixant les ressources financières et humaines qui seraient attribuées à l'Office de la protection du consommateur. Elles reflètent, je le pense sincèrement, l'importance que le gouvernement accorde à la protection du consommateur et assurent aussi des assises solides à l'Office de la protection du consommateur.

D'abord, le gouvernement reconnaît d'emblée la nécessité de maintenir une intervention de l'État dans le domaine de la protection et de la défense des consommateurs. Nous croyons, à ce stade-ci, qu'au-delà des mandats qui pourraient être ajoutés en cours de route à l'Office, comme nous l'avons récemment énoncé à l'occasion d'une conférence de presse sur les questions d'étiquetage et de documents qui accompagnent des produits qui sont en vente au Québec, les mandats de l'Office devraient, au cours de l'année 1996-1997, demeurer essentiellement les mêmes. Nous croyons aussi que l'information et l'éducation demeurent le pivot, l'élément fondamental de toute politique de protection et de défense des consommateurs. Nous croyons aussi qu'il nous faut maintenir une structure régionale de l'Office. Vous savez que l'Office est représenté dans plus de 11 régions, dans 11 municipalités. Nous croyons qu'il s'agit là d'un acquis important. Le Programme d'aide aux organismes de protection des consommateurs sera, lui aussi, maintenu.

Ces orientations sont donc celles qui m'ont guidé et qui ont guidé les gens de l'Office dans la réorganisation générale de l'Office de la protection du consommateur, dans la redéfinition, aussi, de ses modes d'intervention et dans ses relations avec ses partenaires naturels

que sont les consommateurs eux-mêmes, les commerçants ainsi que les organisations qui les représentent.

Voyons donc maintenant, M. le Président, le bilan 1995-1996 de l'Office de la protection du consommateur. La diminution bien réelle des ressources humaines et budgétaires décidée par mon prédécesseur a certainement entraîné une baisse de certaines activités qui se vérifie dans les données statistiques annuelles, mais elle s'accompagne aussi d'une remarquable augmentation de la productivité du personnel.

Je donne un seul chiffre qui, quant à moi, marque notre attention et fait valeur d'indicateur fort pour l'année 1994-1995. Vous aurez remarqué que l'Office a répondu, et je le répète, pour 1994-1995, à 378 000 demandes de renseignements et plaintes avec, à son service, 70 agents de protection du consommateur. En 1995-1996, donc l'année qui se termine, l'Office a traité plus de 322 000 plaintes avec, cependant, un effectif de 49 agents. Il s'agit de faire une règle de trois, M. le Président, pour bien comprendre que la façon dont l'Office a de traiter les plaintes... dans les mécanismes que l'Office s'est donnés, on peut noter une augmentation de l'efficacité, d'efficience, qui est significative et sur laquelle il m'apparaît important d'insister. C'est donc dire, M. le Président, qu'au prorata des personnes en poste nous avons traité, cette année, plus de demandes. C'est une performance qui, comme je l'expliquais tout à l'heure, mérite d'être soulignée et qui traduit, je pense, la motivation du personnel et qui est un résultat évident des nouvelles façons de faire à l'Office de la protection du consommateur.

En ce qui concerne spécifiquement les plaintes des consommateurs, il est intéressant de souligner que les bureaux régionaux ont fourni à 37 000 citoyens des explications sur le recours civil et que la durée moyenne du traitement d'un dossier de plainte a été réduite à 21 jours en 1995-1996, soit deux jours de moins que la performance enregistrée en 1994-1995. Je remarque aussi dans les informations qu'on m'a transmises que près de 65 % des plaintes étudiées par l'Office sont traitées dans moins de 25 jours. Il s'agit là d'un progrès considérable si l'on compare la situation à celle de 1994-1995. Les consommateurs font donc appel à l'OPC pour des questions concernant principalement l'automobile, divers organismes et entreprises, l'habitation, les appareils électroniques et les meubles ainsi que les services financiers, comme quoi l'OPC est à l'écoute des préoccupations quotidiennes des consommateurs québécois.

Alors que 83 % des demandes tiennent du renseignement, les plaintes ne constituent que 17 %. Nous affirmons tout à l'heure que la mission d'éducation et d'information de l'Office de la protection du consommateur était déterminante. Non seulement il s'agit là d'une vision qui correspond à une priorité du gouvernement, mais, dans les faits aussi, cette préoccupation se vérifie, puisque la majorité des interventions, plus de 83 % des interventions qui sont requises auprès de l'Office sont essentiellement du domaine du renseignement.

Il n'est cependant pas, M. le Président, possible de parler du traitement des plaintes sans insister sur un mécanisme privilégié pour la résolution des problèmes de consommation, c'est-à-dire la médiation. Ce sont tous les agents de protection du consommateur qui, dans le cadre de leurs fonctions, réalisent les médiations entre un consommateur et le commerçant, et il s'agit là d'une façon souple qui nous évite de judiciariser davantage les démarches d'un consommateur et les relations qu'un consommateur peut entretenir avec un commerçant, et qu'à cet égard des pas significatifs ont été accomplis. Nous aurons sans doute, au cours de notre discussion, l'occasion de faire le point exactement sur le niveau de médiation. Mais, déjà, j'indique que ce niveau de médiation est à peu près de 35 %, sur les 11 000 formulaires de plaintes qui sont retournés aux bureaux régionaux. Le recours à la médiation, qui est d'ailleurs à la hausse, témoigne de la réponse, je pense, flexible, innovatrice des employés de l'OPC.

● (10 h 20) ●

Le traitement des plaintes, cependant, ne s'arrête pas là, aux seules explications et aux seuls recours civils, à l'expédition de formulaires de plaintes et aux médiations qui s'ensuivent. D'autres mécanismes et d'autres interventions sont prévus et souvent nécessaires au règlement des litiges opposant commerçants et consommateurs.

La direction — et il s'agit d'une nouveauté — la direction de l'OPC a mis sur pied un groupe de travail multidisciplinaire composé du directeur de l'information et de la surveillance du marché, de la directrice du bureau régional du Québec, du responsable des enquêtes, d'un avocat et d'une relationniste de presse. Ce groupe d'intervention, cette nouvelle façon de procéder, avec des moyens nouveaux et un mode d'intervention adapté aux nouvelles réalités de l'Office, a pour mandat de recevoir, d'analyser et de recommander des interventions appropriées pour solutionner les problématiques de consommation nationales, ou qui n'ont pu être réglées en région.

J'insiste sur le fait que ce groupe d'intervention a, quant à moi, un rôle stratégique. Il assure une approche globale dans le traitement des problèmes de consommation; il identifie les problèmes et les dossiers qui doivent être traités prioritairement par l'Office; il assure, de plus, une coordination rapide du traitement des plaintes retenues pour fins d'intervention; et, finalement, il assure aux bureaux régionaux le soutien dont ils ont besoin pour fournir un service de qualité à tous les consommateurs québécois. Les critères d'intervention tiennent compte tantôt du nombre de consommateurs lésés, de l'importance du préjudice économique, des antécédents du commerçant et, tantôt encore, de l'urgence d'une situation particulière. Le mandat confié à ce groupe d'intervention et le travail qu'il exécute illustrent bien, à mon avis, l'initiative créatrice de l'Office dans la révision de ses façons de faire et sa volonté de traiter efficacement les plaintes et problématiques de consommation qui lui sont soumises.

Venons-en maintenant, si vous le voulez bien, aux services juridiques. On se souviendra, entre autres, en 1995-1996, de la décision de confier au Procureur général un mandat jusque-là délégué aux procureurs de l'Office. Il s'agit, bien sûr, du mandat de la plaidoirie. Mais toutes les autres interventions juridiques, tels les avis pénaux, les auditions, les engagements volontaires, les constats d'infraction et le dépôt de poursuites, demeurent l'entière responsabilité de l'Office.

Au cours du dernier exercice financier, les services juridiques ont composé avec une équipe de cinq avocats qui ont veillé à assurer le respect des lois administrées par l'Office en recourant à tous les moyens nécessaires mis à sa disposition. L'Office a procédé, M. le Président, lorsque opportun, à l'émission de constats d'infraction qui ont mené à plus de 150 poursuites déposées contre une centaine de commerçants dans les secteurs de consommation les plus névralgiques. Au cours de la période 1995-1996, 230 jugements ont été rendus contre des commerçants, totalisant des amendes de 670 000 \$. Les secteurs particulièrement visés ont été le voyage, les pratiques de commerce et l'automobile et, finalement aussi, les studios de santé. Mais, en général, les services juridiques ont plutôt mis l'accent sur les mesures de prévention et d'indemnisation des consommateurs, favorisant ainsi une déjudiciarisation des litiges et une indemnisation directe des consommateurs.

En 1995-1996 aussi, avec un effectif regroupant cinq enquêteurs et deux fiduciaires, le service a engagé 338 enquêtes, dont un recours à la nomination de fiduciaires en 16 occasions, lors de la fermeture d'agences de voyages. Je remarque aussi les enquêtes importantes qui ont touché les secteurs de l'automobile, dont l'étiquetage de véhicules d'occasion et les réparations automobiles. Les domaines de pratiques commerciales, dont la vente de propriétés à temps partagé, les agents de voyages, le commerce itinérant et les contrats à distance, ont également fait l'objet d'enquêtes.

Depuis le début de mon intervention, M. le Président, j'ai beaucoup parlé de l'indemnisation directe des consommateurs et, on l'a vu, la médiation dans les bureaux régionaux, de l'intervention du fiduciaire dans le domaine des voyages par des ententes avec les compagnies qui fournissent un cautionnement au commerçant et par des clauses particulières à la signature d'un engagement volontaire. Ce moyen, et il nous faut insister là-dessus, permet non seulement au consommateur d'obtenir compensation souvent intégralement, mais aussi de réduire les coûts que devrait assumer l'État si le processus judiciaire était utilisé.

Permettez-moi de rappeler à nouveau aux membres de cette commission l'intervention remarquable de l'Office dans un dossier qui est toujours actuel, et je parle de Tours Amigo inc. et du rapatriement de voyageurs du Chili. Plus de 1 300 voyageurs sont impliqués dans ce dossier dans trois pays, dont plus de 900 qui doivent revenir au Canada. C'est l'Office qui a négocié, avec la collaboration d'autres intervenants, les droits d'atterrissage en territoire chilien qui furent accordés

pour des raisons humanitaires. Déjà, trois avions ont été nolisés et ont été loués pour rapatrier quelque 700 personnes. L'Office entend d'ailleurs encore noliser un avion pour le 30 avril. Quant aux autres vols prévus, comme ils concernent un plus petit nombre de voyageurs, l'OPC négociera l'achat de billets auprès de compagnies aériennes offrant des vols réguliers. Donc, grâce à l'action rapide et efficace de l'Office, seuls les voyageurs du 25 mars ont subi un préjudice, leur retour au Québec étant retardé d'une semaine. Quant à tous les autres voyageurs concernés, ils effectuent leur retour à la date prévue.

Je vous indique d'entrée de jeu que cette opération aura coûté à l'Office plus de 1 000 000 \$, que ces sommes ont pu être prélevées à même un fonds auquel contribuent les agents de voyages, autant par leur cautionnement que par les permis qu'ils doivent verser, un fonds qui, d'ailleurs, est à la disposition de l'Office et de ses partenaires, un fonds qui compte à peu près 7 500 000 \$ et qui est géré par la Caisse de dépôt et placement.

L'OPC se distingue aussi par les moyens mis en place pour remplir son mandat d'information et d'éducation à la consommation. La contribution du magazine *Protégez-vous* et la présence assidue de l'OPC dans les médias sont particulièrement à signaler. Au cours de ses 23 années d'existence, le magazine officiel de l'Office de la protection du consommateur a su établir solidement sa crédibilité auprès des consommateurs. Avec ses 138 000 exemplaires mensuels, *Protégez-vous* rejoint en moyenne près de 500 000 lecteurs à chaque parution. Il se classe au troisième rang des mensuels les plus vendus, après *L'actualité* et *Châtelaine*. Ses tests et ses guides d'achat sont la référence des consommateurs soucieux d'en avoir réellement pour leur argent.

Le gouvernement consacrera cette année sensiblement la même enveloppe budgétaire que l'an dernier, soit 495 000 \$, au financement d'activités favorisant l'information et l'éducation des consommateurs ainsi que la protection et la défense de leurs intérêts. En 1995-1996 aussi, 35 organismes oeuvrant dans le domaine de la consommation au Québec ont été subventionnés par l'Office. J'indique aussi que le mensuel *Protégez-vous* est entièrement autofinancé, et vous aurez remarqué que les postes qui apparaissent comme dépenses sont aussi compensés par des revenus.

Je tiens aussi à insister pour dire que les associations de consommateurs sont pour l'Office, et à l'instar, d'ailleurs, de ses bureaux régionaux, des antennes dans toutes les régions du Québec. Et leur rôle, non seulement, d'ailleurs, aux yeux de l'Office, mais particulièrement aux yeux du ministre aussi, est complémentaire et surtout plus que jamais nécessaire dans le contexte de rationalisation des opérations et de réduction des ressources. Au cours de la prochaine année...

Le Président (M. Landry, Bonaventure): M. le ministre...

● (10 h 30) ●

M. Boisclair: Oui.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): ...est-ce que vous achevez, parce que votre temps...

M. Boisclair: Oui, je termine. Si vous me donnez quelques instants, avec le consentement des membres, je terminerais.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): Très bien.

M. Boisclair: Tout simplement insister pour dire qu'au cours de la prochaine année les relations avec les associations de consommateurs, premiers partenaires de l'Office, devraient s'intensifier dans un souci commun d'adaptation aux nouvelles réalités vécues par les consommateurs et au contexte, bien sûr, économique difficile.

Je conclus, M. le Président, en indiquant que l'année qui vient de s'écouler n'a pas été facile — pas facile de fonctionner avec un budget et un personnel réduits, nous en sommes bien conscients — que l'effort demandé aux gestionnaires comme aux employés a été énorme, et les contraintes ne sont pas toutes encore disparues. Toutefois, à la lumière des résultats de cette première année d'opération d'un OPC en réorganisation, nous sommes à même de constater que le défi a été relevé et que l'Office s'est montré à la hauteur du renouvellement qui lui a été proposé. Je voudrais ici rendre hommage particulièrement aux employés, qui ont redoublé d'ardeur et d'ingéniosité pour assumer une plus grande part des responsabilités et s'acquitter de leurs nouvelles tâches — qui ont augmenté, d'ailleurs — et inventorier de nouvelles façons de faire. Je pense que l'OPC a montré une capacité d'adaptation peu commune. Bien sûr, il faudra consolider les acquis, réévaluer les façons de faire, en remplacer par d'autres ou en inventer de nouvelles.

Grâce à la collaboration de tous les membres de l'équipe de l'OPC, le bilan de cette année est positif et prometteur, et je pense que la prochaine année — et je conclus là-dessus, M. le Président — qui sera le 25^e anniversaire de l'Office et la mise en vigueur de la première loi... l'anniversaire de la mise en vigueur de la première loi de protection du consommateur et de la création de l'Office, pourra, je pense, nous permettre d'envisager l'avenir avec optimisme. Je souhaite donc que tous les intervenants du domaine de la consommation et les consommateurs eux-mêmes y voient là une occasion de ressourcement, de réflexion et d'action. Je vous remercie, M. le Président.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): Merci. M. le député de Notre-Dame-de-Grâce.

M. Russell Copeman

M. Copeman: Merci, M. le Président. J'aimerais tout d'abord prendre quelques instants pour féliciter le

ministre pour sa nomination comme nouveau ministre délégué aux Relations avec les citoyens, le plus jeune ministre de l'histoire, semble-t-il. Quant à moi, une excellente chose, je suis personnellement très en faveur d'un certain renouveau à l'intérieur des partis politiques, pour plusieurs raisons, et le ministre en connaît une d'ailleurs, et je trouve important, M. le Président, que le gouvernement démontre un certain progrès dans ce domaine, et j'en félicite le gouvernement, et je félicite M. le ministre pour sa nomination.

M. le Président, tout d'abord, j'aimerais faire un petit commentaire sur la façon dont on procède lors de l'étude des crédits. Comme nouveau député, député pour la première fois à l'Assemblée nationale, je fais l'étude des crédits pour la deuxième fois. On a entendu parler, en Chambre et ailleurs, de l'importance du rôle du député, de valoriser le rôle en donnant en grande partie les outils nécessaires. Je trouve un peu difficile à accepter, M. le Président, que, pour des circonstances que j'ignore, une partie des outils essentiels à ce travail, ce qui est la réponse aux questions particulières qu'a posées l'opposition officielle, nous a été remise à 15 h 30 hier pour une session commençant ce matin, à 10 heures. Vous allez comprendre, M. le Président, que, pour une opposition qui n'a pas les ressources à sa disposition qu'a le gouvernement, un cabinet de ministre, un office de fonctionnaires, c'est un peu difficile pour nous, avec tellement peu de temps d'avis, de nous préparer et d'accomplir les tâches qu'on a à accomplir comme parlementaires.

M. le Président, on va tenter au cours des quelques prochaines heures, nous, de ce côté, de démontrer l'effet des coupures de 4 000 000 \$ imposées l'année passée par le gouvernement et les prédécesseurs du ministre. Je vous rappelle que 4 000 000 \$ de coupures à l'Office, c'est 30 % du budget. Et c'est la première occasion qu'on a, M. le Président, pour regarder l'effet de ces coupures. Le ministre y a fait référence dans la baisse de certaines activités. On va regarder ça de très près, M. le Président.

C'est vrai que les chiffres sont là, et ça démontre une importante réduction du volume des activités de l'Office. Je vous rappelle, M. le Président, que, l'année passée, avec les coupures de 4 000 000 \$, de 30 %, tout le monde, dans le milieu, a dénoncé cette nouvelle façon de gouverner. La coalition de tous les organismes communautaires, quasi unanimement, a dénoncé ces coupures. Et nous-mêmes, de ce côté de la Chambre, on a tenté de faire une démonstration, l'année passée, de ce qui, selon nous, arrivera et à la mission et au mandat de l'Office à la suite de ces coupures-là. Nous avons mis en garde le ministre de la Justice d'alors, responsable de l'Office, quant aux impacts et aux effets réels des coupures. Nous avons préconisé une diminution des services directs à la population. On avait prétendu que les consommateurs québécois seraient moins bien servis et protégés. Et on s'est même fait dire, M. le Président, qu'on criait au loup. Mais je pense qu'on va être capable ce matin de démontrer qu'on ne criait pas au loup, que,

dans les faits, à la suite des coupures importantes de l'année passée, il y a une baisse dans les services directs aux consommateurs québécois et que les consommateurs québécois sont moins bien protégés cette année qu'ils l'étaient l'année passée à cause des gestes réels et concrets posés par ce gouvernement.

Ça vaut la peine, M. le Président, de rappeler le mandat de l'Office, quant à nous. Le mandat est détaillé dans la Loi sur la Protection du consommateur, entre autres à l'article 292. Ça, c'est le mandat qui est confié à l'Office par l'Assemblée nationale du Québec. «L'Office est chargé de protéger le consommateur et, à cette fin:

«a) de surveiller l'application de la présente loi et de toute autre loi en vertu de laquelle une telle surveillance lui incombe;

«b) de recevoir les plaintes des consommateurs.»

On va en parler, des plaintes. Le ministre, tantôt, lançait un chiffre de volume de plaintes, de 322 000 plaintes reçues à l'Office. Je pense qu'il a fait un petit lapsus. Il faut faire la distinction, M. le Président, comme l'Office fait, entre les demandes de renseignements, d'un côté, et des demandes de plaintes, de l'autre côté. Ça va ensemble.

M. Boisclair: Plaintes et renseignements, M. le député.

M. Copeman: Ça va ensemble. On est d'accord que ça totalise 322 000. Le volume des demandes de renseignements a légèrement augmenté. On a examiné d'un peu plus près, dans les détails... Mais le nombre des plaintes acheminées à l'Office a chuté d'une façon remarquable, M. le Président, et on va en parler. Semble-t-il, le ministre n'est pas tout à fait d'accord. Moi, je considère que, l'année passée, avec 159 000 plaintes reçues à l'Office, ça tombe à 55 000 cette année; c'est une chute assez importante, plus des deux tiers. On verra, on verra le pourquoi de ça.

Alors, également, après avoir traité les plaintes, l'Office est supposé éduquer et renseigner la population sur ce qui a trait à la protection du consommateur. Je m'en tiens tout à fait au mandat dans la Loi sur la protection du consommateur, M. le Président, je n'invente rien: «...de faire des études concernant la protection du consommateur et, s'il y a lieu, de transmettre ses recommandations au ministre; de promouvoir les intérêts des consommateurs devant un organisme gouvernemental dont les activités affectent le consommateur.» On va en parler M. le Président, de ce rôle-là et de la responsabilité du ministre à cet égard. Et également: «...de coopérer avec les divers ministères et organismes gouvernementaux du Québec en matière de protection du consommateur et — j'insiste là-dessus — de coordonner ce travail accompli dans ce but par ces ministères et organismes.» On va en parler aussi.

Ça, c'est essentiellement le mandat de l'Office, M. le Président. Il est plus détaillé dans la loi, mais j'ai misé sur quelques points très particuliers. Je rappelle,

M. le Président, peut-être, quelques petites citations du ministre de la Justice, il y a à peu près un an, quand il était responsable du dossier de la protection du consommateur, devant cette même commission. Le ministre prétendait à ce moment-là, et je le cite: 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 au consommateur une qualité de services égale et qui a été prévue par la loi. Ça, c'est les mots du ministre responsable, il y a un an. Il a également dit: Il y a une nuance, c'est qu'il y aura une réduction quant au nombre de personnes affectées, et nous croyons qu'il serait possible d'avoir autant de services qu'elles en faisaient auparavant. C'est un peu la constatation... ou prétention que le ministre a faite.

● (10 h 40) ●

M. le Président, nous allons faire la démonstration ce matin que non seulement il y a une diminution des services de l'Office cette année, grâce aux coupures du gouvernement du Parti québécois, suite aux compressions de l'année passée, mais que l'Office n'est plus capable de remplir adéquatement le mandat qui lui est confié par l'Assemblée nationale du Québec.

Un petit mot, M. le Président, sur les employés de l'Office, qui, même de l'aveu du ministre, ont oeuvré dans des situations difficiles l'année passée. J'aimerais dire tout de suite, M. le Président, que nos préoccupations ne sont pas du tout reliées à l'efficacité des employés, d'aucune façon. Je ne veux surtout pas remettre en question la bonne volonté, le dévouement des employés de l'Office pour la protection des consommateurs québécois. Ce qu'on remet en question, c'est la capacité de l'Office et de ces employés-là de remplir leur mission et leur mandat suite aux compressions importantes de l'année passée; 30 % moins de personnel, ça impose des problèmes, quant à nous. Alors, j'insiste là-dessus, que nos commentaires ne devraient pas être pris comme un commentaire sur l'efficacité de l'équipe de l'Office, mais plutôt sur la capacité... ou le manque de possibilité pour l'Office de remplir son mandat à la suite des compressions budgétaires très importantes de l'année passée.

Si vous me permettez, M. le Président, je suis prêt à commencer à entrer dans les détails, à moins qu'il y ait d'autres membres de la commission... Mais toutes les remarques que j'ai faites, toutes les questions que j'ai abordées dans mes remarques préliminaires seront abordées dans l'étude détaillée.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): Très bien, M. le député de Notre-Dame-de-Grâce. Est-ce qu'il y a d'autres membres de la commission qui ont des remarques préliminaires? Oui, M. le député de Vachon.

M. David Payne

M. Payne: Merci, M. le Président. Je voudrais, également, souhaiter la bienvenue au ministre, au nouveau ministre, devant la commission ce matin, à la

première étude des crédits devant les membres de la commission. Je pense qu'on a établi une bonne habitude, depuis un certain temps, d'être aussi franc, direct et positif que l'on peut l'être au moment de l'étude des crédits.

Ça a été une année, on le constate, remarquablement difficile pour l'Office de la protection du consommateur, surtout en ce qui concerne la réaffectation des effectifs, la nouvelle façon de déployer le personnel. Il y a eu un chambardement majeur en ce qui concerne, par exemple, les avocats. Il y a eu un mouvement, je pense, Mme la présidente, Mme Bédard, vous pourrez nous en parler peut-être tantôt, une nécessaire opération en ce qui concerne la mise en disponibilité, le redéploiement de ce personnel-là au sein des autres ministères. Nous, comme parlementaires, je pense qu'on est unanimes à constater que c'est une opération des plus délicates, quoique nécessaire. Je voudrais, plus tard, regarder quelques éléments de cela, si nous avons le temps.

On constate que les crédits qui sont devant nous ce matin sont de l'ordre d'à peu près 50 % — 50-50 — disons 45 %, 50 %, pour la rémunération, 50 % pour le fonctionnement. Je voudrais aborder un sujet, aussi, qui m'intéresse beaucoup, qui commence à être discuté dans les journaux, c'est la question du rôle dans la société de l'Office de la protection du consommateur. Parce qu'il faut bien se le dire, l'Office de la protection du consommateur, naturellement, trouve sa vocation, sa mission à partir de sa loi constitutive, et sa loi constitutive est quand même assez restrictive.

Moi, comme Québécois, j'ai suivi dans les journaux, et nous discutons librement, nous, les parlementaires... De quelle façon l'OPC voit l'avenir? Le consommateur, c'est quelqu'un qui achète des biens et des services. Pour quelqu'un qui achète des services, au Québec comme ailleurs au monde, nécessairement, il y a une transaction et il y a une langue de communication. Je voudrais ouvrir, pas d'une façon partisane, ce matin, mais juste aborder le sujet, à savoir de quelle façon — s'il y a une façon — l'OPC pourrait accueillir un possible mandat élargi où il peut regarder de plus près les intérêts des consommateurs à l'égard de la langue utilisée lors de ces transactions.

Dans un moment où on diminue les budgets, où les effectifs sont diminués aussi... Je remarque que les avocats en disponibilité, c'est-à-dire qui ne sont plus à l'Office... Il y a une diminution importante, n'est-ce pas? Ça, ça affecte aussi la mission de l'Office en ce qui concerne les mandats qu'il reçoit de sa direction pour poursuivre les intérêts des consommateurs.

Un autre sujet qui m'intéresse beaucoup, c'est toute la question des demandes d'information et surtout les plaintes qui sont faites à l'Office, les plaintes qui sont déposées à chaque année par les consommateurs québécois qui sont lésés. Je pense que les 50 000 plaintes, à peu près, qui sont déposées à chaque année, ça produit, ça mène à très peu de poursuites. Est-ce que c'est parce que le système de médiation fonctionne? Si oui, est-ce qu'on pourrait avoir des chiffres à ce sujet-là puis des explications, s'il s'agit d'un succès?

Donc, voilà quelques sujets qui m'intéressent comme parlementaire, de notre côté, et c'est posé d'une façon positive, parce que j'ai toujours été un de ceux qui appuient fortement l'approche et la philosophie de l'OPC. Mais, par contre, comme consommateur québécois autant que parlementaire, j'ai toujours été un peu frustré de constater que, contrairement à d'autres pays, notre loi constitutive est assez, comme je vous dis, cernée, un peu trop étroite peut-être, à la défense générale des intérêts des consommateurs. Et j'ai invoqué un exemple, c'est-à-dire: Est-ce que l'OPC peut concevoir... Peut-être que le ministre voudrait intervenir là-dessus, parce que c'est une discussion politique, aussi. Est-ce qu'il voudrait assumer un mandat plus large à l'égard de la langue?

Le Président (M. Landry, Bonaventure): Merci, M. le député de Vachon. Est-ce qu'il y a d'autres députés qui ont des remarques préliminaires?

Discussion générale

Sinon, j'inviterais M. le député de Notre-Dame-de-Grâce à prendre la parole.

Effets de la réduction de l'effectif sur le mandat d'enquête et de poursuite

M. Copeman: Merci, M. le Président. Je m'excuse tout de suite pour ne pas avoir souhaité la bienvenue à Mme Bédard, la présidente de l'Office, et à son équipe. C'est toujours un plaisir de vous voir encore une fois, et je vous souhaite la bienvenue devant cette commission à l'occasion de l'étude des crédits.

J'aimerais aborder la question, M. le Président, du mandat de surveillance de l'Office qui, quant à moi, touche les enquêtes et les poursuites; un peu dans la même veine que le député de Vachon. Là, on a une démonstration, M. le Président, de l'effet, quant à nous, des coupures au niveau du mandat de surveillance. Et j'ai un exemple très concret qui vient soutenir notre position. Le 9 mai 1995, l'ACEF du Haut-Saint-Laurent a demandé à acheminer les résultats d'une enquête entreprise par l'ACEF sur, effectivement, l'étiquetage des véhicules d'occasion. L'ACEF a procédé à une certaine enquête. Ils ont transmis les résultats de l'enquête à la Direction des affaires juridiques de l'Office pour demander une intervention de l'Office.

● (10 h 50) ●

Le 24 mai, le directeur des affaires juridiques et de la recherche de l'Office a répondu ainsi, dans une lettre adressée à la coordinatrice de l'ACEF: En réponse à votre lettre du 9 mai concernant l'étiquetage des véhicules d'occasion, j'ai fait parvenir votre documentation à M. Gilles Angers, le directeur des enquêtes. Compte tenu des importantes coupures de personnel à l'Office, j'ignore s'il sera possible de donner suite à vos attentes. Je sais, toutefois, que ce type de dossier faisait partie des priorités jusqu'à tout récemment et je ne doute donc

pas qu'on tienne compte de votre demande, en autant que ce sera possible.

Quant à moi, c'est une lettre très révélatrice, M. le Président, du directeur des affaires juridiques et de la recherche qui dit d'une façon très franche: Je ne sais pas s'ils vont être capables de donner suite à votre demande, à cause des coupures imposées par le gouvernement. Une remarque, j'ouvre une parenthèse: D'ailleurs, ce genre d'enquête a déjà été entrepris par l'Office. Mais là, on n'a pas la même situation. On a une ACEF qui a fait l'enquête et qui demande à l'Office de réagir, et l'Office répond: On ne sait pas si on va être capable de le faire, faute de ressources. Je me demande si le ministre a des commentaires là-dessus.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): M. le ministre.

M. Boisclair: Oui, je comprends, M. le Président. Je voudrais d'abord réagir sur les quelques commentaires préliminaires qui ont été faits par les membres de la commission. Je voudrais bien faire comprendre, particulièrement au critique de l'opposition, qu'il y a un biais, dès le départ, dans l'analyse, dans les chiffres qu'ils ont présentés, et j'explique pourquoi.

Nous avons effectivement reçu 322 000 demandes de renseignements et de plaintes. Ça, c'est l'entrée, à l'Office de la protection du consommateur. Nous n'avons aucun contrôle sur ce qui entre à l'Office de la protection du consommateur. Ce sont des gens qui, essentiellement, par téléphone ou par lettre, prennent contact avec l'Office de la protection du consommateur. Le seul élément que vous pourriez invoquer, c'est de dire: Peut-être, puisqu'il y a moins de personnel, que des gens vont peut-être être pris pour attendre plus longtemps, vont être mis en attente plus longtemps et qu'il peut y avoir ce qu'on appelle des rejets, des gens qui ne vont pas au bout du processus. Je pense que la proportion est la même que celle que... Le nombre de plaintes et de demandes de renseignements est, toute proportion gardée, à peu près le même que celui qu'on a connu pour 1994-1995.

Lorsque, ensuite de ça, vous me parlez des 55 000 plaintes... Et vous avez bien raison de dire que, des 322 000 demandes de renseignements, nous sommes arrivés à 55 174 plaintes. Mais il faut faire une distinction que vous ne faites pas et, peut-être, qui n'apparaît pas au rapport annuel, entre les plaintes et les demandes de renseignements qui sont de la juridiction de l'Office et celles qui ne le sont pas. Par exemple, des gens qui appellent pour des préoccupations qui ont trait au logement: ce n'est pas l'Office qui a cette responsabilité. Des gens qui voudraient — je ne sais pas, moi — avoir des renseignements quant à la protection des renseignements personnels dans une institution financière: cette compétence relève de la Commission d'accès à l'information. Et, juste pour votre gouverne et pour celle des membres de la commission, je veux vous indiquer que, des 322 000 demandes de renseignements, nous avons

71 000 renseignements, plaintes et références qui ne sont pas de notre juridiction et que ça laisse 194 000 renseignements sous notre juridiction et 55 000 plaintes qui sont sous notre juridiction. Donc, il faut faire bien attention de la façon dont le député manipule ces chiffres. Je pense, d'entrée de jeu, qu'il faut bien camper cette idée-là.

Deuxième question qui est soulevée, lorsque le député intervient sur le mandat de la commission. Je crois avoir bien campé, dans mon introduction, que la mission d'éducation et d'information de l'Office est une mission qui est fondamentale. Je pourrais indiquer au député qu'en plus des opérations spéciales qui ont été faites par l'Office au cours de l'année 1995-1996, dont toute une étude sur l'adaptation des nouveaux immigrants à la consommation, étude qui a permis, certainement, d'enrichir l'expertise de l'Office et d'améliorer sa compréhension de la réalité, aussi, de ceux qui se joignent à la société d'accueil, en plus de ces efforts qui ont été faits et dans d'autres secteurs d'activité aussi, je vous indique que l'Office, en 1995-1996, a émis 46 communiqués, a réalisé 620 chroniques dans les médias, a accordé plus de 400 entrevues et a fourni à des journalistes plus de 1 135 renseignements.

Vous n'êtes pas sans savoir qu'il s'agit là de chiffres qui sont plus qu'encourageants et qui, dans bien des cas, sont supérieurs à ce qui a été fait en 1994-1995, et que, en plus des efforts qui sont consacrés à la revue *Protégez-vous*, il serait... je n'oserais pas dire erroné, ce serait anti-parlementaire, mais ce serait tourner les coins ronds que...

M. Copeman: ...aussi, là, mais on verra.

M. Boisclair: ...de dire... Ce serait tourner les coins ronds, M. le Président, que de dire que l'Office n'accomplit pas son mandat. Je comprends la situation d'un député de l'opposition, moi-même l'ayant été, qui peut chercher à attirer l'attention des collègues de la commission en faisant des déclarations dites fracassantes, mais j'attends toujours des faits pour appuyer les allégations du député. Et celles qu'il nous a données, d'entrée de jeu, là, sur le nombre de plaintes, sur le nombre de renseignements, je pense avoir fait la démonstration que ce n'est pas un indicateur qu'il peut utiliser.

M. Copeman: Un peu de patience, M. le ministre.

M. Boisclair: Je voudrais aussi revenir sur cette question de la médiation. Le député de Vachon m'interpellait sur les efforts qui sont consacrés en médiation. Je dois vous dire que, d'abord, la médiation fonctionne très bien, que les taux de réussite, en médiation, sont encore plus élevés que l'an dernier. Dans 66 % des cas, la médiation est réussie et on évite d'aller devant les tribunaux, alors qu'en 1994-1995, c'était dans 61 % des cas. Ce sont 3 871 dossiers qui sont allés en médiation, et la

médiation a réussi dans 2 549 dossiers, essentiellement dans les dossiers d'habitation et de rénovation et dans le secteur qui intéresse beaucoup l'Office, celui des communications électroniques, et aussi dans celui de l'automobile.

Je voudrais aussi indiquer que, si nous regardons ce qui sort de l'effort de traitement de l'Office... Donc, on sait ce qui entre, les demandes de renseignements et les demandes de plaintes, desquelles on soustrait les plaintes et les demandes de renseignements qui ne sont pas de la responsabilité de l'Office. Et quand on regarde ce qui sort, bien, nous avons réussi, l'Office, par son travail, a réussi à indemniser, cette année, plus de 5 000 personnes, pour près de 5 000 000 \$. Avec un budget d'à peu près 8 000 000 \$, l'Office a réussi à indemniser plus de personnes, pour une somme de 5 000 000 \$, avec une moyenne par dossier d'environ entre 900 \$ et 1 100 \$, qui est une moyenne dépendant des indicateurs qui sont utilisés. Mais on pourrait dire, entre nous, on pourrait convenir de quelque chose comme 1 000 \$ par dossier.

Et ce qui est fort intéressant, c'est que, sur ce que l'Office a reçu comme plaintes, et plaintes validées, nous avons un pourcentage plus élevé de consommateurs qui a été indemnisé: 52 % des consommateurs qui étaient indemnisés, en 1994-1995; et 58 % des consommateurs qui étaient indemnisés, en 1995-1996. Parce que j'explique aux membres de cette Commission, sur le traitement de plaintes — et peut-être serait-il intéressant de faire le point juste rapidement là-dessus — qu'une fois que l'Office est saisie d'une plainte elle fait deux choses: elle peut expliquer des recours civils ou elle va envoyer un formulaire, un formulaire fort simple, que je pourrais d'ailleurs déposer si on en a des copies — je sais qu'on me l'avait montré; en tout cas, on pourra peut-être vous le déposer, M. le Président — un formulaire fort simple, d'une page, dans lequel on indique le nom de celui qui fait la plainte. J'en ai une copie ici. Il me fera plaisir, peut-être, sans le déposer officiellement, de vous montrer ce qu'il en est. En tout cas, je vais vous le faire acheminer.

M. Copeman: Si vous me permettez, M. le Président.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): Est-ce que vous acceptez...

M. Boisclair: Je n'ai pas fini, j'ai 20 minutes pour intervenir, M. le Président.

● (11 heures) ●

M. Copeman: Non, non. Je comprends ça, mais je vous fais une demande de directive ou de suggestion, M. le Président; le ministre peut en tenir compte ou ne pas en tenir compte, à son gré. Je lui ai posé une question sur le mandat de surveillance des enquêtes et des poursuites. C'est très clair qu'on va avoir l'occasion de parler des plaintes un peu plus tard. On va fouiller un peu les données. Si le ministre veut traiter tous les sujets

dans l'ensemble, ça va être un peu difficile de suivre. Moi, j'assure le ministre que je vais revenir sur les plaintes, les demandes de renseignements et les plaintes.

Je sais que, s'il tient absolument à continuer 20 minutes à chaque intervention, c'est son droit de le faire, mais, moi, je vais poser une question sur les enquêtes et les poursuites, le mandat de surveillance de l'Office. Peut-être qu'on peut se limiter, à ce moment-ci, à ce volet de l'Office en sachant fort bien qu'on reviendra sur les demandes de renseignements, les plaintes, plus tard. Une suggestion que je fais, M. le Président. Je sais que le ministre n'est aucunement tenu de la respecter.

M. Boisclair: M. le Président, d'abord, je crois comprendre que j'avais la parole. Je comprends aussi que, si le député n'avait pas expliqué tout à l'heure que l'Office n'est plus capable de réaliser son mandat, sans doute, je ne serais pas obligé de faire la mise au point que je suis en train de faire. Le député, d'entrée de jeu, avant même que nous commencions la discussion, indique à tous les membres de cette commission, au public qui nous écoute et à ceux qui liront les textes, que l'Office n'est pas en mesure de remplir son mandat. C'est une accusation, M. le Président, qu'à ce moment-ci je ne peux accepter. C'est pour ça que je prends quelques instants pour expliquer cette situation. L'objectif, ce n'est pas de prendre 20 minutes, je termine dans quelques instants. Je veux répondre à la question bien précise que le député m'a posée, mais, dans le contexte, je ne peux pas laisser passer n'importe quoi non plus. Et ce n'est pas vrai que le député pourra affirmer ici, à cette commission, des choses sans les appuyer par des faits. Je lui présente des faits qui contredisent ce qu'il affirme. Alors, je pense que c'est important, M. le Président, de faire cette mise au point.

Je voudrais juste terminer sur le processus de plaintes. Le nombre de formulaires retournés à l'Office, c'est 10 965. Donc, c'est là l'indicateur le plus juste de ce que l'Office reçoit comme plaintes: 2 600 sont réglées sur formulaire, il y a 3 871 médiations entreprises, il y en a 2 549 qui sont réussies et 5 521 consommateurs qui sont indemnisés et, ce qui reste comme dossiers non réglés, 3 027 dossiers non réglés puisque les formulaires retournés ne sont pas complets et ne permettent pas à l'Office de véritablement entreprendre une démarche. Je conçois que, peut-être, si l'Office avait davantage de moyens, il pourrait relancer le consommateur et il pourrait faire davantage d'efforts peut-être pour régler ces 3 000 dossiers là. Mais, ce que nous devons bien comprendre ici, alentour de cette table, c'est que, pour quelqu'un qui a une plainte à acheminer, pour un consommateur qui a une plainte à acheminer, tous les mécanismes sont là, la plainte sera traitée et, dans 62 % des cas, elle sera traitée dans moins de 25 jours.

Quant aux enquêtes... Parce que ce que le député soulève, c'est des cas qui sont soulevés par des associations de consommateurs et des cas qui, souvent, ont une certaine récurrence. Il ne s'agit pas d'une plainte d'un

individu à l'endroit d'un commerçant, mais des cas qui pourraient avoir une certaine récurrence, comme des consommateurs d'automobiles, comme, par exemple, des vendeurs de services téléphoniques, où l'Office a dû faire un certain nombre d'interventions bien senties. En 1994-1995, il y avait une moyenne d'enquêtes par enquêteur de 44. À cause des compressions — et je l'indique très franchement — en 1995-1996, il y a une moyenne d'enquêtes par enquêteur qui a augmenté et qui est passée à 67. J'indique cependant... Ça, c'est pour les enquêteurs.

Pour les avocats, en 1994-1995, il y avait 12 avocats à l'Office de protection, avec un résultat de 320 poursuites, donc une moyenne de 26 dossiers par avocat. Cette moyenne par avocat est demeurée la même pour 1995-1996 — une moyenne qui demeure la même — avec cinq avocats, une moyenne qui est de 26 dossiers par avocat. Ce que vous devez comprendre, c'est que le mandat de faire la plaidoirie devant les tribunaux a été confié au ministère de la Justice, ce qui dégage les procureurs de l'Office d'une responsabilité qu'ils avaient auparavant. Je sais que ce transfert de responsabilité entre l'Office et le ministère de la Justice, dans ses premiers jours, peut causer un certain nombre de difficultés parce que, dans les faits, les procureurs de la couronne ne sont pas toujours au parfum des subtilités de la loi de l'Office et qu'il peut s'agir, dans certains... il y a des interventions qui peuvent requérir des connaissances spécifiques. Je pense que, au fil du temps, avec les efforts qui sont faits entre les gens du contentieux, chez nous, à l'Office et ceux du ministère de la Justice, il y a lieu de voir les choses sous un autre jour.

Quant au cas spécifique soulevé par le député, on m'indique que les résultats de l'enquête dans le Haut-Saint-Laurent se sont avérés négatifs, c'est-à-dire qu'il n'y avait pas de matière à poursuite. Toutefois, l'enquêteur a profité de cette inspection pour informer les commerçants de leurs obligations. Ce n'est pas pour des contraintes administratives que l'Office n'a pu le faire. Vous avez là, dans la lettre qui vous a été remise, dont je n'ai pas pris connaissance, le jugement d'un employé de l'Office. Et je comprends que, pendant cette transition, il y a eu des réalités bien réelles à l'intérieur de l'Office et que ça ne s'est pas fait sans heurt, je l'admets, je le reconnais. Il a fallu faire preuve de... les gens à la direction de l'Office, eux-mêmes, les gens qui sont en poste, les cadres de l'Office, assument des responsabilités nouvelles qu'ils n'assumaient pas auparavant, et il y a eu toutes sortes de tensions dans l'organisation. Et ce que le député a entre les mains, les affirmations qui sont faites sont sans doute le résultat de ces tensions, où un employé s'est permis de passer un commentaire comme celui qu'il retrouve dans la lettre. La présidente de l'Office, qui est à côté de moi, m'indiquait tout à l'heure que le comportement de cette personne n'est pas celui qu'il aurait dû être. L'assurance qu'on me donne cependant, je pense que c'est ça qui doit intéresser les membres de la commission, c'est que l'enquête a été terminée, qu'elle a eu lieu, et ce qui devait être fait a été fait.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): Oui, M. le député de Notre-Dame-de-Grâce.

M. Copeman: Je vais me confiner à la dernière réponse du ministre, la réponse à ma question précise, en disant: Il se peut que l'employé en question, sa conduite n'était peut-être pas ce qu'on pourrait désirer. Je rappelle simplement à la commission que l'employé en question se trouve à être le directeur des affaires juridiques. Ce n'est pas n'importe qui, M. le Président, c'est le directeur. C'est grave, quant à moi, quand un directeur écrit que «compte tenu des importantes coupures de personnel à l'Office, j'ignore s'il sera possible de donner suite à vos attentes».

Mais l'affaire se poursuit un tout petit peu, j'avoue, M. le Président, parce que l'ACEF du Haut-Saint-Laurent a refusé d'accepter cette première réponse de l'Office. Elle a écrit au ministre responsable et elle a fait un vif plaidoyer quant à l'importance de faire l'enquête. L'ACEF a souligné des inquiétudes très graves, M. le Président — ce n'est pas moi qui les soulève, c'est l'ACEF du Haut-Saint-Laurent — quant aux nouvelles façons de fonctionner de l'Office suite aux coupures: «Nous tenons à vous exprimer notre plus vive inquiétude face aux impacts sur la protection du consommateur des coupures budgétaires», a fait une grosse analyse de ce qui se passe et relance la demande de faire une enquête, avec copie conforme au député de Salaberry-Soulanges, au député de Beauharnois-Huntingdon, au député de Vaudreuil, au député de Châteauguay, à la présidente de l'OPC et aux médias régionaux. Et c'est suite à cette — drôle de coïncidence — intervention, deuxième intervention de l'ACEF, que l'Office a répondu: Oui, enfin, nous avons décidé d'entreprendre une enquête sur neuf commerçants.

M. le Président, si les consommateurs sont obligés d'écrire au ministre de la Justice, responsable de la protection du consommateur, avec des copies conformes à quatre députés de l'Assemblée nationale et à la présidente de l'Office pour qu'une enquête soit entreprise, je pense qu'on a une drôle de situation dans le domaine de la protection du consommateur.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): M. le ministre.

● (11 h 10) ●

M. Boisclair: Écoutez, je comprends que ça n'a pas de bon sens que, pour qu'il y ait une enquête qui soit faite, on soit obligé d'écrire à un cabinet de ministre. Bon. Ça, moi, je n'ai aucune difficulté à admettre ça, là. Je comprends cependant qu'aujourd'hui, là, toutes les indications qu'on me transmet dans ce cas particulier... Parce que les membres de la commission doivent savoir que c'est de la correspondance adressée au cabinet du ministre, celui de mon collègue Bégin, le ministre de la Justice, et que, personnellement, je n'ai pas été saisi de ce dossier-là. Mais ce que je peux dire aux membres de cette commission, c'est que ce qui devait être fait a été fait.

Alors, même si le parcours a été quelque peu sinueux, je pense que ce qu'on doit reconnaître et là où il faut mettre l'emphase, c'est sur le résultat. Je comprends que le parcours a été — je le dis et je le répète — sinueux, qu'on aurait préféré qu'il se fasse autrement, que, moi-même, j'aurais souhaité que les choses se passent autrement, mais je comprends que, dans un contexte de réorganisation où il y a un certain nombre de difficultés, il puisse y avoir un certain nombre de ratés, un certain nombre de failles. Ça fait partie de n'importe quel processus de changement dans n'importe quelle organisation moderne. Nous travaillons dans un secteur où il n'y a pas de danger de vie et de mort, et il peut arriver — et nous l'avons avoué d'entrée de jeu dans l'intervention que j'ai faite — effectivement, parfois, qu'il y ait eu un certain nombre de ratés. Vous en avez un exemple, peut-être en avez-vous d'autres. Mais est-ce qu'on peut regarder la forêt plutôt que de regarder un arbre, là? Et, là-dessus, moi, je n'ai rien d'autre à ajouter.

Ce qu'on m'indique aussi, c'est que, dans le choix des enquêtes qui sont faites par l'Office... Parce que, effectivement, l'Office n'enquête pas à chaque demande qui lui est faite par une association de consommateurs ou par des citoyens, l'Office doit prioriser là où il concentre ses énergies. C'est une question qui se pose non seulement à l'Office de la protection du consommateur, mais qui se pose aussi pour d'autres organismes qui traitent de la question de la défense des droits: c'est vrai à la Commission des droits de la personne, c'est vrai au Protecteur du citoyen, c'est vrai à la Commission d'accès à l'information. Les critères retenus pour le traitement de l'enquête dans cette approche globale qui est celle de l'Office de la protection du consommateur sont identifiés par quatre éléments. Je les indique aux membres de cette commission: d'abord, le nombre de consommateurs lésés, l'importance du préjudice économique, les antécédents des commerçants qui sont visés et l'urgence d'une situation particulière. Et c'est à même ces quatre critères que l'Office, appuyé par son groupe d'intervention — qui est une nouveauté, là, sur laquelle j'espère à tout le moins avoir l'assentiment du député quant à cette initiative, qu'il puisse au moins conclure avec moi que ça porte fruit et que ça donne des résultats — détermine son ordre de priorités.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): Merci. M. le député de Vachon, d'abord. Ensuite, M. le député de Notre-Dame-de-Grâce, puis...

M. Payne: Mon collègue n'est pas intervenu encore. Ça me fait plaisir...

M. Boulgeric: Mais, si je comprends bien la pratique, là, M. le Président, on peut aller dans toutes les avenues possibles. On n'est pas guiré uniquement sur le propos que tenait le député de Notre-Dame-de-Grâce. C'est cela?

Le Président (M. Landry, Bonaventure): On a convenu...

M. Boulerice: Un échange très libre.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): ...un échange d'ordre général...

M. Boulerice: D'ordre général.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): ...sur l'élément Protection du consommateur.

Aide à des voyageurs en difficulté

M. Boulerice: C'est parce que le ministre, dans son discours d'introduction, a fait part de cet épisode un peu malheureux où c'est trois ou quatre vols qui ont dû être effectués Montréal—Santiago pour rapatrier des Québécois qui se sont retrouvés là-bas, et la faillite de l'agence de voyages comme telle. Remarquez que j'aurais le goût de dire que, moi, à Santiago, je n'aurais pas souhaité être rapatrié, là, mais c'est d'autres considérations que celles, climatiques, d'aujourd'hui, M. le ministre. Et ça a coûté des sous, ça, c'est inévitable. Mais, si demain matin il devait se produire exactement la même chose, je ne sais pas, moi, un vol Montréal—Bangkok, vous avez le même nombre, donc à peu près la même distance, donc sensiblement les mêmes coûts, est-ce qu'on est capable de faire une opération, entre guillemets, de sauvetage comme celle-là de nouveau?

M. Boisclair: D'abord, l'opération Amigo Tours, vous me donnez l'occasion de témoigner mon appréciation devant les membres de la commission, mais aussi devant le personnel de l'Office. L'opération Amigo Tours a été excessivement bien menée par l'Office. Je pense que j'aimerais d'ailleurs entendre le député critique de l'opposition sur cette question, parce que, au même moment où il peut dire que l'Office ne remplit pas son mandat, comme il l'a affirmé tout à l'heure, peut-être pourrait-il reconnaître, en tout cas, qu'au moins dans ce dossier-là l'Office a très bien fait son travail, comme il l'a fait dans plusieurs autres dossiers.

M. Copeman: Oui.

M. Boisclair: Je l'en remercie. Donc l'Office, finalement, est en mesure d'accomplir son mandat.

M. Copeman: Une partie.

M. Boisclair: Je voudrais insister sur le fait que — je pourrais donner les détails, si ça peut intéresser les gens — ce qu'on ne voit pas apparaître aux crédits, c'est que l'Office a à sa disposition un fonds de réserve qui est de l'ordre de 7 500 000 \$. Ce fonds est essentiellement constitué des cautions qui sont versées, des cautionnements requis pour opérer commerce. Je

rappelle ceux dont le paiement d'un cautionnement est requis: ceux qui font de la vente itinérante, ceux qui sont en studio de santé, les prêteurs d'argent, les agents de recouvrement, ceux qui font des ventes de garantie supplémentaire pour véhicules automobiles et les agents de voyages. Et, en plus, dans ce fonds se retrouvent les produits des permis qui sont requis pour les agents de voyages, si je ne m'abuse.

Une voix: ...cautionnements.

M. Boisclair: Uniquement les cautionnements. Alors, sont là, donc, uniquement les cautionnements. Nous avons, dans ce fonds géré par la Caisse de dépôt et placement, 7 500 000 \$, avec un rendement de 17 % pour l'année 1995-1996, ce qui est supérieur de beaucoup au rendement, normalement, des marchés. Si, donc, la même situation se reproduisait, nous pourrions effectivement agir avec la même efficacité, la même efficience.

Mais ce qui est surtout intéressant lorsqu'on regarde Amigo Tours, c'est la façon dont s'est véritablement, à l'Office, constitué un comité de crise. À cet égard-là, la gestion de crise dans l'organisation est un phénomène, de plus en plus, que les gestionnaires sont appelés à étudier. Et si l'Office a pu intervenir aussi rapidement, c'est parce qu'il y a bien sûr des gens qui réfléchissent sur ces questions et qui, lorsqu'une situation se produit, rapidement peuvent faire le point sur les interventions à poser. Donc, bravo à l'Office. Et, oui, si la situation se reproduisait, on pourrait le faire. Et je comprends même que nous sommes en discussion, que l'Office est en discussion avec des agents de voyages pour éventuellement faire en sorte que soit les permis ou les cautionnements requis soient un peu plus élevés.

(Consultation)

Le Président (M. Landry, Bonaventure): M. le député.

M. Boisclair: Juste ajouter que les agents de voyages eux-mêmes souhaitent faire en sorte de contribuer davantage au fonds et ils estiment, eux-mêmes, de leur propre chef, que le cautionnement n'est pas assez élevé. L'Office est en discussion avec les différents représentants. Puisque le cautionnement est versé sur une base du chiffre d'affaires et que... Par exemple, quelqu'un qui a 25 000 000 \$, un détaillant qui a 25 000 000 \$ de chiffre d'affaires à un cautionnement de 100 000 \$. Vous comprenez que c'est fort différent d'un détaillant qui a 2 000 000 \$ de chiffre d'affaires et qui, lui, a 15 000 \$ de cautionnement.

Mais il y aurait lieu de réviser la façon dont les cautionnements requis et les fourchettes correspondantes de chiffres d'affaires sont déterminés. Il y a une volonté de faire en sorte qu'il y ait davantage d'argent sur ce fonds et que ceux qui ont des chiffres d'affaires plus élevés contribuent davantage. On m'indique aussi que, si

le fonds, pour une raison ou une autre, devenait à sec, tous les commerçants devront verser une nouvelle contribution, tel que prévu d'ailleurs dans la loi. Donc, je pense que c'est ce qu'on appelle, dans notre jargon, la ceinture et les bretelles.

● (11 h 20) ●

Le Président (M. Landry, Bonaventure): Merci, M. le ministre. M. le député de Notre-Dame-de-Grâce.

Effectif affecté aux enquêtes

M. Copeman: Pour poursuivre un peu la question du mandat de surveillance de l'Office, les enquêtes et les poursuites, j'ai cru comprendre tantôt que le ministre a indiqué qu'il y a cinq enquêteurs. Il y avait cinq enquêteurs, en 1995-1996, qui ont donné un total de 338 enquêtes. Je vous ferai remarquer, brièvement, M. le Président, parce que le temps file, que le ministre Bégin, il y a un an, avait dit qu'il y aurait dorénavant huit enquêteurs à l'Office. Ça, c'est le *Journal des débats*, commission des institutions, à la page 17. Je dois comprendre que ce n'est plus huit, mais c'est rendu cinq. C'est malheureux que le ministre Bégin ne soit plus responsable de l'Office, parce qu'on a d'autres indications que les choses qui ont été dites en commission des institutions l'année passée ne s'avèrent pas tout à fait exactes, également dans le nombre de personnels aux bureaux régionaux de l'Office. Alors, cinq enquêteurs pour...

M. Boisclair: Je veux juste... Je peux juste donner l'information rapidement...

M. Copeman: Oui.

M. Boisclair: ...parce que je l'ai. Le chiffre, apparemment, m'indique-t-on, c'est le personnel qui est à la direction des services des enquêtes. À la direction du service des enquêtes, il y a cinq enquêteurs...

M. Copeman: Oui.

M. Boisclair: ...il y a deux personnes qui sont les fiduciaires de ces fonds — du fonds dont je vous parlais — qui sont à Québec et qui interviennent en situation de crise, plus un personnel de soutien, ce qui fait huit.

M. Copeman: Très bien. Alors, le ministre Bégin avait raison, ce qui a donné un total de 338 enquêtes. Une question très précise, M. le Président: Combien d'enquêtes l'Office a entreprises dans l'année 1994-1995, l'année précédente?

Le Président (M. Landry, Bonaventure): M. le ministre.

M. Boisclair: J'ai le chiffre — oui, je veux juste bien comprendre quelque chose — de 677, M. le Président.

M. Copeman: Six cent soixante-dix-sept. Très bien. Oui, alors...

M. Boisclair: Mais comprenez aussi, M. le Président, que le chiffre des enquêtes, il faut y faire bien attention...

M. Copeman: Ah, j'imagine, oui.

M. Boisclair: ...parce que, derrière une réalité d'une enquête, on peut trouver plusieurs consommateurs lésés.

M. Copeman: Oui.

M. Boisclair: Prenez, par exemple... Je donne cet exemple souvent, celui des revendeurs téléphoniques. Lorsque l'Office fait une enquête pour ce secteur d'activité bien précis, vous comprenez qu'on recoupe plusieurs réalités. Dans ce cas-ci, c'était 3 000?

Une voix: Oui.

M. Boisclair: Bon, 3 000 clients pour les revendeurs de téléphone. Donc, faisons attention à cette réalité de ce qui peut se cacher derrière les enquêtes. Je conçois que c'est une diminution, mais je constate cependant que, si le député voulait aller plus loin dans son raisonnement, il devrait regarder le résultat, ce qui sort de la machine, les indemnisations, puis il y a eu un progrès. Je vous ai expliqué tout à l'heure les quatre critères selon lesquels nous décidons de faire une enquête ou pas, et, à ce que je sache, il n'y a pas d'enquêtes, à l'heure actuelle, qui devraient être faites et qui ne sont pas en cours d'être entreprises. L'Office fait ce qu'il a à faire et il le fait bien. Tout est ouvert, tout est en cours, à moins que le député ait des indications contraires.

M. Copeman: Non, mais j'ai été accusé tantôt de parler des arbres au lieu de la forêt. Sans vouloir manipuler les chiffres, M. le Président, on peut faire facilement, je pense — en tout cas, le soutien qu'on peut faire — la démonstration que, quand il avait 15 enquêteurs, l'Office, en 1994-1995, a entrepris 677 enquêtes. Là, cette année, avec à peu près la moitié du personnel consacré à cette tâche-là, ils ont fait à peu près la moitié des enquêtes. Je comprends que ça peut toucher beaucoup plus de monde, on ne se limite pas, ce n'est pas une enquête par consommateur, mais, dans les faits réels — le ministre a parlé des faits tantôt — il y a une diminution d'à peu près 50 % des enquêtes entreprises par l'Office. Je constate ça.

Nombre d'avis juridiques acheminés

Au niveau des poursuites — M. le Président, on va parler des poursuites, les avocats consacrés — M. Bégin avait indiqué, le ministre avait indiqué qu'en

1994-1995 il y en avait 14. Ça tomberait à quatre avocats plus deux techniciens judiciaires pour l'année 1995-1996. On peut confirmer par les propos du ministre tantôt. Une question très précise, puis un autre commentaire sur les interventions juridiques: Combien d'avis ont été envoyés par l'OPC dans l'année 1995-1996, juste la question d'avis?

M. Boisclair: Qui ont été faits par l'Office. Qu'est-ce que vous entendez, là, par les avis?

M. Copeman: Bien, ma compréhension des choses, M. le Président, c'est que, dans beaucoup de cas, l'Office envoie des avis juridiques à des commerçants prétendant qu'ils sont en contravention d'un ou plusieurs articles qu'il est mandaté de surveiller. En 1994-1995, ils ont envoyé 1 303 avis juridiques aux commerçants, au Québec. Alors, je vous demande le chiffre comparable...

M. Boisclair: Quel est le chiffre que vous me donnez, M. le député?

M. Copeman: Mille trois cent trois, en 1994-1995.

M. Boisclair: Écoutez, on peut en discuter, là, mais le chiffre qu'on me donne ici, c'est 192, pour 1994-1995.

M. Copeman: Moi, j'ai les réponses aux questions particulières de l'année précédente, M. le Président, qui indiquent — la réponse à la question P-58 de l'année passée — que le nombre d'avis envoyés... Nombre et nature des plaintes qui ont mené à des interventions juridiques, cheminement des dossiers et résultats obtenus, la distinction est faite entre avis et poursuites: il y avait 1 303 avis et 320 poursuites en 1994-1995. Ça, c'est selon la réponse de l'OPC aux questions particulières, l'année passée. Je n'invente pas un chiffre, M. le Président...

M. Boisclair: Non, non.

M. Copeman: ...je le prends textuellement des réponses fournies il y a un an.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): M. le ministre.

M. Boisclair: Écoutez, tout le monde est de bonne foi ici. Moi, je n'ai rien à cacher ici, là. Alors, on va juste essayer de réconcilier nos trucs.

M. Copeman: Oui, oui. Tout à fait.

M. Boisclair: Si vous étiez assis moins loin de moi, je suis sûr que ça serait encore plus simple. Ce qu'on m'indique, là, c'est que, en 1994-1995, dans les

avis, l'Office à sa direction, à son siège social, les procureurs ont envoyé 192 avis, auxquels il faut ajouter 704 qui nous viennent des bureaux régionaux. J'arrive donc, moi ici, à 896. Ce sont les chiffres que l'Office me transmet à l'instant même. Disons que l'ordre de grandeur est à peu près le même. Pour les chiffres de cette année, je vous indique...

(Consultation)

M. Boisclair: Plus, cette année, on m'indique qu'il y a 36 avis qui ont été faits de la part du bureau de Montréal, auxquels il faut ajouter 704 mises en demeure qui sont faites dans les bureaux régionaux. Donc, c'est 704 plus 36, ça veut dire 740. Et l'an dernier, 896; 896, pour moi, qui est 192 plus le 704.

M. Copeman: Tout en avouant que je suis un peu confus à cause des réponses données l'an passé, je ne peux pas commenter sur les 800 que le ministre avance pour 1994-1995.

M. Boisclair: Vous avez le même problème que moi, M. le député.

Nombre de poursuites entreprises

M. Copeman: On est confus tous les deux. C'est beau. Juste au niveau des poursuites, là on va tenter de s'entendre, M. le Président. Également selon les informations données l'année passée dans les réponses particulières, l'Office a entrepris 320 poursuites et, semble-t-il, cette année, au niveau des interventions juridiques de l'Office, on tombe à 166, en 1995-1996, ce qui est la réponse à la question particulière 55. Est-ce qu'on se comprend, là, au moins?

M. Boisclair: Oui, j'ai... C'est la 55 de cette année?

M. Copeman: Oui. La question particulière 55 de cette année indique...

M. Boisclair: Oui. C'est ça. Que 166 interventions juridiques ont été menées exclusivement et entièrement par les services juridiques de l'OPC et que les résultats de la majorité des poursuites enregistrées en 1995-1996 seront connus dans l'année financière 1996-1997.

M. Copeman: Oui. Il y en avait 320 en 1994-1995, également selon les informations qui nous ont été fournies l'année passée.

● (11 h 30) ●

M. Boisclair: Les chiffres qu'on me donne... D'abord, je voudrais faire une remarque plus générale. Il est clair que, lorsqu'on regarde la question des poursuites comme le fait le député, on pourrait être tenté de dire que, effectivement, il y a une diminution. Le chiffre

qu'on me donne dans les poursuites 1995-1996, il serait de 130. Il serait passé de 320 à 130. On pourrait effectivement, sans connaître le résultat de ces poursuites, penser que l'Office ne fait pas le travail qu'il devrait faire. Cependant, j'explique à nouveau que ce que l'Office vit comme réalité administrative... Oublions quelques instants les compressions et les contraintes de budget. Dans sa façon de faire, le travail de l'Office et ses nouvelles façons de procéder ne sont pas différents d'autres organismes comme le sien, comme la Commission d'accès à l'information, comme le Protecteur du citoyen, comme la Régie du logement, comme d'autres organismes qui, de beaucoup, favorisent la médiation et font de l'information pour donner des outils aux gens pour agir.

Le député est sans doute quelqu'un qui, comme moi, dans sa carrière de député ou dans ses fonctions antérieures, a dénoncé l'extrême judiciarisation des rapports entre le citoyen et l'État et les rapports que les citoyens entretiennent entre eux. Cette réflexion a été menée non seulement par notre gouvernement, mais, à l'époque, par le ministre Rémillard, qui a proposé, entre autres — le député le sait bien parce qu'il est dans son bureau de comté, comme moi — en matière d'accidents de travail... Il y a de nouveaux outils qui sont en place, qui sont souples, qui sont efficaces et qui simplifient la vie de l'ensemble des parties, et on ne peut pas regarder comme ça, froidement, hors contexte, la situation des poursuites.

Je rappelle encore une fois que l'Office a développé une approche plus globale dans le traitement des programmes de consommation, de même qu'une révision des façons de faire qui expliquent cet écart. Des interventions de type global ont été favorisées — et c'est là l'importance que j'y mets — par rapport à l'intervention individuelle dans le règlement de dossiers de consommation. Il nous apparaît plus utile, dans un contexte de rareté de ressources, de prioriser des dossiers qui ont des impacts importants quant au nombre de consommateurs lésés, quant à l'importance du préjudice économique, quant aux antécédents du commerçant et aussi quant à l'urgence de la situation particulière. Nous préférons consacrer nos efforts, particulièrement lorsque vient le temps d'entreprendre des démarches juridiques, là où ça a une portée réelle.

Bien sûr, on peut argumenter: Oui, mais l'individu qui se retrouve dans une situation... Je comprends que, dans une situation idéale, avec des budgets augmentés d'une façon significative, ce serait ça, la situation idéale. Mais on connaît les contraintes. Le député apparaît, comme moi, à cette génération qui est la plus pauvre et qui, pour la première fois dans l'histoire du Québec, est plus pauvre que celle qui l'a précédée et il sera certainement conscient, comme moi, de l'importance de faire des choix. En politique, c'est un peu ça aussi, la réalité: il n'y a personne qui aime imposer des compressions, pas plus moi qu'un autre collègue du Conseil des ministres. Nous tentons tous de mettre la main à la pâte et nous savons aussi que nous sommes

capables de rechercher... qu'il y a moyen d'être plus efficace et plus efficient.

Alors, je comprends que seuls les cas d'envergure qui impliquent, entre autres, la lésion de plusieurs consommateurs ont fait l'objet de mises en demeure sévères; les autres cas ont été réglés par d'autres types d'interventions. C'est ce qui explique l'écart. Je pense que, sur les objectifs, le député sera d'accord avec moi.

J'en donne juste un exemple qui m'est communiqué. Je termine là-dessus et je vous redonne la parole, M. le député. On a traité deux dossiers sur lesquels nous avons consacré énormément d'énergie, celui de la téléphonie et celui de Crédit Ford. Dans le premier cas, de la téléphonie, on a réussi à indemniser pour 740 000 \$; dans le cas de Crédit Ford, 200 000 \$. Donc un total de 940 000 \$, et nous avons touché par cette intervention plus de 44 000 consommateurs. Or, il est clair que, si on avait des ressources, davantage d'avocats et davantage d'enquêteurs, non seulement on s'occuperait de ces 44 000, mais peut-être de quelqu'un de votre circonscription ou de la mienne qui a un problème, et qui est peut-être bien réel. Mais, dans un contexte de rareté de ressources, je redonne nos indicateurs: l'importance du préjudice, le nombre de consommateurs touchés, les antécédents du commerçant et l'urgence de la situation. Et juste par deux enquêtes, 44 000 consommateurs touchés, pour 940 000 \$ d'indemnisation, c'est quand même bien.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): Merci, M. le ministre. M. le député de Vachon.

Gestion des fonds des agences de voyages

M. Payne: Merci. J'avais posé un certain nombre de questions préliminaires au début et je n'ai pas eu de réponses sur les commentaires jusqu'à ce moment-ci. Je voudrais inviter le ministre s'il peut apporter sa lumière, ou Mme Bédard également.

C'est une discussion intéressante que soulève le député de Notre-Dame-de-Grâce, parce que c'est tout ce qui concerne la procédure judiciaire et les notions de médiation. Moi, je pense qu'il y a une mouvance, il y a un mouvement, au moment où on se parle; ça a été manifesté par Alliance Québec dans la question de la commission d'accès à l'enseignement en anglais, là où il y a une volonté de plutôt déjudiciariser le processus.

Ce qui m'intéresse beaucoup, moi, comme parlementaire, c'est plutôt les résultats. Une poursuite, comme telle, ne m'impressionne pas. Ce qui m'intéresse, c'est que les deux parties, au bout de la ligne, s'entendent. Bon. Je pense qu'il faut s'entendre sur un postulat qui est incontournable de la part d'un simple citoyen. On ne va pas en cour comme objectif. L'objectif, quand il y a un litige, c'est d'en arriver à une entente. Si ça peut arriver plus vite et à moins cher, bien, on va faire ça par médiation. Donc, ce qui m'impressionne beaucoup plus, ce n'est pas le nombre de poursuites à partir de 50 000 plaintes, mais plutôt le résultat.

J'avais posé la question en ce qui concerne la question de la langue parce que ça m'intéresse beaucoup comme parlementaire. Je reviens à la discussion et je voudrais inviter le député de l'opposition à se joindre à la discussion. Si on parle du consommateur, on parle d'une transaction; si on parle d'une transaction, on parle d'une langue. Il ne faut pas se le cacher, il y a toute une question, un débat de société qui se fait à ce moment-ci, on va le faire plus tard en commission parlementaire. Mais il est bien important pour nous, comme parlementaires, d'avoir un peu l'oreille de Mme Bédard, de discuter de quelle façon l'OPC est en mesure d'accueillir un mandat élargi qui aurait comme effet de rendre possible l'idée que l'Office accueille les plaintes des consommateurs à l'égard d'autres lois que les lois qui concernent les transactions directes. Ça, c'est une question.

L'autre question, c'est peu connexe à ça, c'est plutôt une préoccupation que j'ai à l'égard du cautionnement exigé de la part des agences de voyages. Le cautionnement, c'est quelque chose — on appelle ça, en anglais, je pense, un «bond» — qui est un peu une politique d'assurance, et c'est contribué dans un fonds public. Ma question, c'est: Par qui est administré ce fonds-là? Est-ce que ça retourne dans le fonds consolidé? Est-ce qu'il y a des fiduciaires? Est-ce qu'il y a un trust? Deuxièmement, et plus important: Pourquoi ce n'est pas administré par le secteur privé? Pourquoi ça ne pourrait pas être administré par le secteur privé? Toujours avec l'administration de ces fonds-là, ces fiducies, il y a la question d'administration et toujours le problème de capitalisation du fonds. Il me semble que c'est un peu vétuste que la loi préconise, au cas où le capital serait à sec, qu'on aille tout simplement cotiser de nouveau. Il me semble que ce serait plus intéressant si c'était administré par le secteur privé, d'une façon professionnelle, indépendante de l'Office. L'Office peut avoir un droit de regard pour l'intérêt de la protection du consommateur, mais pour administrer le fonds, je me pose des questions.

Voilà deux questions bien distinctes. Je voudrais avoir des réactions du ministre et de Mme Bédard, si c'est possible.

M. Boisclair: Alors, je vais les prendre à rebours. La question de l'administration du fonds, effectivement, il y a 7 500 000 \$ dans le fonds. Les questions que le député de Vachon se posent, M. le Président, sont les mêmes que je me suis posées lorsque j'ai appris l'existence de ce fonds et lorsque j'en ai discuté avec les responsables de l'Office.

● (11 h 40) ●

Vous devez savoir que ce fonds est géré par la Caisse de dépôt et placement et qu'il produit à l'heure actuelle des retours sur l'investissement, en 1995-1996, de 17 %. Vous devez savoir aussi que cet argent-là appartient aux agents de voyages; c'est leur cautionnement que nous gérons. Je comprends que la Caisse de dépôt et placement nous charge de légers frais de gestion, qui sont perçus à même ces fonds, donc indirectement

chargés à ceux qui contribuent au fonds, donc aux agents de voyages.

M. Payne: Est-ce que je peux revenir rapidement là-dessus?

M. Boisclair: Oui.

M. Payne: Parce que, justement, on arrive à mon grief. S'il y a un fonds comme ça qui est administré par l'Office, qui l'investit avec la Caisse de dépôt, il me semble qu'il y a quelque chose qui nous manque. Normalement, une fiducie comme ça devrait être administrée au moins par les représentants des bénéficiaires et ceux qui contribuent.

M. Boisclair: Oui, mais je comprends que ce fonds est géré en vertu de dispositions qui se retrouvent actuellement dans la loi. Il est clair que, si nous avons à faire une réflexion sur la loi de l'Office, peut-être, des considérations comme celles que vous soulevez pourraient être étudiées.

Je comprends cependant que les choses sont gérées à la satisfaction des personnes concernées et des agents de voyages. On m'indique aussi que les bilans et les suivis sont régulièrement transmis aux gens concernés. Je comprends cependant qu'il est tout à fait défendable de croire que ces gens voudraient participer à la gestion de ce fonds-là.

Je voudrais aussi intervenir sur la question de la capitalisation, parce que, effectivement, dans plusieurs de ces fonds de réserve, une obligation est faite à ceux qui gèrent les fonds de maintenir un certain niveau de capitalisation. Prenez, par exemple, les courtiers en valeurs mobilières, les courtiers en valeurs immobilières, leurs fonds de réserve doivent être d'une certaine façon capitalisés. Cette obligation de capitalisation n'est pas faite dans la loi puisque le risque est souvent très difficile à évaluer. Vous comprenez que la capitalisation d'un fonds, par exemple, la Régie de l'assurance-dépôts, les fonds de réserves des compagnies d'assurances, ou de quelques institutions financières, est évaluée à partir d'un risque qui peut s'évaluer statistiquement et avec une base méthodologique bien connue.

C'est tout à fait différent dans le cas qui nous préoccupe. Et j'indique aussi, si ma compréhension est bonne, on me corrigera si je me trompe, que les agents de voyages ont une police de cautionnement de 10 000 \$ et contribuent aussi au fonds. Donc, l'objectif recherché par les dispositions de la loi, c'est de faire en sorte que le consommateur soit bien protégé. Je crois avoir fait la démonstration tout à l'heure que, avec le cautionnement, avec le fonds, avec leur police de cautionnement, en cautionnement collectif, donc deux mesures: il y a un cautionnement individuel, il y a un cautionnement collectif, tous les deux font référence au chiffre d'affaires, le consommateur est bien protégé.

Les objectifs que le député de Vachon amène sont différents de ceux qui sont recherchés par la loi, mais

mériteraient certainement d'être débattus dans un autre contexte. Ce que je dis cependant, c'est que l'Office, pour ses activités de réglementation de l'industrie des agents de voyages, s'autofinance. Ce que ça coûte à l'Office pour réglementer ou surveiller ou appuyer cette industrie, c'est complètement couvert par, entre autres, les frais de permis et autres activités qui sont chargés aux agents de voyages.

Mandat de surveillance relatif à la langue d'étiquetage et à des documents d'information

Quant à la deuxième question, qui est celle du mandat éventuel sur les questions d'étiquetage et sur les questions de documents d'information qui accompagnent les produits qui sont en vente au Québec et quant à la réflexion particulière concernant le mandat qui pourrait être confié à l'Office de la protection du consommateur pour faire une réflexion sur ce type d'activité, je dois d'abord dire que c'est là le choix que le gouvernement a fait dans son énoncé de politique. Nous soumettons cette proposition pour consultation et, d'ici le mois de juin, nous serons capables d'indiquer quelles seront nos intentions finales.

J'indique aussi que, en faisant de la sorte, nous nous sommes particulièrement inspirés du modèle français et de la loi Toubon, qui a confié à cet organisme dont j'oublie le nom exact mais qui, essentiellement, s'occupe de la concurrence — la Direction générale de la concurrence — le mandat d'administrer un mandat semblable à celui que nous souhaitons confier à l'Office. Le problème est bien simple: les dispositions de l'article 51 et suivants de la Charte de la langue française, compte tenu de leur libellé, compte tenu de la façon dont ils sont rédigés, on m'indique que ce sont des articles qui n'ont pas de véritable portée, entre autres, sur les manuels d'instruction, et que nous souhaiterions aller plus loin.

J'ai demandé à l'Office d'étudier dans le détail les dispositions de la loi Toubon pour voir quelle approche nous pourrions retenir ici. Mais, comprenez, M. le député, qu'en juin le gouvernement arrête sa décision, ce n'est donc pas avant la session d'automne, donc entre octobre et décembre, s'il y a lieu de modifier le mandat de l'Office, que nous le ferons. Donc, nous avons amplement de temps pour le faire. Il est clair que le jour où j'aurai une proposition à soumettre, si nous continuons avec cette orientation qui est celle de confier le mandat à l'Office, j'aurai l'occasion de faire un certain nombre de consultations avant de procéder au dépôt d'une loi à l'Assemblée nationale.

Et je vous indique aussi — parce que je serais malhonnête devant le personnel de l'Office si je ne le rappelais pas — que la présidente m'a bien fait savoir, si jamais l'Office se voyait confier un mandat comme celui-là, qu'il faudrait de nouvelles ressources. L'engagement de notre gouvernement... Il est clair — ça sera dit pour l'avenir — que je ne confierai pas de nouvelles responsabilités à l'Office si ce n'est pas pour lui donner

de nouvelles ressources pour accompagner cette nouvelle responsabilité, parce que ça aurait des impacts sur la façon dont il travaille.

Il y a différentes possibilités qui seront regardées, pour l'Office, d'aller chercher du financement supplémentaire. Il y aurait, par exemple, cette possibilité de constituer un fonds qui pourrait être formé des amendes ou des sommes qui seraient perçues auprès des commerçants fautifs. Il y a différentes hypothèses qui sont sur la table; ce sont vraiment là des hypothèses dont nous discutons, mais il faudra que l'Office ait des ressources. On estime à environ cinq personnes supplémentaires si nous confions à l'Office un mandat comme celui que le gouvernement se propose de donner. Il faudrait au moins cinq personnes de plus, cinq équivalents temps complet, pour réaliser un mandat comme celui-là. Je comprends aussi que l'Office de protection du consommateur a différents outils à sa disposition pour faire appliquer la réglementation. Ça va de l'information, ça va de la médiation, ça va de la sensibilisation auprès du public, bon, et, mutatis mutandis, les mêmes pouvoirs s'appliqueraient pour faire appliquer les dispositions qui pourraient concerner un mandat linguistique.

Ça, c'est les deux questions. Peut-être...

M. Payne: Oui, dans l'esprit d'un bon échange. J'ai indiqué, moi-même, publiquement mon appui pour cette approche-là, dans la mesure, justement, où il y aurait des effectifs accrus. En temps que médiateur d'occasion — peut-être, on pourrait chercher une conciliation avec le député de Notre-Dame-de-Grâce, qui voudrait voir le nombre de poursuites augmenter...

M. Boisclair: Je peux vous donner un mandat pour le Trésor aussi, si vous voulez aller négocier avec eux.

M. Payne: Et, à ce moment-là, la loi 101 serait appliquée avec un peu plus de rigueur, et ce serait de la musique aux oreilles du député de Notre-Dame-de-Grâce, parce qu'il va y avoir plus de poursuites. Pas de réaction? Non. Excusez-moi, c'était une «joke».

Non, effectivement, s'il fallait afficher nos couleurs, moi, je pense qu'une loi, que ce soit la Loi sur la protection du consommateur ou la loi 101 ou n'importe quelle loi qui affecte les consommateurs, devrait être appliquée. Mais il faut se donner les moyens pour l'appliquer, avec compréhension, avec conciliation, avec un esprit d'humanitarisme, si je peux dire.

• (11 h 50) •

Moi, personnellement, je pense que le message qu'on devrait indiquer aujourd'hui, c'est que l'Office de la protection du consommateur, qui est responsable pour l'application de la loi — que ce soit maintenant ou à l'avenir — devrait toujours se donner, quand même, une mission d'appliquer la loi. C'est ça qui manque à ce moment-ci. C'est la crédibilité du législateur qui est en cause. Si on adopte les lois, nos droits sont plutôt symboliques. Je n'embarque pas dans une polémique ici,

c'est une question de principe. Je pense qu'on serait tous unanimes, autour de cette table-là, si, nous, comme parlementaires, on adopte les lois, bien, qu'on les applique. C'est ça, une approche qui s'appelle raisonnable.

Personnellement, je suis d'accord qu'on puisse accroître le mandat de l'Office dans le sens qu'on a discuté plus tôt, que ce soit pour la langue ou pour d'autres choses, premièrement. Deuxièmement, comme principe, d'arriver à un consensus entre les parties, que ce soit deux parties, deux personnes, ou des corporations, ou un individu vis-à-vis de son commerçant, mais d'arriver à un consensus, à un règlement. Mais l'objectif, encore une fois, pour moi, ce n'est pas la poursuite, c'est la conciliation.

Je ne dis pas ça d'une façon antagoniste, mon cher collègue, vous me connaissez bien, mais c'est plutôt dans un esprit de chercher un terrain d'entente.

M. Copeman: Oui, tout à fait. On va en parler, de médiation, un peu plus tard si le temps nous le permet, M. le Président.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): Oui, M. le député de Notre-Dame-de-Grâce.

M. Copeman: Quelques questions au niveau du mandat d'éduquer et de renseigner la population. Une constatation. Je pense que, au niveau de l'éducation que fait l'Office, il accomplit très bien son mandat, quant à moi, M. le Président. La revue *Protégez-vous* et les autres publications, les interventions dans les journaux, je suis ça de près, et je trouve que l'Office fait un excellent job là-dedans.

M. Boisclair: Vous avez vu la trousse aussi?

M. Copeman: Pardon?

M. Boisclair: Vous avez vu la trousse juridique qui a été récemment publiée en collaboration avec le Barreau du Québec?

Traitement des demandes de renseignements

M. Copeman: Oui. Tout à fait. Cependant, au niveau du traitement des demandes de renseignements, une petite question. Sur un volume de 266 000, on constate que 71 000 demandes de renseignements ont été transférées à d'autres organismes. Il s'agit de quels organismes, M. le Président? Est-ce qu'on transfère des demandes de renseignements, par exemple, à des ACEF ou est-ce que c'est purement d'autres organismes gouvernementaux?

M. Boisclair: Ce sont des plaintes, M. le député, qui ne sont pas de la juridiction de l'Office.

M. Copeman: Ça, je comprends ça. Mais elles sont transférées en quelque part, là.

M. Boisclair: Oui. Je n'ai pas de statistiques, moi, quant à l'endroit exact où ces gens-là ont été référés. Mais je conçois que les cas les plus fréquents: Régie du logement, Surintendant des assurances et d'autres organismes de ce genre, qui ne sont pas de la juridiction de l'Office. Cependant, on ne m'a pas fourni de statistiques exactement sur là où se fait la référence.

M. Copeman: Est-ce que les questions sont référées à des ACEF?

M. Boisclair: Non, ce sont des questions qui ne sont pas de la juridiction. Cependant, il y a certaines références qui se font, à l'Office, parce que ce sont là des partenaires, financés par l'Office d'ailleurs, par extension, par le gouvernement du Québec, mais par le biais de l'Office, entre autres sur des questions de crédit.

M. Copeman: Alors, la réponse est oui. Il y a des circonstances où des questions sont référées à des ACEF.

M. Boisclair: Oui, mais je veux bien comprendre, c'est référé aux ACEF lorsque l'Office n'est pas concerné par ses responsabilités que le législateur lui a confiées. Mais si vous êtes, par exemple, un consommateur qui appelez à l'Office parce que vous avez un problème avec, je ne sais pas, moi, l'émetteur de votre carte de crédit et que, par exemple, vous vous questionnez sur les pratiques de votre institution financière et que vous êtes, par exemple, acculé à la faillite, bien, l'Office, je présume, dans ce cas-là, va vous référer à une association de consommateurs. De la même façon que, lorsque nous rencontrons ces gens dans nos bureaux de comté, M. le député, nous-mêmes, moi-même en tout cas, je les réfère à des ACEF, des gens qui sont compétents, qui ont l'expertise pour appuyer les gens dans leurs difficultés.

Mais ma réponse... À chaque fois que l'Office est interpellé dans ses responsabilités juridiques, il agit. Sinon, il peut référer, parfois même il réfère à un office. On me donne les quatre... Essentiellement, les catégories principales où les gens sont référés, c'est: le Surintendant des assurances, le commissaire aux plaintes électriques, la Régie du logement, les corporations professionnelles et certains ministères et organismes, autant publics que privés.

M. Copeman: Très bien. Est-ce qu'il y a un suivi sur ces demandes de renseignements qui sont faites, si elles sont acheminées ailleurs?

M. Boisclair: Non, il n'y a pas de dossiers. J'ai posé moi-même la question lorsque j'ai rencontré la présidente de l'Office, la semaine dernière. Les plaintes qui ne sont pas de notre juridiction, tout comme celles qui sont incomplètes, sont à l'heure actuelle rejetées. Nous ne tenons pas de recueil. Par exemple, si vous

appelez avec une plainte qui est non fondée, nous ne tenons pas, à l'Office, de registre avec un numéro de dossier, le nom, les coordonnées de la personne, pas plus que nous faisons de relance pour des formulaires qui nous arrivent incomplets.

M. Copeman: Ça, je comprends.

M. Boisclair: J'expliquais tout à l'heure qu'à la limite, si on avait des ressources pour le faire, que, peut-être, même des formulaires incomplets cachent des réalités, des problèmes de consommation. Dans un monde idéal, on ferait ça; dans le monde réel, c'est une autre paire de manches, et nous ne faisons pas cette relance-là.

Mais ce que je veux bien faire comprendre aussi, c'est que les moyens d'accès à l'Office sont très simples. Le téléphone, le formulaire que je vous ai remis tout à l'heure, qui est d'une simplicité enfantine à remplir, et nous accueillons toutes ces requêtes.

M. Copeman: Un dernier commentaire au niveau des demandes de renseignements, on va reparler des plaintes un peu plus tard, si le parti ministériel nous le permet. Moi, je trouve un peu curieux — on a soulevé la question l'année passée — que, quand quelqu'un appelle à l'Office pour avoir des renseignements, il soit référé ailleurs, dans 71 000 cas, et peut-être — un peu dans l'esprit du député de Vachon — une interprétation trop limitative, trop restrictive du mandat de l'Office. C'est ça qu'on a prétendu l'année passée, que le simple fait d'être obligé d'appeler ailleurs, pour un consommateur, même quand il s'agit juste d'aller chercher de l'information, pas une plainte mais des renseignements, peut être une entrave, une barrière.

Et en ce qui concerne le non-suivi, parce que le ministre l'a avoué avec sa franchise habituelle, même au niveau des renseignements et des plaintes, je pense qu'on peut faire la suggestion que le fait de ne pas faire de suivi va un peu à l'encontre du mandat de l'Office, l'item i, qui édicte «qu'il devrait coopérer avec les divers ministères et organismes du gouvernement du Québec en matière de protection du consommateur et coordonner ce travail accompli dans ce but par ces ministères et organismes». Moi, je prétends que, s'il n'y a aucun suivi ni des plaintes ni des demandes de renseignements, si l'Office n'a aucun contrôle sur les interventions d'autres ministères et organismes, il n'accomplit pas son mandat tel qu'indiqué.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): M. le ministre.

M. Boisclair: Oui. Écoutez, là, on va se comprendre. On peut être des gens raisonnables, ici, alentour de la table, puis avant d'affirmer des choses, il faut quand même que ce soit un peu appuyé. Moi, je n'ai pas... Je suis ici pour collaborer avec vous, puis je suis ici pour recevoir vos recommandations. Si vous croyez

qu'il y a des choses qu'on devrait mieux faire, nous, des bonnes idées, là, on en recherche toujours, puis des bonnes idées, on achète ça.

Il faut bien comprendre que l'Office est victime aussi, un peu, de son propre succès. À cause de la très grande visibilité que l'Office a, à cause des émissions de... À chaque fois qu'il y a une thématique qui tourne alentour de la consommation, on identifie l'Office comme interlocuteur. Même pour des questions de consommateurs d'électricité, alors qu'il y a une institution particulière qui est réservée à ça, l'Office va faire de la référence avec les numéros de téléphone, mais ce n'est pas à l'Office à faire un suivi sur les plaintes, par exemple, qui sont adressées à M. Schwartz, commissaire aux plaintes en matière d'électricité.

Comprenez aussi qu'il y a une institution dans notre gouvernement qui s'appelle Communication-Québec, et que Communication-Québec est aussi le point d'entrée des gens dans la fonction publique, d'autant plus lorsqu'ils ne connaissent pas l'organisme le plus susceptible de leur venir en aide.

● (12 heures) ●

Je voudrais ajouter un élément auquel le député m'amène à réfléchir, c'est sur le rôle de coordination de l'Office. Vous aurez remarqué que nous allons procéder à la création d'un nouveau ministère — je n'en ai pas parlé ici — et que seront regroupés... Vous avez vu que, sous le portefeuille Relations avec les citoyens et Immigration, il y a deux éléments de programme: il y a le programme Relations avec les citoyens et l'autre programme, qui est Immigration et intégration. Et vous aurez remarqué que, dans le programme Relations avec les citoyens, dans lequel se retrouvent l'Office de la protection du consommateur, comme la Commission d'accès à l'information, comme d'autres organismes comme la Commission des droits de la personne, nous allons développer pour la première fois, dans le gouvernement du Québec, un point de chute à toutes ces réflexions qui sont faites dans les offices. L'Office est bien sûr indépendant, à son conseil d'administration, mais produit des rapports annuels, produit des réflexions, produit des avis. L'Office peut saisir le ministre d'avis de sa propre initiative, et nous allons tenter de recueillir ces informations pour que le ministre, lui, puisse faire son travail et, lorsque certains cas se présentent, puisse intervenir auprès de ses autres collègues. C'est l'esprit même qui présidera la création du nouveau ministère.

Je voudrais aussi ajouter un élément intéressant qui concerne, dans le mandat de l'Office de la protection du consommateur, cette possible création de bureaux régionaux. L'Office de la protection du consommateur peut créer par règlement des conseils consultatifs régionaux de la protection du consommateur pour les régions qu'il fixe, déterminer leur composition, leurs fonctions, devoirs et pouvoirs, les modalités d'administration de leurs affaires et prévoir les émoluments de leurs membres. Donc, à ce moment-ci, l'Office n'a pas arrêté d'orientation claire là-dessus, mais il serait intéressant, puisque l'Office a un mandat d'information et cherche à

susciter la participation du public et l'appui, la participation du public dans l'accomplissement de son mandat, que nous puissions penser à des façons souples et simples, peu coûteuses — rien de bureaucratisé, hiérarchisé — mais que nous puissions prévoir, en collaboration avec les associations communautaires, de faire en sorte que l'Office soit encore plus branché dans la réalité régionale et puisse avoir davantage de leviers pour faire le suivi de dossiers, mais surtout pour avoir accès à davantage d'informations, parce que je pense que ce serait là l'objectif recherché.

Donc, je comprends que c'est autant la création du ministère que la volonté de l'Office qui nous amènera bien à prendre en compte que le problème que soulève le député quant aux plaintes non fondées est lui aussi non fondé.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): M. le député de...

Nombre de plaintes acheminées

M. Copeman: En parlant des plaintes, M. le Président, si vous me permettez, on pourrait, par le député de Sainte-Marie—Saint-Jacques... Parlant des plaintes et de la médiation, qui intéressent beaucoup le député de Vachon, on va tenter de s'entendre, parce que, déjà, je m'aperçois qu'on va avoir de la misère un peu. Peut-être pas. En 1994-1995, il y avait 159 298 plaintes acheminées à l'Office.

M. Boisclair: Oui. Ça, juste me donner la référence, pour être sûr, parce que, moi, mon objectif, c'est juste de bien vous comprendre.

M. Copeman: Tout à fait. Pas de problème. Ça, c'est dans les réponses... Encore une fois, on se base, nous, sur les réponses...

M. Boisclair: Ah! bien, j'ai les mêmes cahiers que vous, monsieur, alors...

M. Copeman: O.K. Mais, ça, c'est l'année précédente, par exemple, ou...

(Consultation)

M. Boisclair: O.K. Vous dites 159 000 parce que vous additionnez les non-fondées, là, hein? C'est ça?

M. Copeman: Oui. Oui, oui, acheminées. On commence avec les acheminées.

M. Boisclair: Oui. Vous me dites combien? 159 000?

M. Copeman: 159 298. Ça, c'est 1994-1995. Ça, c'est fourni par, encore une fois, la Direction des

renseignements, des plaintes et des permis, 1994-1995, dans la réponse à la question particulière 57 de l'année passée. Ça, c'est toutes les plaintes reçues, acheminées, fondées ou non, etc.

M. Boisclair: O.K.

M. Copeman: Cette année, selon la réponse à la question particulière 54, encore une fois, la question a été claire: le nombre total des renseignements et des plaintes acheminées — des plaintes acheminées. On a le chiffre 55 974. Est-ce que je dois comprendre qu'on compare des pommes et des pommes? On a demandé, l'année passée, combien de plaintes sont acheminées. L'Office nous a répondu: 159 299. On demande, cette année, combien de plaintes sont acheminées, puis on nous répond 55 974.

M. Boisclair: Bien, là, M. le député est à court de questions. Je pense avoir bien expliqué tout à l'heure qu'il faut soustraire aux chiffres de l'an dernier les plaintes qui ne sont pas de la juridiction et que les 55 000 plaintes, que vous voyez apparaître à la page 68, à la question 54, le 55 974, ce sont des plaintes qui sont sous notre juridiction.

M. Copeman: O.K., qui ne correspond pas tout à fait à la question demandée, parce qu'on a demandé le nombre de plaintes acheminées.

M. Boisclair: Oui, mais là...

M. Copeman: Je ne veux pas m'obstiner trop longtemps avec le ministre.

M. Boisclair: Bien, je suis ici pour répondre à vos questions aussi. C'est pour ça que...

M. Copeman: Oui, oui. Alors, combien de plaintes ont été...

M. Boisclair: Si vous n'avez pas spécifié non plus, tant qu'à ça, que vous vouliez des plaintes sous notre juridiction ou pas... Écoutez, on est de bonne foi, ici.

M. Copeman: Non, non, tout à fait. Je n'en doute pas. Combien de plaintes ont été refusées ou référées ailleurs, d'abord? On va tenter de le prendre d'une autre façon. Si les plaintes fondées sont 55 000, combien de plaintes sont non fondées ou référées ailleurs?

M. Boisclair: Bien, j'ai tout donné ces chiffres-là: 71 874...

M. Copeman: Des plaintes.

M. Boisclair: ...qui ne sont pas de notre juridiction. Moi, ici, j'ai un tableau, demandes de renseignements et plaintes reçues; des renseignements sous notre

juridiction, 194 317. Ça, c'est des renseignements sous notre juridiction, là, 194 317.

M. Copeman: Oui.

M. Boisclair: Puis ceux qui ne sont pas de notre juridiction...

M. Copeman: Oui.

M. Boisclair: ...71 874.

M. Copeman: O.K. Mais est-ce qu'il s'agit des renseignements ou des plaintes?

M. Boisclair: Des renseignements, des plaintes, des références. On n'a pas le détail d'uniquement les plaintes ou les renseignements ou les références puis on n'a pas le «breakdown» de renseignements, plaintes, références; 71 874, et les plaintes sous notre juridiction, 55 974. Ça fait trois fois que je donne ce chiffre-là. Moi, je voudrais que le député m'explique bien où il veut en venir...

M. Copeman: Oui, oui.

M. Boisclair: ...parce que, là, ça fait plus d'une heure qu'on discute de ces chiffres-là...

M. Copeman: Oui.

M. Boisclair: ...et je voudrais qu'on en vienne aussi aux résultats, parce qu'on a beau regarder ce qui rentre, mais il faut aussi regarder ce qui sort. Dans ce qui sort, on est plus efficaces, on le fait mieux. Je comprends que, dans certains cas comme celui que vous avez tenté d'évoquer tout à l'heure, parfois, ça a pu être plus sinueux, mais le résultat est là quand même. Je vous rappelle que nous avons indemnisé pour 5 000 000 \$. Je vous rappelle que c'est 2 500 médiations réussies. Et, quand on regarde la diminution des demandes de renseignements et de plaintes reçues, ce qui rentre, ça a diminué de 19 %. Le 322 000, par rapport au 398 000 dans l'année, c'est 19 %. Mais les écarts se sont tous résorbés dans la machine une fois que les plaintes sont rentrées. Puis je vous rappelle encore que le seul obstacle qu'il peut y avoir pour quelqu'un qui fait une demande de renseignements ou qui veut formuler une plainte, ça va être le délai d'attente au téléphone. C'est là le seul obstacle. Pour tous ceux et celles qui, à l'heure actuelle, veulent acheminer une plainte, c'est: il faut faire. Et il faut aussi regarder que la plainte individuelle, c'est une chose par rapport aussi aux enquêtes qui sont faites. Je vous ai dit tout à l'heure que c'est 44 000 personnes qu'on a indemnisées, sur deux éléments. Ça, ça n'apparaît pas dans les statistiques. Ce n'est pas 44 000. Moi, je serais bien tenté de les rajouter, si je voulais être partisan ici. Je pourrais rajouter... Aux 322 165, je pourrais rajouter tout de suite 44 000.

M. Copeman: C'est bien beau. J'essaie tout juste de comprendre ce qui se passe. Que M. le ministre ne s'énerve pas, là, tranquillement on va, je pense, se comprendre.

M. Boisclair: ...que vous, là, je ne peux pas... On s'entend tous, là.

M. Copeman: Oui, oui, mais on va suivre d'abord ensemble. En réponse à la question particulière 54...

M. Boisclair: Oui, je l'ai sous les yeux.

M. Copeman: ...le total de demandes de renseignements et plaintes par secteur, 266 191 demandes de renseignements, 55 000 plaintes, ce qui donne un total de 322 000. On s'entend là-dessus?

M. Boisclair: Tout à fait.

M. Copeman: À la page suivante, c'est là qu'on ne s'entend pas.

M. Boulerice: On vous entend, par exemple.

M. Copeman: Comme toujours, M. le député, je vous réveille. Renseignements fournis par l'Office dans le cadre de sa juridiction — ça, c'est les demandes de renseignements — 194 000. Toute demande n'étant pas sous la juridiction de l'Office et transférée à l'organisme de juridiction: 71 000.

M. Boisclair: Oui.

M. Copeman: Si j'additionne ces deux chiffres-là, si j'additionne 194 000 et 71 000 et quelques, ça me donne, si j'ai bien compris, 266 191. Est-ce qu'on suit?

M. Boisclair: Oui.

● (12 h 10) ●

M. Copeman: C'est uniquement les demandes de renseignements, selon vos propres chiffres.

M. Boisclair: Où est-ce que vous voulez en venir? Posez-moi une question, je vais essayer d'y répondre le plus clairement possible.

M. Copeman: Je vous ai demandé combien de demandes de plaintes, pas de demandes de renseignements. C'est là qu'on ne s'entend pas.

M. Boisclair: Bien, vous les avez à la page 69: Plaintes relevant de la juridiction de l'Office. Moi, je vois... Page 69, question 54: Plaintes. Vous voulez uniquement des plaintes relevant de la juridiction de l'Office?

M. Copeman: Oui. Mais...

M. Boisclair: 55 974.

M. Copeman: Je comprends. Mais combien sont refilées ailleurs? C'est ça que j'essaie de comprendre.

M. Boisclair: Combien sont...

M. Copeman: ...sont référées ailleurs.

M. Boisclair: Aucune! Aucune! Ces plaintes-là sont traitées chez nous! Elles sont de notre juridiction!

M. Copeman: Oui, mais... Ha, ha, ha!

M. Boisclair: Mais ce que je vous dis, c'est que, des 71 000 qui ne sont pas de notre juridiction, entre des renseignements, des plaintes et des références, dans le 71 000 qui n'est pas de notre juridiction, le chiffre à la page 69, que vous retrouvez en bas, là, 71 874, ce que je vous dis, c'est que, en anglais, vous m'excuserez l'anglicisme, le «breakdown»...

M. Copeman: Oui, oui, le «breakdown».

M. Boisclair: ...de renseignements, de plaintes, de références, on ne l'a pas.

M. Copeman: O.K.

M. Boisclair: Je vous ai dit ça il y a 10 minutes.

M. Copeman: Moi, je trouve ça inquiétant, honnêtement. Que l'Office soit capable de nous dire: On a refilé 71 000 demandes de renseignements ailleurs, ça, on en convient. Je trouve inquiétant que l'Office ne soit pas capable de me dire combien de plaintes on a refilées ailleurs, parce que, l'année précédente, par vos propres chiffres, vous avez reçu 159 000 plaintes. Est-ce qu'on peut conclure, donc, que 100 000 plaintes ont été référées ailleurs?

M. Boisclair: Non, mais, regardez, ce qu'on m'indique... Je vais vous sortir des chiffres que je souhaite le plus exacts possible, mais c'est une tendance qui a toujours été là depuis des années, et tout ce que ça a fait, c'est que ça a diminué, parce que ça a toujours été alentour de 80 000. On pourrait sortir les rapports annuels des dernières années, c'est un chiffre, et c'est ce que je demande, mais, intuitivement, la présidente m'indique que c'est une tendance qui s'est maintenue au cours des ans. Je vous explique pourquoi.

L'Office est d'une certaine façon victime de son propre succès, et je comprends que bien des citoyens qui ne connaissent pas dans le détail nos institutions — je donne l'exemple de l'électricité, je peux donner l'exemple des institutions financières, de l'assurance, des banques, et ainsi de suite — ont comme réflexe tout à fait normal d'appeler à l'Office de la protection du consommateur, sauf que, souvent, l'Office n'est pas habilité

pour régler un certain nombre de ces dossiers-là, entre autres tout le secteur financier. L'Office n'a aucun pouvoir. Il y a une autoréglementation de l'industrie, il y a des institutions, il y a la Régie de l'assurance-dépôts. Pour la question du gaz naturel, il y a une régie du gaz naturel. Donc, je peux vous multiplier ces exemples.

Le fait est, cependant, que, dans cette complexité, je trouve ça d'ailleurs bien que l'Office fasse cette référence-là. À la limite, elle pourrait dire: Merci, au revoir. Elle dit: Non, un cas comme le vôtre... On donne la référence, on donne un numéro de téléphone où la personne doit agir, et comprenez que notre objectif, c'est de faire en sorte que le consommateur qui a un problème aille au meilleur endroit puis aille où il peut être servi.

Effectif affecté à la médiation

M. Copeman: Oui. Parlons peut-être de la médiation, ça intéresse tellement le député de Vachon. Parce que je ne suis pas pour la judiciarisation non plus. Mais ce pour quoi on est, je pense, tous, comme parlementaires, c'est la surveillance et l'application de nos lois. Il y a une partie de ça qui implique un certain niveau d'intervention juridique. Il y en a d'autres... Moi, je suis prêt à dire: Si on peut régler des cas par médiation, je pense que c'est à l'avantage de tout le monde, tout le monde: et l'État et l'Office et le consommateur. Tout à fait.

Les chiffres de médiation réussie. Il reste très peu de temps. J'ai envie de poser une question qui est posée dans les questions particulières. On a eu certaines difficultés à avoir une réponse l'année passée. Là, vous avez dit que l'Office n'est pas capable d'évaluer combien d'ETC sont consacrés à la médiation.

M. Boisclair: Je n'ai jamais dit ça.

M. Copeman: Non, mais c'est dit dans la réponse à la question particulière 57, que tout le monde, un peu, dans les bureaux régionaux en fait et que c'est difficile d'évaluer, etc. L'année passée, le ministre Bégin, en réponse à la même question, a répondu, dans un premier ordre, effectivement de la même façon: Je ne peux pas l'évaluer parce qu'il y a trop de monde qui le fait, etc. En fin de compte, il est arrivé avec une réponse, lui. Il est arrivé avec une réponse disant que, lui, il pouvait, à ce moment-là, à la page 8, faire une évaluation, qu'il y a l'équivalent de 61 ETC qui feront des cas de médiation en 1995-1996. Ça, c'est le ministre qui a fait cette évaluation-là. Est-ce qu'on est capable, cette année, de me dire combien, grosso modo, d'ETC sont consacrés à la médiation à l'Office?

M. Boisclair: Moi, ce que je comprends, M. le député, c'est que tous font de la médiation et que, autant dans... N'oubliez pas que nous avons une représentation dans 11 régions et que tout le personnel dans chacune des régions est appelé à travailler à la médiation. Je

pense que tous ceux qui étudient les formulaires qui sont retournés et qui concernent des plaintes sous notre juridiction sont appelés aussi à faire une forme de médiation. Je ne sais pas s'il est même possible de vous donner un chiffre exact. Je pourrais, si vous le voulez, pour vous donner un chiffre, vous donner un ordre de grandeur de gens qui travaillent dans le quotidien avec le public, mais ce que je veux cependant mettre en évidence, c'est que, cette année, nous avons réussi nos médiations dans plus de 66 % des cas; l'an dernier, c'était 61 %.

M. Copeman: Oui, oui.

M. Boisclair: Puis on a entrepris 33 871 médiations, puis il y en a 2 549 qui ont été réussies. Et on m'indique ici que, s'il y a une moyenne de quatre heures par médiation, ça veut dire 3 871 entreprises, ça veut dire 15 484 heures, puis 15 484 heures, ça représente 10 ETC, sur la base de 1 600 heures ouvrables de travail. Mais, ça, c'est un exemple, c'est très, très théorique...

M. Copeman: Oui.

M. Boisclair: ...d'autant plus que, si vous me demandez l'équivalent ETC, ce n'est pas le nombre de personnes, hein?

M. Copeman: Non, non, tout à fait.

M. Boisclair: Vous avez bien saisi. Donc, on peut évaluer, me dit-on, l'équivalent d'à peu près 10 ETC, mais avec un calcul qui est hautement théorique. Ce qu'on m'indique, c'est qu'à l'Office il y a 49 personnes qui sont capables, qui sont habilitées, qui peuvent en faire, 49 personnes qui ne sont pas nécessairement des équivalents temps complet, mais il y a 49 personnes qui sont habilitées à en faire.

M. Copeman: Mais soit qu'il y avait un problème quand le ministre d'alors calculait ses ETC ou comme ils sont calculés cette année, parce que, je vous le dis, à la même question le ministre a répondu: 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, qu'il y en aura 61 en 1995-1996, 2 TC qui faisaient de la médiation. Ça, c'est ce que M. Bégin a dit l'année passée.

M. Boisclair: Mais là, est-ce que je peux juste comprendre? C'est quoi le problème? Si vous avez un problème, une suggestion, si vous avez... C'est parce que, là, je comprends que vous essayez de comparer 1994-1995, 1995-1996. Moi, j'essaie de vous communiquer la situation 1995-1996 de la façon la plus fidèle possible. Je vous explique que, théoriquement, on peut arriver à faire une compilation d'ETC qui travaillent à la médiation, qu'elle demeure théorique parce qu'on parle sur une base selon laquelle ça prend quatre heures de

médiation, puis que c'est une hypothèse qui peut être discutée et...

M. Copeman: Parlons d'abord des médiations réussies.

M. Boisclair: Oui, mais ce que je... Tu sais, s'il y a un problème, dites-moi-le.

M. Copeman: Oui, oui.

M. Boisclair: Si vous avez une suggestion, faites-la-moi.

M. Copeman: O.K. Mais je pense qu'il y a un problème. Parlons des médiations...

M. Boisclair: Bien, lequel?

M. Copeman: J'y arrive.

M. Boisclair: Quel problème? S'il n'y a pas assez de monde? Il y a trop de monde?

M. Copeman: J'y arrive.

M. Boisclair: O.K.

M. Copeman: La question des médiations réussies, qui intéresse tant le député de Vachon.

M. Boisclair: Oui.

M. Copeman: En 1994-1995, 3 493 cas de médiation réussie.

M. Boisclair: Oui.

M. Copeman: En 1995-1996, 2 549.

M. Boisclair: Oui.

M. Copeman: Une baisse de 27 %.

M. Boisclair: Oui, mais ce que vous devez comprendre, c'est qu'il faut regarder... Là, on arrive finalement à ce qui sort.

M. Copeman: Oui, tout à fait.

M. Boisclair: Hein, on arrive, là... Mais, entre-temps, il faut regarder ce qui s'est passé entre les deux. Et ce qui est intéressant, c'est que, entre le formulaire de plainte qui est expédié et le formulaire qui est retourné, déjà là, il y a une perte. On estime qu'il y a un peu plus de 7 000 formulaires de plainte expédiés qui ne sont pas retournés, et le chiffre qu'on me donne ici, c'est qu'il y a près de 3 000 de ces plaintes qui sont réglées sur formulaire. Ça veut dire

que le formulaire est envoyé à l'Office puis au commerçant. Là, le commerçant dit: Oups! J'ai un problème, mon client est quelqu'un de sérieux qui veut véritablement avoir son indemnisation. Et, juste sur la réception...

M. Copeman: Oui.

M. Boisclair: ...du formulaire, il peut régler le dossier.

M. Copeman: Ce qui aurait été le cas en 1994-1995 «anyway».

M. Boisclair: Oui, mais, si vous voulez regarder un pourcentage qui est significatif, c'est sur les... Puis il y en a, dans ces formulaires qui sont retournés, qui sont rejetés parce qu'ils sont mal remplis; il y en a 1 423. Donc, sur les formulaires retournés qui ne sont pas rejetés, ça veut dire qu'il y en a 9 542 cette année, des formulaires retournés non rejetés; 9 542. Et, si on compare avec l'an dernier, en 1994-1995, c'était... C'est mes chiffres maison que j'ai faits, ça, alors vous me validez si jamais je me trompe; j'ai fait ça cette semaine. Mais il y en a...

● (12 h 20) ●

M. Copeman: Ça fait hésiter les autorités de l'Office, ça.

M. Boisclair: Hein? Non, non, mais, je me suis amusé à faire... Parce que je savais que vous alliez me questionner là-dessus, ça fait que...

M. Copeman: Oui, oui. C'est beau.

M. Boisclair: ...j'ai voulu trouver le bon argument...

M. Copeman: Parfait.

M. Boisclair: ...puis je l'ai trouvé. Ha, ha, ha! Il en reste...

M. Copeman: On va voir la réaction des autorités de l'Office.

M. Boisclair: Il en reste 14 394. Ce qu'il faut regarder, c'est le pourcentage de médiation entreprise et réussie par rapport à ce qui est véritablement rentré, puis ce qui est véritablement rentré, c'est les formulaires qui sont retournés puis qui ne sont pas rejetés. Puis on a entrepris davantage en pourcentage que l'an dernier. Le taux de réussite, en plus de ça, s'est accru, puis on a indemnisé, par rapport à ce qui rentre, net-net... Une fois qu'on a épuré les gens qui ne sont pas de notre juridiction, une fois qu'on a envoyé le formulaire puis qu'on a épuré ceux qui sont rejetés — puis, en plus de ça, il faudrait enlever ceux qui sont réussis par règlement de formulaire — si on prend ce chiffre-là puis si

on compare ce qu'on a entrepris en médiation par rapport à l'an dernier, c'est davantage, avec un taux de succès plus élevé.

M. Copeman: Oui.

M. Boisclair: Puis, regardez, comme avantage de médiation... Médiation, les avantages économiques, on m'indique que c'est 2 800 000 \$, sur un... Je vous expliquais tout à l'heure que c'est 4 900 000 \$, près de 5 000 000 \$, même, le montant total que les consommateurs ont reçu, le total de l'indemnisation. La médiation à elle seule, c'est 2 800 000 \$. Donc, c'est plus que 50 % des indemnisations qui sont versées par l'Office. Je peux vous donner ces chiffres, ça pourrait vous intéresser pour l'an prochain. Vous pourrez me reciter.

M. Copeman: On va faire ça.

M. Boisclair: Ça ne veut pas dire que je serai là, mais... L'indemnisation directe: 160 000 \$; l'intervention d'un fiduciaire: 860 000 \$; l'engagement volontaire: 180 000 \$; la médiation: 2 800 000 \$; les petites créances: 465 930 \$; puis la réduction des coûts sociaux: 517 000 \$.

M. Copeman: On ne doute pas de l'efficacité de la médiation comme moyen d'en arriver à un règlement de conflits. Là où on ne s'entend pas, peut-être que c'est encore une fois la capacité de l'Office de faire autant de médiations qu'il en faisait auparavant. C'est ça, grosso modo. Mais le ministre, semble-t-il, a des chiffres qui nous contredisent.

M. Boisclair: Non, mais je suis prêt à les regarder avec vous. Ce que je vous dis, là...

M. Copeman: Oui.

M. Boisclair: Parce que c'est votre ligne de conduite depuis le début de l'étude de ces crédits. Moi, je reconnais très bien qu'il y a moins de choses qui sont rentrées, qu'il y a moins de choses qui... Mais, cependant, proportionnellement, il y en a plus qui sont sorties du traitement de l'Office. Puis ce que je vous dis, c'est: Sur ceux qui rentrent, moi, il n'y a personne ici, ni vous ni moi, qui a le contrôle là-dessus. Le seul point d'achoppement qui peut réellement exister, c'est lorsque quelqu'un, après avoir passé un certain temps en attente... Parce que ça existe à l'Office, surtout dans certaines périodes de l'année, dans le temps des fêtes puis à d'autres moments, il se peut, à cause d'une compression des effectifs, qu'on ne soit pas capable de donner un service immédiat aux gens puis qu'il y ait des gens qui rattachent. Ça, je suis prêt à admettre ça. Mais qu'on ne vienne pas, ensuite de ça, me dire que ce qui rentre dans la machine n'est pas traité et bien traité, parce que, au contraire...

M. Copeman: Je n'ai jamais dit ça, M. le ministre.

M. Boisclair: Non, mais c'est parce que vous m'avez...

M. Copeman: Ah!

M. Boisclair: Tu sais, je veux vous dire que les médiations, elles sont faites. On entreprend, en pourcentage, cette année, plus de médiations que nous en entreprenions les années précédentes, si on se fie... Bien, regardez... Je comprends que, en termes absolus, on en a moins. J'ai le même chiffre que vous, là.

M. Copeman: En termes absolus, on en a moins. O.K.

M. Boisclair: Médiations entreprises: 3 871, puis, l'an dernier, 5 796. Vous comprenez comme moi, puisqu'il faut faire un peu de statistiques puis regarder les choses et comparer sur le potentiel... C'est quoi, le chiffre potentiel des médiations qu'on aurait pu entreprendre? Vous allez comprendre avec moi que c'est sur les formulaires retournés qui sont non rejetés puis non réglés. On soustrait des formulaires que vous avez envoyés... C'est quoi, le potentiel de médiation? Comment on l'établit? C'est des formulaires qu'on nous a envoyés, qui ne sont pas rejetés et qui n'ont pas été réglés par le simple envoi de la copie du formulaire. On se comprend là-dessus? Bon. Ça, c'est le potentiel de médiation. Et, si je compare ce potentiel-là par rapport à ce qui a été entrepris cette année, puis si on prend le même potentiel de l'an dernier puis on le compare à ce qui a été entrepris cette année, on s'aperçoit qu'on en a entrepris davantage.

Causes types MIUF

M. Copeman: M. le Président, il nous reste 12 minutes, si j'ai bien compris. J'aurais eu une petite question sur Hydro-Québec, la hausse tarifaire, mais je pense que la situation est assez claire. J'aimerais passer à la MIUF, qui, semble-t-il...

M. Boisclair: Volontiers. Volontiers.

Une voix: Ça nous fait plaisir.

M. Copeman: ...est intéressante. Il y a une augmentation de 4 600 000 \$ pour les causes types.

M. Boisclair: Bien oui.

M. Copeman: Peut-être que le ministre peut nous expliquer un tout petit peu...

M. Boisclair: Ce n'est pas compliqué, ça se résume en deux mots: ce sont des dépens. Ce sont des

frais de cour que nous devons payer, qui étaient dus au 1er avril 1996 et que nous avons versés dès la présentation des crédits. On en a versé pour quelque 5 000 000 \$. Il se peut qu'il y ait en cours de route, parce que nous sommes encore à discuter avec des parties sur la façon dont le reste pourra se régler... On m'indique qu'il faudra prévoir même des sommes pour l'an prochain pour la cause type MIUF, parce qu'il y a d'autres causes, dont une qui serait en cour d'appel fédérale — il y a une cause devant la cour fédérale — et que toute cette expérience nous a coûté passablement cher. Je pourrais vous donner des chiffres plus en détail, mais, ça, c'est les dépens. Juste en coûts et honoraires, il y en a pour 8 634 000 \$...

M. Copeman: O.K. Mais est-ce que...

M. Boisclair: ...sans que les gens aient reçu...

M. Copeman: Rien.

M. Boisclair: ...sans que les consommateurs aient reçu un seul sou.

M. Copeman: Je comprends. Sur le 4 600 000 \$ qu'on ajoute cette année, est-ce que c'est pour les causes à venir ou est-ce que c'est pour des jugements rendus?

M. Boisclair: Ce sont des dépens. C'est les jugements qui ont été rendus. Vous savez que c'est nous qui devons payer les dépens. Ça veut dire, donc, tous les frais de cour, ce qu'on appelle les timbres, les procédures et tout le reste. Il y en a pour 5 000 000 \$. Je vous indique aussi que ce n'est pas moi qui suis responsable de l'administration de cette cause, que c'est mon collègue à la Justice qui mène ce dossier-là et que, cependant, le Conseil du trésor donne, sur le budget de l'Office, les sommes nécessaires pour donner suite aux décisions qui ont été rendues par la Cour suprême.

M. Copeman: Est-ce que le gouvernement a l'intention d'aller en appel des jugements rendus à cette date?

M. Boisclair: Bien, je pense que tout le cheminement juridique a été fait. C'est vraiment terminé. Tous les recours ont été entrepris, et il est peu probable qu'il y ait de nouveaux recours. Il y a même... Il n'y en aura pas, je pense qu'on peut dire ça.

(Consultation)

M. Boisclair: Alors, le gouvernement a décidé de ne pas accorder d'aide financière pour le recours en appel à la Cour suprême du Canada dans les causes types de la MIUF, et en Cour supérieure. Les dépens que nous payons, c'est pour la Cour d'appel.

M. Copeman: O.K.

M. Boisclair: C'est une décision...

• (12 h 30) •

Le Président (M. Landry, Bonaventure): Il reste moins de 10 minutes, alors, M. le député de Notre-Dame-de-Grâce, vos remarques finales.

M. Copeman: Merci, M. le Président. Petit commentaire sur la MIUF, d'aucune façon partisan, parce que je sais que le gouvernement précédent est également responsable du cheminement du dossier: je trouve personnellement regrettable qu'on ait, jusque-là, dépensé à peu près 12 000 000 \$, si j'ai bien compris.

M. Boisclair: Plus que ça: 8 600 000 \$ en coûts et honoraires plus 5 000 000 \$ cette année en dépens; puis, l'an dernier, on a payé une partie des dépens.

M. Copeman: En tout cas, c'est, 12 000 000 \$, 15 000 000 \$, mettons.

M. Boisclair: C'est beaucoup, beaucoup d'argent pour faire plaisir aux...

M. Copeman: Beaucoup d'argent pour faire plaisir aux avocats et aucun règlement dans la poche des consommateurs qui ont décidé de... Et ça, je dis ça sans partisanerie, le gouvernement libéral précédent est peut-être responsable de ça. Moi, je trouve ça déplorable.

M. Boisclair: Alors, vous comprenez pourquoi on avait peut-être intérêt à avoir moins d'avocats à l'Office. Ha, ha, ha!

M. Copeman: Ah! tout à fait. Moi, je suis... Oui. À l'Assemblée nationale aussi, peut-être, M. le ministre.

M. Boisclair: Vous êtes vous-même avocat, vous.

M. Copeman: Non. Non. Pas du tout.

M. Boisclair: Non?

M. Copeman: Peut-être même à l'Assemblée nationale.

M. Boulerice: Il n'y en a pas dans vos... à l'exception d'un seul. Ha, ha, ha!

M. Copeman: Pour conclure, M. le Président...

M. Boisclair: J'ai un de mes collègues qui est au cabinet, qui est avocat et qui me regarde avec des gros yeux.

Remarques finales

M. Russell Copeman

M. Copeman: Ah! c'est malheureux. Moi, je maintiens, M. le Président, notre principe du début de ces études de crédits de l'Office, puis le ministre a en partie confirmé qu'il y a une réduction de services donnés. Selon lui, une augmentation dans l'efficacité; peut-être. Pas convaincu, personnellement, que cette augmentation d'efficacité compense assez bien pour la réduction des activités globales de l'Office. Puis la réduction des services de l'Office, quant à moi, indique qu'il y a moins de services qui ont été rendus l'année passée, qu'il y a moins de services de protection du consommateur qui ont été rendus l'année passée et qui sont fournis cette année, et j'y suis très sensible. On peut parler de 48 % de moins de poursuites intentées par l'Office, un nombre très élevé. Plus du quart des demandes de renseignements référé ailleurs, avec aucun suivi, une réduction de plus des deux tiers du nombre de plaintes traitées par l'Office parce que ça ne fait plus partie de la juridiction de l'Office. Ça n'en fait pas partie, avec aucun suivi. 25 % globalement, au total, en chiffres absolus, moins de médiations.

Quant à moi, c'est des indications très claires que les consommateurs québécois sont moins bien protégés cette année. Et, s'il y a un argument auquel je suis sensible, c'est celui du ministre, quand il dit que notre génération — parce qu'on est quand même de la même génération — sera la première génération plus pauvre que la génération qui nous précède. Si tel est le cas, M. le Président, si tel est le cas, c'est d'autant plus important d'avoir une protection pour les consommateurs adéquate et peut-être même supérieure à celle qui existait. Mais ce n'est pas le cas. Oui, gouverner, c'est faire des choix, oui, ce gouvernement a fait des choix il y a un an, il continue à faire des choix, et nous prétendons que ces choix-là sont faits au détriment, globalement, des consommateurs québécois. Merci, M. le Président.

M. André Boisclair

M. Boisclair: M. le Président, si on me permettait...

Le Président (M. Landry, Bonaventure): M. le ministre.

M. Boisclair: ...quelques remarques pour conclure. Je dois d'abord remercier les membres de la commission pour le ton et la façon dont les discussions se sont faites. Je ne voudrais pas revenir sur des débats que nous avons eus tout à l'heure, je pense avoir bien expliqué les difficultés qui ont été celles de l'Office au cours de la dernière année, des difficultés de réorganisation qui ne sont pas simples, qui interpellent chaque personne dans ce qu'elle a à effectuer comme travail.

Je comprends des gens de l'Office que ce sont des gens qui non seulement servent la population, mais qui aussi, par leur travail, s'investissent derrière une mission à laquelle ils croient.

Je crois avoir fait la démonstration aussi que l'Office, c'est une diminution... Si j'acceptais l'argument du député qu'il y a une baisse de services de 19 % alors qu'il y a une compression des effectifs de 40 %, je dois vous dire qu'il y a des gens en quelque part qui doivent bien faire quelque chose. Et j'aimerais ça, aussi, que le député le reconnaisse et j'aimerais ça que le député, aussi, soit un peu conséquent, parce que tout le monde est d'accord avec l'objectif de réduire les finances publiques. À chaque fois qu'il arrive pour faire un choix, bien, on nous dit... Le député, à la limite, nous dit: Augmentez les budgets, allez pomper de l'argent, allez emprunter encore à du 10 %, 12 %, 13 % pour financer des besoins de l'Office.

Je l'admets, peut-être, au niveau des plaintes qui sont rejetées, qu'on devrait faire un suivi, que peut-être... mais nous ne fonctionnons pas dans un monde idéal. Dans les temps que nous connaissons à l'heure actuelle, nous travaillons dans ce que nous pouvons réaliser avec une contrainte budgétaire, puis le souhaitable, bien, ce serait un autre moment donné, quand on aura des sous pour le faire. Et nous sommes bien conscients des conséquences que des choix difficiles peuvent avoir, nous sommes conscients de la pression que nous avons mise sur les employés de l'Office et sur sa mission, mais ce que nous pouvons constater, après avoir fait plus de deux heures de discussion, c'est que, contrairement à ce que vous aviez affirmé, l'Office répond à sa mission et qu'il n'y a personne qui tombe dans les mailles, il n'y a personne qui a une plainte. Le député ne m'a pas donné un seul exemple d'une plainte d'un individu, d'un organisme ou d'un groupe d'individus qui n'a pas eu un service de l'Office.

Oui, parfois, ça peut prendre plus de temps, oui, parfois, il y a peut-être eu des cheminements un peu différents et compliqués, je suis prêt à reconnaître tout ça; mais le résultat est là. Et je conçois que ma responsabilité à ce moment-ci, c'est de tisser davantage de liens avec le milieu communautaire. Je comprends que ma responsabilité nous amènera aussi à faire des réflexions sur d'autres sujets particuliers. J'ai mis moi-même un certain nombre de préoccupations à l'Office quant aux prêteurs à gages et à d'autres réalités auxquelles le nouveau monde de la consommation nous éveille et je suis convaincu que cette collaboration, cette volonté que je ressens des gens de l'Office pourra nous amener à quelque chose de bien. S'il y a eu une année difficile, ça a été la dernière, et, à partir de ce moment-ci, nous pouvons envisager l'avenir avec plus d'optimisme.

Je termine juste sur une chose: c'est que, si l'Office était resté à la Justice, je ne suis pas sûr que nous pourrions envisager aujourd'hui l'avenir avec autant d'optimisme. Je vous remercie beaucoup.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): Alors, merci, messieurs.

M. Copeman: M. le ministre de la Justice serait très content de ces commentaires-là.

Le Président (M. Landry, Bonaventure): Messieurs, avant...

M. Boisclair: Du Conseil du trésor!

Document déposé

Le Président (M. Landry, Bonaventure): ...de conclure nos travaux, j'accepte le dépôt du formulaire, et il sera intégré à notre séance d'aujourd'hui.

Alors, les deux heures et demie consacrées à l'étude des crédits étant écoulées, j'ajourne la séance sine die. Merci de votre participation.

(Fin de la séance à 12 h 38)