



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le jeudi 19 avril 2018 — Vol. 44 N° 100

Étude des crédits du ministère des Affaires municipales et de
l'Occupation du territoire (2) : volet Protection
des consommateurs

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

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des relations avec les citoyens

Le jeudi 19 avril 2018 — Vol. 44 N° 100

Table des matières

Protection des consommateurs	1
Discussion générale	1
Adoption des crédits	22
Document déposé	22

Intervenants

M. Michel Matte, vice-président

M. Mathieu Traversy

Mme Lise Thériault

M. Marc H. Plante

M. André Lamontagne

Mme Monique Sauvé

M. David Birnbaum

M. Paul Busque

* M. André Allard, Office de la protection du consommateur

* Témoin interrogé par les membres de la commission

Note de l'éditeur : La commission a aussi siégé en soirée pour l'étude des crédits du ministère de la Famille. Le compte rendu en est publié dans un fascicule distinct.

Les crédits du volet Affaires municipales du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire ont été étudiés à la Commission de l'aménagement du territoire en soirée.

Les crédits du volet Métropole du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire ont été étudiés à la Commission de l'aménagement du territoire le 23 avril 2018.

Les crédits du volet Habitation et Régie du logement du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire ont été étudiés à la Commission de l'aménagement du territoire le 24 avril 2018.

Les crédits du volet Développement des régions du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire ont été étudiés à la Commission de l'aménagement du territoire le 30 avril 2018.

Le jeudi 19 avril 2018 — Vol. 44 N° 100

**Étude des crédits du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation
du territoire (2) : volet Protection des consommateurs**

(Quinze heures deux minutes)

Le Président (M. Matte) : Alors, bonjour, bon après-midi à tous. C'est un plaisir pour moi de vous accueillir pour cette séance sur les crédits.

Je vous informe qu'il n'y a pas de remarques préliminaires, parce que les travaux vont durer deux heures.

Compte tenu qu'on débute légèrement plus tard que prévu, je vous demande qu'on puisse excéder le 17 heures pour 17 h 2. Ça fait que, pour deux minutes, je ne pense pas que ça pose de problème. Donc, il y a consentement?

Des voix : Oui.

Le Président (M. Matte) : La commission est réunie afin de procéder à l'étude du volet Protection du consommateur des crédits budgétaires.

Alors, je vous remercie, et je suis maintenant prêt à reconnaître la première...

Est-ce qu'il y a des remplaçants?

La Secrétaire : Oui, M. le Président. Mme Simard (Charlevoix — Côte-de-Beaupré) est remplacée par M. Chevarie (Îles-de-la-Madeleine); Mme Vallières (Richmond) est remplacée par M. Plante (Maskinongé); Mme Poirier (Hochelaga-Maisonneuve) est remplacée par M. Traversy (Terrebonne); et Mme Guilbault (Louis-Hébert) est remplacée par M. Lamontagne (Johnson).

Protection des consommateurs

Le Président (M. Matte) : C'est bien. Compte tenu qu'il n'y a pas de remarques préliminaires, je suis prêt à reconnaître...

Le temps qui est prévu pour chacun des groupes : il y a 59 minutes, là, réservées au gouvernement, 35 minutes à la première opposition et il y a 23 minutes au deuxième groupe d'opposition. On fait des blocs de 20 minutes, on alterne. On commence avec l'opposition pour 20 minutes, puis par la suite c'est le gouvernement, puis on alterne comme ça. Ça va? Pas de questions?

Discussion générale

Donc, j'invite le député d'Hochelaga... de Terrebonne.

M. Traversy : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, ça me fait plaisir d'être avec vous aujourd'hui pour cette étude de crédits sur la protection du consommateur. J'aimerais saluer la ministre, que j'ai pu rencontrer aujourd'hui, notamment, pour une remise de prix haute en couleur avec l'Union des consommateurs, et aussi M. Therrien, donc, qui s'est déroulée aujourd'hui à l'Assemblée nationale, une très belle activité.

Alors, j'aimerais tout d'abord commencer notre étude de crédits en parlant de plusieurs thèmes, parce que, vous savez, la protection du consommateur, c'est un thème qui est très transversal, hein, qui touche à l'ensemble des dossiers de la province de Québec ou, en tout cas, du moins, une bonne partie. C'est un secteur bien défini, mais qui déborde, donc, dans plusieurs champs de compétence.

D'ailleurs, j'aimerais remercier la ministre d'avoir déposé un projet de loi, donc, hier sur la protection du consommateur. Vous savez, M. le Président, les crédits budgétaires, là, c'est fantastique, ça amène les gens à déposer des projets de loi. Ça fait deux années où, soit la journée même ou la veille, la ministre dépose un projet de loi qui concerne la protection du consommateur. Alors, à ceux qui pensent, des fois, que nos études des crédits n'aboutissent pas à grand-chose, sachez que, dans notre dossier, ça se conclut par le dépôt systématique de projets de loi. Alors, là-dessus, j'ai bien hâte de discuter avec la ministre des enjeux qui seront à l'intérieur de celui-ci. On parle d'environ une vingtaine d'articles qui touchent quelques aspects qui ont déjà été élaborés par mes prédécesseurs, donc, au cours de l'automne dernier. Alors, je tenais à le remarquer parce que c'est... il n'y a pas de hasard en politique, dit-on. Des fois, il y en a, mais des fois il n'y en a pas, ça dépend à qui on parle. Alors, je trouvais que c'était un beau hasard et je tenais à vous le témoigner. Vous voyez, je l'avais sur le cœur, vous êtes mon exutoire, alors c'est fait.

Je vous dis donc que les études de crédits pour la protection du consommateur touchent à plusieurs aspects de la société civile. Et vous avez, Mme la ministre, un collègue, là — je m'en permets parce qu'il n'y a pas de remarques préliminaires, alors je tourne la chose d'une façon un peu plus générale — qui est présentement en train d'étudier le projet de loi n° 141, et donc j'aimerais avoir votre opinion sur certains éléments qui touchent la protection du consommateur, mais avec le projet de loi n° 141. Donc, dans ce projet de loi, votre collègue souhaite abolir la Chambre de la sécurité financière ainsi que la Chambre de l'assurance dommages. Or, plusieurs organismes disent que c'est un recul important

pour la protection du consommateur et dénoncent cette proposition en y voyant un recul pour les droits des consommateurs. J'aimerais donc voir avec la ministre ce qu'elle pense de cet aspect du projet de loi n° 141. Est-ce qu'elle a été consultée? Et est-ce qu'elle est en phase avec les groupes qui composent, dans le fond, son secteur de prédilection, soit la protection du consommateur, à ce niveau?

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

Mme Thériault : Oui, merci, M. le Président. Vous allez me permettre de souhaiter la bienvenue à notre collègue le député parce que c'est sa première intervention à titre de porte-parole officiel en matière de protection du consommateur. Je le remercie d'être avec nous aujourd'hui.

Et, M. le Président, je vais dire que, oui, il y a des hasards, des fois, en politique, parce que, vous savez, lorsqu'on fait un projet de loi, c'est très long : il faut passer dans les différents comités, Conseil des ministres, il faut faire avec le *Journal des débats* aussi, le journal de nos travaux, donc la *Gazette officielle* pour les publications, publier nos choses. C'est vrai aussi pour les règlements. Il aurait pu dire qu'il y a tout un hasard parce qu'on a déposé notre projet de loi hier. On avait, en même temps, trois prépublications de règlements qui avaient traversé le Conseil des ministres la semaine passée. Mais les délais font que ce n'est mis en ligne seulement que le mercredi suivant, donc je pense que, oui, il y a des heureux hasards. Et je tiens à préciser que, lorsqu'on a fait l'étude de projets de loi cet automne, j'avais émis le souhait de déposer des omnibus à chaque session. Et évidemment il fallait déposer un projet de loi avant qu'on entreprenne la période d'étude de crédits si on veut que les gens puissent se préparer pour pouvoir venir en consultations parlementaires par la suite si on veut que le projet de loi se fasse adopter. Donc, effectivement, oui, il y a des heureux hasards, ça arrive des fois.

Je vais attendre sur les blocs de mes collègues pour prendre un peu de temps pour présenter les gens qui m'accompagnent de l'office, étant donné qu'on n'a pas de remarques préliminaires, parce que, je pense, c'est important d'avoir des échanges avec notre collègue.

Concernant le projet de loi n° 141, vous n'êtes pas sans savoir que c'est le ministre des Finances qui pilote ce projet de loi là. Il est toujours à l'étape de projet de loi comme n'importe quel projet de loi qui est déposé par tous les gouvernements. Un projet de loi, c'est un projet de loi qui est fait pour consultations, où on écoute ce que les gens ont à dire, les bons points, les mauvais points, on peut allumer des lumières rouges, on peut allumer des lumières jaunes, on peut dire qu'on est heureux. Je pense que les consultations le prouvent, M. le Président... vous en avez fait beaucoup, d'ailleurs, dans votre carrière, pour, justement, entendre les arguments de part et d'autre de ceux qui sont en faveur, ceux qui sont en défaveur. On peut avoir des craintes également, je pense qu'il y a des craintes qui sont légitimes aussi, et l'endroit pour pouvoir parler de sa perception du projet de loi, c'est vraiment en commission parlementaire.

Donc, évidemment, moi, je vous dirais qu'avec l'expérience que j'ai, je crois qu'il est opportun d'écouter ce que les gens ont à dire, mais je ne suis pas la ministre des Finances, donc je ne pilote pas le projet de loi de mon collègue. Et je peux tout simplement vous dire que le projet de loi qu'il a déposé, lorsqu'il a été fait, à l'époque, je n'étais pas la ministre de la Protection du consommateur, mais que nous avons des discussions entre les collègues du Conseil des ministres quand il y a des projets de loi, comme ça, qui croisent différents ministères, différentes responsabilités. Et je vous dirais simplement, M. le Président, que nous avons encore des discussions sur le contenu du projet de loi n° 141, qui n'est toujours pas adopté non plus ou dans une phase finale.

Le Président (M. Matte) : Vous avez compris que le député de Terrebonne me regarde, là, mais elle a accepté, là, qu'on puisse prendre du temps sur le temps du gouvernement. Donc, vous ne serez pas lésé d'avoir retardé.

M. Traversy : M. le Président, c'est que j'aime vous regarder, tout simplement...

Le Président (M. Matte) : Je sens qu'on va passer un agréable après-midi.

• (15 h 10) •

M. Traversy : ...donc je regarde avec attention le moment où vous me donnerez la parole, tout simplement, mais...

Donc, je comprends que la ministre n'est pas, comment je pourrais dire, indifférente à ce qui se passe dans le projet de loi n° 141. En même temps, j'aimerais savoir : Est-ce qu'elle a demandé à l'Office de la protection du consommateur d'évaluer l'impact que ça pourrait avoir sur le consommateur? Vous avez vu, M. le Président, plusieurs personnes sortir pour manifester leurs inquiétudes, et non pas les moindres. Notre ancien collègue Alain Paquet, que vous avez rencontré vous-même, M. le Président, qui a été député, jadis, dans Laval-des-Rapides et ministre, je pense, du Développement économique, a signé une lettre avec M. Christian Corbeil, directeur général d'Option Consommateurs, Mme Rebecca Bleau, coordonnatrice de la Coalition des associations de consommateurs du Québec, pour dénoncer, justement, cette possible abolition. Alors, est-ce que l'office a étudié la question?

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

Mme Thériault : Oui, M. le Président, je dirais simplement que l'office a été consulté, mais que les matières qui sont touchées dans le projet de loi qui regardent le ministre des Finances sont des matières qui sont sous la responsabilité du ministère des Finances. Donc, ce n'était pas à l'Office de la protection du consommateur d'écrire le projet de loi, mais il a été consulté, évidemment, et il y a toujours des discussions qui se poursuivent par rapport au projet de loi qui est devant nous. Je pense, c'est important de rappeler, M. le Président, effectivement, il y a des gens qui émettent des réserves. Je l'ai

dit d'entrée de jeu dans l'intervention précédente, je pense qu'il faut s'assurer que nos réglementations représentent l'évolution, aussi, du marché. Pour moi, ce qui est le plus important, c'est de faire attention vraiment à protéger les droits des consommateurs, même si c'est des matières qui ne relèvent pas de l'Office de la protection du consommateur, pour faire en sorte qu'on ait toujours les meilleurs organes possible ou les meilleurs outils, les meilleurs organismes pour pouvoir travailler à protéger les droits des citoyens.

Le Président (M. Matte) : M. le député de Terrebonne.

M. Traversy : Merci, M. le Président. Donc, j'aimerais quand même attirer l'attention de la ministre sur quelques citations qui ont été révélées dans les différents journaux et les différents échanges qui ont lieu par rapport à cette possible disparition. Il y a Mme Annik Bélanger-Krams, qui est avocate à Option Consommateurs, qui dit que ce serait «un recul fondamental pour la protection des consommateurs, dans plusieurs secteurs», que l'abolition ou la disparition de ces chambres.

Il y a M. Jacques St-Amant, de la Coalition des associations de consommateurs du Québec, qui dit : «Le régime qu'on nous offre va être désavantageux pour les consommateurs.» Or, on me dit en plus qu'aucune étude n'a été déposée à savoir quelles seraient les réelles économies de voir ces chambres être fusionnées, donc, à l'Autorité des marchés financiers.

Alors, j'aimerais que la ministre puisse s'engager aujourd'hui à au moins aller rencontrer son collègue pour le sensibiliser sur certains cris du coeur qui sont notamment donnés par des membres des regroupements de la protection du consommateur au Québec, dont elle est la porte-parole.

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

Mme Thériault : Oui, M. le Président, je veux rassurer mon collègue. Évidemment, on parle avec tous les groupes qui ont à coeur les intérêts des consommateurs. Je parle également à tous mes collègues, parce qu'on comprend que, lorsqu'il y a des projets de loi qui viennent toucher les droits des consommateurs, ils ont l'obligation, de toute façon, de nous parler, hein, sinon moi, je vais les rappeler à l'ordre. Vous me connaissez, vous savez que vous pouvez vous fier sur les engagements.

Je pense que, dans le projet de loi qui nous occupe, M. le Président, évidemment, je vais inviter mon collègue à aller poser des questions à notre collègue le ministre des Finances à ses crédits, je pense, ça peut être intéressant, parce que c'est lui, le porte-parole et le titulaire de ce projet de loi là. Libre à lui de demander à ses collègues, aussi, qui sont critiques en matière de finances de poser des questions. Je pense que le point de vue de mon collègue, c'est que ça constitue une simplification des règles qui existent présentement. Je pense qu'il peut y avoir des pour, il peut y avoir des contre. L'étude du projet de loi n'est pas terminée, le projet de loi n'est pas encore adopté, donc il est toujours temps de faire de la représentation pour pouvoir faire des changements nécessaires, s'assurer qu'on veille au bien-être des consommateurs, M. le Président, et c'est ce que je fais de manière régulière, ne soyez pas inquiet.

Le Président (M. Matte) : Merci, M. le député de Terrebonne.

M. Traversy : Merci, M. le Président. Je tenais quand même à sensibiliser la ministre responsable de la Protection du consommateur et, évidemment, d'avoir son point de vue. Je vois qu'elle est prudente, mais je compte sur elle pour, évidemment, faire entendre raison — la non-ingérence mais la non-indifférence — à son collègue. Donc, il y a des discussions au Conseil des ministres qui doivent avoir lieu dans les prochaines semaines à cet égard.

Au niveau d'un dossier qui touche la circonscription de Terrebonne, qui est le pont de l'A25, nous avons donc eu vent, au cours des derniers mois, que plusieurs actions collectives avaient été lancées pour des recouvrements abusifs au niveau du pont de l'A25, des frais, M. le Président, qui pouvaient s'élever des fois à 453 % du coût de péage, majoré des frais administratifs, donc bien au-delà du taux de 60 % qui est habituellement, donc, requis. Il existe donc des cas d'individus qui se sont retrouvés avec des factures de 4 000 \$ pour des retards de paiement sur le pont de l'A25.

Et donc j'avais quelques questions pour la ministre à ce sujet. J'aimerais savoir : Est-ce que l'office peut nous dire combien de plaintes ont été reçues sur le sujet et quelles actions ont été prises pour y donner suite jusqu'à présent?

Le Président (M. Matte) : Merci, Mme la ministre.

Mme Thériault : Oui, merci, M. le Président. Vous voulez avoir la quantité de plaintes qui a été reçue sur l'autoroute 25?

M. Traversy : Et quelles sont les actions qui ont été prises pour y donner suite jusqu'à présent.

Mme Thériault : Je ne suis pas certaine qu'il y a une comptabilisation exacte du nombre de plaintes, particulièrement pour l'autoroute 25, mais je vais me tourner vers les gens de l'OPC.

Des voix : ...

Mme Thériault : On m'informe que c'est compilé. Donc, on demande le nombre à l'instant, en espérant que les nouvelles technologies... et que les gens qui nous écoutent à l'OPC peuvent entendre et transmettre le message le plus rapidement possible à M. Frost, là, qui est le directeur, Services aux clientèles et à la surveillance.

Le Président (M. Matte) : Oui, mais à ce moment-là ce qu'on peut faire, on va continuer, puis, lorsque la réponse, elle vous sera... vous pourrez revenir. M. le député de Terrebonne.

M. Traversy : Bon, eh bien, M. le Président, j'aimerais savoir de la ministre de la Protection du consommateur son avis, son opinion sur, bon, cette concession qui est, évidemment, un partenariat public-privé. On comprend que, parce que c'est un partenariat public-privé, les règles sont peut-être un peu moins rigoureuses en ce qui a trait, donc, aux frais qui s'élèvent à des retards de paiement et des frais qui peuvent devenir abusifs avec le temps. Quand on parle de 453 % de frais supplémentaires qui sont imposés pour ces recouvrements, on peut se demander si ça ne devient pas, justement, exagéré, abusif. Est-ce que la ministre se sent à l'aise, par le biais de ce partenariat public-privé, qu'on puisse imposer de tels frais aux consommateurs québécois?

Le Président (M. Matte) : Merci. Mme la ministre.

Mme Thériault : M. le Président, dans un monde idéal, tout le monde devrait avoir la petite vignette autoroute 25, devrait l'avoir dans sa voiture, donc, comme ça, on n'aurait pas de frais exorbitants, qu'on peut dire, parce que je pense que c'est comme ça que les gens l'ont qualifié aussi. Je pense qu'il y a une responsabilité du consommateur, du citoyen, évidemment, qui a sa voiture. Mais effectivement que c'est sûr que, lorsqu'on regarde le coût du passage et qu'on regarde les frais qui peuvent être associés à partir du moment où on a passé et qu'on n'avait pas la vignette ou le transpondeur, si vous voulez, je pense que ce n'est pas le fait qu'il y a un partenariat public-privé ou pas qui fait ça, il y a tout simplement une infraction qui a été commise.

Par contre, je pense que les citoyens qui entreprennent des recours... il y a eu un recours, tout le monde le sait, je pense que, si je ne m'abuse, ils ont eu gain de cause, n'est-ce pas?

Une voix : ...

Mme Thériault : Il y a eu un règlement. Donc, c'est parce qu'il avait été jugé, à l'époque... s'il y a eu un recours, qu'il y a eu un règlement, que les frais, ils étaient abusifs. Là, après, évidemment, ça tombe sur... je vous dirais que ça tombe... c'est une disposition réglementaire qui a été faite en vertu de la Loi concernant les partenariats en matière d'infrastructures et de transport, donc, évidemment, ce n'est pas de notre ressort, vous comprendrez. Mais il est évident qu'à partir du moment où il y a des plaintes, s'il y a des... le rôle de l'office, c'est de voir... s'il y a des plaintes, de les compiler, d'accompagner les citoyens, de faire en sorte qu'on puisse leur donner satisfaction, protéger leurs droits. Puis je pense que l'office s'acquitte bien de son travail là-dedans. Donc, à partir du moment où il y a des choses qui méritent d'avoir un recours, si les tribunaux donnent raison aux citoyens, je pense qu'on doit faire en sorte de modifier nos règles et nos normes, nos pratiques.

Le Président (M. Matte) : Merci. J'invite le député de Terrebonne.

M. Traversy : Merci, M. le Président. Donc, on me dit que, pour ce qui est des recouvrements abusifs, donc, il y a une deuxième action qui est en cour, actuellement. Et donc, parce que le pont de l'A25 est donc dans un concept de partenariat public-privé, la Loi de la protection du consommateur ne s'appliquerait pas pour le maximum, donc, de frais administratifs qui pourraient s'élever, là, donc, pour des recouvrements et des retards de paiement à cet égard. Donc, pour l'information que j'ai, l'ancien responsable du dossier avait dit que, pour le moment, la LPC n'était pas, donc, appliquée pour un cas de partenariat public-privé. Est-ce que la ministre de la Protection du consommateur serait ouverte à ce que le partenariat public-privé du pont de l'A25 soit soumis à la Loi de la protection du consommateur avec des normes qui soient beaucoup plus, comment je pourrais dire, respectueuses du consommateur québécois?

Le Président (M. Matte) : Très bien. Merci. J'invite la ministre à répondre à l'interrogation du député de Terrebonne.

Mme Thériault : Oui. M. le Président, d'un côté, on dit que c'est une décision du ministère des Finances et, de l'autre côté, on me dit que c'est une responsabilité du ministère des Transports. Donc, je pense qu'il y a peut-être... réorienter les questions. Et, pour la quantité de plaintes, on a déjà le chiffre, M. le Président, vous voyez, par la magie des nouvelles technologies, 38 plaintes, c'est ce qu'on a à l'Office de la protection du consommateur.

Le Président (M. Matte) : Ça va?

Mme Thériault : Est-ce que vous voulez le détail des plaintes?

M. Traversy : Bien, oui. Vous pourriez me l'envoyer?

Mme Thériault : Oui, on peut...

Le Président (M. Matte) : Il vous reste une minute.

• (15 h 20) •

M. Traversy : Oui, oui. Bien, rapidement, écoutez, moi, je pense que, Mme la ministre, vous avez un dossier qui est transversal, donc c'est certain qu'il y a des champs de compétence qui touchent à d'autres de vos collègues. Sauf

que c'est la beauté de plein de dossiers, hein? Vous savez qu'au ministère du Tourisme on vit exactement la même situation, ça touche à l'Agriculture, ça touche aux Transports, ça touche à l'Économie, ça touche à différents... à l'Agriculture pour l'agrotourisme — je regarde mon collègue de Maskinongé en face de moi. Donc, pour ce qui est des transports, la Protection du consommateur a également son mot à dire, et donc j'aimerais qu'elle puisse nous statuer si elle serait ouverte à ce qu'un partenariat public-privé soit donc soumis pour la Loi sur la protection du consommateur pour éviter des taux d'intérêt dithyrambiques de 453 % pour des taux de recouvrement alors que la loi criminelle nous dit que c'est 60 %, le maximum qui serait permis. Donc, ça nous permettrait de régulariser la situation et de mieux défendre nos consommateurs.

Le Président (M. Matte) : Mme la ministre, il vous reste 50 secondes pour pouvoir répondre à son interrogation.

Mme Thériault : Simplement lui mentionner qu'évidemment on travaille toujours en collégialité avec nos collègues et qu'il y avait déjà des démarches qui avaient été faites pour s'assurer que le ministère du Transport travaille en étroite collaboration avec l'Office de la protection du consommateur. Sur les 38 plaintes, M. le Président, 24 touchent la facturation ou le recouvrement de créances. Par contre, il est prévu dans le règlement de charger des frais, donc il faut peut-être revoir les frais, définitivement, pour être sûrs que ça ne soit pas abusif et donner satisfaction au consommateur et bien le protéger.

Le Président (M. Matte) : C'est bien. Il vous reste 14 secondes. J'imagine que...

M. Traversy : Il y a quelqu'un qui a une demande de recouvrement de 4 000 \$, présentement, par le pont de l'A25. Donc, nous attendons de voir, évidemment, quelle sera la suite sur ce dossier.

Le Président (M. Matte) : C'est bien. Merci. Le temps est révolu au gouvernement. C'est à vous, Mme la ministre.

Mme Thériault : Ça va?

Le Président (M. Matte) : Bien, vous avez exprimé le désir de pouvoir présenter les personnes qui vous accompagnaient, là, c'est pour ça que je vous donne la priorité. Je vous écoute, hein?

Mme Thériault : Oui, absolument. Merci. Excusez-moi, M. le Président, oui. Vous allez me permettre, évidemment, de saluer tous mes collègues les députés qui se joignent à nous pour étudier les crédits de la protection du consommateur, vous remercier de guider si bien nos travaux, M. le Président. Donc, je salue le député de Maskinongé, le député de D'Arcy-McGee, la députée de Fabre, le député de Beauce-Sud, le député de Johnson, qui a étudié avec nous, l'automne passé, le projet de loi n° 134, à l'époque. Donc, évidemment, le collègue de Terrebonne, je l'ai déjà salué.

Vous remarquez, à ma droite, la présidente de l'Office de la protection du consommateur, Mme Ginette Galarneau. À l'arrière, vous avez le directeur des affaires juridiques, Me Allard, qui a fait l'étude du projet de loi avec nous aussi à l'automne, qu'on aura le plaisir de revoir prochainement, j'imagine, au Parlement, puisqu'on a un autre projet de loi. Vous reconnaissez la vice-présidente, Mme Marjorie Théberge, qui est juste à côté de Me Allard. Vous avez M. Frost, qui est le directeur, Services aux clientèles et de la surveillance, qui nous a gentiment soumis le chiffre de 38.

Je regarde l'autre côté, vous avez des membres de mon cabinet : Jean-Philippe Provost, Anne-Marie Mongrain, Laura Bruno, ma directrice de cabinet, Mme Marie-France Daoust, ainsi que mon attachée de presse, Clémence. Et nous avons également les gens du MAMOT qui nous accompagnent, le sous-ministre, M. Croteau, parce qu'administrativement tout ce qui regarde les responsabilités de l'Habitation et de la Protection du consommateur est sous la responsabilité administrative du MAMOT. Donc, il faut avoir une niche, donc c'est là qu'on est. Merci, M. Croteau et ainsi que l'équipe, de vous être joints avec nous aujourd'hui.

Donc, évidemment, M. le Président, je suis vraiment très, très heureuse d'être ici. Je pense qu'on peut laisser le temps directement à nos collègues, on a déjà presque deux minutes de passées, et ça me fera plaisir de répondre à leurs questions, et on reviendra après sur les autres commentaires des collègues.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie, Mme la ministre. J'invite le député de Maskinongé.

M. Plante : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, à mon tour de saluer d'abord Mme la ministre, son équipe, merci beaucoup, mes collègues du gouvernement, saluer mon bon ami et dynamique député de Terrebonne d'être parmi nous, M. le député de Johnson, bonjour. Alors, c'est un grand plaisir pour moi d'être avec vous pour la première fois dans cette commission pour vous parler de protection du consommateur, M. le Président.

Et, vous savez, à mon opinion, et le député de Terrebonne l'a bien dit tantôt, c'est un dossier qui est transversal, qui touche beaucoup de gens, beaucoup de personnes, beaucoup de ministères, beaucoup d'horizons. Quand on parle de protéger ou bien d'être là pour veiller sur l'intérêt des citoyens, M. le Président, bien, effectivement, c'est un dossier qui est transversal, c'est un dossier qui touche, je pense, chaque personne dans son quotidien. Et je suis totalement convaincu que tous les collègues, comme moi, sont là pour, justement, améliorer le sort et le... du quotidien des citoyens du Québec, M. le Président.

Le député de Terrebonne, tantôt, parlait d'heureux hasard, et la ministre en a parlé tantôt, mais du dépôt de projets de loi qui arrivait à l'étude des crédits, effectivement. L'an dernier, M. le député de Terrebonne, je crois, même le 2 juin, avait eu lieu le dépôt du projet de loi n° 134, si je me rappelle bien, et c'est sûrement... le 2 juin... le 2 mai, excusez-moi...

Une voix : ...

M. Plante : ...la journée même des crédits, que vous me dites, et ce projet de loi avait été déposé alors par la ministre de la Justice, on s'en rappelle bien, et a été terminé par notre ministre actuelle, la ministre, pour une adoption unanime, M. le Président, et c'est bien important de le dire, mais unanime en novembre dernier.

Alors, je vous dirais que le projet de loi n° 134, qui devient maintenant... qui est actuellement la loi n° 24, a des grands objectifs, et, je vous dirais, ces objectifs nous concernaient tous, et, puisqu'adopté unanimement à l'Assemblée, vous savez, M. le Président, c'est que chacun des parlementaires et des formations politiques y croyait beaucoup.

Comme on sait, le projet de loi voulait encadrer d'une façon plus stricte les commerçants et les règlements au niveau de ceux qui offrent des possibilités de crédit dans leur entreprise et qui peuvent conduire les consommateurs à des différentes faillites. Il y avait aussi un autre point, qui était assez clair, qui était d'affirmer plus clairement l'obligation d'un commerçant d'évaluer la capacité de remboursement d'un consommateur. Alors, M. le Président, si un consommateur comme vous et moi... moi, je suis un grand consommateur, les gens le savent, mais font un achat ou fait des achats, prend le crédit chez le commerçant, mais maintenant la loi était supposée d'aller encadrer cette transaction-là pour permettre, justement... et pour savoir plus clairement qu'elle était la capacité de moi, consommateur, de pouvoir rembourser l'achat que je faisais.

De plus, bien, on devait encadrer les différents programmes de fidélisation, M. le Président. On sait et on en voit de toutes les sortes, de toutes les couleurs, il y en a un nouveau, je vous dirais, par semaine, ou par carte, ou par carte de points, que ça soit par points-bonis, points d'achat, etc. Donc, le projet de loi n° 134, qu'on dit maintenant la loi n° 24, se voulait pour motif d'encadrer ces programmes de fidélisation pour permettre, justement, aux gens d'avoir un meilleur portrait et ne pas devenir, je vous dirais, une chasse aux points-bonis. Et malheureusement, M. le Président, quand on laisse les choses un peu plus louses ou plus larges, bien, ça devient souvent une chasse aux points-bonis de quel point sera le point le plus rentable, etc., et les consommateurs vont, comme ça, à la chasse aux points-bonis.

Et, M. le Président, donc, ce projet de loi a été adopté le 15 novembre dernier, je le répète encore une fois, de façon unanime. Et j'aimerais savoir de la part de la ministre et de son équipe quelles sont aujourd'hui les actions qui ont été posées puis qu'est-ce qu'il y a dans cette nouvelle loi là qui peut, justement, venir aider, protéger et supporter les consommateurs du Québec, parce que, M. le Président, c'est notre priorité. Et moi, je vous dirais, j'ai des citoyens dans mon comté qui ont vécu des histoires d'horreur, que ce soit par des histoires de crédit ou par des histoires d'achat qui s'est terminées en cauchemar. Et, comme nous avons tous la volonté unanime, justement, par l'adoption du projet de loi, d'avoir une meilleure protection, j'aimerais que la ministre puisse nous présenter quelles sont les actions et quels sont, justement, les points du projet de loi qui vont encadrer et aider les consommateurs?

Le Président (M. Matte) : Merci. Mme la ministre.

Mme Thériault : Merci, M. le Président. Je pense qu'on n'aura pas assez de temps. C'est devenu une passion, je dirais, la protection du consommateur. C'est assez particulier de voir la quantité de sujets qu'on peut venir encadrer, sensibiliser, parler. Vous savez, à l'ère des nouvelles technologies, de tout ce qui peut se faire en robotisation, on n'a qu'à penser au projet de loi qui a été déposé ce matin, où on vient encadrer... parce qu'il y a des robots qui achètent les billets d'une manière de masse, là, mais je ne veux pas tomber vraiment sur ce projet de loi là, je pense qu'on peut garder du temps.

Moi, je pense qu'il faut vraiment faire en sorte qu'à chaque fois qu'on dépose des projets de loi, ça réponde bien à une réalité du terrain. Vous l'avez dit, à juste titre, M. le député, il y avait une problématique totalement au niveau de la fidélisation, les points, les cartes. Il y a un projet de loi qui avait été déposé par le deuxième parti d'opposition, la deuxième opposition, qui était le projet de loi n° 791, qui voulait parler, justement, de la possibilité de ne pas perdre ses points comme ça d'un coup parce que c'était une problématique. Les compagnies ont fait marche arrière. Je pense que le projet de loi n° 134, donc, la loi fait en sorte qu'on est en démarche présentement et qu'on a présenté les règlements. Je pense que ça permet de savoir peut-être un état d'avancement.

Les règlements, et aussi ce n'était pas un hasard, ont été déposés hier, au même titre que les prix de l'Office de la protection du consommateur ont été remis ce matin, M. le Président, et qu'on a fait une motion unanime à l'Assemblée. Ce n'est pas moi qui a fait l'horaire des crédits, puis on ne pouvait pas trouver une meilleure semaine ou une meilleure journée pour pouvoir parler de protection du consommateur avec les projets de règlement qui ont été publiés, la motion à l'Assemblée nationale, la remise des prix et, effectivement, les trois règlements qui ont été prépubliés hier.

Donc, je vous dirais que les suites du projet de loi n° 134 de l'automne vont bien. Les projets de règlement ont été déposés et, pour la prépublication, ont été rendus publics hier. Il y a trois projets de règlement : on parle du projet de règlement de la loi sur les agences de voyages, le projet de règlement sur la Loi de la protection du consommateur et le projet de règlement sur la Loi du recouvrement de certaines créances. Évidemment, là, il y a une période de prépublication jusqu'au 4 juin. Donc, on va prendre le temps d'entendre ce que les gens ont à dire. C'est comme le principe, évidemment, des consultations lorsqu'on a un projet de loi, M. le Président. Je pense qu'on travaille en collaboration avec les acteurs de l'industrie, donc on va prendre en considération les commentaires des gens. Et, si tout est beau, bien, tant mieux, on pourra procéder à l'adoption le plus rapidement possible pour que ça devienne en force, donc en application.

Je vous dirais qu'au niveau du programme de fidélisation, ce que nous avons dans le projet de règlement, c'est un programme dont la valeur des récompenses est inférieure à 50 \$, plus des programmes permettant d'obtenir un seul bien, exemple de la vaisselle, et que seulement — ça, ça va avec ça? — ...

• (15 h 30) •

Une voix : Oui.

Mme Thériault : ...O.K., seulement si le consommateur est inactif durant au moins un an. Donc, effectivement, dans les conditions d'expiration des unités, ce qui a été proposé, c'est de ne pas être inactif... que le consommateur soit inactif durant un an, lire ici ne pas consommer les points, être inactif. Donc, ce qui veut dire qu'on peut continuer de cumuler des points, ce qui est le cas de beaucoup de gens qui vont continuer avec peu importe la carte de fidélisation, ils vont cumuler les points pour pouvoir acheter quelque chose avec une plus grande valeur un peu plus tard. Donc, tant qu'on est actifs, qu'il y a une transaction qui est faite, bien, on ne perd pas nos points, ce qui permet de pouvoir cumuler.

Et ce qu'on avait dit aussi, c'est qu'il y aurait un délai de transmission de l'avis lorsque les compagnies voulaient faire des modifications à un élément du contrat, donc la forme originale, si vous voulez, et on parle d'un délai de 60 à 90 jours. C'est ce qui a été proposé. C'est similaire à la réglementation qui existe en Ontario. Donc, je pense qu'à partir du moment où le Québec et l'Ontario marchent souvent main dans la main pour les questions de protection du consommateur, un suit les traces de l'autre, les compagnies, au Canada, font en sorte d'emboîter le pas et de se soumettre à la législation. Moi, je pense que ça va mieux protéger les droits des consommateurs.

Il est vrai qu'on avait dit également que ce qu'on visait, ce n'était pas d'encadrer les petites cartes de fidélité, là, qu'on peut voir dans les différentes compagnies de café ou dans les plus petits commerçants pour fidéliser sa clientèle, qu'ils puissent revenir avec des aubaines, des points, etc. Ce n'était pas ça qu'on voulait encadrer du tout, mais vraiment les programmes de fidélisation comme ceux où on peut se prévaloir de biens assez substantiels. Puis la problématique, c'est qu'on ne voulait pas que les points ou une unité de points qui vaut x nombres de dollars, du jour au lendemain, voit une perte drastique de 50 % pour dire : Bien là, ça prend le double de points pour avoir la même chose que j'avais le mois passé. Ça, ce n'est pas permis. Donc, c'est ce que le projet de loi vient faire, entre autres. Et nous avons la prétention, moi et l'Office de la protection du consommateur, que nous allons pouvoir préserver l'entente initiale qui a été faite lorsque le consommateur a décidé d'adhérer à un programme de fidélisation, et c'est l'objectif.

Le Président (M. Matte) : Merci. M. le député de Maskinongé.

M. Plante : Merci beaucoup, M. le Président. Pour information, il reste combien de temps au bloc?

Le Président (M. Matte) : Six minutes.

M. Plante : Parfait, merci. Je voudrais... Je suis un petit garçon qui a été bien élevé et je veux laisser le temps à la ministre de répondre, alors... mais je veux revenir sur ce qu'elle nous a expliqué très, très bien. Alors, si j'ai bien compris, et vous me corrigerez, mais au niveau des points, c'est important de le dire aux gens, mais c'est des points de type... et là vous me permettez de donner une compagnie, mais de type Air Miles, ou des choses comme ça, qui se cumulent à force qu'on fait des achats dans des commerces participants et où certaines compagnies de fidélisation pouvaient nous enlever d'un coup les points ou dévaluer la valeur des points accumulés au cours des années. Parce qu'on sait, des fois, M. le Président, que ça prend plusieurs années à cumuler les points, faire des achats, et il y a même, sur ces certains sites d'achat ou de fidélisation là, des biens d'une valeur très, très, très importante. Donc, vous venez nous rassurer, dans le fond, Mme la ministre, en disant que la loi, oui, elle est en fonction, et présentement, bien, les gens recevraient un avis et n'auraient pas besoin... auraient, dans le fond, un avis de la compagnie avant qu'elle puisse modifier l'entente de départ avec eux, si j'ai bien compris.

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

Mme Thériault : ...à partir du moment où le règlement sera adopté. Donc, on l'a mis en prépublication pour que les gens puissent encore s'exprimer sur le sujet. Donc, à partir du moment où la période de prépublication, publication seront passées, on prévoit quelque part entre le mois de juin, mois de juillet.

M. Plante : Donc... Oh! excusez. Oui, mais...

Le Président (M. Matte) : M. le député de Maskinongé.

M. Plante : Merci, M. le Président. Excusez, je n'avais pas entendu... pas vu la lumière rouge s'allumer, alors je me suis dit qu'il faudrait que j'attende votre ordre, M. le Président, ça me fait plaisir. Je suis désolé, excusez-moi, ça m'arrive souvent. Des fois, je vais trop vite, c'est comme ça.

Le Président (M. Matte) : Mais surtout vous aviez dit que vous étiez bien éduqué.

M. Plante : C'est ça. Alors, excusez-moi, M. le Président, toutes mes excuses.

Alors, justement, Mme la ministre, vous parlez des règlements, donc vous en avez déposé dernièrement, là, je crois même, c'est hier même. Juste pour... parce que, nous, c'est un jargon qu'on est habitués, mais juste pour réexpliquer à la population, vous avez trois règlements suite au projet de loi, si j'ai bien compris, et ces règlements-là ont un délai de prépublication, donc les gens peuvent, présentement, vous envoyer des notes ou des commentaires suite à ces règlements-là puis qu'ils... pour la suite, ils pourront être adoptés et viendront faire la suite de la loi, là, si j'ai bien compris. Donc, on peut... et même les associations, organismes peuvent aller voir les règlements, vous faire des commentaires avant l'adoption finale des règlements?

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

Mme Thériault : Oui, merci, M. le Président. Absolument. De manière générale, c'est ce qu'a l'air un projet de règlement publié à la *Gazette officielle*, où on va voir... bon, comme celui-là, c'est : «Agents de voyages — Modification, Loi sur les agents de voyages». C'est un projet de règlement, c'est publié pendant 45 jours. Vous allez retrouver l'essence même des discussions qu'on a eues en commission parlementaire, en disant : On vient de se donner le pouvoir, par règlement, de venir encadrer telle ou telle affaire. On a déjà émis et dit, dans le micro, les directives, la raison du pourquoi, qu'est-ce qu'on encadrerait exactement, quelles étaient les actions du gouvernement. Donc, on a traduit par écrit le règlement comme tel ou l'intention du gouvernement, ce qui va définir nos règles. Les gens peuvent le voir, le commenter, on a accès sur le site de la *Gazette officielle* du gouvernement du Québec, et il y a 45 jours de publication. Donc, après ça, on prend acte des commentaires et, techniquement, bien, si c'est beau, on adopte le règlement. Donc, il y en a trois comme ça.

Le Président (M. Matte) : M. le député de Maskinongé.

M. Plante : Oui, pour la minute restante, je crois, M. le Président. Mais je vais prendre un petit mot de la fin, puis on va pouvoir reporter à mes collègues la minute qui va rester sur les prochains blocs, juste vous dire, Mme la ministre, premièrement, merci, et je suis convaincu... parce qu'on a eu beaucoup de commentaires depuis votre entrée dans ces fonctions-là, je suis convaincu que les citoyens du Québec, les Québécois, les Québécoises, sont fiers de votre arrivée au poste parce qu'on connaît votre détermination et votre vigueur dans les dossiers depuis de nombreuses années. Alors, merci d'avoir répondu aux questions, et je suis très heureux pour les consommateurs du Québec que, finalement, la loi n° 24 soit effective pour certains points. Alors, merci, M. le Président.

Le Président (M. Matte) : Oui. Mme la ministre.

Mme Thériault : J'aurais une petite précision. Comme vous voyez, le Règlement sur les agents de voyages, là, à la fin, c'est toujours écrit «Dispositions transitoires et finales». Donc, là-dedans, on va voir, s'il y a des différents articles, à la date à laquelle ils vont entrer en vigueur. Comme le a, c'est écrit : «a) de l'article 4 du présent règlement, qui entre en vigueur le 1er janvier 2019;

«b) du paragraphe 2° de l'article 8 du présent règlement et de l'article 10, qui entrent en vigueur le 1er janvier 2019;

«c) le paragraphe 3° — aussi — de l'article 18 du présent règlement et de l'article 33 du présent règlement, qui entrent en vigueur le 1er jour du mois qui suit le troisième mois suivant l'entrée en vigueur.»

Donc, quand on prévoit une mise en vigueur graduelle, c'est expliqué là-dedans, et les dates sont écrites. Donc, à ce moment-là, ça permet aux gens de se préparer aussi aux changements réglementaires pour ne pas que, tout d'un coup, on tombe dans l'illégalité parce qu'on n'a pas vu qu'il y avait un changement, puis ça nous permet également d'aviser les gens en disant : C'est en vigueur maintenant.

Le Président (M. Matte) : C'est bien, merci. J'inviterais le député de Johnson pour les prochaines minutes. À vous la parole.

• (15 h 40) •

M. Lamontagne : Merci, M. le Président. Juste vous saluer... que j'ai un rhume aujourd'hui, alors, si j'ai une grosse voix, ce n'est pas parce que je suis fâché après la ministre ou la présidente de l'office, loin de là, j'ai eu beaucoup de plaisir à travailler avec eux lors de l'étude du projet de loi n° 134. C'est juste une couple de... une mauvaise journée pour moi.

Mme la ministre, je vous salue, Mme la présidente, Me Allard, avec qui j'ai eu vraiment beaucoup de plaisir à travailler l'automne passé, Mme la vice-présidente, ça me fait plaisir.

Tantôt, mon collègue de Terrebonne mentionnait que c'est des heureux hasards qu'on ait eu un dépôt de règlements et puis d'un nouveau projet de loi à quelques heures de l'étude des crédits. Malheureusement, je ne suis pas tout à fait de son avis, au sens où j'aurais certainement apprécié, nous aurions apprécié, chez nous, de pouvoir avoir accès aux règlements avant... plusieurs jours avant la période de crédits de façon à pouvoir les analyser, là, d'une façon exhaustive, ce que... malheureusement, les ressources étant les ressources qu'on a, ça ne nous a pas été permis de le faire, et même chose aussi pour le projet de loi n° 178. Je comprends que ce n'est seulement qu'un projet de loi qui a une vingtaine d'articles, mais il reste que, c'est ça, c'est une opportunité assez exceptionnelle qu'on a, quand on a toute l'équipe ministérielle qui est là, de pouvoir poser des questions sur les projets de loi, de pouvoir poser des questions sur les règlements. Et puis en ayant eu un peu à la dernière minute, M. le Président, les règlements et puis le projet de loi, bien, ça fait en sorte que c'est un travail qui est difficile à faire à ce moment-là.

Ceci étant dit, je voudrais quand même souligner notre appréciation du fait que, dans le projet de loi n° 178 que la ministre a déposé, elle ait repris l'essentiel du projet de loi n° 995 que mon collègue de Borduas avait déposé, dans lequel on demandait la création d'un registre de contrats préalables de services funéraires. Alors, on salue cette disposition-là dans le projet de loi n° 178. Et puis notre proposition suggérait l'inscription des contrats à l'intérieur du RDPRM, ce qui est le Registre des droits personnels et réels mobiliers, qui existe déjà aujourd'hui. Et on constate, M. le Président, que cette suggestion-là n'a pas été retenue et que la ministre semble opter pour un autre registre ou une autre forme. Alors, ça nous a un petit peu étonnés, puisque le RDPRM est déjà existant. Alors, Mme la ministre, si vous pouviez nous éclairer un peu sur vos motivations et le choix que vous avez fait, là.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Mme la ministre.

Mme Thériault : Oui. M. le Président, c'est tout simplement suite à la suggestion des spécialistes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, où il y a d'autres registres au gouvernement. Donc, c'est une suggestion qui nous a été faite pour que nous puissions... plutôt que de prendre le registre des droits mobiliers et personnels, le RDPRM qu'on appelle, puisque le Directeur de l'état civil, de toute façon, envoie déjà les certificats de décès, qu'il y avait la possibilité d'avoir, du côté d'Emploi et Solidarité sociale, un registre auquel on pourrait enregistrer nos choses. Et il nous apparaissait plus opportun, étant donné que les certificats de décès étaient émis au Directeur de l'état civil, de regarder là-bas, puisque c'était, je vous dirais, un outil qu'il connaissait. Et voilà.

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

M. Lamontagne : À ce moment-là, quand vous parlez, à l'article 81.1 de votre projet de loi... l'article 6, c'est-à-dire, que «le ministre peut, par règlement, constituer un registre [de] contrats», aujourd'hui, là, par règlement, avez-vous une idée exactement de ce que vous allez faire? Est-ce que vous avez un projet de règlement qui est déjà prêt? Est-ce qu'il est...

Mme Thériault : Le projet de règlement n'est pas encore prêt. Par contre, on veut se donner la possibilité de le mettre par règlement plutôt que de mettre tous les points dans la loi parce que vous savez comme moi que, lorsqu'on veut rouvrir pour un petit détail qu'on a oublié, c'est un peu compliqué de le faire, pas tellement la volonté ministérielle, mais souvent, vous savez, M. le Président, à la quantité de ministres et de commissions, je pense que c'est le temps de commission qui manque. Souvent, il y a des commissions qui sont embourbées.

Donc, nous, ce qu'on veut mettre à l'intérieur du registre, on doit concilier les renseignements personnels, la protection des renseignements personnels, qui est une question qui est vraiment fort importante aussi parce qu'on veut empêcher une sursollicitation ou une sollicitation des gens à ça. On veut limiter la consultation au registre pour pas que n'importe qui puisse venir consulter et se servir de ça comme outil de vente ou de sollicitation, évidemment. On a été sensibilisés au fait qu'il fallait aussi préserver certaines informations de nature commerciale entre différents salons funéraires, ce qui est tout à fait légitime aussi.

Donc, c'est la raison pour laquelle le règlement n'est pas encore écrit. Le projet de loi vient tout simplement d'être déposé, mais nous savons déjà que les gens du milieu funéraire veulent travailler avec nous pour faire en sorte que ce registre-là puisse contenir seulement que les informations qui seront indispensables, à savoir : Y a-t-il des préarrangements qui ont été pris pour cette personne-là et avec qui les a-t-il pris?

M. Lamontagne : D'accord. Puis, Mme la ministre...

Le Président (M. Matte) : M. le député de Johnson.

M. Lamontagne : Merci. Nous saluons le dépôt de ce projet de loi là. On sait qu'on est à quelques semaines, là, de la fin de la législature comme telle. Ce n'est même pas juste la fin de la session, c'est la fin de la législature. Quelle sorte d'échéancier ou quelle sorte de résolution vous avez pour faire en sorte qu'on puisse aller de l'avant et adopter ce projet de loi là? Est-ce que c'est réaliste de penser que ça pourrait être fait avant la fin des travaux parlementaires?

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

Mme Thériault : Oui, merci, M. le Président. J'apprécie vraiment beaucoup la question du député de Johnson. Vous savez, il y a certains dossiers qui ne sont pas politisés, où, de manière générale, en commission parlementaire, avec les critiques, nos porte-parole des oppositions, on va vraiment bien travailler. Je pense que le travail qu'on a fait pour la protection du consommateur à l'automne en est un bel exemple. Je pense que toutes formations politiques, que ce soit la Coalition avenir Québec, le Parti québécois, les députés de la partie ministérielle, tout le monde a contribué à faire avancer ce projet de loi là. On voit les règlements aujourd'hui.

Donc, moi, j'ai... et je ne veux pas être présomptueuse, M. le Président, parce que je pense qu'on ne sait jamais, hein, ça appartient aux parlementaires ainsi qu'à mes collègues, mais je pense que... c'est un petit projet de loi qui a quatre sujets seulement, dont une vingtaine d'articles à l'intérieur du projet de loi, je pense que chacun de mes collègues parlementaires, que ce soit de la Coalition avenir Québec ou du Parti québécois... Le député de Johnson a salué le fait qu'on parlait des registres qui avaient été proposés par sa formation politique. On vient encadrer aussi les crédits... pas les crédits, la possibilité de solliciter les jeunes sur les campus de cégep, donc le préuniversitaire, ce qui était une demande du Parti québécois.

Moi, je pense que mes collègues, pour avoir discuté avec eux, sont tout à fait disposés à ce qu'on puisse faire bien progresser ce projet de loi là, ce qui veut dire, techniquement... On a trois semaines d'étude de crédits. J'ai une liste préliminaire, que je vais soumettre à mes deux collègues d'opposition, des groupes que nous pourrions entendre. Il faut préciser que l'Office de la protection du consommateur a déjà eu des discussions avec les groupes que je vais vous soumettre, qu'on regardera si on peut bonifier. Moi, je pense qu'on peut très bien... avec quatre petits sujets comme ça, on pourrait peut-être avoir à peu près deux jours de consultations, le reste va aller dans les règlements. Donc, évidemment, on va travailler avec les gens du secteur. Et je ne veux pas présumer, mais je pense qu'autant du côté du Parti québécois, que de la Coalition avenir Québec, si jamais, le projet de loi, on entend les gens au retour des crédits, on parle de la mi-mai, il nous reste un mois pour passer les autres étapes de l'adoption, M. le Président.

Et j'ai déjà offert à mes collègues des rencontres avec les gens de l'OPC, avec les légistes pour pouvoir expliquer quelles étaient les intentions législatives, comme on a fait avec l'autre projet de loi, où je pense que tout le monde a bien compris que les légistes sont là, ils visent le même but que la ministre et les collègues députés : protéger les droits des consommateurs.

Le Président (M. Matte) : Merci. M. le député de Johnson.

M. Lamontagne : Merci. Merci beaucoup, M. le Président. Lors de l'étude du projet de loi n° 134, on avait discuté longuement avec la ministre et les gens de l'office de toute la question des hypothèques parapluies. La ministre avait fait part que ça allait être abordé dans une autre étape, et on est plusieurs mois plus tard. Et toute cette question-là, on a réalisé qu'aujourd'hui c'est maintenant la norme, avec les institutions financières, d'avoir des hypothèques parapluies, puis c'est rendu que c'est vraiment associé à du crédit à la consommation. Il y a des enquêtes qui ont été faites où on s'est aperçu qu'il y a des consommateurs, vraiment, qui se font offrir sous pression toutes sortes de services financiers qui sont comme joints à leur hypothèque et qui se ramassent subitement que leur hypothèque est comme couverte à 100 %, même si... la valeur de leur propriété est comme couverte à 100 % par une hypothèque qui a été prise puis que, dans le fond, le côté immobilier n'est pas 100 %, mais ça vient couvrir une pléiade d'autres offres et de services. Dans un contexte comme ça, je veux dire, on a eu le projet de loi déposé hier, p.l. n° 178, qui touche un autre registre, mais on n'a pas entendu la ministre du tout puis l'équipe de l'OPC au sujet des hypothèques parapluies. Est-ce qu'il y a quelque chose qui s'en vient par rapport à ça?

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

Mme Thériault : M. le Président, de consentement avec mes collègues évidemment, j'ai Me Allard, qui est à mes côtés, qui est le directeur des affaires juridiques... Dans le projet de loi de règlement, on introduit des notions pour les hypothèques parapluies, donc peut-être Me Allard pourrait vous expliquer ce que nous avons dans le projet de règlement, avec le consentement, évidemment.

Le Président (M. Matte) : Est-ce qu'il y a consentement pour que Me Allard puisse prendre la parole? Consentement. Veuillez vous présenter, s'il vous plaît.

M. Allard (André) : Oui. André Allard, directeur, Affaires juridiques, Office de la protection du consommateur.

Le Président (M. Matte) : À vous la parole.

• (15 h 50) •

M. Allard (André) : Le règlement qui a été adopté... enfin, qui est proposé et qui a été publié hier, prévoit effectivement des dispositions qui viennent modifier le règlement actuel. Les hypothèques parapluies ne sont pas abordées dans l'ensemble par ni le projet de loi n° 134 ni les projets de règlement, mais il y a eu des ajustements pour, justement, s'assurer que les contrats de crédit qui sont conclus, des contrats de crédit à la consommation qui sont conclus à la suite d'une hypothèque, par exemple, que vous avez contractée avec votre institution financière, en vertu de laquelle hypothèque, cette hypothèque va garantir également non pas seulement le prêt que vous avez contracté pour acheter l'immeuble, mais également tout autre prêt qui pourrait être contracté avec la même institution financière et qui sont contractés plus tard... Ces fameux contrats qui sont, disons, captés par cette hypothèque parapluie, d'où le nom parapluie, donc tous les autres contrats de crédit qui sont conclus plus tard dans votre relation avec l'institution financière, ça peut être au cours des années, alors marge de crédit, crédit automobile, prêt d'argent, seront, au fil des années, garantis par cette hypothèque immobilière que vous avez contractée initialement avec l'institution financière. Ça fait que tous ces contrats-là étaient, jusqu'à maintenant, exclus de l'application de la LPC. Avec la nouvelle modification réglementaire, ils seront, ces contrats-là, dorénavant assujettis à la Loi sur la protection du consommateur tout en demeurant garantis par votre hypothèque. Donc, on a corrigé cette situation-là de manière à s'assurer que la Loi sur la protection du consommateur s'appliquerait à tous ces autres petits contrats que vous contractez avec votre institution financière au fil du temps. Voilà.

Le Président (M. Matte) : Merci. M. le député de Johnson.

M. Lamontagne : Ce que j'entends, c'est que, dans le projet de règlement qui a été déposé, vous dites que vous venez encadrer une partie de ce qui touche les hypothèques parapluies, mais vous y allez un peu par la bande, si on veut, en disant : Bien, s'il résulte de cette hypothèque-là des contrats qui sont similaires à ce qui s'apparente à ce qu'on trouve dans la loi, bien, ça va être couvert. De ce que je comprends, c'est ce que vous dites.

M. Allard (André) : Oui, c'est exact. Ce qu'on fait, c'est qu'on corrige la principale... enfin, on aborde la principale préoccupation qui avait été portée à notre attention concernant les hypothèques dites parapluies.

M. Lamontagne : Mais une préoccupation qui est encore plus importante, en tout respect, c'est le fait que, bien souvent, pour le consommateur, c'est à peu près incompréhensible, il ne comprend pas ce qui lui est présenté. Alors, de savoir que, dans le règlement, vous avez prévu que, s'il y a telle, telle, telle activité, bon, bien, on va venir encadrer, mais au départ on ne vient pas adresser la question de l'hypothèque parapluie puis d'imposer un certain nombre de règlements ou

de contraintes à l'émetteur de cette politique-là ou ce courtier-là... C'est dans ce sens-là qu'on aurait peut-être une meilleure protection pour le consommateur. Mais ce que je comprends, c'est que ce n'est prévu, là, présentement, dans le...

Le Président (M. Matte) : Merci. Me Allard, à vous la parole.

M. Allard (André) : Oui. Je dois rajouter, effectivement, que, dans les modifications proposées, il y en a une qui porte spécifiquement sur ce que vous soulevez, c'est-à-dire qu'avant qu'un contrat soit assujéti à cette hypothèque dite parapluie le consommateur devra fournir son consentement, donc elle ne sera couverte par l'hypothèque qu'avec le consentement du consommateur. Et toujours il faut rappeler que, si l'autre modification est adoptée également, bien, ce contrat-là sera assujéti à la LPC, donc le consentement du consommateur sera requis.

Le Président (M. Matte) : Merci. M. le député de Johnson.

M. Lamontagne : Encore là, on peut, des fois, signer des choses puis on n'a pas nécessairement toute l'information, on pense toute l'avoir, là. Est-ce qu'il est prévu, dans votre démarche, de faire peser un peu une pénalité quelconque sur l'émetteur de l'hypothèque ou le courtier dans un cas de non-divulgaration complète de toutes les modalités afférentes à l'hypothèque qui invite le client à signer, là? Prévoyez-vous quelque chose d'un peu plus coercitif, si on veut, là, pour les forcer un petit peu à rentrer dans le rang avant qu'il y ait des dommages qui soient créés?

Le Président (M. Matte) : Me Allard.

M. Allard (André) : En fait, si le consommateur ne consent pas expressément... Donc, pour qu'il consente expressément, il faut que ça soit porté à son attention : Sachez que, si vous contractez ce prêt, nouveau prêt, il sera donc garanti par l'hypothèque que vous avez conclue il y a 10 ans, bien, le consommateur devra consentir. Donc, ça devra être porté à son attention avant qu'il consente. Et, s'il consent, à ce moment-là, ce prêt-là sera garanti par hypothèque, mais il sera, et je le répète, toujours assujéti, ce nouveau prêt, à la LPC, et c'était aussi une des préoccupations qui avaient été évoquées, là.

Le Président (M. Matte) : Merci. M. le député de Johnson.

M. Lamontagne : Alors, si je comprends bien, ce que vous avez fait avec le règlement, il n'est pas prévu d'avoir d'autres dispositions à venir ou l'OPC, là, n'envisage pas d'avoir d'autres dispositions qui viendraient toucher la question des hypothèques parapluies. Ça serait complet avec ce que vous avez mis dans le règlement.

Le Président (M. Matte) : Merci. Mme la ministre.

Mme Thériault : Oui. M. le Président, non, il y a encore des choses à faire, on n'a pas tout couvert. Ce qu'on s'est assuré ici dans le règlement, c'est d'assujétir ça dans la Loi sur la protection du consommateur plutôt que tomber sous la responsabilité d'une autre loi, ce qui donne plus de protection pour les consommateurs. On avait dit, lorsqu'on a étudié le projet de loi n° 134 — c'était ce qui avait été déposé en 2011 par l'ancien ministre de la Justice — qu'il y avait tout un volet qui avait été retiré parce qu'il était beaucoup plus complexe, qu'il y avait des hypothèques parapluies qu'on voulait regarder de plus près. Mais ce n'est pas parce qu'on n'a pas changé la loi immédiatement qu'on ne pouvait pas se donner d'autres bretelles, on va dire ça comme ça, les bretelles puis la ceinture pour pouvoir être certains que ça soit la loi de l'OPC qui vienne s'appliquer pour ça. Mais il y aura effectivement, à la prochaine législature, à la prochaine législation, M. le Président, un autre projet de loi qui, cette fois-ci, va venir toucher les crédits, parce qu'il n'y a pas que les hypothèques parapluies qui semblent poser problème. Et les groupes comme Option Consommateurs, Union consommateurs vont vous dire que, dans le monde du crédit, il y a plus qu'une problématique, sauf que c'est des problématiques qui sont beaucoup plus larges, qui demandent beaucoup plus de discussions, beaucoup plus de rencontres, beaucoup plus de... C'est vraiment un travail colossal.

Donc, dans l'immédiat, ce que j'ai fait, M. le Président, quand on a fait adopter 134, c'est de voir si, sans les projets de règlement, il n'y a pas des choses qu'on pouvait faire pour venir s'assurer de se donner, à nous, les leviers qu'on avait de besoin. Parallèlement à ça, évidemment, on a travaillé sur les règlements, on a travaillé sur la production du projet de loi qui a été déposé hier. Donc, évidemment, vous comprendrez que les légistes à l'Office de la protection du consommateur en ont vraiment pour leur argent depuis qu'il y a une ministre qui est pas mal active. Mais les gens de l'office sont très heureux de voir qu'on a de l'attention et qu'on est capables de faire avancer des dossiers, vous n'avez qu'à regarder leurs sourires.

Le Président (M. Matte) : Merci. M. le député de Johnson.

M. Lamontagne : Oui. Dans un autre registre, M. le Président, on sait que l'achat d'une propriété, au Québec, c'est bien souvent le plus gros investissement à vie des consommateurs, des Québécois, des Québécoises. Et puis, quand on fait une telle transaction, il est important d'avoir un certain nombre de garanties, que cette transaction-là soit protégée. Ça a été soulevé, au cours de la dernière année, à multiples reprises, le fait qu'au Québec non seulement l'inspection préachat d'une propriété n'est pas obligatoire, mais qu'en plus de ça il n'y a pas vraiment de personnels qui sont certifiés ou qualifiés

pour garantir, si on veut, la qualité d'une inspection, si inspection il y avait. C'est un problème qui est sérieux, puis on a fréquemment toutes sortes d'histoires qui nous sont racontées, des histoires d'horreur un peu, où les gens subissent des préjudices considérables.

Et puis, naturellement, c'est certain qu'on a une association des inspecteurs en bâtiment qui pousse pour avoir une législation à ce niveau-là. On se comprend, c'est un lobby qui s'occupe de ce qui se passe dans sa cour, mais on s'entend que, pour le bénéfice des Québécois et Québécoises, c'est certainement quelque chose qui serait bienvenu d'avoir cette garantie-là quand ils font un achat aussi considérable, d'avoir un rapport qui vient de source crédible qui vient nous confirmer le bon état des choses de ce qu'on achète.

Alors, dans ce contexte-là, en Colombie-Britannique, en Ontario, en Alberta, on a déjà légiféré en la matière. Ici, au Québec, on n'a rien de fait présentement. Est-ce qu'il y a quelque chose dans les cartons pour vous, Mme la ministre, ou pour l'office, de lien avec l'office? Où on se dirige par rapport à ça, là? Ça fait un petit bout de temps qu'on en parle, là.

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

Mme Thériault : Oui. Combien de temps il reste, M. le Président?

Le Président (M. Matte) : ...

• (16 heures) •

Mme Thériault : Cinq minutes? Parfait. Avec l'inspection des bâtiments, je pense que tout le monde convient que, oui, il faut faire quelque chose, M. le Président, parce que... Et moi, je suis très, très heureuse d'être la ministre de la Protection des consommateurs et de l'Habitation parce qu'il y a un pont, il y a une jonction. On en a parlé, de l'inspection et d'encadrer les inspecteurs, lorsqu'on a étudié le projet de loi... n° 162 — je mélange mes numéros. Donc, quand on a étudié le projet de loi n° 162, qui donnait suite aux recommandations de la commission Charbonneau, le collègue du Parti québécois qui est critique en matière d'habitation a demandé à ce qu'on le mette là, et j'ai refusé parce que c'est un projet de loi qui ne touchait qu'à la commission Charbonneau, en lui mentionnant que j'avais l'intention de déposer un omnibus, cette fois-ci en habitation, pour pouvoir parler des questions par rapport avec l'inspection au préachat des maisons.

Ce que je pense qu'il est important de mentionner, M. le Président, c'est que je suis fondamentalement convaincue que, pour n'importe qui, l'achat d'une maison, c'est le bien le plus important en valeur monétaire. Il n'est pas normal qu'aujourd'hui, quand on achète une maison, on fasse l'économie d'une inspection de préachat, pas normal. Il y a des maisons, là... Il y a des jeunes couples qui vont acheter 200 000 \$, 300 000 \$, 400 000 \$ et plus une maison sans avoir pris la peine de l'inspecter. Au Québec, la réalité, c'est qu'on a des conditions climatiques, chaud, froid, qui font qu'il peut y avoir des problématiques au niveau des maisons. Ce n'est pas normal qu'on ne fasse pas faire les inspections.

On a deux problématiques devant nous, c'est que, présentement, ce n'est pas obligatoire, puis l'autre problématique, c'est qu'il y a trois associations, et c'est à géométrie variable, O.K.? C'est un métier ou un secteur qui n'est pas vraiment encadré. Il y a présentement quatre secteurs de professionnels qui peuvent faire des inspections qui sont couverts par des ordres, mais il y a d'autres associations que ce n'est pas couvert du tout. Donc, évidemment, comme ministre responsable du volet de l'Habitation, avec la Régie du bâtiment, on entend regarder quelque chose. Et, lorsque l'omnibus en habitation va être déposé, bien là, vous verrez que c'est un des sujets qui seront abordés.

Je pense que, dans un premier temps, on doit encadrer ce secteur-là de manière à faire que les gens soient compétents, qu'on ait des responsabilités lorsqu'on signe des rapports, qu'on ait l'heure juste quand on achète une maison. Et ça, ça donne le pouvoir d'achat, le pouvoir de négociation ou ça donne un rapport de force à la personne qui va acheter, en sachant que, si j'ai telle maison ou que je vais l'acheter, je vais avoir le toit à faire dans x nombres de temps, qu'il y a un problème au niveau du sol, il y a une infiltration d'eau, les fenêtres coulent ou il y a... et ça donne le pouvoir de négocier, de baisser le prix de la maison, dans un premier temps puis, dans un deuxième temps, bien, ça donne aussi la possibilité, quand tu vas chercher ton hypothèque, de dire : J'ai des travaux à faire, ne pas te ramasser avec une facture-surprise, puis que tu n'es pas capable de financer les réparations.

Donc, évidemment, moi, je vous dirais que l'inspection, il faut la regarder. On veut favoriser l'accès à la propriété. Au Québec, 61 % des Québécois sont propriétaires de leur maison, ce n'est pas assez. Ailleurs, c'est plus haut. Donc, comment faire? Bien, évidemment, je pense que l'inspection, c'est une des conditions préalables, donc on a l'intention de s'en occuper.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. M. le député de Johnson, il vous reste 1 min 30 s.

M. Lamontagne : Oui, merci. Pour terminer, plus une question pour l'office. Le 134 venait un peu apporter des résolutions ponctuelles à un certain nombre de points, mais il y a beaucoup de représentations qui ont été faites depuis longtemps pour avoir une refonte globale de toute la loi sur l'Office de la protection du consommateur, ce qui n'a pas été fait encore jusqu'à ce jour. Est-ce que, dans un avenir prévisible, peu important les gouvernements, là, l'OPC a dans ses cartons de procéder à cette refonte-là de la loi de l'Office de la protection du consommateur, là, de A à Z, si on veut, Mme la présidente?

Le Président (M. Matte) : Merci, M. le député. Mme la ministre, 50 secondes.

Mme Thériault : Oui, M. le Président, à la réponse : Est-ce qu'on va réformer l'Office de la protection du consommateur?, non. Est-ce qu'on va continuer de lui donner des pouvoirs accrus? La réponse est oui. C'est un organisme

qui est indispensable pour le bien des consommateurs. Je vous dirais tout simplement que ça va à une vitesse folle, donc c'est un organisme qui est tout à fait légitime d'être là, mais aussi d'avoir une ministre pour pouvoir s'en occuper, parce que ça va vite. Il va y avoir d'autres changements. Je pense que chaque fois qu'on peut bonifier nos lois, se donner plus de pouvoirs, on va continuer de le faire. Donc, évidemment, l'office est toujours à l'écoute des différentes nouvelles problématiques. Et, si on doit assujettir des nouveaux secteurs, comme on l'a fait avec le projet de loi n° 134, bien, on n'hésitera pas à revenir chercher d'autres choses, comme, dans le projet de loi n° 178 qui est déposé, on va assujettir les préarrangements funéraires et les arrangements funéraires.

Le Président (M. Matte) : Merci. Maintenant, j'inviterais la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci, M. le Président. Mme la ministre, toute votre équipe, Mme Galarneau, alors, chers collègues, député de Terrebonne, député Johnson, je suis très heureuse de participer à cette étude des crédits. Et effectivement on a souligné plus tôt le leadership de la ministre dans ce dossier de la protection du consommateur, et c'est bien réel.

Je vous dirais que je suis très heureuse de mettre un peu en lumière un outil qui, à mon avis, est très peu connu et qui mérite qu'on s'y attarde. C'est un outil qui est en expérimentation, mais qui porte déjà ses fruits. Vous savez, M. le Président, au Québec, il y a un Québécois sur deux qui achète en ligne, et souvent, on le sait... on connaît tous des gens qui vivent des litiges au niveau d'un achat qu'ils ont fait, les commerçants aussi vivent des litiges. Alors, pourquoi on ne se met pas à l'ère technologique? C'est déjà fait. C'est déjà fait, il y a un outil qui a été mis en place qui s'appelle la plateforme PARLe, l'acronyme PARLe, la Plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne, et c'est né d'un très beau partenariat entre l'Office de protection du consommateur et également le Laboratoire de cyberjustice, qui est vraiment un espace de réflexion, de création, de regarder aussi... de se mettre en mode vigie pour regarder un peu les tendances en lien avec l'utilisation des nouvelles technologies.

Alors, cet outil-là, né de ce partenariat très gagnant, a reçu, dès le départ, un bel appui, l'appui de la Chambre des notaires, le Barreau du Québec, le ministère de la Justice et du Fonds Accès Justice, et ça a vu le jour le 7 décembre 2016, M. le Président, donc c'est très récent, hein, ça fait un an et demi. Et qui peut s'y adresser de façon très facile? Les consommateurs et les commerçants. Déjà, pour y répondre — parce que c'est bien d'avoir une plateforme, mais encore faut-il qu'au bout il y ait des expertises qui puissent y répondre — alors, il y a déjà une banque d'experts, de médiateurs expérimentés, des avocats et notaires qui sont au rendez-vous. Et, bien sûr, cet outil permet aux gens de faciliter vraiment non seulement la négociation lorsqu'il y a un litige, mais aussi, devant une situation qui ne trouve pas solution, de pouvoir avoir recours — et ça, c'est assez exceptionnel — à un médiateur externe qui est accrédité par un ordre professionnel, alors, soit le Barreau du Québec ou la Chambre des notaires. Dans le fond, là, les objectifs de la plateforme PARLe, c'est de, premièrement, faciliter l'accès à la justice et, deuxièmement, réduire le nombre de litiges judiciaires. Donc, dans le fond, ça a un impact excessivement important, c'est de désengorger les tribunaux, surtout la Cour des petites créances.

Alors, j'ai lu... j'ai eu beaucoup de plaisir, parce que c'est un outil très prometteur, à mon avis, et j'étais très heureuse de lire l'article dans le journal *Les Affaires* en février dernier qui faisait un peu le bilan de cette première année-là, première année et demie. Alors, on voit bien que les entreprises participent de plus en plus, les consommateurs aussi. Ce qui a attiré, bien sûr, mon attention, c'est le nombre de dossiers actifs, c'est 1 680 dossiers actifs, c'est beaucoup, et particulièrement... parce qu'encore là on peut traiter des dossiers, mais est-ce que les dossiers se règlent? Est-ce que ça se fait dans un délai intéressant? Et aussi est-ce qu'il y a un taux de satisfaction? Le taux de satisfaction : 90 % et plus, fort intéressant. Dans le nombre de dossiers, donc, les nombreux dossiers, 1 680, il y a sept dossiers sur 10 qui ont déjà... qui se sont réglés dans une moyenne, je dirais, de délai à environ 28 jours. Donc, c'est vraiment fort intéressant.

Moi, j'espère vraiment... j'ai un espoir par rapport à cet outil-là qui répond de façon très, très concrète aux besoins qu'ont les commerçants et les consommateurs de régler une situation problématique. Alors, ça semble très intéressant. Mais ma question à la ministre, c'est : Alors que ça a été lancé comme projet pilote, avec le premier bilan qu'on retrouve, est-ce qu'on souhaite donner suite à ce beau partenariat et au déploiement de cet outil? Et j'aimerais aussi savoir si cet outil mérite d'être mieux connu. Voilà. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. J'invite la ministre à répondre à la députée. Mme la ministre, c'est à vous.

Mme Thériault : Oui, merci, M. le Président. M. le Président, effectivement, le projet pilote PARLe, je pense qu'il est là pour y rester. Les chiffres dont la députée de Fabre a fait état sont des chiffres qui sont assez éloquentes. Vous savez, lorsque les gens ont une problématique, c'est sûr qu'on a toujours le choix de... bien, on va judiciaireiser, mais ce n'est pas toujours la voie la plus intéressante. Il faut faire avec les nouvelles plateformes, il faut regarder de quelle manière on peut rendre la justice beaucoup plus près du citoyen, s'assurer qu'on puisse protéger ses droits.

Ce qui est intéressant ici, dans cette plateforme-là, c'est que, grâce au travail des partenaires, donc on parle ici du Laboratoire cyberjustice et les gens de l'office, on a été parmi les commerçants pour être capables d'aller chercher un bassin non négligeable de commerçants qui voulaient adhérer. Et je suis vraiment très fière, M. le Président, de voir des entreprises comme Ameublements Tanguay, Best Buy, Brault et Martineau, Brick, Club Auto Prestige, Corbeil Électroménagers, Costco, Fortier Auto, HBC-La Baie, Home Dépôt, Méga Meubles Super Prix, Meubles JCPerrault, Meubles Léon, Montréal Auto Prix, Sears, les Ventes d'autos H. Grégoire, Whirlpool, les magasins Trévi et Trévi Fabrication... ont été la première cohorte de commerces. Vous remarquez là-dedans que ce qu'on va voir, ce sont l'automobile, les piscines, les meubles, les électros, évidemment, qui sont des secteurs, des domaines où, souvent, il peut y avoir insatisfaction.

• (16 h 10) •

Donc, évidemment, à ces secteurs-là, on a continué de greffer d'autres entreprises. C'est rare que je fais de la publicité pour des entreprises, M. le Président, mais, dans ce cas-ci, je crois que ça vaut la peine parce que, pour les gens qui écoutent nos travaux, toutes ces entreprises-là ont adhéré au projet pilote, donc ce qui fait que, si vous avez un litige dans un achat que vous avez fait avec un des commerçants que j'ai nommés, vous pouvez aller sur le système pour pouvoir... on téléphone à l'office, et il y a la possibilité de voir un règlement plus rapide au niveau du dossier.

Se sont joints à ça... puis je pense que c'est important de vraiment tous les nommer, puis je pense qu'on prend le temps pour le faire, puis ce n'est pas parce que je veux brûler du temps, mais c'est tellement une belle initiative, et les commerçants se prêtent au jeu, viennent le faire parce que c'est dans leur intérêt que les conflits puissent se régler le plus rapidement possible à la satisfaction du consommateur. On le sait tous, un client, quand il est heureux, il va le dire dans son cercle très restreint, mais, quand il n'est pas content, ça fait mal, M. le Président, on peut faire beaucoup de tapage, particulièrement à l'ère des médias sociaux.

Donc, je vais profiter de la tribune pour continuer. Les commerçants qui ont joint, donc, on a : Auroral Portes et fenêtres, Cabanons Fontaine, CAM construction, Caron & Guay, Centre Design Réalité, Centre du châssis R.N., Climatech, Climatisation B.S., Couvertures à neuf, CS Construction, Fenêtres Magistral, Futura Portes et fenêtres, Portes et châssis Boulet, Pro-Tec-Toit, Rénovation Domicili-air, Rénovatech métropolitain, Roberge et Fils, Thermo-maître, Thermopompes N & R Sol inc., Toitures FDF, Vaillancourt Portes et fenêtres.

Donc, on voit qu'on a commencé avec les meubles, les voitures. On s'en va dans les autres sujets où, souvent, on ne sera pas contents, des meubles, des réparations, construction, rénovation à la maison, les portes, les fenêtres, pour x nombre de raisons. Donc, il y a eu une certaine suite logique quand les gens ont joint le projet.

Là, évidemment, bien, on entraîne, hein, ça a un effet d'entraînement. Donc, par la suite, Auto Durocher, Automobile en direct.com, Automobiles Silver Star, Brossard Nissan, Construction Rénovation Authentique, Eau pure technologie, Germain Larivière meubles, Groupe Gagnon Frères, Groupe Park Avenue automobiles, Infiniti Boucherville, Lexus Sainte-Julie, Location auto Jim Pattison, Location Park Avenue, Rénovation Urbain Design font partie de l'autre vague qui a joint le mouvement.

Et on termine avec Chatel Automobiles, Fer Forges, groupe Le Prix du gros — ah! mon Dieu, il y en a plus que ça — Les Spécialistes de l'électroménager, Mitsubishi Laval, Nissan Trois-Rivières, RONA-Lowe's Canada — donc toutes les quincailleries RONA — Volvo Trois-Rivières. Une autre vague : Canac-Marquis Grenier, Cuisi-Design AB, Meubles Marchand, Prestige Piscines et spas, Walmart du Canada. Et la dernière vague en date du 1er janvier : Ameublement Blouin, Climatisation Fortier, Couvreur couv-toit, J.P. Marcouiller, Fondatechnique, Meubles & nous, Meubles J. Veilleux, Pétrole léger et Piscines Pro et patio.

Donc, on voit vraiment que ce sont des secteurs dans lesquels il y a beaucoup d'argent, hein? Comme consommateur, quand tu es propriétaire de maison, ce sont des domaines dans lesquels on va investir beaucoup. Tout à l'heure, je parlais de la maison qui est le bien le plus luxueux, entre guillemets, ou celui dans lequel ça va nous coûter le plus d'argent. Par la suite, on a quoi? On a la voiture. Évidemment, vous avez vu, le secteur automobile est très bien couvert avec ceux ont embarqué dans ce projet-là, puis par la suite, bien là, c'est tout le reste de la rénovation qui touche nos maisons. Donc, évidemment, je pense que c'est des secteurs où tu as plus de possibilités de litige ou d'insatisfaction et que, plutôt que de judiciariser, on a là un excellent projet pilote, un excellent projet. Ça donne des résultats probants, vos chiffres sont là, Mme la députée. Et c'est sûr que moi, je pense qu'on gagne à faire connaître des outils comme ça pour faire en sorte que les consommateurs puissent... Tu sais, les consommateurs, quand ils le savent, quand ils ont avertis, quand ils sont sensibilisés, ils vont aller vers des plateformes comme ça. Ils vont connaître que l'office est là, ils vont rentrer en communication parce que tout le monde veut régler à la satisfaction, évidemment, quand on pense que nos droits sont lésés, à juste titre, Mme la députée. Donc, je suis vraiment très, très fière de ce projet-là. C'est un beau projet qui donne des résultats.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Maintenant, je cède la parole au député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Mme la ministre, Mme la P.D.G. de l'office, l'équipe qui vous entoure, collègue de l'opposition, de la deuxième opposition, je crois qu'on est en train de parler des outils qui donnent le pouvoir à nos concitoyens, et voilà l'idée de base, il me semble, de tous les gestes dont on parle.

Je note, Mme la ministre, que vous avez participé à une mission à Londres, Bruxelles et Genève, et justement pour voir comment on peut alimenter nos meilleures pratiques et comment on peut aller même plus loin. En tant qu'adjoint parlementaire aux deux ministres de l'Éducation, moi, j'ai eu le privilège de représenter le Québec à deux reprises au congrès international de CONFEMEN, qui est l'instance de l'office international de la Francophonie pour les ministres de l'Éducation des États francophones et, à deux reprises, deux autres reprises, de représenter deux ministres successifs de l'Éducation au Conseil des ministres de l'Éducation — Canada, et ce qui m'a frappé chaque fois... que le bien-fondé de ces genres de démarche, ça a deux volets. Dans un premier temps, on a l'opportunité de faire rayonner nos exploits, nos meilleures pratiques au Québec et, l'autre côté de médaille, on s'alimente pour aller plus loin. Vous avez déjà dit, Mme la ministre, que vous avez l'intention, à juste titre et compte tenu des changements constants dans les domaines qui nous touchent, d'introduire, fort possiblement, un projet de loi par année pour assurer que notre encadrement législatif suive les changements technologiques et les changements de comportement.

Si j'ai bien compris, vous avez eu une bonne vingtaine de visites ciblées lors de cette mission en cherchant à voir l'impact changeant dans les comportements de consommation, développement numérique, d'échanger, justement, sur les meilleures pratiques, parler de la concurrence des entreprises, le commerce électronique, la revente des billets de spectacle, un sujet pertinent. Alors, j'inviterais, M. le Président, dans le temps qui reste, la ministre de nous parler des fruits de ces visites-là et ce qui reste des retombées, même peut-être dans un prochain projet de loi.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Mme la ministre, huit minutes.

Mme Thériault : Merci. Huit minutes? Parfait, M. le Président. Évidemment, M. le Président, merci de pouvoir parler du travail qui est fait lorsqu'on va en mission parlementaire. Je tiens à rassurer les gens qui nous écoutent, M. le Président, c'est des missions qui sont fort chargées et où on n'a pas beaucoup de temps pour se reposer. Honnêtement, à chaque fois qu'un ministre ou un député a l'occasion de sortir du pays pour partir en mission, on prend vraiment le temps de bien planifier les missions avec le ministère des Relations internationales, évidemment. Il y a vraiment beaucoup de rencontres de haut niveau qui sont faites.

Je tiens à préciser que, lors de cette mission, la vice-présidente de l'office m'a accompagnée aussi, Mme Théberge, justement, parce que, de l'autre côté, il est important d'aller voir ce qui se fait. Je vous dirais que nous avons choisi sciemment... on a choisi d'aller en Angleterre parce que Londres, on le sait, c'est la capitale financière, c'est une capitale de finances, donc il y a beaucoup de nouvelles problématiques, de nouveaux phénomènes qui sont relevés à Londres. On a choisi d'aller à Bruxelles parce que le Parlement européen y siège. Donc, l'Union européenne va aussi... se dote d'un processus pour être capable d'aller chercher des lois. Et c'est quand même 28 pays qui... lorsque le Parlement siège et va adopter des lois, après ça on va les appliquer dans 28 pays, donc ce n'est pas anodin non plus. Et nous avons été en Suisse, à Genève, pourquoi? Parce que les Nations Unies y siègent.

La question de la protection du consommateur, ce qui est fascinant, c'est qu'ici, au Canada, la protection du consommateur est une compétence dévolue aux provinces. La Loi sur la concurrence, c'est une compétence dévolue au gouvernement fédéral, donc au Canada. Dans la plupart des pays, on n'a pas cette dualité-là, ou cette complémentarité-là, ou ces deux ordres de gouvernement différents, la plupart travaillent ensemble. Donc, évidemment, lorsqu'on a été dans ces trois pays-là, M. le Président, c'est plus d'une vingtaine de rencontres qu'on a eu l'occasion de faire. Je veux vous dire que nous avons changé d'hôtel à presque toutes les nuits pour maximiser le plus possible les retombées, qu'on a eu très peu d'heures de sommeil, mais les rencontres ont été vraiment très fructueuses.

Pourquoi je vous dis ça? Parce que, dans chacun des endroits, on a regardé différentes questions des enjeux à l'ère mondiale, que ce soit au niveau de tout l'avènement du commerce électronique, comment être en mesure de protéger les droits des consommateurs. On l'a vu ici, quand on fait un achat de manière électronique, avec le projet de loi n° 134, on a été en mesure d'assujettir quelque chose que tu achètes; quand tu ne sais pas que tu as acheté d'autre chose, de pouvoir annuler la transaction sur ta carte de crédit. On a vu notamment là-bas aussi toute la revente des billets, notamment de spectacles, des événements sportifs — le phénomène, il est mondial par rapport aux robots — et effectivement on a discuté avec les gens : Comment vous faites pour faire en sorte de pouvoir garder le contrôle, s'assurer? Bien, ils sont tous avec : On interdit. Les promoteurs travaillent également. Donc, c'est sûr que, quand tu es le promoteur des billets du stade, bien, tu as une responsabilité, c'est toi qui détiens ces billets-là. Ils ont la possibilité de détecter les robots qui viennent acheter. Donc, évidemment, bien, on regarde ce qui se fait.

Il y a toujours des nouvelles réalités du marché aussi. Des fois, il y a des phénomènes qui vont arriver beaucoup plus rapidement là-bas qu'ici ou l'inverse. Et on a discuté des questions d'intelligence artificielle aussi parce que l'intelligence artificielle, c'est un... C'est comme les robots, hein, les robots qui ont acheté les billets... Je vais faire un parallèle. Les robots qui achètent les billets de spectacle, en 2011, quand on a changé la loi pour venir encadrer la revente des billets de spectacle, n'existaient pas. On a été obligés de rouvrir la loi pour dire : On ne peut pas acheter... on vient interdire l'achat des billets par robot. On vient dire aux revendeurs : Vous ne pouvez pas vendre des billets si vous ne les avez pas en votre possession. On vient de déclarer quelque chose illégal ou contre la loi. Donc, évidemment, ça nous permet d'assujettir ça à nos lois puis d'être capables de refermer des portes et resserrer les lois pour faire en sorte que les droits des consommateurs soient bien protégés.

Quand on regarde les questions d'intelligence artificielle, c'est exactement la même chose. On achète des produits, en tant que consommateurs, où il y a la fameuse notion d'intelligence artificielle. Qu'est-ce qui est protégé? Qu'est-ce qui n'est pas protégé? Quelle intrusion on a dans notre vie privée? C'est un phénomène qui prend de l'ampleur, on l'a vu ici aussi, au niveau médiatique, dernièrement avec Facebook. Donc, c'est des questions qui ont été soulevées, et on en parlait au mois de février, mars...

• (16 h 20) •

Une voix : Mars.

Mme Thériault : ...mars, quand on était là-bas, avant qu'on en parle ici, avec Facebook. On a été à Genève, là aussi — c'est les Nations unies — où on regarde les grandes tendances mondiales pour s'assurer qu'il faut réagir rapidement avec toutes les nouvelles possibilités de commerce pour pouvoir mieux protéger les droits des consommateurs.

Donc, il est important que le Québec puisse prendre sa place à l'intérieur de ce phénomène mondial là, puisque la protection des consommateurs, c'est une compétence qui revient, ici, au Canada, aux provinces. Bien, évidemment, on a tout intérêt à aller parler avec les autres Parlements, rencontrer des vice-premiers ministres, des ministres qui sont responsables de la protection du consommateur, voir ce que les groupes communautaires font là-bas aussi, les gens qui ont des revues pour être capables d'être en interaction, voir les nouvelles tendances arriver. Il y a des tendances mondiales qu'on est capables de déceler lorsqu'on travaille avec les groupes de défense de droits des consommateurs. On en a rencontrés, on a fait des rencontres politiques, on a fait des rencontres de haut niveau aux Nations unies, mais on a également fait des rencontres avec les groupes qui défendent les intérêts des consommateurs. Il y a des beaux parallèles à faire dans l'organisation mondiale de la protection des droits des consommateurs. Donc, ce fut une mission très enrichissante.

Je vous dirais aussi que ce que nous proposons pour l'encadrement de la revente des billets, dont l'interdiction de l'achat avec le robot et certaines protections, ce sont des choses qu'on a vues là-bas. Donc, on s'est dit : Oui, il n'y a pas

juste l'Ontario qui fait des choses, là-bas aussi il y a une tendance, on est à l'affût, et je pense qu'on a des liens aussi qu'on entretient avec les autres pays. Lorsqu'il s'agit de protection du consommateur, c'est toujours bon que le Québec puisse bien se positionner, et c'est ce qu'on a fait.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Maintenant, il vous reste une minute, M. le député...

M. Birnbaum : ...peut l'ajouter...

Le Président (M. Matte) : On va l'ajouter au prochain groupe. Alors, j'inviterais le député de Terrebonne pour les prochaines minutes. C'est à vous.

M. Traversy : Merci, M. le Président. S'il y a trop de temps du côté du gouvernement, je suis preneur. Je tenais à le dire en toute collégialité.

Des voix : ...

M. Traversy : Si jamais, si jamais, M. le Président, cela pouvait les arranger.

Le Président (M. Matte) : Je reconnais votre générosité, M. le député.

M. Traversy : Très sincère et authentique.

Alors, M. le Président, j'aimerais donc parler à la ministre de la Protection du consommateur d'un reportage qui a eu lieu le 23 janvier dernier au niveau de l'émission *La facture* concernant les vendeurs itinérants, donc, reportage auquel la ministre a elle-même participé. Alors, pour rappeler un peu aux gens à la maison en quoi ce reportage consistait, *La facture* révélait des cas troublants de vente itinérante sous pression, particulièrement dans le domaine, donc, des thermopompes et d'autres items qui valent une certaine somme, M. le Président. On parle de produits, des fois, dépassant plus de 13 000 \$. Alors, imaginez-vous des gens qui débarquent à votre domicile, qui rentrent dans votre maison, et donc commencent à essayer de vous faire une vente à pression pour vous vendre des items de grande valeur. Évidemment, on n'est plus dans la dimension de la maison et de l'automobile, mais, quand même, 13 000 \$, c'est tout de même significatif.

Et on apprend, M. le Président, que, dans ce reportage, les programmes de subvention du gouvernement sont utilisés pour ajouter de la pression face au consommateur, notamment avec le programme RênoVert. Donc, la ministre, à l'intérieur de ce reportage, a dit qu'elle avait fait certaines avancées, qu'une période de 10 jours était maintenant disponible pour annuler une vente après avoir donné son accord avec des vendeurs itinérants. Par contre, lorsqu'on regarde les chiffres, on voit que, malgré cette nouvelle préoccupation et cette nouvelle option que les consommateurs peuvent avoir pour se défendre, les cas continuent à s'accumuler. Depuis le début de l'année, on a 49 cas qui ont été répertoriés par l'ACEF Appalaches-Etchemins, donc des cas pouvant dépasser une valeur totale de plus de 1 million de dollars lorsqu'on les rassemble ensemble.

Et donc j'aimerais savoir si la ministre de la Protection du consommateur compte aller plus loin dans ces moyens de défense contre la vente itinérante à pression et j'aimerais savoir si l'Office de la protection du consommateur a un nombre de proportions de plaintes qui ont été reçues à son office concernant les commerçants itinérants.

Le Président (M. Matte) : Merci. Mme la ministre, c'est à vous.

Mme Thériault : J'entends, en arrière de moi, 21 commerçants dénoncés par l'ACEF, c'est ça?

Une voix : Oui, oui.

Mme Thériault : L'ACEF, qui est en Chaudière-Appalaches, c'est bien ça?

Une voix : Oui, oui.

Mme Thériault : M. Décary, qui a été rencontré également, avec qui nous avons eu une rencontre au cabinet, mon conseiller politique et ma directrice de cabinet, justement parce que c'est une question qui était préoccupante.

Je pense que ce qui est important de dire, M. le Président, c'est qu'avec le projet de loi n° 134 qui a été adopté cet automne on est venus se dire là-dedans qu'il sera interdit pour le commerçant de crédit qui a financé un achat effectué auprès d'un commerçant itinérant de remettre directement à ce commerçant itinérant, avant la fin du délai de résolution de 10 jours, la somme pour laquelle le crédit a été consenti justement pour pouvoir permettre aux gens d'annuler la transaction. Donc, je pense que ça, c'est déjà un premier pas qui est fort important, ce n'est pas à négliger. On a dit que, si le commerçant itinérant ne pouvait pas faire face à ses obligations à l'égard de son client, le consommateur pourra exercer un recours fondé sur la LPC contre l'entreprise qui a financé l'achat dans un cas où les deux commerçants ont collaboré à la vue de l'octroi de crédit. Donc, ce qui veut dire que le vendeur itinérant, s'il va avec une compagnie de crédit, peu importe le type de la compagnie de crédit, c'est que, maintenant, on va pouvoir avoir...

Une voix : ...

Mme Thériault : ...ils sont liés, donc, si le commerçant est en défaut, la compagnie de crédit, elle, elle est toujours là, elle a l'obligation de donner le service ou de rembourser. Donc, ça, c'est une avancée qui n'est pas à négliger non plus. Et la présidente de l'office, elle est habilitée à demander une injonction à l'encontre des commerçants qui se livrent à des activités qui nécessitent un permis de l'office qui n'en ont pas. Donc, évidemment, ça vient nous donner des ressources supplémentaires pour être capables de protéger les droits des consommateurs.

Et je pense que c'est vraiment important, M. le Président, de dire que les ACEF... particulièrement celle de Chaudière-Appalaches, c'est une ACEF qui est très dynamique. Il faut travailler avec les ACEF. Ils font un travail incroyable sur le terrain. Ils sont des partenaires de premier plan à l'Office de la protection du consommateur. Et évidemment il y a des subventions avec l'OPC pour faire en sorte qu'on puisse travailler avec les ACEF pour pouvoir développer des petits projets, pour être capables de faire de la sensibilisation et de travailler sur le terrain parce que ce sont vraiment des groupes qui font vraiment beaucoup, beaucoup de formation, M. le Président, et qui travaillent à sensibiliser le commerçant... pas le commerçant, le consommateur sur ses droits et les protections qu'il est en droit d'avoir.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. M. le député de Terrebonne.

M. Traversy : Merci, M. le Président. C'est sûr qu'entre ne rien avoir et avoir 10 jours, il vaut mieux avoir 10 jours. C'est un moindre mal, c'est un pas dans la bonne direction. Par contre, lorsqu'on dépasse ce délai de 10 jours... on voit que, dans le reportage de *La facture*, Louis-Vincent Fillion Pratte, lui, il a malheureusement dépassé le délai de 10 jours, et présentement, pour essayer de résoudre son litige, qui dépasse plus de 16 000 \$, il doit se rendre, donc, devant la Cour du Québec pour réussir à avoir gain de cause dans sa situation. Et donc, évidemment, aller devant la cour, ça crée du stress, ça crée de la pression. Et donc je me demande si les 10 jours, bon, qui sont toujours mieux que zéro, M. le Président, ne pourraient pas être améliorés.

Tantôt, la ministre nous disait, et je la cite : Lorsque l'Ontario va dans une direction, le Québec va main dans la main avec lui dans la défense des consommateurs et la protection des consommateurs. Eh bien, là, je vais donner un argument à la ministre : Il semblerait que l'Ontario a décidé d'interdire la vente itinérante pour plusieurs produits à partir du 1er mars 2018 cette année, notamment concernant les thermopompes, les climatiseurs, les purificateurs d'air, etc., les filtres à eau, les chauffe-eau, donc des produits qui ont quand même une valeur importante, de même que l'Alberta, depuis le 1er janvier 2017, qui a mis une interdiction sur la vente itinérante relative à des produits d'énergie, donc, comme les airs climatisés, les chauffe-eau, etc. Donc, pourquoi le Québec ne pourrait pas aller plus loin dans cette direction, puisque nous sommes, semble-t-il, toujours en collégialité avec les autres provinces et que nous marchons main dans la main avec eux?

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Mme la ministre.

• (16 h 30) •

Mme Thériault : Merci, M. le Président. Est-ce que je peux vous dire, M. le Président, que j'adore vraiment le député de Terrebonne? Je trouve qu'il a une super de belle façon de pouvoir aborder ces questions-là et je sens qu'on va avoir beaucoup de plaisir pour la suite des choses. Et ce n'est même pas sarcastique, c'est sincère, M. le Président.

Le Président (M. Matte) : Vous allez le faire rougir.

Mme Thériault : C'est sincère, M. le Président. Pourquoi je dis ça? Parce qu'effectivement, oui, j'ai dit ça. Savez-vous, je suis 100 % d'accord avec vous, c'est mes paroles, sauf qu'évidemment on a quand même, dans le projet de loi n° 134, inclus des nouvelles dispositions qui ne sont pas encore tout à fait en vigueur, puisqu'il faut attendre que les règlements soient publiés pour qu'ils puissent rentrer en vigueur, M. le Président.

Je dois vous dire que nous suivons attentivement ce qui se fait en Ontario, les résultats, ce qui se fait ailleurs aussi au Canada et qu'on a, parallèlement, des interdictions qui ont été faites dans deux provinces canadiennes. On va regarder ce que ça a donné, puis on veut voir aussi ce que nos nouvelles mesures, qui vont entrer en application bientôt, vont donner.

Je pense, c'est important de dire également qu'on a rehaussé le cautionnement qui est exigé pour les permis pour la vente itinérante. Donc, ça aussi, ça vient faire une différence, M. le Président. Mais je veux rassurer mon collègue, oui, je serai conséquente avec moi-même, oui, on regarde ce que l'Ontario et les autres provinces du Canada font. Et, si ce que nous avons fait n'est pas assez, M. le Président, je n'aurai absolument aucun problème à regarder de quelle manière... Si on doit se rendre à bannir la vente, je suis disposée à regarder, mais pas dans n'importe quelles conditions et pas à n'importe quel moment non plus.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. M. le député de Terrebonne.

M. Traversy : Merci, M. le Président. Donc, j'aime bien voir que la ministre reste cohérente avec ses paroles qu'elle a énoncées. Dans le reportage, elle disait elle-même : «Je regarde les projets de loi qui ont été adoptés dans les autres provinces canadiennes.» Elle le dit, M. le Président, et je la cite : «On va [...] se documenter. Si le Québec doit aller plus loin, [eh bien,] on ira!», dit-elle de façon spontanée, parce qu'il y a un point d'exclamation.

Alors, moi, je vois que, dans le projet de loi qui a été déposé hier, malheureusement, il n'y a rien concernant la vente sous pression au niveau itinérant. Alors, j'aimerais voir avec la ministre si elle peut se donner un échéancier pour être capable d'en arriver à une conclusion sur des aspects sur lesquels les autres provinces canadiennes ont déjà statué. Est-ce que, dans le temps, il y a une limite à cette réflexion ou si on lance ça dans le «cloud» politique et au risque de peut-être le perdre à tout jamais?

Le Président (M. Matte) : Merci. Mme la ministre.

Mme Thériault : Oui. M. le Président, la raison pour laquelle, dans le projet de loi qui a été déposé hier, l'omnibus n° 178, le n° 178, il n'y a pas de mesures qui touchent la vente itinérante, c'est tout simplement qu'il y en avait dans le projet de loi n° 134. Donc là, on est à la publication des règlements, donc c'est assez difficile de donner un agenda. Il faut que j'attende de voir que les règlements soient en application.

Mais je peux rassurer mon collègue, dès que les règlements seront en application, nous allons regarder attentivement, et là, peut-être, je pourrai lui donner un échéancier un peu plus serré. Mais là, pour le moment, il est trop tôt, M. le Président. Je ne veux pas présumer de la date d'entrée en vigueur des règlements, et il faut prendre le temps de voir les résultats, également, des modifications législatives qu'on a faites.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. M. le député de Terrebonne.

M. Traversy : Merci, M. le Président. Donc, on espère, là, que, d'ici le mois de juin, on puisse avoir des réponses à ces questions, parce que la ministre semble ouverte à la discussion et parce qu'évidemment certains consommateurs québécois sont pris dans des situations malheureuses à l'heure actuelle, et puis nous aimerions leur donner le maximum d'outils pour essayer de mieux faire face à ce genre de réalité.

Alors, j'aurais donc une question concernant le financement. Alors, comment se fait-il, M. le Président, que, dans un budget où tout semble déborder, où il semble y avoir des surplus et où l'argent est disponible et coule à flots, nous n'avons pas d'augmentation de financement concernant les groupes destinés à la protection des consommateurs et à la défense, donc, des intérêts du public? On a donc des budgets qui sont restés, je crois, gelés. Est-ce que la ministre peut me rassurer? Ma lecture est-elle bonne de la situation? Pourquoi ça augmente dans plein d'autres budgets, mais pas dans celui du financement des groupes qui lui sont associés? Pourtant, nous avons, M. le Président, dans la Loi sur la protection du consommateur, un article 292e qui dit que la ministre doit «promouvoir et [...] subventionner la création et le développement des services ou [des] organismes destinés à protéger le consommateur, et de coopérer avec ces services ou organismes» en conséquence. Il semblerait que, là, il y a comme une espèce de trou de beigne dans la situation, c'est-à-dire qu'il y a des augmentations partout autour, mais qu'au centre il ne se passe rien, c'est le vide. Alors, j'aimerais que la ministre puisse me rassurer en me disant que les organismes n'ont pas été oubliés dans ce budget 2018.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Mme la ministre. Mme la ministre, pouvez-vous rassurer notre collègue?

Mme Thériault : Absolument, M. le Président. M. le Président, il y a d'heureux hasards. Savez-vous que, présentement, le budget de l'office qui était dédié à des partenariats avec des groupes communautaires était de 100 000 \$ et, pour la prochaine année, il a été doublé à 200 000 \$? Quelle belle question. Ça va nous permettre de faire plus de partenariats avec les organismes communautaires, évidemment. Et j'ai eu l'occasion de dire aujourd'hui qu'avec le projet de loi qui est devant nous, à partir du moment où on veut interdire la sollicitation des cartes de crédit sur les cégeps, sur les campus de cégeps, il fallait aussi profiter de ce momentum-là pour pouvoir sensibiliser les jeunes à la consommation du crédit et au crédit responsable, la sollicitation de cartes de crédit et les remboursements.

Donc, effectivement, vous pouvez penser que, de 100 000 \$ à 200 000 \$, on vient d'augmenter le budget du double. Il y aura plus d'argent pour travailler avec nos partenaires que sont les différentes ACEF pour développer des outils de sensibilisation. Donc, je suis très heureuse de dire que ce n'est pas juste un hasard, M. le Président, et que mon collègue parlait du beigne avec le trou, mais je peux vous dire que le beigne, il est complet.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie, Mme la ministre. M. le député de Terrebonne.

M. Traversy : Merci, M. le Président. C'est du sucre en poudre que la ministre nous offre présentement parce que, lorsqu'on regarde les montants qui sont associés à ce 200 000 \$, là... J'ai des exemples à lui donner, c'est des projets qui sont reliés à ce 200 000 \$ pour le financement des organismes qui sont liés à la protection du consommateur. Comme par exemple, *J'ai les moyens*, pour l'ACEF des Basses-Laurentides, on parle de 5 000 \$, formation interactive pour *La base de consultation budgétaire*, 7 000 \$ pour la Coalition des associations de consommateurs, etc. On parle de 4 000 \$, 7 000 \$, 6 000 \$, ce ne sont pas du financement récurrent.

Présentement, nous avons les groupes communautaires qui sont associés aux droits collectifs qui sont parmi les moins bien financés. Les organismes veulent du financement à la mission, pas du financement spontané à coups de 5 000 \$, 6 000 \$, 10 000 \$, dépendamment des projets qui sont déposés, et je pense que c'est à ça que la ministre fait référence. Est-ce qu'il va y avoir un effort qui va être donné pour soutenir les organismes dans leur mission de base, M. le Président?

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Mme la ministre.

Mme Thériault : Oui. M. le Président, moi, je pense que, quand on double une somme d'argent quelque part, ce n'est pas juste du sucre en poudre sur le beigne, M. le Président. Je ne sais pas comment vous le dire, mais il est évident que... Je vous dis que le monde de la consommation est en effervescence, qu'il faut s'adapter et se réajuster plus rapidement. Les montants que mon collègue a parlé, c'est que, souvent, c'est des projets ponctuels, mais les projets sont là, les projets restent. Et c'est bien évident que de mettre le double d'argent pour pouvoir se permettre soit plus de projets ou des projets un

peu plus d'envergure, bien, ce n'est pas à négliger non plus, là. Je comprends que, quand... On peut dire, oui, c'est 450 % d'écart, mais là on est quand même dans une augmentation du double.

Ça fait que moi, je pense qu'il y a plus d'argent pour nos groupes communautaires. Les partenaires sont là, c'est des vrais partenaires, ils ont une certaine autonomie, M. le Président. Et je pense que juste le fait d'avoir un budget doublé, c'est plus de sommes d'argent, plus de campagnes de financement, plus d'outils de promotion auprès des gens pour les sensibiliser sur leurs droits, et on peut saluer le fait que le budget sera doublé, M. le Président.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. M. le député de Terrebonne.

M. Traversy : Merci, M. le Président. Alors, on n'est pas dans de la haute gastronomie pâtissière, là. On parle de 200 000 \$, là, on dit : Oui, c'est le double, c'est le double, mais c'est 100 000 \$ de plus. Ce que les organismes de défense collective des droits demandent, c'est près de 40 millions de dollars de supplément pour les organismes en défense collective, c'est leur revendication. La ministre nous dit : Oui, mais on a donné 100 000 \$ de plus. Si je ne le faisais pas, M. le Président, comme critique, on me critiquerait pour dire : Le député de l'opposition se pogne le beigne. Je suis vigilant, je regarde et je me dis qu'avec 100 000 \$ de plus on ne répond pas aux besoins des organismes des droits en défense collective, qui reçoivent environ un financement moyen de 56 000 \$ par année. Ce n'est pas beaucoup pour réussir à avoir les moyens de réaliser la mission pour laquelle ils ont été créés.

Alors, moi, je me tourne vers la ministre, je dis : Tant mieux, et on a le double de projets, on a 100 000 \$ de plus pour des projets spontanés, ça ne peut pas être mauvais, mais est-ce qu'il y a, donc, une réflexion sérieuse pour aider le financement de ces organismes à augmenter leur capacité de défendre les contribuables québécois et les consommateurs? Si eux demandent 40 millions de dollars et que la ministre me dit : On en a 100 000 \$ de plus pour eux, vous voyez qu'il y a quand même un grand canyon entre les deux réalités.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Mme la ministre.

• (16 h 40) •

Mme Thériault : M. le Président, je comprends la problématique que mon collègue me parle, mais c'est évident qu'ici il y a juste un petit peu de confusion, O.K., puis ce n'est pas méchant, là, quand je dis ça. C'est que l'Office de la protection du consommateur a un budget de 8 millions de dollars par année. Ils peuvent toujours... Ce n'est pas dans les statuts et ce n'est pas dans la responsabilité de l'office de supporter des groupes communautaires. Ils sont là pour pouvoir développer des partenariats avec les groupes communautaires qui sont dans la défense de droits des consommateurs. Donc, ça, c'est la partie qui regarde l'office. Moi, je suis très fière de dire que, pour un petit budget de 8 millions, qu'on puisse avoir 100 000 \$, qu'on le multiplie par deux. Pourquoi? Parce qu'on croit en nos partenaires. Première partie de la réponse.

La deuxième partie de la réponse, M. le Président, je vais rassurer tout simplement mon collègue pour lui dire que nous nous parlons, entre les différents ministres, et que le ministre responsable de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable du SACAIS, qui sont les enveloppes de financement à la mission de base de la majeure partie des groupes communautaires, des organismes de défense de droits, et le ministre aura certainement l'occasion, au cours des prochaines semaines et des prochains mois, de faire une série d'annonces pour pouvoir mieux travailler avec nos groupes communautaires, qui sont vraiment importants, M. le Président. Mais il est important aussi de bien situer les groupes qui travaillent avec l'Office de la protection du consommateur. Ce sont des groupes qui sont dans la défense des droits des consommateurs et non pas du droit en général. Donc, effectivement, je pense que ce n'est pas juste une petite mesure, c'était bien attendu, d'autant plus que ce n'était même pas dans les demandes, M. le Président, donc je suis convaincue que nos groupes sont très heureux.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Maintenant, je cède la parole au député de Beauce-Sud. À vous la parole, M. le député.

M. Busque : Alors, je vous remercie, M. le Président. Alors, à mon tour de saluer la ministre ainsi que tout son entourage. J'en profite également pour saluer les collègues de la partie gouvernementale ainsi que le député de Johnson et le député de Terrebonne.

Alors, M. le Président, il ne fait aucun doute, si je me fie à un article paru en janvier 2018, que l'année 2018 sera une très, très bonne année pour les consommateurs québécois, et ce, M. le Président, en grande partie parce que, depuis octobre dernier, octobre 2017, nous avons, au Québec, une ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation, alors exclusivement pour ces services. Ça faisait, M. le Président, plus de 30 ans que les consommateurs n'avaient pas eu de ministre se consacrant entièrement à leur cause. Alors, depuis 1985, la protection des consommateurs était sous la coupe du ministère de la Justice, et l'habitation, elle, était au ministère de la Justice, du Travail et des Affaires municipales.

Alors, Mme la ministre connaît très bien le processus législatif, pour avoir dirigé six ministères en presque 16 ans à l'Assemblée nationale, alors il n'y a pas de doute, ça va bouger et ça bouge. Il faut que ça bouge vite, car l'événement technologique va tellement vite qu'on n'a pas le choix, il faut s'ajuster très rapidement. Alors, ai-je bien dit «bouger vite»? Alors, si on en veut la preuve, j'en ai ici, là, on en a tous ici la preuve, une preuve tangible, car, pas plus tard qu'aujourd'hui même, il y a eu dépôt d'un projet de loi à l'Assemblée nationale. Alors, ce projet de loi a été déposé et vise à répondre à des enjeux qui ont émergé ou pris de l'ampleur au cours des dernières années. Alors, la ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation l'a présenté et, justement, pour mieux protéger les consommateurs face à ces enjeux émergents, quand même.

Alors, quels sont-ils, ces enjeux? On parle ici, bien entendu, de... on en a parlé un petit peu précédemment, mais on parle de phénomène de la revente de billets de spectacle, on parle également de services funéraires, on parle de contrats relatifs à l'hébergement en temps partagé, qu'on appelle communément le «time-sharing», et également à interdire la sollicitation des consommateurs dans les établissements scolaires, à l'exception des universités, M. le Président.

Alors, ce sont tous là des enjeux qui sont très importants, et, pour cette raison, j'aimerais demander à la ministre, si énergétique, de pouvoir nous parler de ces enjeux émergents. Alors, Mme la ministre.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Mme la ministre, c'est à vous la parole.

Mme Thériault : Merci, M. le Président. Effectivement, M. le Président, je sens une certaine urgence d'agir, on va dire ça comme ça, M. le Président. Je suis en poste depuis six mois et je suis vraiment très, très heureuse de dire que j'ai fait adopter le projet de loi qui avait été déposé par la ministre de la Justice, qu'on est dans le processus d'adoption d'un deuxième projet de loi qui, cette fois-ci, touche la Régie du bâtiment, que j'ai eu l'honneur de déposer. Donc, on a presque terminé. Après les crédits, on pourra regarder. Et ça, c'est le projet de loi n° 162, M. le Président. L'omnibus qu'on a déposé ce matin, c'est le troisième omnibus, c'est le troisième projet de loi en à peine six mois...

Une voix : ...

Mme Thériault : ...oui, qu'on a déposé hier, excusez, ça va vite...

M. Busque : C'est mon erreur, Mme la ministre.

Mme Thériault : Il n'y a pas de problème. Donc, c'est le troisième projet de loi en à peine six mois, dont deux qui touchent la protection du consommateur. Donc, vous voyez qu'on n'a pas vraiment chômé, M. le Président.

Pour répondre à la question de notre collègue, ce qu'on a fait dans l'omnibus, c'est qu'il y a certains engagements que j'avais pris lors de l'étude du projet de loi n° 134 à l'automne, exemple, comme regarder les questions des cartes de crédit, la sollicitation pour avoir des cartes de crédit pour les étudiants. C'est une problématique qui est réelle. Le surendettement chez les jeunes, c'est affreux, il faut regarder cette problématique-là. Donc, moi, je sais, ça ne fait pas tout à fait un consensus, le fait d'interdire de la sollicitation sur un cégep ou une université, les gens sont majeurs, sont plus vieux, il y a des étudiants qui travaillent sur les campus universitaires des fois, puis j'ai voulu privilégier la stratégie des petits pas pour pouvoir protéger au moins, en partant, les jeunes qui sont sur les campus dans les cégeps, demande qui avait été effectuée par le Parti québécois, et ça me semble correct de pouvoir le faire parce que je pense qu'il faut aider nos jeunes à cheminer dans un crédit responsable.

Parallèlement à ça, ce que j'ai dit ce matin aussi dans une des nombreuses entrevues, c'est que je voulais qu'on puisse en profiter pour travailler avec la Fédération des cégeps pour qu'on puisse sensibiliser les jeunes à une consommation responsable de crédit, de l'impact, sur leur bureau de crédit, du surendettement, de la surconsommation, des cartes de crédit, des dettes qu'ils peuvent avoir, que ce soient des dettes d'étudiant ou autres, donc on va profiter du momentum qu'on a pour pouvoir sensibiliser. Et, puisqu'on a doublé notre budget pour nos outils avec nos partenaires, bien, il est évident qu'on pourra prendre quelques milliers de dollars pour pouvoir travailler le côté de la sensibilisation avec les cégeps. Je suis convaincue qu'il y aura une ACEF ou un nouveau partenaire qui va vouloir le faire avec nous. Ça, c'est le premier volet.

Deuxième volet, à juste titre, on a parlé du registre des préarrangements funéraires. Ce n'est pas normal qu'on puisse faire des préarrangements funéraires puis qu'on ne sache pas, au bout de 30 ans, 40 ans, 20 ans... décès du conjoint, des fois on se brouille avec la famille, ce n'est pas nécessairement écrit dans les testaments qu'on a faits qu'on a fait des préarrangements funéraires. Moi, je veux éviter, comme la CAQ, parce que c'est un projet de loi qui a été déposé par la CAQ... c'est une problématique qui est là, donc, pour éviter que quelqu'un paie deux fois des frais funéraires quand on a déjà payé, pourquoi pas. Je trouve que c'est une bonne idée. Ça valait la peine de le mettre, on est mûrs pour ces questions-là.

On a profité du fait aussi qu'il y avait eu des reportages... parce que mon collègue le député de Terrebonne a parlé du reportage du mois de janvier, mais on a regardé ceux qui ont eu lieu plus à l'automne pour appuyer notre projet de loi. Donc, il y a eu un reportage sur le fait qu'il y a des gens, lorsqu'ils vont faire des arrangements funéraires pour un membre de leur famille, les parents, les enfants, c'est difficile d'avoir des prix fixes sur... que ce soit la location de la salle, les fleurs, la musique, la liturgie, le cercueil, les différents forfaits, c'est difficile de savoir on paie quoi, finalement. Donc, on profite du fait qu'on va parler des préarrangements pour pouvoir dire : Bien, O.K., est-ce qu'on ne peut pas aussi venir mieux donner de l'information? Ce n'est pas tout le monde qui ne donne pas l'information, mais le reportage était quand même assez probant dans le fait que toute l'information n'est pas disponible, donc on voulait toucher ça aussi.

Parallèlement à ça, un autre reportage sur, cette fois-ci, la revente des billets. On l'a fait, on en a parlé, donc, toutes les problématiques des robots qui vont acheter, la non-protection des consommateurs, la surenchère sur le prix des billets, qu'on n'aide pas le consommateur non plus, le fait qu'il y a des producteurs de spectacles qui n'ont pas donné leur autorisation pour que des sites de revente puissent revendre les billets, on pouvait vendre des faux billets sans qu'on puisse avoir de compensation. Donc, évidemment, quand on est partis en mission, on avait ça, on a dit : Oui, on va vraiment regarder ces questions-là, parce que je voulais qu'on resserre les règles — ça m'apparaissait important de pouvoir le faire — dont annuler les transactions sur les cartes de crédit. Donc, la mission a servi à ça aussi, aller voir si ce qui se faisait ailleurs. Donc, ça, c'étaient trois points qui, à mon avis, sont vraiment des problématiques sur lesquelles on peut intervenir rapidement.

Et la quatrième problématique qu'on a touchée dans le projet de loi, celui-là, on en a peu parlé, mais il a fait l'objet de reportages fréquents dans les journaux, à la télévision, c'est ce qu'on appelle le «time-sharing». Donc, ça, c'est...

Une voix :...

• (16 h 50) •

Mme Thériault : ...les vacances à temps partagé, excusez-moi, où on peut aller passer une fin de semaine de rêve quelque part, on a gagné une fin de semaine, des tirages, bon, on y va avec son conjoint, sa femme, son mari ou un ami, peu importe, on se ramasse une fin de semaine dans un lieu enchanteur, et là il y a de la vente à pression pour faire de la vente à temps partagé, des vacances à temps partagé, M. le Président.

Donc, évidemment, je pense que c'est important de dire qu'au cours des trois dernières années à l'Office de la protection du consommateur, en moyenne, une centaine de plaintes par année sur des cas de «time-sharing», zéro possibilité d'annuler. On peut demander d'un coup 60 000 \$ comme ça. Si les conditions au départ, c'était que j'avais tant d'unités, tant de jours où j'avais des forfaits qui venaient avec, style, accès au tennis, accès au golf, accès aux forfaits spa, santé-beauté — je vous mets ça le meilleur des mondes, M. le Président — et, cinq ans après, bien, il n'y a plus de spa, donc je n'ai plus un service qu'on m'avait promis que j'avais dans mon forfait, un paquet de problématiques comme ça. Il y a eu des causes qui ont abouti en cour, et tous les jugements ont donné raison aux consommateurs de vouloir casser parce qu'on n'avait pas tenu la parole.

Évidemment, fort des jugements qui ont été rendus, vous comprendrez qu'on a dit : Bien, il est temps d'assujettir à la Loi sur la protection du consommateur un domaine d'activité pour lesquels il y a beaucoup de plaintes et beaucoup d'irritants. Donc, on ne pourra pas, dorénavant... avec le projet de loi, à partir du moment où il sera adopté, qu'on aura mis en branle tous les règlements, ce sera interdit de demander à l'avance des montants d'argent, sauf pour une année. Quand on sortira de la belle fin de semaine de rêve et qu'on aura réalisé qu'on a signé un contrat qui nous engage à prendre 60 000 \$, 50 000 \$, payé, etc., on pourra, 10 jours après, juste pour une période de 10 jours, comme la Loi de la protection du consommateur le fait dans tous les achats qui sont sous sa juridiction, annuler sans frais, sans pénalité pour les 10 jours suivant la signature d'un contrat. Quelle belle avancée, M. le Président! À partir du moment où les conditions aussi... quand on va nous avoir un forfait cinq diamants, et qu'on se ramasse avec un trois étoiles, puis qu'il manque un paquet d'affaires, bien, ce sera une des conditions pour lesquelles on pourra casser le contrat qui nous lie avec la personne qui nous a vendu parce que le service rendu n'est plus là.

Donc, il y aura une foule de sujets comme ça qu'on verra dans le projet de loi n° 178 pour vraiment venir protéger les droits des gens. Et on ne pourra plus non plus réclamer un montant exorbitant comme si c'était un achat au niveau de l'immobilier qu'on fait à coups de 40 000 \$, 50 000 \$, 60 000 \$, on ne pourra que réclamer les coûts de l'année durant sur les vacances à temps partagé qu'on aura acheté. Donc, on vient changer considérablement la donne dans ce milieu-là. Et vous comprendrez que c'est un sujet qui... bien qu'il n'en ait pas été question ici avec les parlementaires lors des discussions de l'automne, c'était quand même un sujet qui, à l'office, préoccupait les gens, les légistes, les gens qui travaillent avec les consommateurs. Donc, il nous apparaît opportun aujourd'hui, pour éviter des frais judiciaires, du temps, des causes, et c'est lourd, des fois... Mme la députée de Fabre a fait un parallèle avec les nouvelles technologies, tout à l'heure, avec le système PARLe. Donc, évidemment, je pense qu'en assujettissant ce type de transaction là à la Loi de la protection du consommateur, M. le Président, ça va faire toute la différence et que les gens vont pouvoir dire : Enfin.

Je suis convaincue qu'il y a des gens qui nous écoutent qui ont un contrat de «time-sharing», qui voudraient s'en débarrasser, que les clauses qu'ils avaient au début ne sont plus maintenant ce pour quoi ils ont payé, que ce n'est pas du tout la même chose — des fois c'est ça que tu avais, maintenant c'est ça que tu as — et il y a certainement des gens qui vont vouloir casser ou faire cesser le contrat qui les liait, donc annuler le contrat. Et, quand le projet de loi sera adopté, ce sera le cas, M. le Président, ou avec les différents règlements.

Donc, évidemment, vous comprendrez que je prends le temps ici de faire un plaidoyer, M. le Président, pour que mes collègues des oppositions ainsi que les consommateurs puissent entendre l'importance de faire adopter ce projet de loi là. Et je suis convaincue que les gens qui nous écoutent sont, eux aussi, interpellés par ce projet de loi là. Donc, évidemment, moi, je pense que c'est un projet de loi qui est au bénéfice des consommateurs et que mes collègues des oppositions vont certainement concourir à ce qu'on puisse travailler le plus rapidement possible, le plus efficacement possible. Puis il n'est pas question ici de tourner les coins ronds ou de faire l'économie du débat, M. le Président, je veux les rassurer. Je ne prends pas pour acquis non plus qu'on va faire ça, un, deux, trois, je pense qu'on va faire les choses dans les règles de l'art puis qu'on va pouvoir avoir, à mon avis, le bien-être des consommateurs en tête avec les prochaines étapes du projet de loi n° 178.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. J'inviterais le député de Beauce-Sud.

M. Busque : Alors, tout simplement, en terminant, M. le Président, alors, mentionner que, étant donné que j'ai commencé en disant que 2018 serait possiblement une très bonne année pour les consommateurs québécois, je pense que la ministre vient tout juste d'en faire la démonstration, et on a maintenant une bonne idée que 2018 sera effectivement une très, très bonne année pour les consommateurs québécois. Merci, Mme la ministre.

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

Mme Thériault : Oui, merci, M. le Président. Vous savez, le fait qu'il y ait présentement une ministre responsable de la Protection du consommateur, je pense que c'est important parce que... Malheureusement, trop souvent, trop souvent, on va regarder la politique puis on va dire : Ah! bon, il y a trop de ministres. Bien, tu sais, ce n'est pas une question de savoir s'il y a trop de ministres puis si l'argent est bien investi. Moi, je pense que les Consommateurs, l'Habitation, c'est un ministère... Puis certains vont dire que je prêche pour ma paroisse, M. le Président. Savez-vous quoi? Je ne prêche pas pour ma paroisse, je prêche pour la paroisse des consommateurs et des citoyens. Il faut revoir les lois régulièrement.

Ma collègue la ministre de la Justice a travaillé sur le projet de loi qu'on a fait adopter, le projet de loi n° 134, pour, justement, mieux protéger les droits des consommateurs. On conviendra tous que la ministre de la Justice avait d'autres projets de loi. L'arrêt Jordan est venu chambouler l'agenda de la ministre de la Justice, elle a dû prendre des actions dans d'autres domaines, ce qui a fait que, malheureusement, on n'a pas pu traiter la protection du consommateur avant.

Lorsqu'on regarde les règles en habitation, M. le Président, c'est la même chose. La copropriété, ce sont des questions qui relevaient de la ministre de la Justice, elles sont maintenant dévolues à la ministre responsable de l'Habitation et de la Protection du consommateur. Pourquoi? Parce qu'on doit revoir ces règles-là, qui n'ont pas été revues ou presque depuis qu'il y a des copropriétés. On a parlé de l'inspection des bâtiments tout à l'heure. L'achat d'une maison, c'est ce qui est le plus important, M. le Président, les règles de construction, tu sais, mettre en lien et l'Office de la protection du consommateur, et la Régie du bâtiment, et la Société d'habitation du Québec, parce qu'il y a beaucoup de travail qui se croise. Les règles qui entourent les copropriétés justifient d'avoir un ou une ministre responsable d'un dossier aussi important parce que, dans la vie des citoyens, dans la vie de tous les jours, quand on regarde notre propriété, l'habitation, notre lieu où on vit, que ce soit un loyer ou une maison, il y a des actions à entreprendre, M. le Président.

Quand on regarde la vitesse à laquelle on a des outils technologiques aujourd'hui, nos manières de consommation ont changé. Avant, c'était un commerçant, un consommateur dans une boutique, dans un restaurant, dans un endroit. Aujourd'hui, il y a des tiers qui viennent s'interposer dans ce processus-là où on a une transaction. Pourquoi? Parce qu'on ne paie plus nécessairement en argent comptant, parce qu'il y a des compagnies qui vont financer les achats qu'on va faire, il y a des tiers qui vont venir s'imbriquer là-dedans. La Loi de la protection du consommateur, au départ, a été faite entre un commerçant et un consommateur. Donc, vous comprenez qu'avec l'avènement des nouvelles technologies, avec toute notre manière de consommer qui a changé, la protection du consommateur demande vraiment qu'on puisse s'en occuper à temps plein.

• (17 heures) •

Et, M. le Président, puisque je vois que le temps file et qu'on doit quand même terminer notre séance en adoptant les crédits, je vais tout simplement rappeler des paroles que j'ai dites ici lors de l'étude du projet de loi n° 134, où la Cour suprême du Canada, dans une cause, disait que le consommateur moyen est crédule et inexpérimenté. Pourquoi? Parce qu'on a tendance à faire confiance à la personne qui est devant nous qui veut nous vendre un produit. Et on a des droits et on doit faire respecter ces droits-là, mais surtout protéger les consommateurs, qui, au départ, sont animés par des bonnes intentions. Donc, j'espère fortement qu'on entendra que la protection du consommateur et l'habitation est une priorité pour notre gouvernement. Le premier ministre a décidé clairement, lorsqu'il a fait en sorte qu'on puisse avoir une ministre dédiée à ces questions-là... c'est parce que, présentement, on est à l'heure où c'est un incontournable, on ne peut pas ne pas avoir de ministre pour s'occuper à temps plein... Et je crois que les omnibus qu'on a devant nous, toutes les questions qu'on a traitées dans à peine six mois et celles qu'on traitera dans les deux mois à venir, M. le Président, sont fort importantes pour tous les citoyens du Québec.

Donc, évidemment, je vais me permettre, M. le Président, en terminant, de remercier toute l'équipe qui m'accompagne — je vois que je n'ai plus de temps — toute l'équipe de l'Office de la protection du consommateur, qui ont travaillé très fort à préparer tous les livres de crédits et de répondre à toutes les questions des oppositions. Merci, M. le Président.

Adoption des crédits

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Alors donc, le temps étant presque écoulé, je vous dis : Est-ce que le programme 8, intitulé Protection des consommateurs... est-il adopté?

Des voix : ...

Le Président (M. Matte) : Adopté sur division.

C'est à mon tour de vous dire que c'était un plaisir de présider à cette séance de travail. Je vous dis, pour maintenir toujours mon langage, ça a été du bonbon. Ce n'est pas gastronomique, M. le député de Terrebonne, mais...

M. Traversy : À l'image du budget.

Le Président (M. Matte) : C'est beau.

Des voix : Ha, ha, ha!

Document déposé

Le Président (M. Matte) : Ah! Ah! Ah! Alors, je vous rappelle, j'ai dit : Je dépose les demandes de renseignements de l'opposition, j'en fais...

Et, compte tenu de l'heure, la commission suspend ses travaux jusqu'à 19 h 30. Alors, à ce soir. Merci.

(Fin de la séance à 17 h 1)