



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-CINQUIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

Commissions parlementaires

Commission permanente de l'éducation

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

Le jeudi 17 avril 1997 — N° 22

Président: M. Jean-Pierre Charbonneau

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

Téléphone: (418) 643-2754

Télécopieur: (418) 528-0381

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de l'éducation

Le jeudi 17 avril 1997

Table des matières

Office de la protection du consommateur

Remarques préliminaires

M. André Boisclair	1
M. Lawrence S. Bergman	4
Mme Jocelyne Caron	5

Discussion générale

Traitement des plaintes	7
Document déposé	7
Préposés aux renseignements	10
Publications de l'Office	12
Document déposé	16
Location de locaux	17
Accord sur le commerce intérieur	17
Accès des immigrants à la fonction publique	18
Vente de préarrangements funéraires	19
Ventes à paliers multiples	21
Fonds des agences de voyages	22
Réseau Internet	22
	25

Autres intervenants

M. Yves Beaumier, président

Mme Hélène Robert

M. André Gaulin

- * Mme Marie Bédard, Office de la protection du consommateur
- * M. Gaétan Ste-Marie, idem
- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Note de l'éditeur: L'étude des crédits du ministère a été amorcée en matinée à la commission de la culture. Le compte rendu en est publié dans un fascicule distinct.

Le jeudi 17 avril 1997

Étude des crédits du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration*(Quinze heures huit minutes)*

Le Président (M. Beaumier): Je constate que le quorum y est.

Alors, j'ouvre la séance et je rappelle le mandat de la commission de l'éducation. Ce mandat consiste à procéder à l'étude des crédits budgétaires de l'Office de la protection du consommateur, soit l'élément 6 du programme 3, relevant du ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, pour l'année financière 1997-1998.

Je vous rappelle qu'une enveloppe de 2 h 30 min sera consacrée à l'étude de cet élément du programme.

Alors, M. le secrétaire, est-ce qu'il y a des remplaçants ou remplaçantes?

Le Secrétaire: Nous n'avons aucun remplacement, M. le Président.

Le Président (M. Beaumier): Merci beaucoup. Alors, j'inviterais, dans un premier temps, le ministre et, dans un deuxième temps, le porte-parle de l'opposition officielle à faire une déclaration d'ouverture. Alors, M. le ministre.

Office de la protection du consommateur**Remarques préliminaires****M. André Boisclair**

M. Boisclair: M. le Président, Mmes et MM. les membres de la commission, je vais vous présenter, à ma droite, Marie Bédard, qui est présidente de l'Office de la protection du consommateur, et M. Bzdera, de mon cabinet. Mme Bédard est accompagnée de M. Angers, de M. Ste-Marie, de Mme Papineau, de M. Noël et de Mme Laroche, qui sont à la fois adjoint à la présidente, responsable du service des ressources financières, coordonnatrice des services juridiques, directeur des renseignements, des plaintes et des permis et directeur de l'information et de la surveillance du marché. Donc, nous sommes ici pour répondre à vos questions. Les meilleures compétences m'entourent pour essayer, dans un exercice de transparence, de répondre le mieux possible à vos questions.

À titre de ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et ministre responsable de la protection du consommateur, j'ai le plaisir de procéder aujourd'hui avec vous à l'étude des crédits de l'Office pour l'année financière 1997-1998.

● (15 h 10) ●

Tel que le livre des crédits l'indique, les crédits de l'élément 6, Protection du consommateur, du programme 3 du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration s'élèvent à 8 027 000 \$ dont 7 925 000 \$ sont alloués à l'OPC, le reste — et j'attire dès le départ l'attention des membres de la commission — le reste étant consacré au Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité. Les deux postes sont réunis sous la même rubrique Protection de consommateur. Cette somme de 7 900 000 \$, M. le Président, est ventilée de la façon suivante: 5 600 000 \$ pour la rémunération, 1 778 000 \$ pour le fonctionnement, 300 000 \$ pour les dépenses de capital et 495 000 \$ pour le Programme d'aide aux organismes de protection du consommateur.

Vous aurez sans doute constaté un écart important — et là c'est ce qui nous évitera des questions — par rapport à l'exercice financier 1996-1997. En effet, le budget 1996-1997 prévoyait une somme non récurrente de plus de 5 000 000 \$ affectée au dossier de la MIUF qui est maintenant terminé. Voilà la principale explication de cet écart.

Cela dit, voici maintenant comment l'Office de la protection du consommateur s'est acquitté de sa mission au cours des 12 derniers mois. L'Office a su trouver les ajustements nécessaires pour relever un des grands défis de ses 25 ans d'existence. Face à un environnement qui évolue sans cesse et de plus en plus rapidement, il a accentué sa pression sur l'accélérateur en vue de travailler au renouvellement en profondeur de ses façons de faire. Cela a donné des résultats concrets dont je viens de vous faire part. Permettez-moi de vous démontrer aujourd'hui qu'il est faux de dire que l'Office de la protection du consommateur tient la façade, entre guillemets, comme l'affirmait le Protecteur du citoyen, en commission parlementaire, le 22 janvier dernier.

Comme nous le savons, l'action de l'Office emprunte principalement deux voies: d'abord, la surveillance de l'application des lois, ainsi que l'information et l'éducation des consommateurs. Sur le premier point, sur la surveillance de l'application des lois, c'est, sans conteste, le domaine qui a occupé et qui occupe la majeure partie des ressources de l'Office. Cette responsabilité, il est important d'en prendre conscience, n'est pas unique ou exclusive. Elle n'appartient pas qu'aux seuls enquêteurs et aux avocats de l'Office. C'est une responsabilité partagée entre toutes les ressources et tous les membres de l'Office de la protection du consommateur.

Ce sont d'ailleurs les agents de protection du consommateur qui, en première ligne, exercent cette surveillance en renseignant les consommateurs et en traitant leurs plaintes. Ils ont répondu à plus de 319 000 requêtes, dont 262 000 demandes de renseignements, soit 82 % du total.

Les consommateurs s'informent alors de leurs droits, de leurs obligations, du délai d'annulation, de la durée d'une garantie, de l'achat d'une automobile d'occasion et de tout autre objet de consommation.

L'Office a aussi traité 57 000 plaintes et, pour ces cas, le processus de traitement des plaintes se traduit ainsi. D'abord, par une explication des recours civils, c'est-à-dire, par exemple, comment formuler une lettre de mise en demeure ou, aussi, comment préparer un dossier pour la Cour des petites créances. Deuxièmement, par l'envoi d'un formulaire de plainte. Deux tiers des consommateurs qui ne retournent pas le formulaire à l'Office obtiennent un règlement en leur faveur. Donc, deux tiers des personnes qui ne retournent pas le formulaire obtiennent un règlement en leur faveur.

Troisièmement, par la médiation. On sait aussi que, dans l'ensemble des médiations entreprises, le taux de succès en faveur des consommateurs est supérieur à 65 %.

Quatrièmement, par l'envoi de mises en demeure pénales aux commerçants ou, cinquièmement, par la recommandation de poursuites ou de toute autre action appropriée.

Bref, M. le Président, ce qu'il faut retenir, c'est que les agents de protection du consommateur occupent une position stratégique en matière de surveillance de l'application des lois. Ils détectent les problèmes de consommation et les tendances du marché. Aussi, pour permettre une intervention plus rapide et plus flexible sur tout le territoire, tous les directeurs régionaux, tous les directeurs régionaux — et j'attire l'attention des députés là-dessus, qui ont l'air occupé; j'attire leur attention, donc...

Le Président (M. Beaumier): Ils sont concentrés.

M. Boisclair: ...sur le fait que tous les directeurs régionaux possèdent, depuis quelques mois, l'ensemble des pouvoirs d'enquête dévolus aux enquêteurs. Ils ont reçu une formation utile.

Toujours en matière de surveillance de l'application des lois, l'Office multiplie les activités de prévention, de sensibilisation et de dissuasion auprès des commerçants. Ces approches portent fruit et permettent la cessation rapide de pratiques illégales ou irrégulières, et cela, au plus grand bénéfice des consommateurs. L'Office a réussi, par exemple, à modifier les pratiques des agences de recouvrement, grâce à une série de rencontres avec des représentants de l'industrie.

Bien sûr, outre ces moyens, l'Office a recours à l'utilisation de moyens coercitifs, tel l'envoi de mises en demeure pénales et l'émission de constats d'infraction. Nous croyons cependant que le recours traditionnel à la contrainte n'est pas toujours nécessaire pour atteindre l'objectif qui est celui que nous partageons tous ici, dans cette salle, celui du respect des lois.

Il n'est pas toujours efficace, notamment en termes de délai. En effet, entre le moment où un commerçant commet une infraction et celui où il est condamné, il peut s'écouler de nombreux mois et d'autres consommateurs, aussi, pendant cette période, peuvent être lésés. L'Office

n'y recourt donc que dans les cas où il s'agit de l'ultime et du seul moyen pour assurer le respect des lois. Au cours du dernier exercice, des constats d'infraction ont été déposés dans les secteurs de consommation les plus névralgiques, soit l'automobile, le commerce itinérant, les studios de santé, le domaine du voyage, etc.

Ceci aussi, M. le Président, m'amène à vous signaler que l'émission des permis et la gestion des cautionnements dans divers secteurs de consommation constituent non seulement un contrôle, a priori, du respect des lois, mais aussi une sécurité pour les consommateurs. À cet égard, je tiens à vous faire part des nombreux succès de l'Office en matière d'indemnisation des consommateurs lésés par des commerçants ou victimes de la déconfiture d'entreprises.

On se souvient, par exemple, que quelque 900 personnes touchées par la faillite d'Amigo Tours, en avril 1996, ont toutes été rapatriées au Québec, par l'Office, à l'aide du fonds d'indemnisation. L'Office aussi, comme je le mentionnais plus tôt, privilégie cette approche non judiciaire qui se traduit concrètement par des ententes avec des compagnies qui portent caution pour les commerçants qui doivent fournir cette garantie financière imposée par la loi. Ça se traduit aussi concrètement par l'intervention d'un fiduciaire dans le domaine du voyage. Ça se traduit concrètement par des clauses particulières à la signature d'un engagement volontaire. Et finalement, ça se traduit concrètement par de la médiation dans les bureaux régionaux.

Grâce, donc, aux garanties financières imposées par la loi, par les ententes à l'amiable négociées sous les auspices de l'Office, par la médiation dans les bureaux régionaux de l'Office, cette approche non judiciaire de l'Office a permis aux consommateurs d'obtenir une compensation monétaire souvent complète. Ainsi, au cours des 12 derniers mois, quelque 5 000 consommateurs se seront partagé plus de 3 700 000 \$ en indemnisations.

La deuxième voie empruntée par l'Office est celle d'informer et d'éduquer les consommateurs dans tous les pays industrialisés qui se soucient de la protection du consommateur. L'information constitue pour nous le pivot de toute leur activité, et ça s'explique. Elle seule permet au consommateur de jouer pleinement son rôle sur le marché des biens et services de consommation quand les transactions sur ce marché sont caractérisées par un important déficit informationnel du point de vue du consommateur. On le sait tous, un consommateur bien informé est un consommateur plus avisé et, conséquemment, mieux protégé.

À ce chapitre, M. le Président, vous conviendrez avec moi que l'Office a su, d'année en année, se donner les moyens pour rejoindre les citoyens et livrer ses messages autant d'information que ses messages d'éducation. Le magazine *Protégez-vous* et la présence régulière de l'Office dans les médias reflètent ses actions et ses interventions dans les domaines de consommation qu'il régit et constitue une mine de renseignements sur une foule d'autres sujets de préoccupation des consommateurs.

Protégez-vous a aujourd'hui un tirage d'environ 184 000 exemplaires, dont neuf dixièmes par abonnement. Fait à remarquer, le magazine de l'Office est une des rares publications québécoises à avoir retrouvé son tirage d'avant la crise économique de 1990. En fait, *Protégez-vous* est devenu le plus important magazine au Québec, toutes catégories et toutes fréquences de parution confondues. C'est sans aucun doute la plus grande réalisation de l'Office qui a su, dès 1990, prendre les moyens pour assurer l'autofinancement complet de cette activité. Un énorme succès de l'Office que trop souvent, hélas, oublie d'applaudir, en particulier, le Protecteur du citoyen.

L'influence exercée par le magazine *Protégez-vous* est considérable — et je n'ai pas besoin d'insister là-dessus — et la collection de livres de *Protégez-vous* qui compte maintenant neuf titres, pour un tirage global de près de 600 000 exemplaires. Ainsi, les consommateurs québécois peuvent trouver, pour un prix modique, toute l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées et tirer les meilleurs profits des sommes qu'ils investissent dans des biens de consommation ou des services.

La brochure *Louer et acheter*, sur la protection à long terme d'une automobile, encartée dans le numéro de mars de *Protégez-vous* dont j'ai ici un exemplaire et les contrats types pour l'achat de voitures d'occasion insérés dans le magazine sont des exemples probants d'une réponse à une préoccupation majeure des consommateurs. En matière d'éducation et d'information, signalons que l'Office prépare des offensives dans les domaines de la vente à paliers multiples ou à structure pyramidale et de la vente itinérante, toujours avec le concours de son magazine *Protégez-vous*. Et permettez-moi de vous signaler que l'Office a fait un travail important, l'été passé, d'informer les sinistrés du Saguenay de leurs droits en matière de vente itinérante dans le domaine de la rénovation domiciliaire. L'Office répond de façon proactive aux besoins des consommateurs.

L'Office peut aussi compter sur les médias nationaux et régionaux pour informer les consommateurs de leurs droits et faire des mises en garde concernant des pratiques commerciales illégales ou condamnables. Au cours des 12 derniers mois, l'Office a émis près de 60 communiqués de presse, a réalisé plus de 500 chroniques, a accordé près de 400 entrevues et a fourni des renseignements et un support à des journalistes à au moins 1 000 occasions. L'Office collabore régulièrement à des émissions spécialisées en consommation qui rejoignent toujours un vaste auditoire: *J.E.*, *La Facture*, *Le Dépanneur*, etc. Enfin, l'Office a tenu, une fois de plus, l'Opération Pub. Ce concours, dans toutes les écoles primaires et secondaires du Québec, vise à faire comprendre aux jeunes consommateurs le rôle joué par la publicité, les techniques qu'elle utilise et son influence sur les choix des consommateurs. Quelque 650 classes et 20 000 élèves ont participé à l'Opération Pub en 1996. Cette activité, je tiens à le souligner, a été reconnue internationalement en méritant, en 1996, le premier prix

d'excellence en éducation des consommateurs dans la catégorie des projets innovateurs, décerné par l'Association américaine des agences de protection des consommateurs. Succès, donc, initiative reconnue internationalement; le Protecteur du citoyen devrait en faire autant.

● (15 h 20) ●

J'aimerais aussi souligner que les organismes de protection du consommateur jouent aussi un rôle de premier plan dans la défense et la promotion des intérêts des consommateurs. Ils sont les premiers relayeurs de l'Office et ils agissent directement sur le terrain. Ils sont des yeux, des oreilles et la voix qui s'ajoutent à ceux de l'Office pour assurer la protection des consommateurs. J'ai eu l'occasion à quelques reprises cette année de rencontrer leurs représentants et je sais que leur action est essentielle. Notre programme d'aide permet de subventionner près d'une quarantaine d'associations de consommateurs qui agissent comme des partenaires privilégiés de l'Office en offrant, par exemple, une variété de services complémentaires, tels les cours sur le budget, les consultations budgétaires, et en faisant diverses interventions publiques pour défendre les intérêts des consommateurs.

Je souligne que l'Office a aussi, cette année, apporté une modification au programme d'aide. En effet, après une vaste consultation de l'ensemble des organismes au sujet de la révision des critères et des normes de l'Office, l'Office a adopté une proposition qui est chère au gouvernement et à laquelle le ministre tenait, soit une proposition que le programme d'aide soit structuré sur une base triennale. L'Office a fait ce que nous souhaitons depuis longtemps: enfin, les budgets sont accordés sur une base triennale. Cette décision donnera aux organismes subventionnés une stabilité financière, puisque la même subvention leur sera assurée pendant trois ans, et cela facilitera grandement tant la planification de leurs activités que le travail, aussi, de l'Office, qui n'aura pas à chaque année à faire le travail qu'il devait faire par le passé.

En conclusion, M. le Président, puisque le temps file, j'aimerais conclure en soulignant que l'Office a fait beaucoup plus que ce court bilan que je viens de vous tracer. Je désire toutefois vous informer que l'Office a également amorcé, au moment où il marquait son 25^e anniversaire, une réflexion sur l'organisation moderne. À l'aube de l'an 2000, l'Office est confronté à des réalités comme la mondialisation des marchés, l'autoroute de l'information et le commerce électronique, qui viennent bousculer les habitudes de consommation. Conscient que les consommateurs ont accès à un plus vaste choix de produits et de services à des prix concurrentiels, l'Office devra s'assurer notamment que les transactions, dans ce nouvel espace électronique sans frontières, n'exposent les consommateurs québécois à des pratiques commerciales déloyales, à l'insécurité des moyens de paiement et à l'absence de recours.

Déjà, l'Office a effectué une première incursion dans cet espace virtuel en s'associant avec le Federal Trade Commission des États-Unis et le ministère fédéral de l'Industrie pour exercer une surveillance des sites Internet sur les occasions d'affaires, dans le but d'y

repérer les tentatives de fraude et les pratiques non conformes à la loi. Cette première expérience se traduira par l'implantation d'un programme spécifique de surveillance des fraudes sur Internet pour l'année 1997-1998. Ceci illustre donc bien l'évolution rapide de la société de consommation et nous indique à quel point l'Office devra s'adapter et s'ajuster rapidement, devra réviser ses priorités et constamment rechercher les meilleurs moyens d'assurer la protection des consommateurs québécois.

Au cours de l'année, l'Office poursuivra sa réflexion sur l'organisation de demain, qui devrait présenter les caractéristiques suivantes: nous souhaitons une organisation simple, nous souhaitons une organisation flexible, génératrice de performance afin d'assurer la protection adéquate des consommateurs québécois et québécoises. Je vous remercie, M. le Président.

Le Président (M. Beaumier): Merci, M. le ministre. Alors, M. le député de D'Arcy-McGee et porte-parole de l'opposition en cette matière.

M. Lawrence S. Bergman

M. Bergman: Merci, M. le Président. Alors, il me fait plaisir d'intervenir aujourd'hui dans le cadre de l'étude des crédits de l'Office de la protection du consommateur. Dans un premier temps, j'aimerais souhaiter la bienvenue au ministre ainsi qu'à ses proches collaborateurs et à la présidente de l'Office de la protection du consommateur.

J'aimerais me limiter ici, M. le Président, à de brèves remarques préliminaires afin de laisser un maximum de temps pour que mes collègues membres de la commission puissent poser des questions. Cependant, M. le Président, il m'apparaît très important de bien contextualiser l'étude des crédits 1997-1998 de l'Office de la protection du consommateur, puisque, sincèrement, j'entends démontrer que, depuis les coupures drastiques, voire même draconiennes du budget de l'Office de la protection du consommateur, en 1995 et 1996, l'Office n'est plus qu'un simulacre d'organisme de protection des consommateurs. Il est devenu, dans les faits, comme le disait le Protecteur du citoyen un peu plus tôt cet hiver, une façade, M. le Président.

Ainsi, M. le Président, lors de la présentation des premiers crédits du gouvernement péquiste, en 1995-1996, l'Office de la protection du consommateur était sous la responsabilité du député de Louis-Hébert, celui dont un éditorialiste bien connu du Québec dira plus tard que «tout ce qu'il touche semble mal tourner». À cette époque, le gouvernement péquiste a infligé une coupure de plus de 4 000 000 \$ dans les budgets de l'Office de la protection du consommateur, soit 30 % de son budget total. Plus particulièrement, plus d'une centaine de postes étaient éliminés, réduisant les effectifs de la protection du consommateur au strict minimum, soit aux alentours de 120 personnes.

Le président de l'APA, M. Georges Iny, disait: Les compressions automatiques dans le budget de l'Office de la protection du consommateur seront démesurément

préjudiciables pour les consommateurs et les commerçants honnêtes, comparativement aux modestes économies réalisées. La présidente du Syndicat de la fonction publique, Mme Danielle-Maude Gosselin, disait: La survie des bureaux régionaux n'est qu'une illusion puisque les effectifs sont maintenus au strict minimum. Elle les qualifiait, de plus, d'économies de bouts de chandelles.

En outre, M. le Président, l'éditorialiste de *La Presse* qualifiait cela, en mars 1995, de démesure péquiste. Il soulignait alors que la protection du consommateur était remise en jeu en raison des lourdes compressions budgétaires et que le gouvernement Parizeau mettait dramatiquement la hache dans un service essentiel qui ne coûtait vraiment pas cher en termes de qualité, prix, service.

Soulignons aussi, M. le Président, que les coupures sans précédent qu'avait alors subies l'OPC l'avaient alors obligé à saborder son service de médiation ainsi que son service juridique, ce qui avait fait dire à Luc Marchildon, président de l'Association des juristes de l'État, que les conséquences de l'abandon d'une bonne partie de la mission juridique de l'OPC risquaient d'entraîner des effets dissuasifs sur les consommateurs qui veulent faire respecter leurs droits devant les tribunaux. M. Iny, de l'APA, soulignait, quant à lui, qu'en supprimant ce service on favorisait les poursuites en justice et l'abandon des recours par les consommateurs.

M. le Président, à cette époque, tout comme l'ensemble des intervenants que je viens de citer, l'opposition libérale avait vivement dénoncé les effets désastreux des importantes coupures au niveau des services de la protection du consommateur. Nous avions longuement insisté sur la mission de protection du consommateur grandement mise en péril, suite à ces coupures, et avions alors prêté qu'à court ou moyen terme les consommateurs québécois seraient les grands perdants de ces coupures, que l'État deviendrait incapable de faire respecter la Loi sur la protection du consommateur et que ces derniers seraient laissés à eux-mêmes.

À cette époque, M. le Président, le gouvernement, notamment par l'entremise de son député de Louis-Hébert, accusait l'opposition ainsi que ses intervenants de crier au loup et qu'il ne fallait pas en tenir compte. Or, mon collègue le député de Notre-Dame-de-Grâce, lors de l'étude des crédits 1996-1997, soit un an jour pour jour après l'imposition des premières coupures drastiques par le gouvernement péquiste, démontra de façon fort éloquente qu'en 1995 il n'avait pas crié au loup, loin de là.

Plus particulièrement, l'étude des crédits 1996-1997 a permis d'évaluer l'impact des coupures qu'a effectuées l'Office en 1995-1996. Il est démontré alors que le nombre d'enquêtes de l'Office de la protection du consommateur est passé de plus de 700, avant les coupures du gouvernement péquiste de 1994-1995, à 338, soit la moitié moins. L'opposition a démontré ainsi que le nombre de poursuites intentées contre les commerçants est passé de 320 qu'il était avant les coupures à à peine 130, soit une diminution de 59 %. L'opposition démontra ainsi que plus du quart des demandes de renseignements acheminées à l'Office ont été référées à d'autres organismes et, même, à des

associations de consommateurs. L'opposition a démontré par ailleurs que les plaintes traitées par l'Office de la protection du consommateur étaient passées de plus de 159 000, avant les coupures du gouvernement péquiste, à à peine 56 000, après les coupures draconiennes, soit une diminution de 65 %. Enfin, l'opposition a démontré que le nombre de dossiers réglés par médiation de l'OPC est passé de 3 493, en 1994-1995, soit avant les coupures du gouvernement péquiste, à à peine 2 500 en 1995-1996, soit une diminution de 27 % suite aux coupures draconiennes de 4 000 000 \$ dans les budgets de l'OPC des consommateurs.

● (15 h 30) ●

Lors de la précédente étude des crédits, M. le Président, l'opposition démontrait ainsi, chiffres à l'appui, que le mandat de responsabilité légale de l'Office de la protection du consommateur était grandement mis en péril par les coupures. En effet, en vertu de sa loi constitutive, l'Office de la protection du consommateur a un mandat de surveillance et de l'application de la loi. Or, la diminution importante du nombre d'enquêtes et de poursuites démontre que l'OPC, suite aux coupures budgétaires, n'était plus en mesure de remplir son mandat. La loi établit aussi que l'OPC a une mission d'éducation et d'information. Or, la diminution du nombre de demandes de renseignements traitées par l'OPC illustre encore une fois que sa mission légale est mise en péril. Enfin, la loi prévoit aussi que l'OPC reçoit le mandat de traiter les plaintes soumises par les consommateurs québécois. Or, la très importante diminution du nombre de plaintes traitées et du nombre de dossiers réglés par l'OPC démontre encore une fois que la mission de l'OPC est grandement mise en péril suite aux coupures.

Donc, M. le Président, je crois l'opposition libérale a réussi à démontrer de façon très éloquente que les coupures de «l'autre façon de gouverner» ont eu pour effet non seulement de réduire les services à la population, mais aussi de compromettre la mission confiée par l'Assemblée nationale à l'Office de la protection du consommateur. Eh bien, au cours de la présente étude des crédits, j'ai l'intention, moi aussi, de démontrer, chiffres à l'appui, que la démonstration à laquelle nous avons procédé lors de la dernière étude des crédits n'était pas due à des circonstances exceptionnelles ou particulières, mais bien que la tendance se maintient, et, encore une fois, cette année, pour une deuxième année consécutive, suite aux compressions draconiennes imposées à l'Office de la protection du consommateur, nous observons une diminution du nombre d'enquêtes, une diminution du nombre de poursuites intentées par l'Office, une diminution draconienne du nombre de plaintes traitées par l'Office et une diminution plus appréciable du nombre de dossiers réglés par médiation. Bref, M. le Président, j'ai l'intention de démontrer que, tout comme l'année dernière, les services à la population ont été grandement affectés par les coupures et que la mission confiée par l'Assemblée nationale à l'Office de la protection du consommateur est mise en péril suite aux coupures aveugles, sans vision, draconiennes de 4 000 000 \$, soit 30 % du budget imposé

à l'Office de la protection du consommateur par le gouvernement péquiste en 1995-1996.

Je crois, M. le Président, que, devant les déclarations d'intervenants et d'observateurs extérieurs qui ont été faites en 1995, lors des coupures, devant aussi la démonstration éloquente que l'opposition a faite l'année dernière, une démonstration tout aussi éloquente que fera l'opposition cette année, que le gouvernement ne pourra plus et ne sera plus en mesure de prétendre que seule la machine est touchée. Non, il n'aura d'autre choix que d'avouer l'effet désastreux de ces coupures sur les consommateurs québécois et il n'aura d'autre choix que de constater avec nous que les consommateurs québécois sont laissés à eux-mêmes suite à ces coupures budgétaires.

Autrement dit, M. le Président, le Québec est devenu, à cause du manque de vision du gouvernement péquiste, une terre de prédilection pour les commerçants malhonnêtes qui peuvent agir à leur gré sans crainte de représailles, puisqu'il n'y a plus d'organisme capable d'enquêter sur leurs agissements, d'intenter des poursuites contre ces derniers ou de traiter les plaintes soumises par les consommateurs. Eh bien, si le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration n'est pas encore convaincu, j'imagine qu'il devrait prendre en considération l'avis du Protecteur du citoyen lui-même qui, devant la commission des institutions, le 22 janvier 1997, disait, et je cite: «La constatation qu'on peut faire aujourd'hui, c'est que l'Office de la protection du consommateur, en grande partie, tient la façade, une vitrine sur l'information, et, au niveau des enquêtes, au niveau des recours, pour l'infraction aux lois, le personnel n'est plus là. Donc, on tient la façade au niveau de l'information, mais ça ne va pas plus loin. Je pense que c'était un danger qu'on avait signalé l'année dernière puis l'année précédente, d'ailleurs, pour dire qu'il fallait faire attention dans ce domaine-là.» M. le Président, je pense que cette courte déclaration parle d'elle-même. L'OPC, depuis les coupures draconiennes imposées par le député de Louis-Hébert, n'est plus qu'une façade. Je vous remercie.

Le Président (M. Beaumier): Merci, M. le député de D'Arcy-McGee. Toujours dans le cadre de la déclaration d'ouverture, est-ce qu'il y a d'autres membres de cette commission qui... Oui, Mme la députée de Terrebonne.

Mme Jocelyne Caron

Mme Caron: Oui, M. le Président. Je n'avais pas l'intention de faire de remarques préliminaires, mais, suite à l'intervention que j'ai entendue, je pense que je vais me permettre d'en faire quelques-unes. Vous savez, c'est un dossier qui m'intéresse particulièrement, parce que, au moment où j'étais dans l'opposition, j'étais porte-parole de l'opposition officielle en matière de protection du consommateur, entre autres, et c'est un dossier qui m'intéresse toujours. Je vous avoue que, quant à moi, je ne peux vraiment pas partager l'avis du critique, le député de D'Arcy-McGee, lorsqu'il nous dit que le Parti libéral a

démontré avec éloquence que les services auprès de la population ont été affectés au niveau de l'Office de la protection du consommateur. Donc, je ne peux vraiment pas endosser ça, que le Parti libéral a démontré avec éloquence les lacunes du côté de la protection du consommateur.

D'ailleurs, je vous avoue que, heureusement, que nous avons des études de crédits, parce que, autrement, on n'entend jamais parler de la protection du consommateur en Chambre par le critique de l'opposition, pas plus que par son prédécesseur. On en entend parler à l'étude des crédits parce que c'est un temps qui est consacré, qui est officiel. D'ailleurs, le temps a été réduit, parce que, à ma période, nous avions au moins trois heures au niveau de la protection du consommateur et on a même eu une période où on a réussi à aller chercher quatre heures pour discuter de la protection du consommateur. Donc, le temps a été réduit depuis que le Parti libéral est pouvoir. C'est un deux heures et demie. Et, entre ça, on n'entend pas parler de protection du consommateur. Pas du tout. Donc, l'étude des crédits, c'est une période où on doit le faire. Donc, on prend le temps de le faire, là, on en parle un peu. On n'a pas de questions en Chambre. Moi, je me souviens, on avait régulièrement des questions en Chambre, à l'Assemblée nationale, sur la protection du consommateur. Bon. Il y a deux choses: Ou c'est parce que c'est un sujet que le Parti libéral ne considère pas comme important. Donc, on n'accorde pas d'importance aux critiques qui se sont succédé. Ou c'est parce que ça va beaucoup mieux à la protection du consommateur. Alors, moi, je vais choisir cette deuxième option, donc celle de dire que, finalement, il y a eu des améliorations importantes. Et je veux en citer quelques-unes, parce que, quand on parle de protection du consommateur, on ne peut pas analyser un dossier uniquement en termes de nombre de plaintes. Il faut être beaucoup plus sérieux que ça. Il faut vraiment examiner dans le détail ce qui s'est passé.

Au niveau des coûts, moi, je dois souligner et puis féliciter le ministre pour un élément majeur, d'avoir décidé, d'abord, de maintenir les budgets du côté des associations de consommateurs. Ça, ça m'apparaît important. C'est prioritaire. Le travail que font les associations de consommateurs partout au Québec est un travail exemplaire, et de leur assurer un financement sur une base triennale, c'est majeur. Les organismes le demandaient depuis longtemps, et je pense que le gouvernement du Parti québécois peut être fier d'avoir donné aux organismes, qui font un travail remarquable, du financement assuré une base triennale. Donc, c'est du temps récupéré pour donner du service aux citoyens. Temps récupéré autant par les associations de consommateurs que par l'Office de la protection du consommateur qui n'a pas à analyser les demandes à chaque année. Donc, ça, c'est un élément majeur important. Bravo!

Autre élément intéressant, c'est que, depuis qu'on a décidé de mettre le budget du Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité, un dossier que j'ai dénoncé durant des années... Le budget est rendu, maintenant, seulement à 102 000 \$. C'est suffisant,

amplement suffisant. Lorsqu'on avait le Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité dans un budget complètement à part, les coûts étaient extrêmement élevés. On a vu des coûts de 1 000 000 \$ et on a descendu tranquillement. Mais c'était une perte d'argent, de temps, d'efficacité que j'ai dénoncée régulièrement. Je suis heureuse de voir que, de ce côté-là, c'est corrigé aussi.

● (15 h 40) ●

Autre élément important, le critique a parlé de l'importance pour les citoyens de faire respecter leurs droits, et c'est vrai. Et, lorsqu'on a à faire respecter des droits, on doit d'abord pouvoir s'informer auprès de notre Office, auprès de nos associations, mais il faut aussi que les directeurs régionaux aient des pouvoirs d'enquête, et, autrefois, les directeurs régionaux ne les avaient pas, ces pouvoirs d'enquête. C'est beau de déposer une plainte, mais, si le directeur régional n'a pas un pouvoir pour enquêter, pour aller plus loin, bien, on a une bonne conscience, on a déposé une plainte, et ça s'arrête là. Maintenant, depuis quelques mois, les directeurs régionaux ont des pouvoirs d'enquêter, et ça, c'est important. Ils ont même eu la formation — le ministre nous l'a dit tantôt — nécessaire pour le faire. Et ça, c'est de la vraie protection du consommateur.

Autre élément intéressant, bien sûr, avec le règlement — je pense qu'on en a parlé tantôt — au niveau de la faillite de Amigo Tours, des consommateurs, 5 000 consommateurs, ont eux-mêmes reçu des indemnisations, se sont partagé 3 700 000 \$. C'est important. Non seulement ils ont déposé une plainte, mais ils ont reçu compensation par rapport à cette plainte-là. Ça aussi, c'est important, et on aura sûrement des questions tantôt à ce niveau-là.

Le travail de *Protégez-vous*, bien, je pense qu'on l'a toujours dit à quel point c'était important, et l'Opération Pub, on va les féliciter aussi pour le prix d'excellence, au niveau international, qu'ils ont obtenu.

Je suis aussi très heureuse, dans la déclaration d'ouverture du ministre, d'apprendre que nous aurons l'implantation d'un programme spécifique de surveillance des fraudes sur Internet. On sait que, maintenant, avec l'arrivée d'Internet, nous devons agir autrement, différemment. Pour toute la protection que le Québec s'est donnée, tous les outils de protection que nous nous sommes donnés, autant du côté de la protection du consommateur que du côté des ordres professionnels, il y a un risque important par rapport à l'arrivée d'Internet. Donc, que l'Office soit déjà prêt à intervenir à ce niveau-là, j'en suis très heureuse.

Je terminerai, M. le Président, en rappelant que, puisqu'on s'est permis de citer le Protecteur du citoyen, bien, moi aussi, je vais citer le Protecteur du citoyen, parce que c'est le même Protecteur du citoyen, et, en novembre 1996, ce même Protecteur du citoyen — et je pense qu'on doit aussi le croire autant en novembre 1996. Je pense que c'est important aussi, et qu'est-ce qui s'est tellement passé entre novembre 1996 et janvier 1997? Il n'y avait pas eu d'annonce de coupures de budget à ce moment-là — ce qu'il disait, c'est: «Coup de chapeau à

vous, gens de l'Office de la protection du consommateur en ce 25e anniversaire. Au bon moment, au bon endroit, vous avez su être la voix et la force de votre organisme depuis son origine jusqu'à aujourd'hui, protéger certes, mais, bien plus encore, informer dans une langue claire et accessible. Vous avez misé sur l'autonomie.» Il semblait être fier, à ce moment-là, de l'autonomie. «De son point d'observation sur les relations entre l'État et les citoyens, le Protecteur du citoyen a eu bien peu à redire de vous. Il a, par contre, beaucoup parlé de vous aux consommateurs qui l'appellent et vous dit merci de lui avoir dirigé les citoyens qui s'adressent à vous.» Alors, M. le Président, je pense que, en novembre 1996, le message du Protecteur du citoyen, qui était clair, qui était publié et pas seulement en commission, mais bien partout — on pouvait le retrouver dans la revue *Protégez-vous*, la revue du 25e anniversaire — je pense que ce qu'il disait à ce moment-là est toujours vrai. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Beaumier): Merci, Mme la députée de Terrebonne. On est toujours à l'étape de la déclaration d'ouverture. Est-ce qu'il y a d'autres intervenants? M. le ministre.

M. Boisclair: Il me restait quelques instants, j'avais 20 minutes.

Le Président (M. Beaumier): C'est-à-dire que, dans cette étape-ci de nos travaux qui est les déclarations d'ouverture, vous avez effectivement 20 minutes, mais elles doivent être consécutives.

Alors, je porte à votre attention l'étude des crédits. Donc, c'est l'élément 6 du programme 3 relevant du ministre délégué aux Relations avec les citoyens et à l'Immigration pour l'année financière 1997-1998. On pourrait fonctionner de la façon suivante: c'est que chaque membre a droit à 20 minutes. Alors, on procéderait de cette façon-là et en respectant l'alternance. M. le député de D'Arcy-McGee.

Discussion générale

M. Bergman: Merci, M. le Président. Tout comme ma collègue la députée de Terrebonne, oui, je suis d'accord avec l'annonce qu'a faite le Protecteur du citoyen. Et il dit ici: «Coup de chapeau à vous, gens de l'Office de la protection du consommateur en ce 25e anniversaire.» Et aussi on veut féliciter tout le bon travail que font les gens de l'Office de la protection du consommateur, le président et toute son équipe. Et ce n'était pas le point qu'on a fait et qu'a fait le Protecteur du citoyen en parlant du travail qu'ils peuvent faire avec les moyens qu'ils ont. Alors, le travail qu'ils font, on est d'accord, et ce n'est pas la critique qu'on a faite, la qualité du travail passé. Je pense que la députée de Terrebonne a manqué le point. Nous sommes d'accord avec cette annonce et nous sommes très fiers du président et de son équipe. Et, je veux que ça soit très, très clair, de la part de l'opposition, ce n'était pas une critique de leurs capacités,

mais de la possibilité de faire le travail avec le peu de moyens qu'ils reçoivent du gouvernement.

Traitement des plaintes

Et, tout d'abord, au niveau des poursuites, en 1994-1995, soit avant les coupures, le nombre des poursuites intentées par l'OPC contre les commerçants s'élevait à 320, M. le Président. En 1995-1996, ce nombre est passé à 130, soit une diminution de 59 %, suite aux coupures. Pour cette année, en 1996-1997, on remarque à la question P-84 que le nombre de poursuites est passé à 108, soit une nouvelle diminution du nombre de poursuites intentées par l'OPC. Ainsi, comparativement au niveau des poursuites avant les coupures, on constate une diminution de 66 % du nombre de poursuites; 66 %. Comment le ministre peut-il encore prétendre que l'OPC remplit encore son rôle alors qu'on subit une diminution de plus de 60 % du nombre des poursuites qu'il est en mesure d'intenter?

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

M. Boisclair: Bon. Alors, M. le Président, on va prendre quelques instants, là, parce que je comprends qu'on a un nouveau porte-parole, mais je remarque qu'on a le même chercheur et puis je constate que les remarques qui sont celles du député sont celles qu'on nous a tenues l'an dernier. Je constate aussi que le député aurait eu intérêt à prendre connaissance des propos qu'on a tenus. Le député a fait trois affirmations. Qu'il y a un simulacre de protection des consommateurs. Lui qui vient de féliciter les gens qui sont ici, là, qu'il y a un simulacre de protection du consommateur. Il nous a affirmé que les consommateurs étaient laissés à eux-mêmes et il a eu le culot de nous affirmer que le Québec est une terre de prédilection pour les consommateurs malhonnêtes. Quand même, M. le Président, allons-y dans l'ordre.

D'abord, sur le fond, j'ai une vision fort différente de celle du député de D'Arcy-McGee sur ce que devrait faire l'Office. Il y a partout, ici, à l'Office de la protection du consommateur comme dans d'autres organismes qui ont la responsabilité de voir à l'application des lois, un virage qui se prend vers la médiation. Le député sait comme moi que la voie de la judiciarisation n'est pas toujours celle qui doit être prise et que, à cet égard, si nous voulons agir de façon efficace, deux outils s'offrent à nous, premièrement, la prévention, l'information. Et que le député nous affirme que les consommateurs sont laissés à eux-mêmes après la présentation que j'ai faite, après le succès de *Protégez-vous*, après les efforts qui ont été faits dans la production de contrats types, après la publication qui vient d'être faite, *Louer ou acheter... Protégez-vous*, je le rappelle, est le magazine, toutes catégories confondues, le plus lu au Québec. Est-ce que je peux dire que cette affirmation est un peu grossière et que le député, en termes d'affirmations, aurait avantage à étayer un peu son point de vue? Première chose.

Deuxièmement, je rappelle que, en plus de l'information, il faut être capable de jouer sur la médiation. La judiciarisation coûte cher et, à cet égard, elle coûte cher autant en termes de ressources pour l'Office qu'elle coûte cher à la société dans son ensemble à cause du temps de la cour, des efforts qui sont requis, et ainsi de suite. Et, pendant ce temps-là, pendant qu'un dossier est judiciarisé, on s'aperçoit très bien que des pratiques frauduleuses peuvent continuer à être identifiées. Donc, agir sur les engagements volontaires, agir sur la sensibilisation auprès des gens de l'industrie, et tout ça porte fruit. Donc, d'affirmer, comme vient de le faire le député, que les consommateurs sont laissés à eux-mêmes, franchement, moi, chez nous, on appelle ça charrier le monde.

• (15 h 50) •

Ensuite de ça, le Québec serait une terre de prédilection pour les consommateurs malhonnêtes. Est-ce que le député, si fervent du Canada, est allé voir ce qui se passe en Ontario? Est-ce qu'il sait que le premier ministre Harris a sabré puis a fait sauter ce qui était l'équivalent de l'Office de la protection du consommateur? Ça fait que je dois vous dire que, à cet égard, pour avoir moi-même assisté à des conférences fédérales-provinciales, ce que je remarque des responsables canadiens de la protection du consommateur, c'est que tout le monde envie ce qui se passe au Québec. Peut-être que ce n'est pas parfait, peut-être qu'il y a des améliorations à faire, oui, nous avons dû imposer des compressions qui, effectivement, ont été difficiles à vivre, il y a deux ans, pour l'Office, mais d'aller affirmer que le Québec est une terre de prédilection pour les consommateurs malhonnêtes, ma foi du bon Dieu, là, il faut voir un peu ce qui se passe en Ontario, en Colombie-Britannique et ailleurs. Le Québec est celui qui a fait école dans toute la question de l'harmonisation de la réglementation canadienne en matière de protection du consommateur. C'est le Québec, grâce au travail de Me Luis Curras, qui a été notre représentant dans ces négociations... J'ai eu l'occasion, à Toronto, récemment, d'aller participer à une conférence fédérale-provinciale. C'est grâce au travail de l'Office. C'est nous qui avons fait école, c'est nous qui avons gagné sur la majorité des points dans la négociation avec les partenaires fédéraux. Alors, affirmer comme le député l'a fait, quand même, c'est un peu exagéré.

Autre chose aussi. Est-ce que le député a pu noter que, au niveau du personnel qui travaille à l'Office, entre l'année financière 1995-1996 et 1996-1997, le personnel de l'Office est passé de 110 à 121 personnes? Et où sont allées ces 11 personnes de plus qui, maintenant, travaillent à l'Office, qui ne travaillaient pas en début d'année financière? Elles sont allées aux enquêtes et aux services juridiques, et, sachant que c'est là l'élément important, comme le rappelait tout à l'heure ma collègue députée, nous avons donné des pouvoirs d'enquête à chacun de nos directeurs régionaux. Donc, nous avons multiplié notre présence sur le terrain. Alors, que le député partage un point de vue différent du mien, qu'il souhaite que l'Office en fasse davantage, qu'il souhaite que l'Office ait davantage de budget, soit, mais d'aller affirmer devant les

gens, ici, qui m'accompagnent que c'est un simulacre de protection du consommateur, que les consommateurs sont laissés à eux-mêmes, que c'est une terre de prédilection pour les consommateurs malhonnêtes... Je n'ai pas à m'inquiéter des conséquences sur le terrain du travail de l'opposition parce que je sais très bien que ce discours-là, il n'aurait même pas le courage de le faire devant les associations de consommateurs parce qu'il n'y a personne qui oserait le croire, M. le Président.

Alors, je tiens aussi à rappeler... On a bien illustré tout à l'heure la dichotomie de l'attitude du Protecteur du citoyen. Je voudrais déposer à l'intention des membres de la commission une lettre que la présidente de l'Office, Mme Marie Bédard, acheminait à M. Jacoby le 13 février 1997. Je vous rappelle que tout ce que la présidente de l'Office a reçu depuis cette date, c'est un accusé de réception. Le Protecteur du citoyen n'a même pas osé daigner répondre à la lettre que Mme Bédard a fait parvenir au Protecteur du citoyen. Donc, plaçons les débats — et c'est ce que je souhaite faire — de façon responsable et transparente. Changeons de registre, un peu, dans cette discussion. Il y a des enjeux qui sont bien réels et auxquels l'Office est confrontée, je suis ici pour en discuter, mais je souhaiterais, M. le Président... Et les membres qui ont assisté à la commission de la culture, ce matin, sur les dossiers de l'immigration, nous sommes là pour faire un échange intéressant, et je reconnais que le député, lorsqu'il s'est exprimé sans ses notes, a pris un ton un peu plus intéressant et sans doute beaucoup plus agréable et utile à la discussion que celui qui a précédé au moment de la lecture de son document. Je souhaite qu'on puisse s'en tenir à ce ton et qu'on puisse regarder les choses sereinement.

Le Président (M. Beaumier): Alors, monsieur...

M. Boisclair: Pour répondre à la question précise, parce que, là, ça valait la peine de replacer les affaires, un peu, dans leur contexte...

Le Président (M. Beaumier): Je voulais dire, M. le ministre, que j'acceptais le dépôt de votre document.

M. Boisclair: Oui, bien. Donc, je vous rappelle que chacun de nos directeurs régionaux ont un pouvoir d'enquête. Nous avons reçu à l'Office, cette année, 320 000 demandes, et ces demandes, parfois, relèvent de la compétence de l'Office et parfois ne relèvent pas nécessairement de la compétence de l'Office. Et ça, ce n'est pas nous qui générons cette demande-là, elle nous vient des citoyens. C'est le total de la demande, là, 319 000. Il y a là-dedans des demandes de renseignements. Certaines sont de la compétence de l'Office, d'autres ne le sont pas. Par exemple, des gens qui demandent des informations quant aux dispositions de la Régie du logement ou des questions sur la Charte de la langue française. L'Office, même si ce n'est pas sa compétence, fait quand même une intervention, parce que la personne au bout du fil doit prendre le temps de parler à la personne, voir quel est son problème et essayer de l'identifier à la bonne personne. Dans ces

319 000 demandes, il y a des demandes de renseignements. Pour 82 %, cela ne nécessite pas d'intervention. Ce n'est pas l'Office, là, qui génère une plainte, on répond à du monde, puis, là-dessus, il y en a avant achat, après achat, et nous avons fait, sur les 262 000 renseignements, 65 000 références à d'autres, par exemple à Hydro-Québec, à la Régie du logement, au Surintendant des assurances, aux associations de consommateurs, aux syndicats de faillites ou aux syndicats de corporations professionnelles. Ce qu'il nous reste comme plaintes pour cette année, c'est 56 876 plaintes, soit une augmentation des plaintes reçues, parce que le chiffre, l'an dernier, était de 55 702 plaintes. Donc, c'est une augmentation de près de 1 100 plaintes de plus que l'Office a traitées, et ça, ça dépend de l'environnement. Je vois les gens s'étonner, là. Jusqu'à ce jour, on doit accepter ma parole. J'ai les chiffres devant moi. Il a traité davantage de plaintes qu'il ne l'a fait l'an dernier.

Comment ces plaintes sont traitées? On envoie des formulaires, on explique verbalement des recours civils et, à partir de là, on voit comment les choses se règlent. Il y a une fois que, d'abord, on explique aux gens et qu'on leur envoie un formulaire, les formulaires ne nous reviennent pas toujours. Une étude faite par l'Office de la protection du consommateur nous indique que, comme motif de non-retour du formulaire, c'est que 80 % des dossiers ont été réglés uniquement parce que le commerçant savait que la personne avait entrepris une démarche auprès de l'Office. Donc, déjà c'est un taux de résultat qui est intéressant. Il y en a certains qui sont incomplets ou inapplicables. 2 300 dossiers sont réglés sur formulaire. Nous avons entrepris davantage de médiations que l'an dernier et nous avons réussi 2 300 médiations, ce qui est significatif, et nous avons fourni des explications écrites dans plus de 3 300 dossiers. Donc, un élément qui me fait affirmer que tout le volet demandes de renseignements est important parce que c'est à cette étape qu'on évite des problèmes de judiciarisation, parce que c'est à cette étape qu'on peut aussi régler un problème.

Quant aux enquêtes réalisées et inspections réalisées d'avril à mars 1997, donc au cours de l'année 1996-1997, il s'est réalisé 177 enquêtes et inspections. Il y a eu davantage de mises en demeure pénales: 596 comparativement à 553. Il y a eu davantage de constats d'infraction et de poursuites déposées: 129 par rapport à 108. Il y a eu à peu près le même nombre de jugements obtenus: 205 par rapport à 255. Et les amendes obtenues sont plus élevées que celles obtenues en 1995-1996, passant de 702 000 \$ à 888 000 \$ pour l'année. Donc, il y a là une augmentation qui est significative et qui n'appuie pas, je pense, les affirmations du député.

(Consultation)

Le Président (M. Beaumier): M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Bergman: M. le ministre, quand on parle d'une façade, c'est les chiffres qui parlent, ce n'est pas moi qui parle d'une façade. Quand on voit le tableau des

plaintes qui ont été faites en 1994-1995, on voit... Je m'excuse.

M. Boisclair: C'est 1997-1998, M. le Président, pour les crédits, hein? On adopte les crédits de 1997-1998. On peut bien remonter à Mathusalem aussi.

● (16 heures) ●

Le Président (M. Beaumier): Un instant, juste pour...

M. Bergman: Si vous me laissez finir ma phrase, M. le ministre, avec grand respect, oui, on parle de cette année. On parle de la façade qui a été montée par votre gouvernement. Alors, si vous me laissez finir ma phrase, en 1994-1995, avant les coupures, on avait un total de 159 298 plaintes. Après les coupures, en 1995-1996, on avait dit 55 000 plaintes. En 1996-1997, comme vous avez mentionné, on a 56 876 plaintes. Alors, on peut voir la chute dramatique dans le nombre de plaintes. Et on voit aussi les enquêtes. Pour les mêmes périodes, on avait, pour l'année 1994-1995, 700 enquêtes; il y avait une chute dramatique après les coupures, dans l'année 1995-1996, de 338 plaintes; et, pour l'année 1996-1997, 167 enquêtes. Alors, vraiment, avant les coupures, on pouvait voir que c'étaient les vrais chiffres et, après les coupures, des chiffres de façade dont parlait le Protecteur du citoyen. Ce n'est pas une invention que je fais, c'est des chiffres qui parlent par d'eux-mêmes.

C'est facile pour vous de faire une grande critique du chercheur. C'était peut-être une admiration que vous aviez pour le travail que le chercheur fait. Mais, vraiment, les chiffres parlent d'eux-mêmes. On peut voir qu'il y a quelque chose qui manque ici. Quand on parle de protection du public et quand on lit que c'est possible pour les commerçants fraudeurs d'être libres de travailler dans la province, on peut voir qu'il y a quelque chose qui ne marche pas bien.

Pour cette raison, j'aimerais avoir votre impression: Pourquoi il y a une chute d'à peu près 100 000 plaintes entre les deux périodes de temps, avant et après les coupures? C'est quelque chose de dramatique qui ne marche pas.

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

M. Boisclair: Regardez bien. Si le député ne comprend pas, peut-être, M. le Président, comprendrez-vous.

Le Président (M. Beaumier): Je ne me prononce pas, M. le ministre.

M. Boisclair: Je ne vous le demande pas, mais, à votre regard, je comprends.

D'abord, la demande générée par l'Office, on n'a aucun contrôle là-dessus. Le seul élément qui peut jouer, c'est les taux de déperdition sur nos lignes, parce qu'il arrive parfois que les gens vont tomber sur une ligne d'attente et que si, pour une raison ou pour une autre, le

délai est trop long, la personne va peut-être raccrocher ou la personne va choisir de se déplacer dans nos bureaux, puisque nous sommes présents dans une dizaine...

Une voix: Onze.

M. Boisclair: ...on a 11 régions, et que j'ai donné comme orientation ministérielle de ne pas toucher aux bureaux régionaux.

Donc, je n'ai aucun contrôle, moi. Aucun gouvernement, aucun ministre n'a le contrôle sur ce qui rentre. Le seul facteur qui peut jouer, ce sont les délais d'attente qui peuvent parfois faire en sorte que quelqu'un raccroche.

Donc, qu'est-ce qui est arrivée de cette demande? D'abord, nous remarquons que, en 1993-1994, la demande était à 410 067, autant pour des plaintes que pour des renseignements. En 1996-1997, elle est de 319 251. Diminution de la demande. Partant de là, nous remarquons aussi, et je vais déposer le tableau tout à l'heure pour que — je vais prendre le temps — on s'aperçoive que le nombre de plaintes en pourcentage a diminué et le nombre de demandes de renseignements a augmenté. De la demande totale, en 1993-1994, 20 % étaient des plaintes et 79 %, des renseignements. Aujourd'hui, ce qu'on s'aperçoit, 1996-1997, c'est 17,8 % de plaintes et 82 % de renseignements. Donc, l'Office traite... Puis ça, il n'y a personne qui contrôle ça. Les gens s'informent davantage, les gens se plaignent moins.

Je pourrais déposer ce tableau, *Comparaison de la demande en 1993-1994 et 1996-1997*, qui résume bien la situation actuelle.

Donc, les plaintes, dans les faits, sont passées de 85 824 à 56 876, et non pas 100 000, là, comme le député... Je n'ai aucune idée où il est allé chercher ce chiffre-là. Je le dépose. Et qu'est-ce qu'il faut tirer de tout ça? Bien, c'est que, en bout de course, les comportements changent, n'en déplaise à l'opposition qui est prise dans ses vieilles affaires, qui aimerait que les dossiers soient judiciairisés, qui ne comprend pas que, finalement, l'information, c'est la voie de l'avenir. Les gens, eux autres, ils comprennent ça, puis leur comportement change. Les gens ont toutes sortes d'outils, par l'électronique, par *Protégez-vous*, par les communiqués de presse, par ce qu'ils lisent dans les journaux, par les chroniques à *J.E.*, *Le Dépanneur*, *Prenez un numéro*, *La facture*, et ainsi de suite. On rejoint énormément de gens, puis les gens développent des habiletés à la négociation et à la médiation. Et ça, bien, il faut le saluer.

Je comprends que l'opposition, c'est un peu choquant, les gens changent plus vite que vous, mais, dans les faits, c'est ce qui se passe.

Notre grand objectif — Mme Bédard fait bien de me le rappeler — ce qu'on vise, là, c'est l'autonomie des gens, que les gens soient suffisamment informés et renseignés. On constate que 25 ans de travail de l'Office de la protection du consommateur, bien, ça donne des résultats, puis qu'on a réussi, malgré une situation financière difficile... Puis ça a été toffé à l'Office. Je ne cache pas

ça, là, Ça a demandé des efforts au personnel, aux cadres, à tous ceux qui sont là, mais je pense qu'on peut noter que les résultats sont là.

On peut noter aussi que, cette année, il y a une augmentation du personnel. Il y a 11 postes de plus, parce que nous avons, au ministère et avec l'Office qui est un organisme indépendant avec son conseil d'administration, su nouer d'agréables relations et qu'il y a un intérêt mutuel à cette association, et c'est ça qu'on a pu faire.

Alors, moi, je ne partage pas du tout le constat du député, M. le Président.

M. Bergman: M. le Président...

Document déposé

Le Président (M. Beaumier): Un instant. J'accepte le document qui a été déposé par le ministre. M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Bergman: Oui, M. le Président, c'est facile pour le ministre d'être sarcastique et je ne peux pas arrêter ce type de sarcasme. Mais, en fait, j'aimerais constater les faits pour indiquer que les questions sur lesquelles on se base et les raisons... On se base sur cette question, le fait qu'il y a des coupures sur les activités de l'Office. La présidente elle-même, dans son rapport de l'Office de la protection, le rapport annuel de 1995-1996 — et c'est la base de nos questions, ici — dit: Au moment où l'Office s'interroge sur son rôle, à cause qu'il doit aussi composer avec le contexte financier québécois et continuer les orientations gouvernementales en matière de redressement des finances publiques... La présidente, elle-même, interroge sur le rôle de l'Office avec les nouvelles coupures budgétaires.

Et pour dire que les chiffres disent quelque chose. Ils nous disent un signal: les plaintes, en 1993-1994, étaient au total de 161 525. Après ça, en 1994-1995, 159 298. Après ça, il y avait les coupures budgétaires et il y avait une chute d'à peu près 100 000 plaintes. Alors, pour dire que les personnes appellent moins. Le ministre, lui-même, dans son rapport, a dit que les transactions sont plus compliquées dans le domaine de l'électronique et d'autres domaines. Alors, il me semble que, pour avoir une chute de 100 000 plaintes, ce n'est pas possible. Il doit y avoir d'autres raisons que ça.

M. Boisclair: M. le Président. D'abord, quand je vois le procédé malhonnête de l'opposition... Je cite le texte de la présidente, au mot: «Au moment où l'Office s'interroge sur son rôle et sur ses interventions face aux mutations profondes de la consommation en général — il a comme oublié de le rappeler, c'est ici le rapport 1995-1996 — il doit aussi composer avec le contexte financier québécois — ça, c'est une réalité, là. Le déficit de 6 000 000 000 \$, c'est une réalité, aussi vrai que le député est député. Le déficit de 6 000 000 000 \$, c'est aussi une réalité — il doit aussi composer avec le contexte en matière de redressement des finances publiques. L'Office

a connu des compressions qui l'ont amené à abolir des postes et à apporter des modifications à sa structure organisationnelle et ses modes de fonctionnement.»

Il n'y a personne qui nie ça, là. On est tous bien au fait de cette réalité-là. Sauf que, ce que je peux dire, à la fin de cet exercice financier, c'est que les choix difficiles, ils ont été faits, puis la zone de turbulence, elle est derrière nous. Déjà, on peut donner un peu d'air à l'Office. Encore, on est en discussion pour ce qui va se passer en cours de l'année. Il y a 10 personnes de plus qui travaillent à l'Office. Est-ce qu'on peut reconnaître ça aussi? Est-ce qu'on peut aussi rappeler que le monde change?

• (16 h 10) •

Dans les demandes de renseignement, par exemple, l'Office de la protection du consommateur a un site Internet où on peut faire des demandes de renseignements. On s'est adapté à cette réalité-là. *Protégez-vous* aussi a son adresse Internet. L'Office a son site Internet, les gens peuvent maintenant laisser des messages. Mais, encore plus, c'est que les gens peuvent recevoir de l'information sans même que ça ne paraisse nulle part, parce que toutes les informations utiles se retrouvent sur le site Internet. On s'est mis à l'heure des nouvelles technologies. Alors, moi, qu'est-ce que vous voulez, je n'ai pas d'autre chose à dire que ce que j'ai dit à ce moment-ci.

Sur le nombre de demandes traitées, on n'a aucun contrôle. Tout ce qui peut jouer, c'est les délais d'attente qui peuvent causer une espèce de goulot d'étranglement qui font en sorte que des gens appellent ou n'appellent pas. Et ce qu'on me dit, c'est que cette difficulté, elle se pose uniquement dans la région de Montréal où, parfois, à certaines périodes, les délais d'attente peuvent être un peu plus longs que ce qui serait la norme souhaitée par les administrateurs de l'Office.

Le Président (M. Beaumier): Merci, M. le ministre. Alors, dans le respect des droits des membres de la commission et selon le principe de l'alternance, je donnerais la parole à la députée des Deux-Montagnes, quitte à revenir, on n'a qu'un élément. Alors, Mme la députée.

Mme Robert: Merci, M. le Président. Bonjour à M. le ministre et à tous les membres de l'Office qui sont ici présents. Félicitations pour votre beau travail.

Effectivement, je veux revenir, on va peut-être se répéter, mais le «mood» que le ministre a donné au départ, c'est-à-dire le virage que l'on fait dans beaucoup de domaines, à l'heure actuelle, et qui était nécessaire, c'est-à-dire ce virage de faire autrement, vers le préventif plutôt que le curatif. On sait que le préventif coûte beaucoup moins cher pour les résultats. On a l'exemple que Mme Marois répète sans arrêt, à l'heure actuelle, au niveau des maternelles cinq ans, qu'une maternelle à plein temps, selon certaines études, c'est 1 \$ que l'on investit qui peut en rapporter 7 \$ en termes de non-décrochage ou toute autre question du genre. Alors, pour ce qui est de la protection du consommateur, nous avons un peu le même phénomène qui se produit.

Pour avoir travaillé dernièrement aussi sur la fameuse médiation familiale qui a été un grand débat, c'est cet aspect-là de médiation... C'est certain que j'étais curieuse de savoir le nombre de plaintes qui étaient traitées en médiation. M. le ministre me les a données, 2 300 plaintes.

M. Boisclair: 2 304 médiations réussies.

Mme Robert: Dans vos prévisions, etc., cette partie-là de médiation, est-ce qu'elle est appelée à prendre plus d'ampleur? Les autres façons, information, etc., la vision dont ça procède, ça fait combien de temps que vous pratiquez un peu cette façon-là de faire, de médiation? Est-ce que la médiation va être quelque chose qui va être employée davantage? Un peu dans ce sens-là, l'avenir de cette façon de faire dans le style... Mais là, on n'est pas dans le préventif, on est dans le curatif, mais quand même. Parce que la médiation, pour moi, pose les gens sur un pied... Dans le fond, pour faire une médiation, il faut que les gens soient informés, pour arriver à régler en médiation. Donc, c'est une forme d'information qui suit une plainte, pour régler la plainte. Donc, ensuite, les gens risquent de mieux s'informer, après qu'ils ont passé en médiation, et ainsi de suite. C'est un peu la vision que je vois là-dessus.

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

M. Boisclair: M. le Président, Mme la députée. D'abord, ce qu'il faut bien comprendre, c'est que, à l'Office, la médiation n'est pas aussi structurée que ça peut exister dans d'autres domaines, là. La médiation est cependant inscrite dans le cheminement de traitement d'une plainte. Donc, véritablement, avant de judiciariser un dossier, automatiquement, lorsqu'une plainte est suffisamment avancée, la médiation est inscrite dans le traitement des plaintes. Et ça, peu importe où la plainte est logée, peu importe le secteur d'activité. Les médiations se font dans le dossier des agences de voyages, dans les aliments, l'argent, l'assurance, l'audiovisuel, les bijoux, le camping, l'énergie, l'enseignement, les funérailles. Dans l'ensemble des domaines d'activité, il se fait de la médiation.

Nous avons entrepris, l'an dernier, 3 804 médiations, 2 300 qui sont réussies. Ce qu'il faut rappeler, c'est qu'il n'y a pas d'agents d'information qui sont affectés exclusivement à la tâche de la médiation, mais tous les agents font de la médiation dans l'exercice quotidien de leurs tâches. À l'Office, c'est plus de 58 personnes qui ont cette responsabilité et qui, dans leur traitement quotidien, travaillent à faire de la médiation.

Les médiations se font selon un certain nombre de critères, à l'Office: la valeur objective du litige, le nombre de consommateurs qui pourraient bénéficier de la médiation. Parce que, vous savez, lorsque l'Office négocie parfois avec un commerçant, ça peut avoir des impacts sur plusieurs consommateurs. Souvenez-vous du travail de l'Office, l'an dernier, sur les revendeurs de services

téléphoniques, où, en un dossier, on a touché des centaines, voire des milliers, si je me souviens bien, de consommateurs.

Une voix: C'est 4 000.

M. Boisclair: Par un dossier, c'est 4 000 consommateurs qui ont été rejoints. Nous notons l'historique du commerçant, la qualité de la plainte déposée, la possibilité de créer jurisprudence, les ressources requises pour mener à bien la négociation et les chances estimées de succès, sources et critères, l'Office procède à une médiation avec le commerçant.

Mme Robert: Auquel cas vous me dites que, systématiquement, vous avez recours à la médiation à l'intérieur de toutes plaintes qui sont déposées. Selon ces critères-là, en fait, on pourrait évaluer... C'est difficile parce que quand vous me dites... C'est face à l'énumération des critères, là, bon...

M. Boisclair: Les critères, je peux les renommer.

Mme Robert: ...vous avez dit les commerçants...

M. Boisclair: La valeur objective du litige, le nombre de consommateurs qui peuvent bénéficier de la médiation. L'idée, là, c'est d'agir aussi sur des problèmes qui sont systémiques. L'Office pourrait faire le choix de travailler puis consacrer beaucoup d'énergie, mais d'indemniser un consommateur. L'Office, dans un contexte où il y a des choix qui doivent se faire dans son administration, va chercher, par ces gestes, à rejoindre le plus possible de commerçants. Il va, bien sûr, privilégier des dossiers qui ont un impact important dans la population.

Nous notons l'historique du commerçant, la qualité de la plainte déposée, la possibilité de créer une jurisprudence, les ressources requises...

Mme Robert: Bon, bien, la médiation, la possibilité de créer une jurisprudence, ça veut dire que ça s'en va en cour.

M. Boisclair: Non, non, non. Les médiations, c'est que si, par exemple, nous réglons avec une entreprise dans un secteur, on pourrait très bien se servir de ce résultat avec une autre entreprise dans le même secteur. Vous comprenez que ces entreprises sont en concurrence les unes avec les autres. Et l'Office peut très bien dire à un commerçant qui est dans une industrie: Écoutez, avec ton compétiteur, voici comment nous nous sommes entendus, et nous sommes satisfaits de cette entente. Vous comprenez que c'est un incitatif important pour l'autre entreprise, qui est concurrente, dans le même secteur, de faire la même chose. Et ça, bien, ça créé... Ce n'est pas de la jurisprudence au sens de la loi, mais c'est des résultats obtenus, salués par l'Office, qui incitent d'autres...

Mme Robert: C'est des précédents, dans le fond.

M. Boisclair: Comment je pourrais dire, les résultats de la médiation font école, d'une certaine façon, dans un secteur donné de consommation.

Le Président (M. Beaumier): C'est bien.

Mme Robert: Ça veut dire que les 2 300 médiations ont pu rejoindre combien de consommateurs à peu près? Les 2 300 médiations réussies. Vous me parlez des cas de 3 000, 4 000 pour une seule médiation.

M. Boisclair: Là, je ne pourrais pas vous donner le chiffre exact. Ça dépend toujours des dossiers.

Une voix: ...

M. Boisclair: On me dit environ 5 000 consommateurs.

Mme Robert: Environ 5 000 consommateurs. Ça, c'est direct, c'est-à-dire sur le litige en soi.

M. Boisclair: Oui.

Mme Robert: Par redondance.

• (16 h 20) •

M. Boisclair: Alors, j'ai aussi le montant de l'indemnisation par la médiation. En 1996-1997, c'est 2 500 000 \$ qui ont été indemnisés par la médiation.

Mme Robert: Merci.

Le Président (M. Beaumier): Merci, Mme la députée. Alors, M. le député de D'Arcy-McGee. J'en profite, M. le député, pour vous féliciter de votre nomination — j'avais omis ça tantôt — comme porte-parole de l'opposition.

M. Bergman: Merci beaucoup.

Le Président (M. Beaumier): Bien.

Préposés aux renseignements

M. Bergman: M. le ministre, vous avez parlé d'engorgement au téléphone, est-ce que ce n'est pas à cause du fait qu'il y a moins de personnel pour répondre au téléphone pour satisfaire la clientèle?

M. Boisclair: Là, sur le nombre de préposés aux renseignements, je vais vous donner les chiffres exacts. On me dit qu'il y a parfois certaines difficultés dans la région de Montréal. Il y a 58 personnes qui sont affectées au traitement des plaintes. Dans le bureau de Montréal, il y a 20 personnes. Mme Bédard pourrait compléter, parce qu'il y a des chiffres que je n'ai pas. Ce que je comprends, c'est que, en région, il n'y a pas de difficulté au

niveau des délais d'attente. Parfois, à Montréal, il y a des heures de pointe et il y a effectivement déperdition. La présidente pourrait nous renseigner là-dessus.

Le Président (M. Beaumier): Oui. Mme Bédard.

Mme Bédard (Marie): Alors, les taux de rejet dans l'ensemble des bureaux régionaux sont nuls, sauf à Montréal où, effectivement, à certaines périodes, on a des appels qui peuvent se perdre au courant de la journée, à certaines périodes de la journée.

M. Bergman: Quelles sont les périodes? Est-ce que vous pouvez identifier les périodes de temps?

Mme Bédard (Marie): Sans doute que je vais vous faire rire, mais, parfois, on dit que c'est saisonnier, l'été, quand le film de Télé-Métropole est ennuyant ou que c'est une journée pluvieuse. Mais c'est vraiment des considérations...

M. Bergman: La raison pour laquelle je vous le demande...

Mme Bédard (Marie): Je veux dire, ça peut être suite à une intervention que l'émission J.E. peut faire sur un sujet particulier, les consommateurs veulent s'informer sur un sujet. Alors, il peut y avoir, le lendemain matin, une affluence d'appels.

M. Boisclair: Ces taux de rejet sont normaux. Ce que nous cherchons à faire, nous sommes bien soucieux... Vous savez que, au-delà de l'Office, nous avons cette préoccupation de bien servir les gens. À cet égard, je rappelle qu'il y a, à l'Office, une réflexion qui est en cours. Nous souhaitons le plus possible utiliser les technologies qui existent pour le mieux possible répondre aux gens.

Est-ce que je pourrais aussi rappeler au député que, au-delà du renseignement qui se fait à l'Office, les quelque 2 000 000 de téléphones par année que reçoit Communication-Québec qui, dans bien des cas, fait de la référence et du renseignement et qui n'apparaît pas dans ces données? En bout de course, il y a aussi, parmi les demandes de renseignement, beaucoup de travail qui se retrouve à l'Office pour une raison ou une autre, mais qui se fait aussi par Communication-Québec.

Mme Bédard (Marie): Est-ce que je peux...

M. Boisclair: Mme Bédard voudrait...

Le Président (M. Beaumier): Mme Bédard.

Mme Bédard (Marie): Si vous permettez, nous sommes à terminer une étude pour tenter de solutionner ce problème de rejet d'appels, dans la région de Montréal, par une redistribution des appels qui pourraient se perdre. Par les nouveaux systèmes téléphoniques, le consommateur

qui téléphonera à l'Office pourra avoir une réponse par un agent de protection du consommateur. Alors, nous sommes à finaliser ce projet-là pour éviter de perdre des appels. Notre objectif est de toujours mieux informer les consommateurs. Alors, pour améliorer le service.

M. Boisclair: Je voudrais rajouter là-dessus que l'Office, par exemple, à Gaspé, je pense qu'on a 1,5 ETC.

Mme Bédard (Marie): Oui.

M. Boisclair: Alors, imaginez quand cette personne est malade ou qu'elle prend des vacances. On a réussi, et l'Office a fait preuve de beaucoup d'imagination, à tisser des partenariats avec d'autres organismes gouvernementaux, qui oeuvrent souvent dans les mêmes édifices. Je pense qu'à Gaspé c'est avec la Régie du logement. Alors, l'employé de la Régie du logement fait un transfert d'appels et la personne qui appelle au bureau de Gaspé, sans frais supplémentaires, sans frais d'interurbains, peut parfois être transférée au bureau de Trois-Rivières ou dans un autre bureau. Donc, l'objectif est de voir comment nous pouvons, à même les ressources existantes, mieux servir les gens et faire en sorte que nous puissions agir pour que le taux de rejet soit véritablement le plus faible possible et qu'on puisse répondre à l'ensemble des demandes qui nous sont acheminées.

M. Bergman: Est-ce que vous ne pensez pas que c'est le manque de personnel, à cause des coupures, qui cause cet engorgement au téléphone et les difficultés qu'on a maintenant à répondre aux gens?

M. Boisclair: L'objectif est de faire en sorte de mieux utiliser nos ressources. Les technologies nous permettent aujourd'hui de faire en sorte que, quel qu'un qui appelle à Montréal, une partie des appels peuvent être acheminés dans un bureau où il y a moins d'appels. Alors, comment pouvons-nous mieux gérer nos ressources? Je pense que c'est là un défi auquel toute l'administration est confrontée. Je pense que nous serons capables d'y arriver.

Je vous indique cependant qu'on souhaiterait avoir davantage de personnel à l'Office. Il n'y a personne qui cache ça. C'est pour ça qu'on a réussi à faire en sorte qu'il y ait 11 nouveaux postes au niveau des enquêtes et des services juridiques. Je vous indique, par exemple, qu'aux services juridiques plutôt que d'engager des avocats, ce sont des techniciens, hein?

(Consultation)

M. Boisclair: Il y a un agent de recherche en droit plutôt qu'un avocat. Il y a cinq avocats qui ont été engagés. Mais, on essaie de faire preuve d'imagination. Je pense que, en bout de course, ce qui compte, c'est que la personne ait le meilleur service possible. Les technologies du transfert d'appel nous permettent aujourd'hui de voir les choses autrement.

On a demandé à ce qu'il se fasse une étude sur les taux de rejet. On va les diminuer, les taux de rejet. On va faire en sorte que chaque personne qui a une plainte puisse la traiter et qu'elle puisse se faire dans des conditions qui lui soient facilitantes. Parce que, aujourd'hui, tout le monde peut faire une plainte, sauf que, parfois, à certaines périodes, il y a plus d'achalandage. Comme dans nos bureaux de comté, on le voit des fois, pour une raison ou une autre, un jour il y a 15 personnes qui se présentent et, le lendemain, il n'y a pas un chat qui peut se présenter. L'Office, c'est un peu la même situation: faire en sorte qu'on puisse le mieux possible répondre aux besoins des gens dans des conditions qui soient facilitantes. Parce que, en bout de course, quelqu'un qui décide d'attendre, il va tomber sur quelqu'un aussi, mais il faut qu'il puisse le faire dans des conditions qui soient facilitantes.

M. Bergman: M. le ministre, ce que vous venez de dire, c'est exactement ce que nous, comme opposition, on dit ces derniers temps en relation avec les coupures, les coupures qui manquent de compassion envers nos citoyens.

Vous parlez de preuve d'imagination, mais mettez-vous dans la position de quelqu'un qui téléphone, disons, de Montréal et la personne qui répond, c'est une personne de l'autre côté de la province ou vice versa; quelqu'un qui téléphone à un bureau de région et que la personne qui répond c'est quelqu'un de Montréal. Alors, je pense que, des fois, il y a des nuances différentes. La compréhension est différente à la réponse. C'est exactement ce qu'on a dit: Il y a manque de compassion. Ça cause la frustration parmi nos citoyens.

Vous comme moi, on a téléphoné pour des réservations pour un avion et l'opératrice qui répond est à Chicago ou à San Francisco et ne connaît pas exactement la situation à Montréal ou à Québec où nous voulons faire les réservations. C'est exactement ce que vous faites ici. Je pense que, c'est mon avis, on cause une frustration parmi ceux qui téléphonent, qui ne peuvent pas avoir le service de quelqu'un de leur région avec les nuances qui s'appliquent aux régions et aux citoyens impliqués. Alors, on pénalise le citoyen profondément en ne lui donnant pas une réponse avec une nuance de la région qui s'applique.

Alors, pour moi, c'est exactement ce que nous avons essayé de démontrer, que les coupures causent un manque de compassion envers les citoyens.

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

M. Boisclair: M. le Président, le député est de la vieille école, qu'est-ce que vous voulez que j'y fasse? Le monde moderne dans lequel nous vivons est celui de l'Internet. Le monde moderne dans lequel nous vivons, c'est que, si vous appelez Swissair, vous allez tomber sans doute dans un centre de réservations qui est ailleurs. Si, aujourd'hui, les centres d'appels... dont votre gouvernement a été un des premiers à faire la promotion. Souvenez-vous, votre gouvernement a été un des premiers à faire la promotion des centres d'appels. Gérald Tremblay, alors ministre de l'Industrie et du Commerce,

s'en est fait un grand défenseur, de ces nouvelles technologies. Alors, est-ce qu'on peut mettre à profit ces nouvelles technologies? Ce qui compte, c'est que les gens aient un service et une information. Qu'est-ce que vous voulez, on peut bien vouloir faire semblant qu'on vit en vase clos, faire semblant qu'on vit dans un milieu qui n'est pas celui d'aujourd'hui, mais ce n'est pas ça, M. le Président, dans un contexte de rareté de ressources. L'idéal, peut-être, ça serait que, à chacune de nos portes, il y ait un agent de protection du consommateur et, quand on sort, tout de suite il y ait quelqu'un qui puisse nous renseigner si on a des questions. Mais ce n'est pas ça, la politique. La politique, c'est l'art de redistribuer des ressources qui sont rares par définition, alors que les besoins sont, eux, illimités. Puis, dans ce contexte-là, l'État et le ministre font des choix, et nous essayons de faire des choix dans le meilleur intérêt des gens puis, là aussi, être capables de voir ce que sera le monde dans 10 ans, dans 15 ans et dans 20 ans.

● (16 h 30) ●

Les technologies de l'information font en sorte qu'il faut les utiliser, et, moi, je n'ai aucune difficulté. dans un contexte où 82 % des renseignements se donnent au téléphone, à ce que, quand on appelle à Montréal, le téléphone tombe à Trois-Rivières. Et ce qui est important, c'est d'assurer une présence sur le territoire pour que des gens d'un milieu puissent avoir des références. C'est pour ça que c'était pour moi si important de ne pas toucher aux bureaux régionaux, parce que les gens, dans les régions, qui ont des pouvoirs d'enquête connaissent très bien la réalité et viennent enrichir l'expertise de l'Office. Si ma mémoire est juste, les enquêteurs se réunissent à une certaine fréquence, hein? Les directeurs régionaux se réunissent et discutent des cas qui, ensuite de ça, attirent une attention particulière et échangent entre eux sur les observations qu'ils font du terrain, parce que c'est à partir des observations qu'ils font sur le terrain, à partir des plaintes qu'ils reçoivent, que l'Office est amené à agir. Et c'est pour ça que je n'ai pas voulu perdre cette expertise-là. Elle est nécessaire. Mais, de là à dire que ça manque de compassion que le téléphone, sur un renseignement, tombe ailleurs, moi, je ne pense pas. D'ailleurs, ce n'était pas ça, vos affirmations, M. le député, tout à l'heure. Vous avez dit tout à l'heure que c'était un simulacre de protection du consommateur, vous avez affirmé que les consommateurs étaient laissés à eux-mêmes puis vous avez affirmé que le Québec était une terre de prédilection pour les consommateurs malhonnêtes. C'est ça, les affirmations d'ouverture du député, M. le Président.

M. Bergman: M. le ministre, quand vous dites que je suis d'une génération où le monde déteste l'Internet, si j'ai bien compris vos propos, un des moments les plus marquants dans ma vie en politique a été en juin passé, quand j'ai passé deux journées dans votre comté et près de votre bureau de comté. Même, j'ai eu l'occasion de visiter votre bureau de comté pendant ce sit-in des groupes d'ainés, des groupes sur la pauvreté...

M. Boisclair: Vous avez participé au saccage?

M. Bergman: ...et je me suis fait beaucoup de bons amis et je suis certain que les personnes avec qui j'ai fait le sit-in n'étaient pas sur l'Internet et n'avaient pas d'informatique à la maison. Aussi, si vous dites qu'on est dans un nouvel âge où on doit être moderne, alors pourquoi est-ce qu'on a besoin, même, des bureaux régionaux? On peut avoir un bureau central et on n'aura pas de contacts avec le vrai monde. Mais je pense que, quand on parle du vrai monde, on doit être certain qu'on a de la compassion pour le vrai monde qui n'a pas accès à tous ces types d'informatique auxquels vous faites référence.

J'aimerais passer à un autre sujet, et c'est le sujet de la médiation et toujours en ce qui traite de la capacité de l'Office de la protection du consommateur de voir à son mandat de surveillance et d'application de la loi. Nous avons fait la démonstration, d'une part, que le niveau de poursuites, tout comme l'année dernière, a diminué, que le nombre de plaintes menant à des interventions juridiques par l'OPC a chuté dramatiquement de 56 % depuis les coupures et que la tendance, depuis deux ans, se maintient. J'entends maintenant faire encore cette démonstration grâce à la diminution du nombre de dossiers réglés par la médiation. La question P-79 nous fait voir que, en 1994-1995, le nombre de dossiers réglés par la voie de la médiation était de 3 493. Suite aux coupures imposées par le gouvernement péquiste, le nombre de dossiers réglés par la médiation en 1995-1996 est passé à 2 549, soit une diminution de 27 %. En 1996-1997, on constate que le nombre de dossiers réglés par la médiation chute encore une fois et qu'il passe à 2 304, soit une nouvelle diminution de 10 %. Ma question, M. le Président, toujours la même: Comment le ministre peut-il encore prétendre que l'Office est toujours capable de remplir son mandat lorsqu'on constate que, depuis les coupures qui ont été imposées par son gouvernement, le niveau de dossiers réglés par les médiations grâce à l'Office a chuté de 34 %?

M. Boisclair: D'abord, je voudrais revenir sur l'intervention du député. Est-ce que je peux rappeler qu'il n'y a pas de boîtes vocales à l'Office de la protection du consommateur, que les gens parlent à des êtres humains, à des agents d'information? Lorsqu'ils appellent à l'Office, là, ils parlent à des gens. Pas de boîtes vocales. Deuxième chose, ce que je disais tout à l'heure sur les bureaux régionaux, c'est que les bureaux régionaux nous permettent de faire une observation sur le terrain de ce qui se passe. Nos gens qui sont sur le milieu, ils voient ce qui se passe, ils entendent, ils connaissent les commerçants et ils servent d'agents de liaison entre l'Office... Je tiens à cette présence régionale, et c'est fort différent d'un service qui est donné au téléphone. Ce sont deux choses complètement différentes. Oui, les gens, en région, répondent au téléphone, mais ils ont aussi le mandat d'observer ce qui se passe sur le terrain. Ils ont même un pouvoir d'enquête, connaissent les gens, connaissent les réseaux, connaissent les communautés, et, pour moi, on fait tout, il n'y a pas de compressions dans les bureaux régionaux, et je fais tout

pour éviter d'avoir à le faire. Alors, je veux revenir vraiment sur cette question-là parce qu'elle est importante, la présence régionale. Ni mon collègue Paul Bégin ni moi n'avons touché à cette réalité, et on tient à maintenir cette expertise. Et, à cet égard-là, ça fait partie de nos orientations gouvernementales plus larges quant à la présence d'équité interrégionale, la présence des services gouvernementaux.

M. Bergman: M. le ministre, est-ce que je peux vous demander une autre question? N'êtes-vous pas d'accord que, pour les téléphonistes qui reçoivent les appels, même si la situation est généralement semblable partout dans la province, il y a une différence dans le type de réponse qu'on donne et qu'il y a une nuance, qu'il y a une compréhension? Le même type de magasin qui a une succursale dans l'Est du Québec, dans les régions ou une succursale à Montréal a un style de commerce qui est différent. Même les prix, des fois, varient. Les types d'affaires varient. Alors, il y a des nuances que les téléphonistes, disons, à Gaspé, n'ont pas dans l'Outaouais. Alors, je pense que vous-même, en expliquant comment le système marche, on peut voir qu'on ne peut pas donner un service à la population avec ce type de système.

M. Boisclair: M. le Président.

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

M. Boisclair: Mon Dieu! que c'est exaspérant des fois, mais je recommence. D'abord, les transferts téléphoniques, c'est l'exception. Première chose, hein? La présidente vous a dit tout à l'heure que, dans les bureaux régionaux, il n'y en a pas, sauf exception. Quand il y a une personne qui est malade, ou qui prend un congé de maladie, ou qui est en vacances, ces choses-là se font, mais c'est l'exception. Nous cherchons à mieux gérer nos ressources humaines dans un contexte limité, de ressources limitées, et il se peut qu'on joue sur cette question des transferts d'appels. Mais, à la limite, toutes les personnes sont différentes les unes des autres. Nos besoins sont tous différents, puis nos réalités sont toutes différentes. Est-ce qu'il y a davantage de réalité, par exemple, entre quelqu'un de l'arrondissement Rosemont—Petite-Patrie et quelqu'un, je ne sais pas, moi, de votre circonscription? Les deux ont des réalités particulières, vivent dans des milieux différents, avec des commerces différents et ils s'adressent à un même bureau qui est celui de Montréal. Pousser la logique du député nous amènerait à faire en sorte qu'il y ait un agent par citoyen. Ce n'est pas comme ça que le monde moderne évolue. Ce n'est pas comme ça que le monde moderne fonctionne. Et, là-dedans, il y a des arbitrages à faire. On n'est pas dans l'idéal, on est dans ce qui est, à mon avis, faisable compte tenu du niveau de ressources que nous avons. Je pense que c'est là-dessus qu'il faut s'exprimer et non pas sur une espèce de rêve d'adolescence ou de rêve qui n'a rien à voir avec la réalité puis la contrainte dans laquelle on vit.

● (16 h 40) ●

Sur la question précise de la médiation, selon les chiffres que j'ai ici, moi, sur les médiations entreprises, nous avons entrepris le même nombre de médiations cette année que l'an dernier: 3 804 cette année; 3 823 l'an dernier. Ce sont les médiations entreprises: 3 804, 3 823. Donc, le même nombre de médiations entreprises et dans un contexte, aussi, où nous avons reçu davantage de plaintes, je le rappelle. Et les médiations réussies, bien, c'est à peu près le même ordre de grandeur: 2 300 médiations réussies contre 2 549. Ce que nous avons dû faire, c'est que des explications écrites sur des recours se sont faites. On a davantage utilisé cette procédure compte tenu de la nature des dossiers, pas compte tenu des ressources. D'année en année, c'est évident que ces chiffres vont changer, parce que les dossiers ne sont pas les mêmes, parce que des situations nouvelles vont apparaître et non pas à cause d'un jugement administratif ou d'un jugement de gestionnaires qui va faire faire en sorte qu'il y en a plus dans une catégorie plutôt qu'une autre. Ces choses dépendent de la nature des dossiers qui sont présentés, mais ce qu'on remarque, c'est que les proportions demeurent à peu près les mêmes.

Le Président (M. Beaumier): Merci, M. le ministre. Un instant, j'allais donner la parole au député de Taschereau, quitte à revenir, M. le député de D'Arcy-McGee, par après, toujours selon les mêmes principes que j'avais émis tantôt. M. le député de Taschereau.

Publications de l'Office

M. Gaulin: Oui, merci. M. le ministre, bonjour. Je vois que vous avez des petits dépliants intéressants, informatifs. Je voulais savoir ce qui préside à leur choix. Est-ce que c'est en fonction des demandes? Est-ce que c'est tiré de certains articles mieux réussis de *Protégez-vous*, plus en demande?

M. Boisclair: Je laisserais la présidente répondre à cette question. Ce que je comprends, c'est que les problématiques identifiées par les enquêteurs et les demandes, je présume que c'est le critère qui sert, mais...

Le Président (M. Beaumier): Mme Bédard, oui.

Mme Bédard (Marie): Nos dépliants sont produits suite aux demandes des consommateurs, aux demandes d'information ou à des types de problèmes que nous rencontrons. Il y a un dépliant sur les lois de l'Office, un dépliant sur la question de l'achat d'une voiture entre particuliers. Ce sont vraiment les domaines de consommation qui sont les plus susceptibles de demander des questions de la part des consommateurs. L'on produit également, dans le cas de phénomènes de consommation particuliers, des à-propos. Ce sont des documents, des petits cahiers qui donnent aux consommateurs tous les moyens sur.. et c'est plus rapide aussi. On parlait de rapidité, de flexibilité, pour rejoindre rapidement les consommateurs. On produit souvent ce type de documentation.

M. Gaulin: Est-ce que vous avez déjà produit une sorte de vade mecum qui regrouperait un certain nombre d'éléments qui pourraient être susceptibles d'être vendus et d'aider le consommateur?

Mme Bédard (Marie): Un guide.

M. Boisclair: Sur Cédérom.

M. Gaulin: Cédérom?

M. Boisclair: Sur Cédérom. D'abord, il y a l'ensemble de la collection *Protégez-vous*. Il s'appelle *l'Annuaire de la consommation*?

Mme Bédard (Marie): L'Encyclopédie.

M. Boisclair: L'Encyclopédie de la consommation. Et, en plus de ça, il y a des guides qui ont été produits. L'Office s'est associé avec des partenaires, dépendant de certains secteurs, entre autres avec le Barreau. Il y a le *Guide de la consommation*, qui est un document très bien fait, qui est disponible aux Publications du Québec.

Mme Bédard (Marie): Qui est disponible à l'Office et chez *Protégez-vous*.

M. Boisclair: C'est ça. Qui est un guide qui a été un gros succès, hein, dont on a fait la publicité. La présidente va nous...

Mme Bédard (Marie): Nous avons six titres qui ont été publiés: *120 lettres pour tout régler...* Nous, on vise toujours à rendre le consommateur plus autonome. Alors, on lui donne les moyens faciles et vulgarisés pour l'aider à régler un problème de consommation. Alors, on a publié *120 lettres pour tout régler, l'Autodépanneur*. *L'Autodépanneur*, c'est un guide en matière automobile. On a publié un guide sur les situations d'urgence, la *Trousse juridique*, avec le Barreau. Ces guides-là ont été vendus à plus de 500 000 d'exemplaires. Alors, en quelque part, ça signifie que les consommateurs sont intéressés à avoir ces informations-là. Et, le ministre parlait tout à l'heure de contrats, on a encarté dans un récent numéro de *Protégez-vous* l'ensemble des contrats pour faciliter la vie aux consommateurs. Ces contrats-là sont disponibles dans *Protégez-vous*, mais ils sont disponibles également à l'Office et dans tous les bureaux régionaux.

Le Président (M. Beaumier): Merci. M. le député de Taschereau.

M. Gaulin: Oui. J'avais peut-être des questions qui sont plus curieuses qu'autre chose. Elles ne veulent surtout pas embêter le ministre, mais c'étaient des questions sur les locations et coûts de location qu'on retrouve... Je pense qu'il n'y a pas de pagination, mais c'est à G.15, au centre, à peu près, de...

M. Boisclair: On va le trouver, là. J'ai la liste des publications que je peux vous déposer, M. le député, si ça vous intéresse...

M. Gaulin: Oui, sûrement. Merci.

M. Boisclair: ...le tirage aussi. Les locations? Vous parlez des baux?

M. Gaulin: Oui, G.15, emplacements: Gaspé, Hull, Jonquière. Est-ce que vous...

M. Boisclair: Oui. Alors, juste un instant, là. Moi, je vais me retrouver dans mes pages.

Document déposé

Le Président (M. Beaumier): Alors, j'accepte le dépôt.

M. Boisclair: J'y arrive, j'y arrive. Oui.

Location de locaux

M. Gaulin: Alors, là, vous donnez un ensemble de renseignements sur la superficie locative et occupée. Pour Montréal et Québec, par exemple, je note qu'il y a des bureaux beaucoup plus grands à Québec qu'à Montréal. Je ne m'en plains pas, je suis député dans la capitale, je voulais savoir s'il y avait des raisons précises.

M. Boisclair: C'est le siège social.

M. Gaulin: C'est le siège social, d'accord. Et il y a des locations, aussi, qui ont été faites relativement récemment, et c'est la SIQ, si j'ai bien compris, qui fait vos locations. Pourquoi est-ce qu'elle ne s'est pas loué ses propres locaux inoccupés? Dans le cas de Québec, par exemple, 15 janvier 1995, la location est jusqu'au 14 janvier 2005. À ce moment-là, la SIQ savait qu'elle avait un certain nombre de locaux de trop. C'est quand même un taux assez important, un pourcentage assez important d'inoccupation.

M. Boisclair: Ce que je comprends — je laisserai à Mme Bédard — c'est que la règle, en tout cas à ce que j'ai compris en un an et demi, c'est que, à chaque fois, c'est la SIQ qui décide des endroits où les organismes s'installent dans le cadre des besoins, cependant, de l'organisme. Ils n'iront pas nous mettre dans un lieu qui est inaccessible en transports publics. Il faut un achalandage, là. Donc, il y a un certain nombre de critères sur lesquels la SIQ discute avec l'Office et choisit des locaux. Alors, je ne pense pas qu'il y ait eu de déménagement récent. Ce sont des bureaux qui sont occupés depuis toujours, en tout cas depuis longtemps, et c'est un renouvellement de baux.

Maintenant, pour la question bien précise, la présidente...

M. Gaulin: Parce que, j'imagine, pour l'Office de la protection du consommateur, au centre-ville de Québec, il y a quand même des locaux inoccupés qui sont de grande qualité. Il y a des ministères qui ont quitté et il y a eu beaucoup de transferts. Ce serait peut-être à envisager. C'est sûr que, dans le cadre de l'étude des crédits, c'est un peu embêtant. Vous ne répondez pas de la SIQ en tant que ministre, alors il faudrait aller dans une autre commission pour parler des crédits de l'Office de la protection du consommateur.

M. Boisclair: C'est des choses qu'on pourrait regarder. Je comprends qu'il y a un effort à Québec pour rapatrier des fonctions gouvernementales dans l'environnement de la basse-ville.

M. Gaulin: C'est ça.

M. Boisclair: Déjà, l'Office, c'est sur le boulevard Jean-Lesage, si je me souviens bien. Ce n'est pas loin du palais de justice. C'est sur le...

M. Gaulin: C'est vrai...

M. Boisclair: ...boulevard Jean-Lesage. C'est à côté.

M. Gaulin: ...c'est un bel endroit, oui.

M. Boisclair: Et c'est vraiment la SIQ. Maintenant, s'il y a un besoin qui apparaissait, c'est tout le temps des choses dont on peut...

M. Gaulin: Et, il y a une chose qui m'étonnait aussi, il y a une location à Hull qui date de 1978. Est-ce qu'on avait vraiment loué pour 30 années à l'époque?

M. Boisclair: Ça, c'est le fameux édifice à Hull. La SIQ, parfois, fait des ententes, je ne sais pas si c'est avec des contractants, mais, en tout cas, avec des propriétaires, et ils louent effectivement des blocs d'espace pour une bonne période de temps. Ça, c'est un centre de services gouvernementaux à Hull où on retrouve à la fois Communication-Québec, l'Office, la Commission des droits de la personne et d'autres, la Régie du logement, je pense, même, qui est là, et c'est un édifice, donc, essentiellement, qui regroupe des services gouvernementaux qui sont là. Il n'y a pas eu de changements, en tout cas, sous mon administration. Il faut croire que ça a été fait en 1978 pour une période de 30 ans. Ceci étant dit, je vous indique que nous sommes à revoir, chez nous, M. le député, dans un contexte où nous regroupons plusieurs organismes, comment nous pourrions, à même les responsabilités qui sont les miennes, rationaliser les coûts de loyer et les coûts de services de soutien.

• (16 h 50) •

Je donne un exemple. À Trois-Rivières, dans un même édifice, nous retrouvons des organismes qui sont sous ma responsabilité. Nous retrouvons notre Direction

régionale du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, l'OPC est là, Communication-Québec vient de déménager dans les mêmes locaux. Est-ce que, à chaque fois, ça prend un fax, une téléphoniste, et tout ça dans le respect de l'indépendance des organismes et de leur mission? Est-ce qu'il y a moyen, peut-être, de mieux faire ensemble? Ce sont des choses que nous regardons. Il y a aussi, dans le même édifice, la curatelle publique.

Donc, on regarde ce qu'on peut faire, et tout ça se situe dans une perspective plus large qui est celle des centres de services aux citoyens sur lesquels nous sommes à faire, comme vous le savez, une réflexion importante. Nous souhaitons qu'il y ait ce qui pourrait être, je ne sais pas, des maisons du Québec, mais qu'il y ait un point de services sur les territoires des MRC. Ce sont des annonces que j'aurai à faire bientôt, mais il y a une réflexion en profondeur sur la présence des services gouvernementaux dans les régions, essentiellement sur la base des MRC. On est à faire une réflexion très sérieuse là-dessus. Il y a toutes sortes d'exemples. Les bureaux des terres, des mines et des forêts qui, parfois, sont dans des édifices différents, pourtant sous la responsabilité d'un seul ministre. C'est mon collègue Chevrette qui me donne souvent cet exemple-là en Abitibi. Paraît-il que, voisins les uns des autres, il y a les terres, les mines, les forêts. Est-ce qu'on a le luxe, encore, de se payer ce genre d'équipement là où on ne pourrait pas juste regrouper tout ça avec un ou une téléphoniste, un fax, une photocopieuse? Je sais qu'à Gaspé il y a une entente avec la Régie du logement, et ailleurs aussi. Nos gestionnaires font preuve de beaucoup d'imagination, mais on souhaiterait peut-être accélérer nos réflexions sur ces questions.

M. Gaulin: Je vous remercie.

Le Président (M. Beaumier): Merci, M. le député de Taschereau. M. le député D'Arcy-McGee.

Accord sur le commerce intérieur

M. Bergman: Merci, M. le Président. M. le ministre, en juillet 1994, l'Accord sur le commerce intérieur a été signé entre les provinces, et, en vertu du chapitre VIII de l'Accord, on a convenu d'éliminer les barrières non tarifaires, et il semble que ces barrières existent encore dans le domaine des permis. Je me demande comment vous, comme ministre, pouvez permettre qu'on ne soit pas en règle en vertu de cet Accord sur le commerce intérieur signé en juillet 1994?

(Consultation)

M. Boisclair: De façon plus générale, le gouvernement du Québec travaille, effectivement, à l'harmonisation des pratiques en matière commerciale et, donc, de toute la qualité qui est donnée à l'Office de la protection du consommateur. Nous sommes des maîtres d'oeuvre là-dedans et nous sommes des joueurs déterminants. J'ai rappelé tout à l'heure que Me Luis Curras est celui qui

nous a représentés à la table, ceux qui traitent sur les questions d'harmonisation. Les harmonisations — et je tiens à le rappeler — ont donné, par rapport aux attentes, des résultats modestes. Essentiellement, nous nous sommes entendus sur les agents de voyage. Nous nous sommes entendus sur la vente itinérante, parce que vous savez qu'il y a des formulaires prescrits, des fois, qui font en sorte que les gens ont droit à des délais pour le remboursement, et ainsi de suite, faire en sorte de s'harmoniser. Nous l'avons fait sur ce qu'on a appelé le taux de crédit, sur ce que doit comprendre le taux de crédit lorsqu'on fait des annonces sur les taux de crédit.

Donc, lorsque je suis allé à Toronto, nous avons convenu d'un certain nombre de gestes à poser qui vont se traduire dans des amendements à notre législation. Essentiellement, à Toronto, nous avons convenu sur la question des taux de crédit. Nous avons convenu aussi sur les ventes itinérantes, ce qui était les deux gros éléments de notre discussion où il y a un consensus entre les provinces, et le gouvernement du Québec, à ce moment-là, s'est engagé à harmoniser sa législation. L'Office de la protection du consommateur est à travailler sur une révision de la loi de l'Office, et nous espérons déposer, d'ici la fin de l'année, si je ne me trompe pas, Mme la présidente...

Mme Bédard (Marie): Fin de l'année, début 1998.

M. Boisclair: ...fin 1997, début 1998, des amendements à notre législation et qui se feront dans un contexte plus large aussi, où nous réviserons des dispositions de la loi sur l'Office de la protection du consommateur. Donc, harmonisation. Nous sommes joueurs. Nous aurions souhaité aller plus loin, parce que, avant d'aller nous-mêmes nous lancer dans des discussions avec nos autres collègues des provinces, nous avions mené des consultations. On aurait souhaité que l'harmonisation aille plus loin, parce que, si l'harmonisation, elle se fait, c'est à la hausse, hein? Le Québec est gagnant là-dedans. L'harmonisation ne se fait pas à la baisse, tant pour les ventes itinérantes que pour les taux de crédit. Et, sur d'autres sujets, nous étions demandeurs. Il y a des questions qui ne se sont pas réglées, et l'objectif, bien sûr, comme me le rappelle la présidente, c'est de maintenir nos protections. Et, à cet égard-là, les deux choses importantes où on s'est entendu à Toronto sont le taux de crédit et le commerce itinérant, et il devrait y avoir législation en fin d'année.

M. Bergman: M. le Président, le ministre est connaissant que le projet de loi n° 15 traîne sur le feuilleton depuis mai 1996, et je me demande pourquoi le ministre ne peut pas le faire bouger par son leader du gouvernement. C'est quoi, l'obstacle pour que le ministre fasse bouger ce projet de loi?

M. Boisclair: Peut-être que les membres de la commission qui sont plus attentifs aux travaux de l'Assemblée pourraient bien m'informer, mais ma compréhension, c'est que le projet de loi sur la mise en vigueur

de l'Accord a été sanctionné hier à l'Assemblée nationale. C'est les informations qu'on me communique, et, là-dessus nous sommes bon joueurs, là. Il y a toute la bonne volonté qui existe, sauf qu'on ne légifèrera pas quatre, cinq fois pour modifier nos lois.

M. Bergman: Juste deux autres questions, des petites questions avant d'aller... Dans votre G.7, dans vos réponses, vous avez un item qui s'appelle Remorquage R. L.: remorquage, 84,50 \$. Est-ce que vous pouvez expliquer c'est quoi, ce remorquage? En fait, à ma connaissance, l'Office n'a pas d'autos ou ne donne pas d'autos aux employés, alors quel est ce remorquage qu'on doit payer?

M. Boisclair: Je vais demander, M. le Président, pour cette question bien précise, à la présidente.

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

Mme Bédard (Marie): Oui, je vais répondre à cette question.

M. Boisclair: Je vais me permettre de m'absenter quelques instants.

Mme Bédard (Marie): C'est que, à l'Office, nous procédions à l'occasion à des opérations autos témoins, et le remorquage, c'était parce qu'on voulait remettre cette vieille voiture à la disposition du surplus ou, en tout cas, en surplus. Cette voiture-là n'était pas utilisée. C'était une vieille voiture, et, quand on a voulu rapporter ou retourner la voiture, bien, elle ne fonctionnait plus, alors on a dû faire affaire avec un remorqueur pour liquider cette voiture-là, pour l'envoyer à l'encan.

M. Bergman: ...des autos à des clients?

Mme Bédard (Marie): Non, non, non.

M. Bergman: Mais comment vous avez eu en votre possession une auto?

● (17 heures) ●

Mme Bédard (Marie): C'était une vieille voiture dont nous avions possession depuis plusieurs années pour effectuer, dans différents garages, des opérations qu'on qualifie d'auto témoin. Alors, nos enquêteurs, et même M. Iny, de l'APA, c'est lui qui s'en est servi la dernière fois... On prenait ces voitures-là et on trafiquait certaines pièces pour faire faire des évaluations auprès de différents commerçants. Nous, nous savions exactement quels problèmes la voiture avait, et certains garagistes voulaient remplacer la pièce en entier ou bien, certains autres, faire un rebranchement. Alors, cette voiture-là servait pour les opérations témoins, mais elle était tellement vieille qu'elle n'a pas démarré la dernière fois, pour l'encan.

Le Président (M. Beaumier): M. le député de D'Arcy-McGee.

Accès des immigrants à la fonction publique

M. Bergman: Merci, M. le Président. M. le ministre, vous avez fait un nombre de, disons... Dans un article dans *Le Devoir*, le 25 novembre 1996, j'ai lu que les délégués au congrès du Parti québécois ont inscrit à leur programme politique une résolution en faveur de l'accès des immigrants à des emplois dans la fonction publique.

Plus tard, j'ai été impressionné par un article que j'ai vu dans *The Gazette* où on lit: «Minister promises stronger minority hiring programs». C'était une conférence de presse que vous avez eue. C'est vous qui avez dit: There is no miracle solutions for these difficulties, no magic one that the minister could... But he did promise to sensitize Québec society to this question, encouraging employers to hire more young Quebecers, support by the projects to increase minority group employment.

Dans un communiqué de presse le ministre a dit aussi: Je suis également en accord avec l'emphase que le conseil met sur la question de la représentation de la diversité au sein des différentes... Plusieurs efforts ont été faits en ce sens par le gouvernement, mais il faudrait faire plus si l'on veut développer l'appartenance de tous les citoyens à la société québécoise.

Alors, c'est des mots qui sont excellents, mais il y a une expression en anglais: «Words, words, words, but what about deeds». Alors, les mots sont faciles, ça ne coûte pas cher, c'est facile à dire devant les groupes.

Je vois ici que vous étiez devant un groupe au Centre Strathern, devant 200 représentants des communautés minoritaires. Alors, chaque représentant représentait quelque 1 000 personnes. Alors, vraiment, sur le terrain, ça cause une grande impression. Moi-même, j'ai assisté à un discours que vous avez fait — je pense que c'était dans la communauté noire — et, vraiment, j'ai été impressionné par les paroles qui semblent montrer beaucoup d'efforts positifs.

Étant nouveau dans le dossier, comme l'a mentionné le président, j'ai écouté vos paroles à quelques reprises et j'ai dit: Si le ministre veut faire quelque chose, il a le pouvoir pour le faire et il va le faire. Il semble que vous êtes ministre dans ce dossier depuis quelque temps. J'ai étudié le tableau ici, le tableau que vous avez sous votre contrôle, c'est le tableau G.12, les communautés culturelles, et on voit que, parmi les communautés culturelles, parmi 120 personnes, il y a l'embauche de une personne.

C'est avec un profond regret que je ne peux pas vous féliciter pour «deeds». Oui, je peux vous féliciter pour les grands mots. Mais c'est important, peut-être, que ces personnes sachent que les discours, partout sur le terrain, ça ne vaut pas trop, car, en fait, vous n'avez fait aucun suivi de vos paroles. C'est important que, sur le terrain, les personnes sachent que les discours ne valent pas trop. Je suis désolé, et c'est avec grand regret. Ce n'est pas une question de politique, c'est une question de regret, de constater qu'on ne fait pas d'effort.

M. Boisclair: M. le Président, sur cette question, je vais être très franc. J'ai deux problèmes, mais le député

en a aussi un gros, qui est beaucoup plus important que les deux miens.

Mon premier problème, c'est que les chiffres qui sont là traduisent... et le tableau, de la façon dont il est fait, cachent une autre réalité. D'abord, des gens qui sont Québécois, nés ici, parce que peut-être ils ne sont pas des blancs francophones catholiques qui s'appellent Tremblay, qui se demandent: Est-ce que, moi, je suis une communauté culturelle ou est-ce que je suis Québécois? Qui est défini comme étant communauté culturelle?

Moi, je peux vous nommer des gens, à l'Office, qui correspondraient peut-être, au point de vue de certains, à cette catégorie de communauté culturelle. Ces gens refusent cette étiquette. Ces gens se considèrent d'abord et avant tout comme des Québécois, peu importent leurs convictions religieuses, peu importe l'origine de leurs parents. Ce n'est pas parce qu'ils ne s'appellent pas Tremblay, qu'ils ne sont pas blancs francophones catholiques et qu'ils ne sont pas Québécois qu'ils font partie soudainement de communauté culturelle. C'est un problème d'évaluation que je n'ai pas été le premier à noter. C'est un problème qui a été soulevé par ma prédécesseur aussi, Mme Gagnon-Tremblay. Toute cette question de communauté culturelle pose un problème: qui est membre d'une communauté culturelle?

Même chose pour les handicapés. Il y a des gens qui, peut-être, aux yeux de la loi ont un handicap, mais qui, pour eux, ne se considèrent pas du tout comme des gens handicapés. Moi, j'ai besoin d'un tournevis pour enlever une vis dans un mur, j'ai besoin d'un outil; d'autres vont avoir besoin d'un autre genre d'outil pour faire des choses que, moi, j'ai besoin de faire sans outil. Alors, ça pose toute la question de la définition des catégories.

Vous n'êtes pas sans savoir que, lorsque j'ai eu la responsabilité du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, la première chose que j'ai faite, c'est de faire tomber l'appellation communauté culturelle qui est une réalité beaucoup trop étroite dans laquelle cantonner une différence qui est riche. Nous ne souhaitons plus maintenir une dichotomie entre ce qui serait la société d'accueil, donc composée de blancs francophone catholiques, et, d'un autre côté, ce qui serait les communautés culturelles. Donc, il y a un problème, M. le Président, de définition, qui est mon premier problème.

Mon deuxième problème, qui est plus important que celui-là, c'est qu'il y a deux outils sur lesquels le gouvernement du Québec peut agir. Le premier, c'est l'obligation contractuelle qui s'adresse à des entreprises qui signent des contrats avec le gouvernement de plus de 100 000 \$. Ces entreprises devraient se doter d'un programme d'accès à l'égalité. C'est ce qu'on appelle le Programme d'obligation contractuelle que le gouvernement précédent, M. le Président, a sabordé en en transmettant la responsabilité à chacun des ministères. Il faut que je ramasse les pots cassés du gouvernement précédent et que j'entreprenne toute une réflexion, parce que, en faisant ça, le gouvernement libéral a fait perdre à l'État québécois une expertise qu'il avait, qui était détenue de façon centrale. Et

là, il nous faut rebâtir une expertise, et je dois vous dire que c'est compliqué et que c'est long. Mais, j'ai pris un engagement devant ces personnes de revoir le Programme d'obligation contractuelle, non seulement le Programme d'obligation contractuelle, mais aussi le Programme d'accès à l'égalité qui, de l'avis de tous, ne fonctionne pas. Il y a un débat à faire dans la société québécoise sur les programmes d'accès à l'égalité. Le gouvernement fédéral en a quelques-uns, certains sont applaudis; d'autres sont décriés.

Sur ces deux questions, j'ai annoncé que, d'ici un an, je revoyais l'ensemble des partenaires puis j'allais proposer des mesures concrètes. Au ministère chez nous, des travaux sont en cours, autant sur l'obligation contractuelle que sur les programmes d'accès à l'égalité. Ce n'est peut-être que des mots, mais, derrière les mots, il y a des intentions, il y a un engagement politique pour lequel je serai redevable devant ceux où j'ai pris cet engagement. J'ai non seulement pris cet engagement-là, mais je l'ai marqué dans le temps. Je me suis fixé pas une obligation de moyens, mais une obligation de résultat. À cet égard-là, j'ai fait ce que des politiciens font rarement, j'ai dit: D'ici un an, on se revoit puis on fait le point sur ces deux questions: l'obligation contractuelle et les programmes d'accès à l'égalité.

Maintenant, si, moi, j'ai ces deux problèmes-là, le député de D'Arcy-McGee a un maudit problème sur les épaules, parce que, à son congrès, alors qu'il y avait une proposition qui a été soumise en plénière au congrès du Parti libéral du Québec sur les programmes d'accès à l'égalité, demandant au gouvernement de développer des programmes d'accès à l'égalité et de retenir ce principe pour qu'il soit inscrit dans le programme du Parti libéral, cette proposition a été rejetée par les délégués présents au congrès du Parti libéral du Québec.

Alors, moi, si j'ai des difficultés quant à l'organisation de ma pensée et de sa traduction concrète dans l'action, le député a un problème sérieux. Il ira défendre ça devant ses électeurs, devant les gens: le Parti libéral du Québec qui, à son dernier congrès, a rejeté une proposition sur des programmes d'accès à l'égalité.

J'ai deux problèmes, mais je pense que le député en a encore un plus grand sur les épaules.

M. Bergman: M. le Président, si le ministre a tellement de difficultés pour faire la définition de quelqu'un d'une communauté culturelle, je me demande pourquoi cette catégorie est dans ce tableau, à cause du fait que, si c'est là, ça doit être appliqué. Il y a seulement une...

• (17 h 10) •

M. Boisclair: Bien, c'est les gens qui se déclarent.

M. Bergman: Ce n'est pas des gens qui se déclarent qu'on donne les statistiques. Je me demande, quand on prend les personnes de moins de 30 ans, si ce n'est pas une définition subjective.

M. Boisclair: Ce n'est pas compliqué.

M. Bergman: Ce n'est pas compliqué, vous avez zéro ici. Je pense que, dans notre société, on doit aussi être vigilant pour voir que nos jeunes ont des possibilités, pour avoir des opportunités pour...

M. Boisclair: C'est pour ça, M. le Président, qu'il y a 2 000 jeunes qui vont rentrer dans la fonction publique, grâce à l'entente que le premier ministre a signée avec ces partenaires syndicaux. C'est pour ça que, dans le dernier budget, pour la première fois, nous avons annoncé que nous allions doubler le nombre de places disponibles pour des stages d'été offerts à des jeunes qui sont inscrits au Placement étudiant. Et ces deux mesures m'apparaissent importantes.

Si nous mettons communautés culturelles, c'est parce que l'opposition est encore dans les vieux modèles. C'est l'opposition qui nous a demandé combien de personnes il y avait des communautés culturelles. Ce n'est pas nous qui les définissons, ce sont les gens qui doivent se déclarer comme appartenant à une communauté culturelle. Ce n'est pas nous qui les définissons, c'est les gens qui se déclarent, et il y a bien des gens qui ne veulent pas se déclarer. Si on est obligé de faire ça, c'est parce que l'opposition nous le demande: le nombre dans la répartition du personnel masculin et féminin, des jeunes de moins de 30 ans, des personnes handicapées, des anglophones, des autochtones et des communautés culturelles.

Le même problème se pose par la définition d'anglophone. Est-ce que c'est quelqu'un dont la langue maternelle est l'anglais ou dont la langue d'usage est l'anglais?

M. Bergman: Je pense que la définition d'anglophone, c'est très simple. Ce n'est pas tellement compliqué, c'est dont la langue maternelle est l'anglais. Alors, ce n'est pas tellement compliqué.

M. Boisclair: C'est parce que ce ne sont pas tous vos collègues qui ont la même définition.

M. Bergman: M. le Président, une autre question.

M. Boisclair: Le député de Laporte, ce matin en commission, avait une définition d'anglophone complètement différente, il disait que c'était la langue d'usage qui était l'anglais. Alors, c'est juste parce qu'on a fait cette discussion-là.

Le Président (M. Beaumier): Merci, M. le ministre. Je passerais, à présent, la parole à la députée de Terrebonne.

Vente de préarrangements funéraires

Mme Caron: Merci, M. le Président. Alors, moi, je vais évidemment vous questionner sur un dossier qui m'a préoccupé durant fort longtemps. Le député de D'Arcy-McGee s'étonnait tantôt qu'un projet de loi soit au feuillet depuis bientôt un an, mais, moi, j'ai eu à

travailler sur certains dossiers durant quatre ans avant d'obtenir une réponse, au moment où j'étais dans l'opposition et au moment où le gouvernement libéral était là. Un de ces plus célèbres dossiers est, bien sûr, celui sur les préarrangements funéraires. Donc, j'ai dû, de 1989 à 1993, tenter, année après année, en questions en Chambre, régulièrement, aux différentes périodes de crédits, convaincre le ministre responsable de la protection du consommateur à ce moment-là de l'importance de légiférer, de l'importance de régler ce problème-là. C'était un problème réel pour de nombreux consommateurs, ce qu'on vivait du côté des préarrangements funéraires. Ça s'est traduit par une loi, par un décret, et ce décret se termine en décembre 1997.

Comme, bien sûr, je ne souhaite pas personnellement et tous ceux et celles, la grande coalition qui s'était formée à ce moment-là d'intervenants de tous les milieux qui avaient participé pour demander à régler le problème, ne souhaite pas voir revivre ce problème qu'on a vécu durant trop d'années, j'aimerais savoir si le ministre a l'intention de renouveler le décret, s'il a l'intention de renouveler les ententes, l'engagement volontaire, finalement, les contrevenants avaient signé un engagement volontaire qui s'était étendu aux autres directeurs de funérailles, donc pour empêcher la vente de préarrangements funéraires par téléphone et par démarchage. Alors, est-ce que le ministre a l'intention de s'assurer que ce problème-là va continuer à être réglé? Qu'est-ce qu'il a l'intention de faire à partir de décembre 1997, puisque le décret était pour quatre ans?

M. Boisclair: D'abord, je voudrais, sans complaisance, souligner le travail qu'effectivement la députée de Terrebonne a fait dans ce dossier. J'étais moi-même à ses côtés lorsque, à plusieurs reprises, elle s'est levée à l'Assemblée nationale pour questionner le ministre de la Justice de l'époque sur cette question. Ce travail ne sera pas vain, puisque l'Office a déjà pris de l'avance, c'est bien compris, sur la coalition.

Le décret qui étend l'engagement volontaire à l'industrie des préarrangements funéraires vient à échéance en décembre 1997. Ce que je comprends, c'est que l'Office a, à ce jour, obtenu pratiquement la signature de l'ensemble des partenaires, les membres de l'industrie — presque, il en reste encore quelques-unes — pour renouveler cet engagement volontaire. Dès que ce travail-là sera complet, on reviendra avec une proposition de décret. L'objectif est de faire en sorte de renouveler le décret qui vient à échéance en décembre 1997.

J'indique aussi que deux choses importantes seront modifiées. Il n'y aura sans doute pas de date d'échéance, ce qui fera en sorte que — c'est comme un projet-pilote — le décret va être un décret qui sera permanent — en autant qu'un décret peut être permanent — qui ne prévoira pas de révision du décret dans le décret. Il n'y aura pas, dans le décret, de disposition qui prévoit la révision du décret.

J'indique aussi que, au cours de l'année, l'Office est intervenu pour faire en sorte que ce décret ne soit pas

que des mots mais qu'il soit aussi appliqué. Il y a une lettre d'affaires qui a été envoyée à l'ensemble des partenaires de l'industrie leur rappelant cette obligation de déposer l'argent en fiducie.

Alors, l'Office, à la fois travaille au renouvellement avec les partenaires de l'industrie de ce décret — on devrait me fournir un dossier bientôt, compte tenu des délais de publication, puisque le décret vient à échéance en décembre — et l'Office veille aussi à faire respecter ce décret.

Mme Caron: Je trouve intéressant, M. le ministre, qu'il n'y ait pas de date d'échéance au décret. Ça m'apparaît intéressant parce que ça nous permet effectivement de le poursuivre sans avoir à reprendre les ententes et à refaire signer à tous les quatre ans. Donc, on pourra le maintenir dans le temps.

Au niveau des vérifications, vous mentionnez qu'il y a une lettre pour informer les directeurs de l'obligation de placer l'argent en fiducie, au niveau de la vérification, est-ce qu'on s'assure aussi que c'est fait?

M. Boisclair: J'inviterais peut-être la présidente de l'Office à compléter ma réponse.

Le Président (M. Beaumier): Mme Bédard.

Mme Bédard (Marie): On a entrepris au cours de l'année un programme de surveillance des comptes en fiducie dans ce secteur-là. et on vérifie la conformité des argents qui sont dans ces comptes-là. C'est en cours, et c'est un programme continu dans le secteur.

Également, au courant de la prochaine année, on voudrait réaliser avec les institutions financières une forme de partenariat pour s'assurer que là où on détient des comptes en fiducie que les institutions financières nous alertent au moment où les gens ouvrent ces comptes en fiducie. On veut leur inculquer les bonnes règles pour laisser sortir l'argent au moment où les entreprises veulent récupérer des montants d'argent. Alors, on travaille également avec les institutions financières.

Ventes à paliers multiples

Mme Caron: Merci. Je voudrais aborder un autre sujet. On sait que, un peu partout au Québec, il y a une recrudescence des ventes à paliers multiples. De nombreux consommateurs ont perdu des montants d'argent dans ces ventes. Alors, j'aimerais peut-être entendre, M. le ministre, ce que vous avez l'intention de faire? Comment l'Office peut réagir dans ce type de vente qui, finalement, sont des pertes importantes au niveau des consommateurs?

M. Boisclair: Regardez, c'est un problème où l'Office a reçu de nombreuses plaintes. C'est un phénomène qui est en recrudescence et l'Office souhaite agir. J'ai entre les mains la revue *Protégez-vous* qui sera rendue publique — c'est celle du mois de mai 1997 — que je pourrais vous laisser. Ce que nous avons fait, pour faire

de l'information et de la sensibilisation, nous avons travaillé avec des partenaires. Nous nous sommes associés pour l'occasion la *Sûreté* du Québec, le Bureau fédéral de la concurrence, la Commission des valeurs mobilières, le ministère du Revenu, l'association des ACEF, et particulièrement l'ACEF du sud-ouest de Montréal, pour publier cette brochure *Faire de l'argent comme de l'eau: le système de vente à paliers multiples* — c'est un outil qui est encarté dans la prochaine revue de *Protégez-vous* — une campagne de promotion qui commence la semaine prochaine. Donc, une intervention qui est bien ciblée. Donc, c'est un document de mise en garde aux personnes qui veulent adhérer à un système de commercialisation à paliers multiples. Et, comme je l'indique, nous avons collaboré avec d'autres partenaires.

• (17 h 20) •

La campagne d'information qui va se réaliser en collaboration avec les différents intervenants, l'ACEF de l'Estrie, du sud-ouest, la *Sûreté* du Québec, s'appuiera sur un sondage omnibus, de façon à avoir un éclairage à la fois scientifique et récent sur la situation et les individus qui sont visés ou concernés.

D'ailleurs, si je ne me trompe pas, dans le cahier de crédits, il y a un sondage qui porte là-dessus. L'opposition nous demande toujours, d'ailleurs, une copie des sondages. C'est un sondage SOM, je pense, qui a été mené à l'intérieur d'un sondage omnibus. Vous avez une copie du formulaire. Donc, campagne qui est lancée le 21 avril 1997.

Ce que je suis heureux, moi, en tout cas, de souligner, c'est la collaboration avec les autres partenaires: le fédéral, la *Sûreté* du Québec, et les autres, la Commission des valeurs mobilières du Québec et les ACEF.

Le Président (M. Beaumier): Merci. Mme la députée de Terrebonne. Oui, M. le député de D'Arcy-McGee.

Fonds des agences de voyages

M. Bergman: Merci, M. le Président. En ce qui concerne les cautionnements, est-ce que vous pourriez nous confirmer c'est combien le montant des cautionnements que détient, à ce moment, pour l'Office, la Caisse de dépôt et placement du Québec? L'année passée, dans les crédits, vous avez confirmé que la Caisse de dépôt et placement détenait 7 500 000 \$ de cautionnements, avec un rendement de 17 % pour l'année 1995-1996. Alors, est-ce que vous pouvez nous confirmer, à ce moment, le montant des cautionnements et le rendement qu'il y a eu pour l'année passée?

M. Boisclair: Le montant de placements. Alors, à l'heure actuelle, l'avoir du fonds collectif, il est de 6 200 000 \$, 6 288 598 \$. Ça, c'est en mars...

M. Bergman: Excusez, 6 200 000 \$?

M. Boisclair: Oui, 6 288 598 \$. Au 31 mars 1996, il était de 7 019 444 \$. Maintenant, quant au rendement,

c'est le rendement de la Caisse, je ne pourrais pas vous donner le chiffre exact.

M. Bergman: M. le ministre, je ne pense pas que c'est le...

M. Boisclair: Mais je pourrais prendre en note la question.

M. Bergman: Ça ne peut pas être le rendement de la Caisse, car, moi, si je vais à la Caisse avec un dépôt de 10 000 \$, ils ne vont pas me donner un rendement de 17 %. Alors, sur les investissements qui sont faits sur ce fonds, je ne pense pas qu'on puisse dire que c'est le rendement de la Caisse. Je ne sais pas comment vous avez justifié 17 % l'année passée, mais j'aimerais avoir une justification pour ce montant, premièrement. Et, deuxièmement, que vous me disiez où l'intérêt de cet argent va? Est-ce que ça retourne à l'Office, est-ce que ça retourne au fonds consolidé du gouvernement ou est-ce que ça retourne aux personnes pour lesquelles vous gérez cet argent, car l'argent, c'est un dépôt, n'est-ce pas?

M. Boisclair: Est-ce que je peux demander à notre grand manitou, spécialiste de ces questions, de répondre à la question? Peut-être que monsieur peut s'installer ici.

Le Président (M. Beaumier): Il serait important que monsieur s'identifie, s'il vous plaît.

M. Boisclair: Oui.

M. Ste-Marie (Gaétan): Mon nom est Gaétan Ste-Marie.

Le Président (M. Beaumier): Bonjour!

M. Boisclair: Avant que M. Ste-Marie réponde, ce que je comprends, M. le député, c'est que cet argent n'appartient pas au gouvernement du Québec, c'est de l'argent qui appartient aux agents de voyages. C'est de l'argent que nous gérons en leur nom. Nous leur offrons un rendement qui, je pense, est intéressant. Maintenant, M. Ste-Marie pourra donner...

Le Président (M. Beaumier): M. Ste-Marie.

M. Ste-Marie (Gaétan): Dans le cadre de l'obtention d'un permis d'agent de voyages, détaillant ou grossiste, le commerçant doit contribuer à un fonds collectif, donc l'ensemble des argentés au fonds collectif sur la propriété commune de ces commerçants-là. La loi prévoit que, deux ans après la fermeture ou la cessation des activités, on peut rembourser l'argent à ces commerçants, en autant, évidemment, qu'ils n'ont pas fait l'objet de poursuites ou de réclamations de consommateurs. Autrement dit, s'ils ont un dossier vierge, ils peuvent obtenir le remboursement sans intérêt. Donc, l'argent, c'est la

propriété commune des agents de voyages. C'est ça, le cautionnement collectif.

M. Bergman: Je ne suis pas d'accord. J'aimerais peut-être que vous déposiez à cette commission une opinion légale. Pendant le temps que l'argent est détenu par la Caisse en fidéicommiss, on ne peut pas dire que l'argent appartient, disons, aux agents de voyages, car si ça leur appartient à eux, ça ne vous donne pas le droit de le prendre s'il y a un défaut.

Alors, je pense que vous devez nous donner une opinion à qui appartient l'argent pendant le temps qu'il est en dépôt. S'il y a un défaut ou que vous devez faire un remboursement à un citoyen, si l'argent appartient à l'agence de voyages, vous n'avez pas le droit de le prendre pour le donner au citoyen, à moins qu'il y ait quelque chose qui ne nous soit pas expliqué.

Et, deuxièmement, l'intérêt. Si l'argent appartient à l'agence de voyages, dans l'exemple que vous avez donné, l'intérêt doit aller à l'agence de voyages. Alors, à qui est-ce que l'intérêt va? Qui est le propriétaire de l'intérêt? Est-ce que vous pourriez nous donner plus de détails?

Le Président (M. Beaumier): M. Ste-Marie.

M. Ste-Marie (Gaétan): J'ai mentionné qu'il s'agissait d'une contribution. C'est ce que le règlement prévoit. C'est une contribution au fonds collectif. Donc, pendant qu'il a déposé l'argent, évidemment il appartient au fonds. Il peut obtenir le remboursement deux ans après l'exercice, s'il n'a pas fait l'objet de poursuite ou s'il n'a pas fait l'objet de réclamation.

Les intérêts, évidemment, servent à indemniser l'ensemble des consommateurs, de sorte que si jamais le fonds devenait à sec les agents devraient recontribuer une deuxième fois et peut-être une troisième fois, comme c'est déjà arrivé en Ontario. Alors, les intérêts servent à indemniser les consommateurs.

M. Bergman: Mais est-ce que les intérêts restent dans le fonds?

M. Ste-Marie (Gaétan): Bien sûr, ils restent dans le fonds. Ils sont comptabilisés au fonds et le fonds fait annuellement l'objet d'une vérification par le Vérificateur général.

M. Bergman: Est-ce que vous pouvez nous dire, prenons l'exemple qu'il y a 7 000 000 \$ dans le fonds à cette date, combien de cet argent est de l'argent qui serait retournable et combien d'argent il reste dans le fonds à cause des rendements de l'intérêt, car il y a deux catégories d'argent dans le fonds. Si vous avez 7 000 000 \$ qui a un rendement de 17 % chaque année, vous commencez à bâtir un fonds qui est substantiel. S'il y a des défauts et que vous payez aux consommateurs de l'argent, je suis certain que vous allez payer avec l'argent de l'agence de voyages et pas payer avec l'argent qui vient de votre rendement.

Alors, à mon avis, M. le Président, il nous manque des détails à ce sujet. J'aimerais avoir des détails plus spécifiques que les détails qu'on reçoit aujourd'hui.

M. Boisclair: M. le Président, moi, je veux juste...

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

M. Boisclair: Ce que je comprends, là, c'est qu'il n'y a eu aucune modification au règlement au cours de l'année. C'est le même règlement qui s'applique depuis des années, sans doute proposé... C'est le même règlement sur lequel les agents de voyages sont satisfaits. Ça se gérait avec transparence. Je vous indique que ce fonds sert à indemniser les personnes. Juste Tours Amigo, là, les 900 personnes qu'on a dû rapatrier, il y a eu une contribution de 1 100 000 \$ qui est venue du fonds collectif pour la partie des grossistes. Je ne sais pas exactement où le député veut en venir, mais il n'y a pas de débat dans l'industrie sur... S'il y a une problématique particulière sur laquelle le député veut me sensibiliser, je vais être heureux de voir ce qu'il en est. Mais, moi, en tout cas, je n'ai jamais reçu de représentations. Je rencontrais encore des représentants de l'ACTA et d'autres domaines d'activité tout récemment et jamais il n'y a personne qui m'a sensibilisé à un problème avec le fonds collectif. S'il y en a un, je serais heureux de le regarder.

M. Bergman: Je n'ai aucun problème pratique en vue. Je voulais juste essayer de comprendre la manière dont ce fonds est géré, à qui appartient l'argent et à qui va le rendement de 17 %. Est-ce que ça va...

M. Boisclair: Ça va dans le fonds.

M. Bergman: Alors, le Fonds qui était de 7 500 000 \$ l'année passée doit être de 7 500 000 \$, à peu près, plus 17 %. Alors, à moins que vous ayez...

M. Boisclair: Je vous indique qu'il y a eu une ponction de 1 000 000 \$ de Tours Amigo; 1 102 000 \$ juste pour un dossier, les 900 personnes qu'on a rapatriées. Pas 900, 2 100 personnes. Tours Amigo, ça a coûté une beurrée: 1 102 940 \$.

M. Bergman: Juste deux autres questions, M. le Président.

Le Président (M. Beaumier): Allez-y.

• (17 h 30) •

M. Bergman: Sur le tableau G.7, il y avait un item Entrepôt idéal, service de conservation des documents, de 6 000 \$, mais le député de Taschereau, nous a fait mention du tableau G.15 où vous avez, disons, des entrepôts. Alors, je me demande pourquoi vous avez — à moins que ce ne soient pas des entrepôts — un montant de 6 000 \$ quand vous avez des entrepôts que vous louez

vous-mêmes. Alors, pourquoi est-ce que vous devez louer des entrepôts additionnels?

Et l'autre question, car je vois que le temps file. Sur le même tableau G.7, vous avez un montant de 5 200 \$ par année pour service de revue de presse. Le montant à l'air excessif. Je me demande si vous avez un service qui appartient à l'Office de la protection du consommateur ou s'il n'y a pas un service gouvernemental qui peut servir toutes les organisations. Car si chaque office a des dépenses de 5 200 \$ par année, moi, je pense que c'est des coûts excessifs.

M. Boisclair: Bon. Là, sur Entrepôt idéal, la présidente pourrait nous donner les informations.

Le Président (M. Beaumier): Mme Bédard.

M. Boisclair: Sur la revue de presse aussi.

Mme Bédard (Marie): Alors, sur la question de l'entrepôt, Entrepôt idéal, ce sont les dossiers semi-actifs qui sont entreposés à cet endroit-là avant d'être archivés; l'entrepôt dont vous faites état, c'est une location de six mois qu'on avait. C'était pour remiser, dans l'édifice où nous logeons à Québec, de l'équipement qui était désuet suite à des réaménagements. Et le coût était, je crois, de 156 \$ par mois.

Concernant la revue de presse, c'est un service de revue de presse quotidienne qui collige l'ensemble des articles en matière de consommation partout sur le territoire du Québec. On a pris cette décision de faire faire la revue de presse, c'était une façon plus économique de fonctionner.

Le Président (M. Beaumier): Merci. Alors, est-ce qu'il y a d'autres intervenants ou intervenantes?

Une voix: Est-ce qu'il reste du temps?

Le Président (M. Beaumier): Oui. Il y a encore... Pour le bénéfice de la compréhension de tout le monde, nous avons commencé nos travaux à 15 h 8. Donc, nous avons jusqu'à 17 h 38 pour respecter notre temps alloué de 2 h 30 min. Alors, est-ce qu'il y a d'autres interventions?

Mme Caron: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Beaumier): Mme la députée de Terrebonne.

Mme Caron: Merci, M. le Président. Alors, je voudrais revenir, justement... Vous nous avez parlé tantôt de l'affaire Tours Amigo. C'est évident, vous nous avez bien mentionné que c'était important d'avoir ce fonds-là, qu'il n'y avait pas de difficultés du côté des agences de voyages, qu'elles y participaient de bon gré. Lorsqu'il y a un problème, et on l'a vu, c'est des coûts très élevés. Est-ce qu'on peut nous dire si, aujourd'hui, on est en mesure, s'il nous arrivait le même type de problème cette année

que les problèmes qu'on a eus l'an dernier avec Tours Amigo, d'assurer les consommateurs? Est-ce qu'on pourrait indemniser les consommateurs de la même façon qu'on l'a fait cette année? Est-ce que le fonds et est-ce que les argentés qu'on a pour répondre à ce type de problème-là, c'est suffisant pour ce qui pourrait arriver comme catastrophe cette année, qu'on ne souhaite pas évidemment?

M. Boisclair: M. le Président, la réponse, c'est oui. Le chiffre, c'est un fonds de 6 200 000 \$ qui est à la disposition de gens qui seraient lésés pour une raison ou une autre. Donc, 6 200 000 \$ qui sont disponibles. Si, pour une raison ou une autre, il arrivait catastrophe après catastrophe successive, je comprends que l'Office cotiserait les grossistes et les agents pour faire en sorte que les gens soient indemnisés. Je pense que, là-dedans, les partenaires sont très responsables et souhaitent travailler au maintien de la réputation de l'industrie. Les garanties qui sont offertes sont suffisantes, et les gens peuvent se procurer des forfaits en toute tranquillité d'esprit.

Réseau Internet

Mme Caron: J'ai peut-être une dernière question, parce que vous nous avez parlé, dans les remarques d'ouverture, de l'importance d'un programme au niveau d'Internet. Vous n'avez pas eu le temps d'élaborer, alors j'aimerais peut-être un petit peu vous entendre sur ce projet-là, sur cette programmation qui, je pense, va nous permettre de répondre à un besoin important des consommateurs.

M. Boisclair: En tout cas, ça nous permet peut-être de finir sur une perspective d'avenir. Il y a toutes sortes de nouvelles technologies, entre autres tous les réseaux de revendeurs téléphoniques, où il y a eu particulièrement des difficultés. Moins au Québec, mais beaucoup dans d'autres provinces. Au Québec, beaucoup aussi, hein? Donc, les technologies créent de nouveaux problèmes de consommation.

Le réseau d'Internet aussi en est un qui se pose avec peut-être un peu moins d'acuité, parce que tant et aussi longtemps que les gens n'auront pas confiance dans le mode de paiement, ils ne l'utiliseront pas. Mais on sait que c'est un domaine qui va être en expansion.

Ce que je comprends, c'est que l'Office est associé avec Industrie et Commerce Canada, avec des autorités fédérales aussi, sur ces questions, et déjà le personnel de l'Office a été sensibilisé quant aux nouvelles façons de faire des transactions sur ces marchés. L'Office en est, si je comprends bien, à ses premiers contacts avec ces nouvelles technologies. Il s'agit d'une nouvelle expertise qui doit être développée par l'Office.

Ce que je suis heureux de souligner, c'est qu'il le fait en collaboration avec d'autres partenaires dont Industrie Canada et le gouvernement fédéral américain. L'idée, c'est qu'on puisse faire en sorte que les consommateurs québécois, à terme, puissent être protégés de pratiques commerciales qui seraient frauduleuses, que

notre législation aussi réponde aux nouvelles formes de transaction, à ce nouveau type de contrat qui se conclut entre internautes.

Mme Caron: À l'Office, est-ce qu'il y a des personnes qui se spécialisent dans ce domaine-là? Est-ce que c'est une équipe peu nombreuse?

M. Boisclair: Sûrement peu nombreuse, Mme la députée.

Mme Caron: Peu nombreuse, sûrement. Qui est en charge au niveau de ce nouveau programme là?

M. Boisclair: Peut-être Mme Bédard pourrait compléter ma réponse.

M. Bédard (Marie): Nous avons une petite équipe qui s'occupe de l'ensemble des technologies de l'information. Au niveau de l'inspection ou de la surveillance du marché sur Internet, il y a un enquêteur qui, périodiquement, fera cette surveillance-là, de concert avec les partenaires canadiens et américains. Il est essentiel de fonctionner avec ces partenaires-là, compte tenu que les frontières n'existent plus dans ces nouveaux modes d'intervention. Alors, c'est vraiment une petite équipe. Nous amenons un peu tout le monde à être sensibilisé à ces nouvelles technologies-là pour répondre au consommateur.

Le Président (M. Beaumier): Merci, Mme la députée. Il reste quelques secondes. M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Bergman: Juste une dernière petite question. Sur le tableau G.9, je vois, dans les postes de dépenses, que le téléphone cellulaire a une augmentation double; mobilier de bureau, c'est triplé; pour la fourniture de bureau, c'est à peu près 30 % de plus. Alors, je vous demande s'il y a des raisons particulières pour lesquelles ces dépenses semblent augmentées. Juste pour avoir votre idée pourquoi ces dépenses augmentent tellement.

Mme Bédard (Marie): Au niveau du mobilier de bureau, on m'informe que c'est du mobilier de bureau informatique, et l'autre...

M. Bergman: Le téléphone cellulaire a doublé.

M. Bédard (Marie): Le téléphone cellulaire, ça a augmenté cette année, compte tenu que, maintenant, pour faciliter la vie des enquêteurs, nous leur avons donné des téléphones cellulaires, parce que, lorsqu'ils se rendent notamment dans des agences de voyages qui viennent de fermer, les téléphones ne fonctionnent plus. Alors, c'est essentiel pour eux d'avoir ces téléphones cellulaires là. Compte tenu qu'on a de nouveaux enquêteurs, c'est pour ça que la dépense a augmenté.

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

M. Boisclair: Alors, en conclusion peut-être, M. le Président. Je voudrais remercier les membres de la commission, remercier les gens qui nous accompagnent. Je pense que la démonstration a été faite tout simplement du fait qu'il n'y a aucune recommandation de l'opposition quant au devenir de ces budgets, aucune question sur les budgets de l'Office non plus. Il y a des choix différents qui auraient pu être faits que ceux que j'ai proposés aux membres de la commission dans les modifications qui auraient pu être apportées entre les différents postes budgétaires. L'opposition ne nous a d'aucune façon questionnés sur les budgets. Je comprends donc que la démonstration est faite hors de tout doute que l'Office de la protection du consommateur, contrairement à ce que l'opposition affirme, n'offre pas un simulacre de protection du consommateur, que le Québec n'est pas une terre de prédilection pour les consommateurs malhonnêtes, et avoir fait la démonstration aussi que les consommateurs québécois ne sont pas laissés à eux-mêmes.

M. le Président, je remercie les membres de la commission de m'avoir permis, ainsi qu'aux gens de l'Office, de faire cette démonstration. Je vous remercie.

● (17 h 40) ●

Le Président (M. Beaumier): J'y joins également mes remerciements. Pour les fins de la compréhension de toutes et de tous, on ne procédera pas, disons, au vote quant à l'élément parce qu'il est de nature de la commission de ne voter et de n'adopter que les programmes, et non pas les éléments. Alors, cet élément 6 du programme 3, le vote sera pris lors d'une séance de la commission de la culture.

Une voix: ...

Le Président (M. Beaumier): J'en apprendis en même temps que vous. Merci beaucoup. Et nous ajournons sine die.

(Fin de la séance à 17 h 41)