ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le mardi 8 mai 2018 — Vol. 44 N° 107

Consultations particulières sur le projet de loi n° 178 — Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur (1)

**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 mardi 8 mai 2018 — Vol. 44 N° 107

Table des matières

Remarques préliminaires 1
Mme Lise Thériault 1
M. Mathieu Traversy 2
M. Simon Jolin-Barrette 3

Auditions 3
Option Consommateurs (OC) 3
Union étudiante du Québec (UEQ) 12

Autres intervenants

M. Michel Matte, vice-président

Mme Karine Vallières
M. David Birnbaum
Mme Rita Lc de Santis

* Mme Sylvie De Bellefeuille, OC
* Mme Élise Thériault, idem
* Mme Vanessa Desrosiers, UEQ

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 8 mai 2018 — Vol. 44 N° 107

Consultations particulières sur le projet de loi n° 178 — Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur (1)

(Dix heures quarante-huit minutes)

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

La commission est réunie afin de procéder aux consultations particulières, aux auditions publiques sur le projet de loi n° 178, Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur.

Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

La Secrétaire : Oui, M. le Président. Mme Poirier (Hochelaga-Maisonneuve) est remplacée par M. Traversy (Terrebonne) et Mme Guilbault (Louis-Hébert) est remplacée par M. Jolin-Barrette (Borduas).

Le Président (M. Matte) : C'est bien. Donc, comme la séance a commencé avec trois minutes de retard, est-ce qu'il y a consentement pour qu'on puisse terminer trois minutes plus tard?

Des voix : Consentement.

• *(10 h 50)* •

Le Président (M. Matte) : Consentement.

Remarques préliminaires

J'invite maintenant... Vous le savez, qu'il y a des remarques préliminaires. Je vais laisser la parole à la ministre, ensuite le responsable de la première opposition officielle, et je termine avec la deuxième opposition. Donc, c'est six minutes à la ministre pour ses remarques préliminaires. Vous avez 3 min et 30 s pour l'opposition officielle et 2 min 30 s pour la deuxième opposition. Ça va?

Maintenant, j'invite Mme la ministre à faire vos remarques préliminaires, et on va vous écouter religieusement.

Mme Lise Thériault

Mme Thériault (Anjou — Louis-Riel) : Merci, M. le Président. Chers collègues membres de la commission, je suis très heureuse d'amorcer l'étape des consultations particulières sur ce nouveau projet de loi de type omnibus en matière de protection des consommateurs. Les consultations sont un exercice constructif afin de pouvoir entendre les commentaires des différents acteurs visés par les mesures proposées dans notre projet de loi. D'ailleurs, permettez-moi de remercier à l'avance les représentants des groupes qui contribueront à faire avancer notre réflexion.

Je salue également mes collègues parlementaires qui participeront aux discussions ainsi que les représentants de l'OPC qui m'accompagnent, soit la présidente, Mme Ginette Galarneau, la vice-présidente, Me Marjorie Théberge, le directeur des affaires juridiques, Me André Allard, et son équipe de juristes.

Je rappelle que le projet de loi n° 178 vise à renforcer et à mieux définir l'encadrement de quatre secteurs d'activité, et je vous les présente donc brièvement : la revente de billets, les services funéraires, l'hébergement à temps partagé, dit «time-sharing», et l'interdiction de solliciter les étudiants sur les campus de cégep en leur proposant des cartes de crédit.

Tout d'abord, le projet de loi vise à resserrer les règles existantes concernant la revente de billets afin de protéger nos consommateurs, nos auteurs, nos producteurs et nos artistes. Comme l'a mis en lumière l'émission *Enquête* diffusée en novembre dernier, certaines personnes ont développé des stratagèmes afin de contourner la loi adoptée en 2011, par exemple, en acquérant massivement des billets en utilisant des logiciels, aussi appelés robots, ou en véhiculant de fausses représentations relativement à la qualité de sièges ou en tenant à vendre des billets qu'ils n'ont pas en leur possession, ou bien encore en s'identifiant faussement comme des commerçants dans le but de revendre des billets de spectacle à fort prix, puisque la LPC ne s'applique pas entre deux commerçants.

Nous proposons d'élargir le champ d'application de la loi afin d'y inclure la revente de billets de spectacle entre deux commerçants. Cette mesure s'inspire notamment de l'Ontario et de certains pays d'Europe, qui ont agi pour contrer ces pratiques malhonnêtes. De plus, ce projet de loi vise à interdire... l'interdiction de l'utilisation de robots, qui permettent aux revendeurs d'acquérir rapidement un grand nombre de billets. La revente de billets obtenus à l'aide de tels logiciels serait également interdite. Parmi les autres dispositions qu'il prévoit, le projet de loi viendrait aussi interdire au revendeur de vendre des billets qu'il n'a pas en sa possession et l'obliger à rembourser le prix payé si l'événement auquel le billet donne accès est annulé, si le billet est contrefait ou s'il ne correspond pas à la publicité ou à la représentation qui a été faite lors de la revente.

Le deuxième secteur touché par le projet de loi est celui des services funéraires et de sépulture. Lors d'un décès d'un être cher, les gens sont particulièrement émotifs et vulnérables. Il faut donc veiller à ce qu'ils puissent prendre des

décisions éclairées, même s'ils doivent le faire rapidement. Dans ce projet de loi, des dispositions sont prévues afin que les contrats conclus après décès contiennent certains renseignements obligatoires, notamment la description et le prix de chaque bien ou service. De cette façon, les personnes dans le deuil pourraient comparer, si elles le souhaitent, les coûts associés aux différents services offerts.

De plus, le député de Borduas a déposé, en novembre dernier, le projet de loi n° 995, et, avec notre projet de loi, nous proposons qu'un répertoire de contrats d'arrangements préalables de services funéraires et des contrats préalables de sépulture soit créé, mais sous l'égide du Directeur de l'état civil. La création de ce registre évitera de payer une deuxième fois pour des contrats qui ont déjà été conclus. Grâce à cet outil, les familles, les personnes autorisées ainsi que les entreprises du secteur funéraire seraient mieux informées et pourraient retracer les contrats d'arrangements préalables qu'une personne aurait pu conclure de son vivant. Des précautions seront prises pour assurer la confidentialité des renseignements contenus dans le registre, notamment afin de préserver une saine concurrence dans ce secteur d'activité. Déjà, le Curateur public et le ministère de la Santé et des Services sociaux ont exprimé leur appréciation à l'égard de cette mesure dans le contexte de leurs activités respectives.

Le troisième sujet contenu dans le projet de loi touche les contrats de temps partagé. L'hébergement à temps partagé, aussi appelé le «time-sharing», est un autre secteur d'activité où des consommateurs ont vécu des situations malheureuses. Celles-ci ont souvent été exposées dans des médias, dont un reportage à l'émission *La facture* en février 2017. Le projet de loi propose d'améliorer la protection des consommateurs qui concluent ce genre de contrats. Il est prévu que certains renseignements obligatoires, par exemple, les coûts, les modalités de paiement de même que la description détaillée des droits accordés au consommateur, devraient être inscrits dans les contrats. Et, de plus, le projet de loi donnerait au consommateur la possibilité d'annuler le contrat d'achat de temps partagé dans un délai de 10 jours, et ce, sans frais ni pénalité. Il aura également la possibilité d'annuler le contrat si certaines promesses n'ont pas été tenues.

À l'automne dernier, lors des consultations particulières du projet de loi n° 134, nous avons discuté, avec la députée de Marie-Victorin, d'interdire la sollicitation des cartes de crédit auprès des étudiants. J'ai été touchée par les histoires de surendettement chez les jeunes. Par exemple, rappelez-vous cette histoire où un étudiant avait décidé d'avoir une carte de crédit avec une limite de crédit de 500 $. N'ayant pas été en mesure d'effectuer les paiements minimums, il s'est retrouvé avec plus de 10 000 $ de dettes sans pouvoir les rembourser. Le projet de loi propose donc d'interdire la sollicitation faite par les émetteurs de cartes de crédit ou par une tierce personne dans les établissements préuniversitaires. Il s'agit d'un premier pas dans notre lutte contre le surendettement, surtout chez nos jeunes, qui ont un accès trop facile au crédit. Il est important de s'attarder à cette situation, et c'est pourquoi nous serons à l'écoute des acteurs du milieu et pensons que les échanges qui se tiendront à ce sujet nous fourniront un éclairage précieux pour la suite de notre démarche.

M. le Président, voilà donc ce qui constitue l'essentiel du projet de loi n° 178. Il s'inspire de plusieurs mesures adoptées récemment ailleurs au Canada, notamment en Ontario, dans plusieurs États américains ainsi que dans des pays membres de l'Union européenne. J'ai hâte d'entendre les commentaires et les recommandations des organismes qui partageront leurs points de vue en commission parlementaire ou en déposant un mémoire. Et mon souhait, c'est qu'ensemble nous puissions adopter le meilleur projet de loi possible et aussi que nous l'adoptions avant l'ajournement, sans présumer de la suite de nos travaux. Je vous remercie de votre attention.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Et, bravo! vous avez respecté le temps. C'est bien. Alors donc, j'invite le porte-parole de l'opposition officielle, le député de Terrebonne, pour 3 min et 30 s. C'est à vous.

M. Mathieu Traversy

M. Traversy : Merci beaucoup, M. le Président. Mme la ministre, chers collègues députés du gouvernement, M. le député de Borduas, de la deuxième opposition. J'aimerais également saluer les gens qui accompagnent la ministre, Mme Galarneau, Mme Théberge, avec qui j'ai eu la chance de souper à quelques occasions, notamment dans des rencontres d'Option Consommateurs, il y a quelques semaines de cela. J'aimerais également saluer le recherchiste qui m'accompagne, M. Martin Blanchette : merci beaucoup pour le support au niveau de ce nouveau dossier qui m'a été octroyé il y a quelques mois, soit celle de la protection du consommateur.

On m'a dit, Mme la ministre, que c'est un projet de loi qui est attendu depuis un certain temps. Je sais que nous avons environ une dizaine de groupes qui, au fil des prochains jours, viendront, donc, se prononcer sur le projet de loi n° 178 afin d'émettre leurs commentaires sur les quatre grands axes, que vous avez bien détaillés, soit celui des frais funéraires, de la vente de billets électroniques, du temps partagé, appelé communément, en chinois, «time-sharing», ainsi que toute la question de la sollicitation, de vente de cartes de crédit sur les campus collégiaux ou préuniversitaires. Ce premiers pas, dans la bonne direction, comme vous l'avez si bien mentionné... et nous écouterons sûrement, cet après-midi, l'union étudiante nous faire part de ses commentaires sur le nombre de pas à franchir, mais, du moins, semble-t-il que c'est une bonne direction, c'est ce que les consultations nous permettront, donc, de découvrir.

Il reste quelques semaines à la session parlementaire, M. le Président. Ce projet de loi, donc, arrive, comment je pourrais dire, en fin de parcours. Il est important pour nous de prendre le temps de l'analyser comme il se doit, avec rigueur et avec professionnalisme. Et nous allons donc prendre le temps qu'il faut pour essayer de le maximiser, de le bonifier et de s'assurer qu'il soit à l'image de ce que les gens du secteur de la protection du consommateur souhaitent avoir. Alors, sur ce, nous serons attentifs à leurs recommandations durant les prochaines journées de consultation, et, évidemment, de notre côté, nous nous réservons le droit d'y ajouter quelques modifications si, bien sûr, nous le trouvons justifié et si nous réussissons à persuader la ministre que certains bienfaits puisent être additionnés à l'intérieur de cette première ébauche qui nous est présentée aujourd'hui. Sur ce, je terminerais mon temps de remarques préliminaires.

Le Président (M. Matte) : Bien, merci. Maintenant, j'invite le porte-parole de la deuxième opposition, le député de Borduas, pour 2 min 30 s. C'est à vous la parole.

M. Simon Jolin-Barrette

M. Jolin-Barrette : Merci, M. le Président. À mon tour de vous saluer, de saluer Mme la ministre, les collègues de la partie gouvernementale, Mme Galarneau, de l'Office de la protection du consommateur, l'équipe de la ministre, le collègue de Terrebonne et également les gens d'Option Consommateurs qui seront présents avec nous aujourd'hui et les gens qui vont venir nous rencontrer.

Écoutez, je suis enthousiaste à l'idée d'étudier ce projet de loi. Je dois dire que, dans le cadre du projet de loi, il y a des avancées qui semblent intéressantes, notamment le fait de créer un registre des arrangements préalables. D'ailleurs, j'avais déposé le projet de loi n° 995, Loi modifiant la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture afin que les contrats d'arrangements préalables de services funéraires soient inscrits au Registre des droits personnels et réels mobiliers. Alors, la ministre a choisi une voie différente, mais je trouve que c'est une avancée et je souligne son ouverture de faire en sorte qu'on puisse se doter d'un tel registre au bénéfice des Québécois.

D'ailleurs, j'en profite également pour lui souligner également que je suis en démarche avec son collègue des Finances pour avoir un registre des assurances vie également, parce que c'est un élément qui touche également la vie des gens endeuillés; on veut s'assurer que le produit de l'assurance vie soit versé vraiment aux bénéficiaires. Alors, si elle peut lui en glisser un mot aussi, pour faire en sorte que, dans le projet de loi n° 141 qui est présentement à l'étude, également, ça soit adopté, parce que, lorsque les gens vivent un deuil, bien, ils se retrouvent dans une situation où ils sont désemparés, ils ne savent pas nécessairement qu'est-ce qui a été conclu par leur proche qui est décédé, notamment les contrats d'assurance vie. Et on sait qu'il y a 82 millions de dollars qui dorment, de produits d'assurance vie, qui sont au fonds des biens non réclamés du gouvernement du Québec, donc c'est un élément important.

Écoutez, la vente des billets, cartes de crédit, les contrats à temps partagé, également, c'est des choses auxquelles on doit faire face, on doit encadrer, alors on accueille favorablement le projet de loi, M. le Président, on va entendre les différents... qui vont venir avec nous et on va avoir une approche de collaboration pour voir s'il y a des aspects à modifier dans le projet de loi, à améliorer, mais, d'entrée de jeu, je pense que c'est au bénéfice de tous les Québécois et je remercie la ministre pour le dépôt du projet de loi.

• *(11 heures)* •

Le Président (M. Matte) : Eh bien, merci pour vos remarques préliminaires.

Auditions

Maintenant, nous allons débuter les auditions avec les représentants d'Option Consommateurs. Je vous rappelle que vous avez 10 minutes pour faire votre présentation et je vous demande de vous présenter et, par la suite, de nous faire la présentation. C'est à vous la parole.

Option Consommateurs (OC)

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Merci, M. le Président. Mon nom est Sylvie De Bellefeuille, je suis avocate, conseillère budgétaire et juridique chez Option Consommateurs.

Mme Thériault (Élise) : Élise Thériault, je suis également avocate, conseillère juridique et budgétaire chez Option Consommateurs.

Le Président (M. Matte) : ...

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Alors, merci, M. le Président. MM., Mmes les députés, messieurs, mesdames qui travaillent pour l'office, merci de nous donner l'occasion de présenter nos remarques concernant ce projet de loi. Nous sommes Option Consommateurs, donc une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir, de défendre les intérêts des consommateurs et veiller à ce qu'ils soient respectés, et ce, depuis 1983.

De façon générale, nous accueillons favorablement les orientations et les objectifs qui sont visés par ce projet de loi. Cependant, nous avons des améliorations que nous souhaiterions vous proposer, et c'est un peu ce qu'on va faire dans la présentation aujourd'hui.

Alors, concernant les modifications à la loi sur les arrangements préalables, c'est quelque chose… je crois qu'il est très bien de vouloir effectivement encadrer davantage les contrats qui sont conclus après décès. Ça représente souvent des contrats de plusieurs milliers de dollars que des gens doivent prendre alors qu'ils sont en situation vulnérable parce qu'ils viennent souvent de perdre un proche.

Nous saluons particulièrement l'octroi du pouvoir réglementaire permettant la création d'un registre, combiné avec une obligation pour le vendeur de consulter le registre et d'informer l'acheteur du résultat. Ça permettrait d'éviter que des services soient achetés en double, soit parce que des proches d'une personne défunte ignoraient que des préarrangements avaient déjà été payés ou parce qu'une personne dont la mémoire fait défaut avait oublié qu'elle avait par ailleurs déjà pris des arrangements quelques années plus tôt.

Le projet de loi permet aussi de prévoir que le défaut de respecter certaines règles puisse donner ouverture à des sanctions pénales. Nous croyons qu'il faudrait également que ces défauts-là puissent ouvrir la porte à des recours civils de

la part des consommateurs qui ont dû acheter ces produits-là en double. Ce sont les recours qui sont prévus notamment à l'article 56 de la loi qui peuvent inclure soit la nullité du contrat, soit des dommages-intérêts, soit des dommages punitifs, là, selon ce que la situation pourra prévoir.

Compte tenu de la tendance de l'industrie à vendre des services à forfait, la plus grande transparence qui est prévue dans les contrats, elle est quand même bienvenue quand on demande de détailler le prix de chacun des biens et services vendus. Cependant, cette plus grande transparence là, elle ne protège le consommateur qu'une fois que le contrat a été déjà conclu. Nous, ce qu'on proposerait, ce serait également que cette transparence-là s'applique également à des soumissions, c'est-à-dire que, sur demande d'un consommateur, ce qu'on souhaiterait, c'est que le vendeur puisse offrir au consommateur une soumission écrite avec les détails des services offerts pour lui permettre de faire le magasinage approprié. En même temps, on pense que ça permettrait également de permettre une meilleure concurrence.

De la même façon, il est très difficile pour un consommateur de distinguer, parmi les biens et services, lesquels sont obligatoires et lesquels sont optionnels. Là, là-dessus aussi, on souhaiterait que les vendeurs soient obligés à avoir une plus grande transparence quant à cet élément-là.

Parlant de services obligatoires, il appert aussi qu'il y a des maisons funéraires qui refusent que des biens et services puissent être offerts par des tiers. Pensons, par exemple, à quelqu'un qui voudrait se procurer un cercueil directement auprès du fabricant plutôt que de passer par la maison funéraire et devoir payer un montant supplémentaire. On pense que de pouvoir faire ce magasinage-là serait à l'avantage des consommateurs. Aussi, ce qu'on souhaiterait, c'est qu'il soit interdit aux vendeurs d'interdire que ces services-là puissent être vendus auprès de tiers.

Mme Thériault (Élise) : Concernant la nouvelle section de la LPC sur les contrats relatifs aux droits à l'hébergement en temps partagé, «time-sharing», force nous est de constater que les pratiques de certains commerçants sont pour le moins douteuses. On voit donc d'un bon oeil qu'il y ait un meilleur encadrement pour ce type de contrats là. Ces contrats représentent aussi des milliers de dollars et peuvent parfois s'étendre sur de nombreuses années. Nous avons même déjà vu un contrat à vie qui était transmissible à la succession.

Par ailleurs, nous sommes heureux que le projet de loi prévoie un droit de résolution pour les consommateurs qui ont conclu un contrat de vacances à temps partagé. On supporte le principe de transparence qui incite le législateur à proposer un contrat très détaillé. Par contre, on craint que le consommateur noyé dans les détails ne lise pas le contrat, surtout s'il lui paraît trop technique. Donc, on recommande que le modèle qui va être proposé par le règlement présente les informations dans un langage clair et dans un format qui facilite le repérage des informations importantes.

Lorsqu'un consommateur désire mettre fin à un contrat de vacance à temps partagé alors qu'il a dépassé le délai de résolution qui va être fixé par la loi, le commerçant pourra lui exiger une pénalité. On comprend que ce sont les règles générales du Code civil, qui sont peu connues des consommateurs, qui vont s'appliquer. Donc, dans les faits, des commerçants pourraient être tentés de demander des pénalités exorbitantes, et le consommateur peu informé risque de tout simplement payer. Nous recommandons que la pénalité soit prévue dans la loi selon une méthode de calcul simple qui pourrait être un pourcentage de la balance du contrat jusqu'à un maximum de x dollars, qui serait à être déterminé par la loi.

C'est très bien de vouloir mieux encadrer les pratiques qui ont lieu au Québec, mais nous croyons qu'il faudrait aussi trouver des solutions pour les Québécois qui signent ce type de contrat là à l'étranger. On parle typiquement d'une personne qui s'offre des vacances sur la plage dans une formule tout inclus et qui se fait offrir, sur le site même du complexe hôtelier, une façon de profiter, à chaque année, d'un tel paradis. On est conscients que ça relève généralement du droit international privé, mais il est possible d'offrir une protection dans certaines circonstances. C'est particulièrement le cas si l'entreprise étrangère se donne la peine d'avoir un pied-à-terre au Québec ou si elle est enregistrée auprès du registraire des entreprises du Québec.

Ça serait aussi le cas si le consommateur a acheté son voyage auprès d'une agence de voyages. On pourrait exiger des agences qu'elles s'assurent que leurs fournisseurs ne permettent pas ce genre de pratique. L'idée, ici, ce n'est pas d'ouvrir un recours contre l'agence, mais de permettre un droit de résolution lorsque le consommateur revient de son voyage.

Également, si un représentant de l'agence de voyages qui est sur le complexe hôtelier participe ou facilite ce genre de contrat, par exemple, en faisant la traduction, là, on pourrait penser à une forme de responsabilité de l'agence, sous le principe de la responsabilité préposé commettant du Code civil.

Au sujet de l'interdiction pour les commerçants de faire de la sollicitation en personne dans certains établissements d'enseignement pour inciter à contracter une carte de crédit, nous sommes en faveur de cette mesure, mais nous croyons qu'elle est beaucoup trop timide. D'une part, il faut que cette interdiction vise aussi les universités. C'est souvent à partir de là que l'endettement étudiant prend des proportions démesurées, et, tel qu'indiqué dans notre mémoire, il se trouve une assez abondante littérature qui démontre un lien entre l'endettement des étudiants universitaires et l'utilisation accrue des cartes de crédit et qui démontre aussi que les étudiants comprennent mal le fonctionnement des cartes de crédit. Ça en fait une clientèle vulnérable qu'il faut d'autant plus protéger que ses revenus sont faibles.

D'autre part, les cartes de crédit ne sont pas le seul mode de crédit offert aux étudiants. Comme nous en avions discuté lors des travaux de cette commission sur le projet de loi n° 134, les marges de crédit sont tout aussi, sinon plus dangereuses. Les limites offertes varient en fonction du domaine d'études : plus un domaine est réputé payant, plus les limites de crédit sont élevées, indépendamment des revenus réels des étudiants. On se fie que, dans certains domaines, comme le droit, la médecine, la pharmacie, l'étudiant aura un bon revenu plus tard, sans oublier que les marges de crédit n'ont souvent pas de paiement minimum requis autre que les intérêts courus, ce qui fait que le consommateur est à risque de ne jamais rembourser le capital emprunté.

Nous croyons donc qu'il devrait aussi être interdit de faire de la sollicitation pour tous les autres types de crédits dans les établissements scolaires, à l'exception, bien sûr, de l'aide financière aux études.

Une autre de nos préoccupations concerne la définition des concepts de «sollicitation» et d'«établissement». Même si ça paraît simple dans l'article proposé, on définit habituellement la sollicitation comme un acte proactif et insistant, par opposition à une invitation générale et impersonnelle. On peut donc légitimement se demander si un kiosque où les étudiants sont invités à remplir une demande de crédit, accompagnée ou pas d'un cadeau, serait considéré comme de la sollicitation en vertu du nouvel article ou si un juge trouverait qu'il s'agit plutôt d'une invitation générale et impersonnelle. Si cette dernière interprétation était retenue, le nouvel article raterait complètement sa cible.

Pour Option Consommateurs, toute sollicitation directe, indirecte, en personne, par écrit, qu'elle soit faite par le commerçant, son représentant ou un tiers devrait être interdite en milieu scolaire.

Quant à la notion d'établissement, la question est simple : Est-ce qu'un espace réservé où se trouve un guichet automatique serait considéré comme un établissement au sens de la loi? Nous croyons que ça serait une exception beaucoup trop large. Il faudrait donc définir ce qu'on entend par «établissement du commerçant», afin que seuls les établissements où travaillent des employés qui offrent un service à la clientèle puissent se prévaloir de l'exception.

Finalement, Option Consommateurs est déçu que le projet de loi passe sous silence la pratique répandue d'offrir des cadeaux, comme des teeshirts, des casquettes, des billets de cinéma, des coupons de fast-food en échange de l'adhésion à une carte de crédit. Cette pratique incite des consommateurs qui n'auraient autrement pas demandé une carte de crédit à se procurer un outil dont ils n'ont pas besoin, ni forcément les moyens de rembourser.

• *(11 h 10)* •

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie.

Mme Thériault (Élise) : Quant à ceux...

Le Président (M. Matte) : Je vous invite...

Mme Thériault (Élise) : Ah! désolée.

Le Président (M. Matte) : Vous avez dépassé votre temps, là, mais...

Mme Thériault (Élise) : On était rendus à la conclusion.

Une voix : ...

Le Président (M. Matte) : Oui? Mme la ministre va prendre, sur son temps, votre conclusion. Allez-y.

Mme Thériault (Élise) : Merci. Donc, quant à ceux qui auraient autrement demandé du crédit, ils auraient probablement pu bénéficier d'une meilleure offre en institution.

Et, en conclusion, si le projet de loi offre une meilleure protection aux consommateurs vulnérables, il ne vise que des commerçants et des pratiques très ciblés, et nous sommes inquiets de la stratégie du législateur d'apporter des solutions à la pièce, seulement pour des problèmes spécifiques. Merci de votre attention.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Merci de vote exposé. Maintenant, nous allons débuter notre période d'échange. Mme la ministre, vous disposez de 17 minutes.

Mme Thériault (Anjou — Louis-Riel) : Merci, M. le Président. Évidemment, je vais souhaiter la bienvenue aux gens d'Option Consommateurs, Me Sylvie De Bellefeuille et Me Élise Thériault, qui a fait la présentation. Aucun lien de parenté, M. le Président. Des Thériault, il y en a beaucoup. On n'a pas fouillé nos arbres généalogiques, là, mais disons qu'il n'y a pas de lien de parenté.

D'entrée de jeu, je vais vous dire, M. le Président, lorsque j'ai été nommée ministre de la Protection du consommateur et que, même pas une semaine complète après, on était ici en train d'étudier le projet de loi qui faisait référence au crédit, au mois d'octobre, j'ai dit, dans le micro, qu'à mon avis ça prend des omnibus en protection du consommateur au moins une fois par année. Un, pourquoi? Parce qu'il y a tellement de matière qu'on peut venir encadrer, réglementer, déposer des lois, interdire, il y en a tellement au niveau de la protection du consommateur que je pourrais déposer un gros, gros, gros omnibus, mais on risquerait de ne voir jamais un omnibus d'une si large ampleur adopté. Donc, vous comprendrez, M. le Président, qu'un petit omnibus de quatre sujets différents, ça nous permet d'être en commission aujourd'hui, ça nous permet de faire avancer, de faire changer les choses. Et la stratégie des petits pas sera toujours une stratégie gagnante, à mon avis, parce que la personne qui gagne, en bout de ligne, c'est le consommateur, parce qu'on fait quelque chose. Donc, je pense que c'est une prémisse de base qu'on doit avoir.

Puis moi, je vous dirais même que toutes les formations politiques devraient s'engager à avoir un ministre responsable de la Protection du consommateur pour qu'à chaque session parlementaire il puisse y avoir des omnibus en protection du consommateur. Aujourd'hui, les technologies vont tellement rapidement qu'il y a plein de choses qui changent, il y a plein de nouvelles réalités, puis on n'est jamais capables de s'adapter à cette réalité-là. Donc, à mon avis, la seule manière de faire avancer rapidement des petits projets de loi comme ça, qui vont faire la différence, puis de s'attarder à la foule de sujets qu'on a devant nous, c'est d'être capables de prendre l'engagement d'avoir un ministre qui est responsable de la Protection du consommateur. Puis, M. le Président, ne pensez pas que je dis ça parce que je veux préserver mon siège, là, loin de là, pas du tout, mais je pense sincèrement que c'est un secret qui est bien gardé, la protection du consommateur.

Il y a tellement la possibilité de faire des belles choses qui vont changer la vie de tous les jours, parce qu'on est des consommateurs, nous sommes tous des consommateurs, vous, moi, mes collègues de l'opposition. On a tous des histoires d'horreur soit qui nous sont arrivées soit qui sont arrivées à des membres de notre famille, nos amis. Puis je dois vous dire que, depuis que je suis la ministre responsable de ce dossier-là, M. le Président, je ne consomme plus de la même manière, et, très souvent, je fais le client-mystère dans certains endroits où j'ai l'occasion moi-même d'aller magasiner. Et pas besoin de vous dire que... Bon, les gens me reconnaissent, là, mais je peux vous dire que, lorsqu'on me propose une garantie prolongée puis que la personne, en écrivant mon nom, elle vient de comprendre qui je suis, puis je dis : Non, je ne la veux pas, parce que, moi, la notion de garantie légale...

Une voix : Oui, c'est ça.

Mme Thériault (Anjou — Louis-Riel) : ...d'usure normale et de garantie légale, je sais ce que c'est, elle me dit : Oui, d'accord, je viens de vous reconnaître, vous avez parfaitement raison, merci beaucoup, tenez, voici ici, parce que tu refuses ta garantie maintenant dans beaucoup d'endroits. Donc, je peux vous dire que j'ai changé mon fusil d'épaule en regardant de plus près les dossiers de la protection du consommateur. Tout le monde va y gagner s'il y a une ministre qui est responsable de ça. Et je suis convaincue qu'Option Consommateurs va certainement être un abonné régulier des travaux parlementaires.

Deuxième des choses, ça nous permet vraiment, M. le Président, d'avoir des omnibus comme ça qui vont répondre à des problématiques particulières. Mon collègue a déposé des projets de loi. Vous savez qu'il y a des sujets que c'est plus... puis je ne dirais pas «plus facile», mais il y a des sujets où on peut avancer plus rapidement parce qu'il y a moins d'acteurs qui sont concernés dans une certaine industrie. Lorsqu'on s'est assis, à l'automne, on a fait avancer des choses au niveau du crédit. C'est là que la question des cartes de crédit sur les campus avait été abordée par la députée de Marie-Victorin, M. le Président. On avait dit que, toutes les hypothèques parapluies, on y reviendrait parce que la première phase qui a précédé le projet de loi qu'on adopté cet automne avait beaucoup plus d'articles qui touchaient le crédit dans son ensemble : les hypothèques parapluies, les prêts ballons pour les automobiles. Donc, ça nécessite réellement qu'on puisse se pencher sur la question et faire évoluer les pratiques du marché dans le monde financier.

Pour le projet de loi qui est devant nous concernant vos commentaires, j'aimerais préciser que nous avons fait le choix d'aller sur la sollicitation des crédits pour ce qui est du préuniversitaire. C'est voulu parce que, un, c'est la stratégie des petits pas, c'est mieux, ça, que pas du tout, première des choses.

Et, deuxième des choses, je vais jusqu'à aller à vous dire que, tu arrives au cégep, tu peux être mineur, tu es beaucoup plus loin du marché du travail que quand tu arrives au niveau des universités. Et je pense sincèrement qu'il faut retarder l'accessibilité à une carte de crédit pour les plus jeunes parce qu'ils sont plus loin, et la spirale d'endettement ne commence pas juste quand tu arrives à l'université, elle arrive avant aussi, et c'est là qu'il faut commercer à s'y attaquer. Donc, c'est la raison pour laquelle on a choisi et recommandé au gouvernement d'aller de l'avant avec l'interdiction sur les campus préuniversitaires.

Je tiens à vous dire que même les kiosques... il n'y a pas de possibilité d'avoir de kiosques. La seule chose qui a été envisagée dans la loi, c'était vraiment s'il y a un établissement, entre guillemets, sur un campus, parce qu'il peut y avoir un guichet, entendons-nous, un guichet, mais il peut y avoir aussi du monde physiquement qui travaille. Bien, les campus aujourd'hui sont grands, là, on comprend. Puis donc, ça, il n'était pas la volonté de fermer les campus non plus. Puis honnêtement je pense que les consultations qui ont été faites auprès des gens... Si, du jour au lendemain, on dirait : On enlève les guichets, je pense qu'on aurait beaucoup de problématiques. Les jeunes veulent avoir accès aussi pour être capables de retirer de l'argent pour payer ne serait-ce que leurs repas sur l'heure du midi ou bien d'autres choses. Ça fait que je pense qu'il faut juste équilibrer, puis la stratégie du petit pas, à mon avis, c'est bien parce que c'est un premier pas, O.K.? Je ne dis pas qu'on n'ira pas, mais, là, pour tout de suite...

Moi, j'entends ce que vous dites, par contre, et je vais démontrer mon ouverture à dire que c'est sûr que les prêts étudiants pour les études, c'est une chose, mais vous avez ouvert la porte à toute autre sollicitation de prêt ou de crédit qui ne toute pas les études. Ça, je pense qu'on peut le regarder. Je pense vraiment qu'on peut le regarder si on veut être sérieux dans une stratégie où on veut empêcher que nos jeunes s'endettent. Je pense qu'on peut le regarder. O.K. Il y aurait la possibilité, dans le projet de loi, lorsqu'on arrivera à l'étude article par article, qu'on puisse introduire quelque chose pour protéger. Parce que mon but, c'est vraiment d'avoir des bonnes habitudes de consommation au niveau des jeunes. Puis, par le fait même, bien, moi, je me dis : Ce n'est pas assez de dire : On ne peut plus solliciter, il faut s'assurer qu'on puisse aussi, avec l'Office de la protection du consommateur, travailler avec les associations pour faire l'éducation de nos jeunes. Donc, je ne sais pas qu'est-ce que vous pensez de cette mesure-là.

Mme Thériault (Élise) : Mais, si je peux me permettre, quand on a parlé de guichets automatiques, notre idée, ce n'est évidemment pas de bannir les guichets automatiques des campus universitaires, c'est seulement de s'assurer qu'on sait qu'il y aura une exception : quand l'institution financière a un établissement sur le campus, elle pourra faire de la sollicitation. Et on veut s'assurer que le seul fait d'avoir un guichet ne vienne pas ouvrir la porte à la sollicitation parce qu'un guichet n'est pas un établissement comme un établissement qui a des employés et qui offre du service à la clientèle qui permet d'aller faire des transactions en personne.

D'autre part, vous avez parlé des mineurs au cégep, vous avez tout à fait raison, mais la Loi sur la protection du consommateur ne s'est jamais empêchée de protéger des majeurs, notamment on parle de «time-sharing», on parle d'arrangements funéraires après le décès. Tous les sujets de la Loi sur la protection du consommateur touchent des majeurs qui ont besoin de protection, et, même si nous sommes extrêmement contents que la sollicitation devienne interdite dans

les cégeps, nous sommes d'avis que les majeurs qui se retrouvent dans les universités ont autant besoin de cette protection-là que les mineurs qui sont dans les cégeps.

Mme Thériault (Anjou – Louis-Riel) : O.K. Je vous entends. Je pense que ma collègue la députée... Est-ce que vous avez des questions? Oui, j'imagine. Oui.

Le Président (M. Matte) : ...vous présenter la députée de Richmond. C'est à vous la parole.

Mme Vallières : Merci beaucoup. Donc, je dois me présenter, M. le Président?

Le Président (M. Matte) : Bien, je l'ai fait pour vous.

• *(11 h 20)* •

Mme Vallières : Merci beaucoup. Bonjour. Merci beaucoup, mesdames, de votre présence. Effectivement, en tant qu'adjointe parlementaire au premier ministre pour les volets jeunesse, c'est un sujet que j'ai largement regardé également.

Quand on fait une tournée, par contre, dans ces jeunes qui sont à l'université, le sujet est loin d'être à l'unanimité en faveur d'un retrait de ce type de sollicitation, par contre. Et l'université étant un site où il n'y a pas que de jeunes étudiants non plus, il y a des étudiants de toutes parts, quelle serait la situation mitoyenne pour vous pour que ça puisse être acceptable tout en disant, tu sais, que ce n'est pas rien, ou que ce n'est pas complet non plus? Est-ce qu'il y a une façon où il y aurait une voie de passage pour permettre quand même ce service, dans le fond, aussi, parce que certains le voient comme un service?

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Bien, en fait, le problème, ce n'est pas tant nécessairement toujours le crédit étudiant que le contexte dans lequel il est offert. Nous, ce qu'on considère, c'est que, quand on est à l'école, on devrait être dans un milieu qui est protégé. Donc, c'est le fait d'être à l'école qui fait que... que ce soit une école, que ce soit un cégep, que ce soit une université, on devrait être dans un milieu où on n'est pas bombardé de publicité pour le crédit. Quand on va dans une institution financière pour avoir de l'information, on s'attend à être sollicité, de la même façon que, quand on va dans un magasin, on s'attend à recevoir des offres de toutes sortes.

Alors, l'idée ce n'est pas d'interdire complètement les marges de crédit étudiantes, quoiqu'on croit qu'elles devraient être, là, encadrées davantage au niveau du crédit responsable, mais ce n'est pas l'objet ici, mais c'est vraiment le fait d'aller solliciter sur place, sur le campus, qui nous dérange, alors qu'on pense que c'est le contexte qui fait en sorte que les étudiants sont plus vulnérables dans un contexte où ils sont là pour apprendre, mais pas là pour aller chercher des services financiers.

Mme Vallières : O.K.

Le Président (M. Matte) : Mme la députée de Richmond.

Mme Vallières : Oui, s'il vous plaît. Un des sujets, par contre, qui est une préoccupation davantage pour les jeunes, qu'ils soient de cégep ou université, c'est l'aspect des billets de spectacle, les revendeurs, et tout ça, surtout dans les milieux urbains, où j'en ai beaucoup entendu parler. Est-ce que vous avez une opinion particulière là-dedans? Je ne le voyais pas nécessairement dans votre mémoire. J'ai bien vu que vous disiez que vous n'allez pas nécessairement tout commenter non plus, mais j'ai un intérêt particulier à vous entendre là-dessus.

Mme Thériault (Élise) : On ne s'est pas penché sur ces questions-là. Cependant, on est en accord général avec les mesures qui sont proposées par rapport aux billets de spectacle. C'est évident, pour nous, que ça devrait être interdit de se faire passer pour... de se prétendre commerçant pour pouvoir avoir accès à des billets ou on veut que les consommateurs en général aient accès à des billets à des prix qui ne sont pas gonflés et qu'ils sachent quand ils font affaire avec un revendeur. Mais on ne s'est pas penché plus qu'il faut sur ces mesures-là.

Le Président (M. Matte) : Mme la députée de Richmond.

Mme Vallières : Oui, merci. Donc, je pense, ça peut être intéressant ou sinon de faire une recension, mais je sais que, en tout cas, même comme députés, il y a même des gens qui viennent nous voir pour dire : Bon, écoutez, ça n'a pas de bon sens. Voici ce qu'il est arrivé, etc. Ça fait que probablement que vous en avez aussi dans vos cartons, des gens qui se sont plaints à cet égard également. Et le projet de loi vient pallier une certaine problématique aussi.

Dans les achats en temps partagé, pour le «time-sharing» dans les contrats, est-ce que justement il y a des situations particulières que vous avez rencontrées très spécifiquement? Vous parliez, entre autres, on se retrouve sur une plage alors qu'on a pris un forfait tout inclus, puis il y a de la sollicitation qui se fait là. Outre ça... parce que, quand on parle de «time-sharing», ce n'est pas la vision nécessairement qu'on en a. On pense plutôt à de la sollicitation téléphonique ou, quand on remplit des concours, on se fait appeler par la suite, des choses comme ça. Alors, jusqu'où ça va aussi? Est-ce que vous avez justement entendu certaines problématiques via des expériences vécues chez vous?

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Oui. En fait, on a un peu les deux situations. Là, les gens qui sont sollicités, par exemple, parce qu'ils ont mis leur nom sur un coupon dans un concours, ils se font dire : Vous avez gagné quelque

chose. Puis finalement on vient leur offrir plutôt un contrat de «time-sharing». Ça, je pense qu'avec les modifications qui ont été proposées combinées aussi déjà aux interdictions de la LPC de faire des représentations fausses ou trompeuses… je pense que ce qui est proposé vient aider à pallier à ce genre de problème là, donc, en ce sens-là, on pense que le projet de loi, il est bien fait par rapport à ça.

L'élément qui était un peu difficile à dire, puis, là, je dois vous dire qu'on s'est creusé un petit peu la tête, c'est tout ce qui touche justement les contrats en droit international, parce que, des fois, il y a des gens qui viennent dans nos bureaux, qui ont signé, ils ont été sollicités sur le «resort» puis ils signent ça sur place alors qu'ils ont encore du sable entre les orteils puis le «piña colada» dans les mains, là.

Ce genre de situation là, le problème, c'est que c'est dur de trouver un point d'attache au Québec. Donc, ce qu'on essaie de trouver dans les propositions qu'on vous a faites, puis c'est vraiment… les propositions qu'on a là, on a vraiment, en fait, un peu réfléchi à haute voix, si vous me permettez l'expression, d'essayer de trouver peut-être que, dans certaines circonstances, on pourrait ouvrir un petit peu la porte à appliquer le droit québécois ou au moins permettre à ces gens-là de sortir de ces contrats-là.

La situation est à ce point problématique que même l'équivalent de l'OPC au Mexique a mis une page en anglais sur leur site Internet pour être capable d'essayer de rejoindre les touristes. Donc, c'est pour ça qu'on essaie de trouver... on a fait, peut-être, un peu de droit créatif là-dessus, mais l'idée, c'est qu'on essaie de trouver des pistes de solution pour ces contrats-là qui, des fois, sont des contrats qui sont sur une trentaine d'années, que les gens regrettent après, là.

Le Président (M. Matte) : C'est bien. Je vous remercie. M. le député D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Il reste... M. le Président?

Le Président (M. Matte) : 1 min 30 s.

M. Birnbaum : Bon, 1 min 30 s. Bon, merci beaucoup pour votre exposé. Votre expertise est une grande évidence, et je vous remercie au nom de nos concitoyens, concitoyennes, parce que ce genre de protection, qui vise la ministre avec la loi, nous touche tous.

Quand on parle du temps partagé, bien vite aussi, vous avez proposé d'essayer de proscrire les pénalités. Est-ce qu'on n'arrive pas avec le même problème de loi internationale qui risque de s'imposer? Je trouve, c'est une idée intéressante, mais, sur le plan pratique, comment est-ce que vous envisagerez faire ça?

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Bien, en fait, les pénalités qu'on proposait, c'est surtout pour les contrats au Québec, en ce moment, parce que les contrats au Québec, on réfère plutôt aux règles générales du Code civil qui sont là, mais qui sont difficiles à comprendre pour le consommateur, d'où l'idée d'utiliser un processus qui ressemble à celui, par exemple, des contrats de service à exécution successive, où la pénalité est dans un mode calculable qui est facile, avec un plafond, donc ça permet, à ce moment-là, que le client puisse mettre fin à son contrat sans que ça lui coûte les yeux de la tête puis sans qu'il y ait de réclamation abusive de la part du commerçant.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Maintenant, je vais céder la parole au porte-parole de la deuxième... opposition officielle. M. le député de Terrebonne, vous disposez d'environ 10 minutes.

M. Traversy : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, tout d'abord, j'aimerais remercier nos représentantes d'Option Consommateurs pour la présentation du mémoire qui nous a été faite et surtout la multitude de propositions et d'améliorations qui y sont suggérées et qui amènent évidemment nos parlementaires à essayer de cogiter certaines pistes de bonification pour la suite des choses.

J'ai senti, du côté de la partie ministérielle, qu'il y avait une certaine ouverture sur certains aspects qui ont été mentionnés, notamment sur la sollicitation sur les campus préuniversitaires, qu'il serait probablement peut-être possible d'élargir à plus large que simplement les institutions bancaires. Alors, là-dessus, j'entends l'ouverture de la ministre et je vois l'intérêt qu'Option Consommateurs aussi y porte.

J'ai vu aussi, dans votre présentation, que vous saluez certaines initiatives qui sont dans le projet de loi n° 178, mais que, bon, d'autres choses restent à faire.

Alors, si on commence par notamment les arrangements funéraires, donc, j'ai compris que vous voudriez que ce soit plus mordant, qu'au niveau du Code civil, au niveau des recours civils, on puisse y retrouver des sanctions pénales avec différents degrés. Vous en avez mentionnés quelques-uns, les recours notamment pour l'annulation du contrat, mais ça irait plus loin, ça irait également pour peut-être des dommages et intérêts. Et donc j'aimerais que vous nous fassiez un peu la nomenclature de ce que vous aimeriez voir comme sanctions un peu plus mordantes si certains sont fautifs en la matière.

Mme Thériault (Élise) : En fait, ce n'est pas nécessairement des sanctions plus mordantes, c'est qu'à l'heure actuelle, de la façon dont le projet, il est construit, c'est : le défaut de consulter le registre et d'informer le consommateur des résultats donne ouverture à des sanctions pénales. Donc, l'office pourrait probablement entamer des procédures pénales contre le commerçant. Mais le consommateur, lui, qui a acheté des services funéraires en ignorant, par exemple, que son proche décédé avait déjà acheté quelque chose par le passé, lui, il n'est pas dédommagé de ça, et il n'a pas ouverture aux recours qui sont prévus, soit l'annulation du contrat, les dommages-intérêts ou des dommages-intérêts punitifs, donc qui sont les recours normaux quand on subit un dommage et qu'il y a la faute du commerçant. Et c'est ça qu'on voudrait,

qu'ils puissent avoir accès. Et on voudrait qu'ils aient accès à l'ensemble de la gamme des recours qui pourraient être offerts, parce qu'évidemment l'annulation du contrat n'est pas toujours possible dans la mesure où, quand on fait ces contrats-là, souvent, ils sont exécutés de façon assez rapide. Donc, si l'annulation n'est pas possible, on aimerait que le consommateur puisse avoir droit de demander des dommages-intérêts en vertu de la loi ou des dommages-intérêts punitifs. C'est tout simplement ça.

• *(11 h 30)* •

M. Traversy : Qui devrait gérer le registre, selon vous? Parce que certains nous disent que... Bon, certains, dans le domaine entrepreneurial, nous disent que ça peut être lourd de gestion. Comment vous voyez un peu l'acclimatation de ce registre d'une façon plus pratique?

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Bien honnêtement, on ne s'est pas particulièrement posé la question de façon très, très précise. Il existe déjà d'autres registres aussi, hein? Quand on pense au registre des testaments, il y en a qui sont gérés par le Barreau, il y en a qui sont gérés aussi par la Chambre des notaires. Je vous dirais, on n'a pas de formule particulière. L'idée, ce qu'on souhaiterait tout de même... que ce soit relativement facile d'accès pour les gens qui ont besoin de le consulter, alors, que ce soit : si, moi-même, j'oublie que j'ai fait quelque chose, bien, que je puisse avoir accès à ça. Pour les proches aussi, donc, pouvoir avoir accès si quelqu'un décède, être capable d'avoir accès au registre. Donc, c'est sûr qu'il y a des enjeux de protection des renseignements personnels là-dedans aussi, donc il faut trouver une façon de le faire. Ça peut être quelque chose qui donnerait l'équivalent d'un certificat où on dirait : Bien, il y a effectivement des arrangements qui ont été pris auprès de tel fournisseur, sans nécessairement donner les détails, mais au moins que la succession puisse savoir, bien, O.K., je sais où je dois m'adresser. À savoir qui devrait le faire, ça, je suis certaine que vous avez déjà des bonnes idées, qui peut gérer le registre. Ce qui serait aussi important, c'est que les coûts qui soient reliés à la consultation soient quand même limités le plus possible, parce que c'est quand même beaucoup de démarches que doivent faire les proches.

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

Mme Thériault (Élise) : Si je peux me permettre d'ajouter, il faudrait — quant à savoir qui gère le registre — que ce soit un organisme gouvernemental ou un ordre professionnel comme le Barreau ou la Chambre des notaires, c'est plus au législateur de décider. Cependant, on souhaiterait que ce ne soit pas entre les mains d'intérêts privés.

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

M. Traversy : Merci beaucoup, M. le Président. Toujours à l'intérieur de votre mémoire, vous parlez, à la page... je n'ai pas la numérotation, ici, mais, en tout cas, vous parlez de la vente de services funéraires par commerce itinérant. Alors, j'aimerais savoir : Est-ce qu'Option Consommateurs a un peu un portrait de la situation par rapport à ce genre de pratique? Vous dites que vous aimeriez voir interdire cette sollicitation, évidemment, dans les hôpitaux, les centres d'accueil, les résidences privées pour aînés ou des institutions similaires. J'avoue que c'est un domaine dans lequel je n'ai pas beaucoup d'expertise. On a beaucoup entendu parler de la vente itinérante par pression, dans d'autres secteurs, à l'origine. À quoi ressemble le portrait de la situation, selon vous, lorsque vous faites une telle recommandation?

Mme Thériault (Élise) : Pour le moment, on n'a pas de portrait de la situation. Par contre, ce qu'on peut dire, c'est que ces interdictions-là proviennent d'un décret qui a été adopté en 1997, qui reconduisait un décret de 1993 et qui visait à faire obstacle, en fait, à ces pratiques-là, qui étaient la sollicitation dans les hôpitaux, dans les résidences de personnes âgées ou de la sollicitation faite à partir de listes de gens qui ont séjourné dans ces établissements-là, qui interdit la sollicitation à la maison qui dure plus que deux heures, bon, un paquet de pratiques qui choquent l'opinion publique... et que ce décret-là, il est pris en vertu de la Loi sur la protection du consommateur, et donc il n'est pas pris en vertu de la loi sur les arrangements préalables. Ce décret-là ne mentionne nulle part la loi sur les arrangements préalables, mais seulement le produit des arrangements préalables, ce qui fait que ce décret, ces règles de pratiques là ne vont continuer de s'appliquer seulement que pour les arrangements préalables et pas sur les arrangements qui seraient pris après le décès. Et donc peu importe si, en ce moment, la pratique n'existe que peu ou pas, elle resterait autorisée pour les arrangements qui sont pris après le décès.

Donc, si on veut encadrer les arrangements qui sont pris après le décès, si la pratique n'existe pas, ça ne change pas grand-chose de le rajouter, et, si la pratique existe, il vaudrait mieux, selon nous, l'encadrer et faire en sorte que ces pratiques-là qui choquent l'opinion publique pour les préarrangements choquent autant l'opinion publique pour des arrangements qui sont pris post-décès. Comme on l'a mentionné, ce sont des clientèles qui sont extrêmement vulnérables, et on ne voit pas pourquoi ces sollicitations-là, qui nous semblent abusives, seraient autorisées quand il s'agit de contrats pris post-décès.

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

M. Traversy : Merci beaucoup, M. le Président. Donc, pour la question aussi, donc, de la sollicitation des cartes de crédit au niveau collégial et préuniversitaire, là-dessus, on est sur la même longueur d'onde. Je vois que vous voulez aussi aller plus loin. Je vois que la ministre a une certaine ouverture. On a également reçu, donc, de d'autres organismes, notamment du Bureau de la coopération interuniversitaire, certains éléments qui vont dans le même sens par rapport à cette

sollicitation, donc vous n'êtes pas les seuls, c'est ce que je voulais vous dire autour de cette table pendant que nous sommes enregistrés.

Et j'aimerais également vous poser une question sur le «time-sharing», parce que je vois que le temps file comme de l'eau. Donc, vous avez, donc, un délai de 10 jours qui est proposé, donc, pour annuler, donc, une vente qui aurait pu être faite en pression. Puis vous avez établi certaines situations dans lesquelles peut-être les personnes sont, disons, dans un état festif et peut-être n'ont pas nécessairement la pleine concentration qu'il faut pour prendre ce genre de décision. Est-ce que, pour vous, le délai est suffisant? Est-ce que vous avez aussi d'autres — comment je pourrais dire? — recommandations à faire pour essayer de mieux protéger le consommateur à ce niveau?

Mme Thériault (Élise) : Pour ce qui est des contrats qui seraient conclus au Québec, le délai de 10 jours nous semble suffisant. Dans la mesure où certains contrats sont conclus à l'étranger, vous l'avez mentionné, on peut être assez festif. Ces voyages-là durent généralement... c'est des durées de sept jours ou 14 jours, là, pour la plupart. Donc, un délai de 10 jours fait que, si vous aviez signé ce contrat-là au début de votre voyage, vous seriez pris avec ou vous auriez un délai qui serait écoulé durant votre voyage ou qui s'écoulerait à peine quelques jours après votre retour, et le moment du voyage n'est pas un moment où on pense nécessairement à revenir sur... où on réfléchit aux actes qu'on a posés. Donc, pour nous, quand le contrat, il est conclu à l'étranger et qu'évidemment des conditions permettraient de rattacher le contrat au droit québécois, un délai de 10 jours qui s'écoulerait à partir du moment où le consommateur rentre au pays ou retourne à son domicile nous semblerait plus approprié.

M. Traversy : Excellente suggestion, c'est bien noté. Il me reste quelques secondes, alors simplement vous dire que j'ai bien noté également qu'à la fin de votre intervention vous avez mentionné qu'évidemment certaines parties du projet de loi n° 178 étaient tout à fait louables, mais que c'était à la pièce, que vous aimeriez avoir, un bon moment donné, peut-être, une discussion au niveau global sur les éléments qui peuvent emmener à la protection du consommateur. Alors, je vous remercie beaucoup pour vos interventions.

Le Président (M. Matte) : Il vous restait une quarantaine de secondes, mais je comprends que vous les laissez à votre collègue. M. le député de Borduas, vous avez sept minutes.

M. Jolin-Barrette : Merci, M. le Président. Me De Bellefeuille, Me Thériault, bonjour. Merci de venir à la commission pour nous apporter des lumières sur le projet de loi. Juste qu'on revienne sur la question des cartes de crédit sur les campus collégiaux, vous dites, dans le fond, s'il y a un guichet automatique, ça sera l'unique exception que l'on permettrait sur un campus collégial. Non? Vous souhaitez complètement interdire?

Mme Thériault (Élise) : En fait, c'est qu'on ne veut pas que la simple existence d'un guichet automatique sur un campus fasse dire : Nous avons un établissement, donc nous avons le droit de solliciter. Parce qu'ils peuvent solliciter quand il y a un établissement, et ça, c'est correct qu'ils sollicitent dans leur établissement. On ne veut pas qu'on dise : Guichet automatique égale établissement, égale droit de solliciter. Et, comme je vous ai dit tantôt, l'objectif, ce n'est pas d'interdire les guichets automatiques sur le campus non plus. Ce n'est pas du tout ça.

M. Jolin-Barrette : Donc, exemple, c'est le fait de déjà avoir une succursale avec du personnel actuellement, à l'entrée en vigueur de la loi, qui donne des services financiers en personne physique.

Mme Thériault (Élise) : Tout à fait.

M. Jolin-Barrette : O.K., parfait. Alors là, vous, vous souhaitez ça, élargir aux campus universitaires. Au niveau de la faisabilité, là, je donne un exemple, supposons qu'on est à Montréal, au centre-ville, supposons à l'UQAM. On se retrouve dans des situations où, parfois, il y a plusieurs pavillons, tout ça. C'est vraiment sur le site même de l'université, c'est ça?

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Oui, tout à fait. Oui, oui. On ne pourra pas commencer à dire : Vous ne pouvez pas ouvrir ça à quelques coins de rues, ou des choses comme ça. Je pense que ça ne serait pas gérable, effectivement. L'idée, c'est de dire que, quand on est dans l'enceinte de l'école ou l'enceinte du campus, là, selon le contexte, là, c'est là que ce contexte-là serait interdit, mis à part à l'intérieur de l'établissement, là, qui est un lieu physique qui est quand même déterminé. Quand on rentre dans un établissement, on s'attend à avoir des offres. C'est normal. Mais, quand je me promène entre un cours et un autre, je ne m'attends pas à me faire bombarder d'offres. Donc, c'est vraiment le contexte qu'on vise à ce moment-là.

M. Jolin-Barrette : Et le raisonnement derrière ça, c'est le fait que ce sont des gens dont... enfin, l'établissement premier... la mission de l'établissement, c'est l'enseignement, et les gens vont là pour étudier, pour apprendre, et ils ne sont pas là pour se faire solliciter.

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Tout à fait.

• *(11 h 40)* •

M. Jolin-Barrette : Donc, ça n'a pas de fonction sur l'âge de la personne nécessairement, parce que, dans le fond, c'est un peu l'argumentaire qui est développé du côté du gouvernement, on dit : Bien là, il y a des mineurs puis il y a des majeurs au cégep. Alors, ce n'est pas une question d'âge, mais une question de vulnérabilité de la personne.

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Tout à fait. Quand on parle de vulnérabilité, c'est vraiment lié au contexte beaucoup, beaucoup plus qu'à l'âge. De la même façon, la Loi sur la protection du consommateur protège des majeurs à différents niveaux, parce qu'on considère que, dans certains types de contrats ou dans certains types de situations, on est plus à risque. Quand un vendeur se présente chez vous, on considère que vous êtes plus à risque de prendre une mauvaise décision que lorsque vous vous déplacez au magasin. C'est un peu le même principe ici : quand un étudiant se présente en succursale dans une banque ou dans une caisse, il s'attend à se faire offrir quelque chose, alors que, quand il est juste à l'extérieur de sa salle de classe, ce n'est pas le cas. Donc, c'est vraiment plus le contexte beaucoup plus que l'âge qui est visé ici.

Quand on parle du mauvais fonctionnement ou des mauvaises connaissances de la carte de crédit, je vous dirais, on donne beaucoup de séances d'information. Je pourrais peut-être vous raconter très rapidement une petite anecdote. On a une séance d'information qui traite du crédit et de l'endettement qu'on donne souvent dans des groupes d'insertion à l'emploi. Option Consommateurs a été invitée dans un grand cabinet d'avocats à donner la même formation. Je ne nommerai pas le cabinet, mais les questions que je pose et le quiz que je donne sur la carte de crédit, le tiers des personnes qui ont assisté à la séance ne le connaissaient pas. Et on parle de gens qui travaillent dans un cabinet d'avocats. Donc, la mauvaise connaissance du crédit, c'est quelque chose qui est vraiment très, très, très répandu, et d'autant plus que, dans un milieu universitaire, bien, on pense que... dans un milieu d'école, ce n'est pas bien maîtrisé non plus.

M. Jolin-Barrette : Bien, c'est intéressant, ce que vous dites, puis ça me fait réfléchir à l'effet que... Bon, je suis sur le projet de loi n° 157 sur le cannabis actuellement, et le gouvernement va interdire, dans le fond, le fait de vendre des cartes de crédit sur un campus collégial, mais, d'un autre côté, ils vont permettre de posséder du cannabis sur un établissement collégial. Donc, parfois, on a de la difficulté au niveau de la cohérence, mais ça suscite des réflexions.

Je voulais vous amener sur la question des préarrangements funéraires. Vous dites, notamment : Nous, ce qu'on souhaite, c'est qu'on ne devrait pas pouvoir empêcher les gens d'aller chez un tiers puis dire : Moi, j'achète le préarrangement, mais, par contre, je veux pouvoir acheter mon cercueil du manufacturier directement ou je veux acheter mon urne du manufacturier directement, un, pour le choix, deux, pour l'économie de coûts, sûrement, et je fais juste affaire avec vous pour, supposons, la partie crémation, la partie exposition. C'est ça que vous nous dites?

Mme Thériault (Élise) : Exactement.

M. Jolin-Barrette : O.K. Et il y a une réticence à ce niveau-là du côté des entreprises, c'est ça?

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : Ça a été nommé dans un reportage récent, qui a été publié à TVA. Je pense qu'on a mis la note, là, dans notre mémoire. Ce n'est pas tous les fournisseurs qui vont le refuser; certains vont le faire. J'ai donné l'exemple du cercueil, mais ça peut être autre chose aussi, hein? Ça peut être le forfait, ça peut être le buffet, ça peut être les fleurs. Ce qu'il se passe, c'est que, quand il y a des contrats qui sont avec un fournisseur en particulier, on craint que les prix soient augmentés indûment, là, pour le consommateur, alors qu'on... peut-être que certains consommateurs voudraient faire affaire avec des tiers, là.

M. Jolin-Barrette : O.K. Dans le cadre du registre qui va être créé, là, le gouvernement décide de le faire par voie réglementaire. Nous, on proposait que ça soit, dans la loi, déjà prévu, parce qu'on a une crainte que, si c'est par voie réglementaire, ça soit repoussé. Puis il faudrait que ça soit mis en oeuvre le plus rapidement possible.

Cela étant dit, avez-vous eu connaissance de certaines situations où un individu, un consommateur, contracte, pour un préarrangement avant le décès, supposons un préarrangement de 10 000 $, à son décès, la famille ou les proches, qui sont chargés de s'occuper, dans le fond, résilient, en partie, le contrat, et finalement prennent un arrangement à 5 000 $, et prennent le 5 000 $ qui avait déjà été donné, et le mettent dans leurs poches? Avez-vous eu cette connaissance-là auprès des consommateurs?

Mme De Bellefeuille (Sylvie) : On n'a pas eu de cas qui nous ont été reportés directement. Ce n'est pas un sujet sur lequel on reçoit nécessairement des plaintes. Par contre, on a vu un reportage récemment où effectivement c'était la situation. Je pense qu'il y a quand même une question de stabilité des contrats. À partir du moment qu'une personne a fait un contrat, s'attend à avoir un certain nombre de choses, le décès ne met pas fin, normalement, au contrat. Donc, une fois qu'on a acheté des choses, normalement, la succession devrait respecter les volontés de toute façon. Le contrat, il est déjà fait, c'est juste sa mise en application qui est là. Alors, là-dessus, je pense que, normalement, la stabilité des contrats ferait en sorte que, si j'ai déjà payé à l'avance pour un service x ou y, bien, normalement, c'est ce à quoi je devrais avoir droit à mon décès, là.

Le Président (M. Matte) : Le temps étant écoulé, je vous remercie de votre participation. Ce fut très intéressant. Je suspends les travaux jusqu'à 15 h 30, cet après-midi.

(Suspension de la séance à 11 h 44)

(Reprise à 15 h 32)

Le Président (M. Matte) : ...journée, ce matin. Je vous invite et je vous rappelle de fermer votre téléphone électronique ou tout au moins... Ça va.

Je reprends. C'est beau. Bon après-midi à tous. On s'excuse. Actuellement, on était en retard de quelques minutes. On reprend les travaux de ce matin. Alors, j'aurais besoin d'un consentement pour dire que nos travaux vont se poursuivre de trois minutes qui vont excéder le temps. Est-ce qu'il y a consentement?

Des voix : Consentement.

Le Président (M. Matte) : C'est bien. Donc, vous avez toujours un temps de réaction, O.K., des remarques préliminaires qui sont à effectuer. Mais vous disposez de 10 minutes pour nous faire vos commentaires, et, par la suite, il va y avoir un temps d'échange. Ça va? Je vous invite à vous présenter puis à débuter votre période de présentation.

Union étudiante du Québec (UEQ)

Mme Desrosiers (Vanessa) : Parfait. Merci beaucoup, M. le Président. Je me présente, Mme Vanessa Desrosiers, vice-présidente de l'Union étudiante du Québec.

D'une part, je tiens également à vous présenter, là, mon organisation. L'Union étudiante du Québec, c'est une association étudiante qui représente plus de 79 000 membres de plusieurs campus universitaires à travers le Québec et qui a pour mission de défendre les droits et les intérêts de la communauté étudiante en améliorant les conditions des communautés étudiantes locales et internationales. On s'est positionnées comme interlocutrices principales des dossiers de l'accessibilité aux études supérieures et de la condition de vie des étudiantes et des étudiants auprès des différents gouvernements et auprès des différents groupes sociaux. D'autre part, je suis vraiment reconnaissante d'être présente ici parmi vous aujourd'hui pour vous présenter notre avis concernant le projet de loi n° 178.

Comme mentionné, l'amélioration de la condition étudiante est au coeur des revendications de l'Union étudiante du Québec. D'ailleurs, depuis plusieurs années, la précarité financière est étudiée, et il est démontré que l'endettement étudiant persiste par le déséquilibre entre les dépenses nécessaires à la poursuite des études dans le réseau de l'enseignement supérieur et les revenus insuffisants, qui forcent une forte population étudiante et... bien, étudiante à travailler. Désolée.

En ce sens, ma présentation portera principalement sur le volet du projet de loi modifiant l'article 245 de la Loi sur la protection du consommateur par l'ajout de l'alinéa 3, interdisant la sollicitation, entre autres, de la communauté étudiante collégiale par les sociétés émettrices de cartes de crédit.

Pour l'Union étudiante du Québec, ce projet de loi doit tenir compte des spécificités reliées à l'endettement de l'ensemble de la population étudiante, incluant celles des étudiantes et des étudiants universitaires.

On vous demande donc aujourd'hui d'inclure les établissements d'enseignement visés au paragraphe c de l'article 188, soit les universités, dans les éléments du présent projet de loi. Pour appuyer cette demande, je vous présenterai, en trois parties, les paramètres de notre recherche adoptée en avril dernier portant sur l'endettement étudiant.

Donc, brièvement, on constate que 70 % du portefeuille des étudiantes et des étudiants québécois passe dans les frais de subsistance, donc on parle des dépenses reliées à l'hébergement puis aux aliments. Pour les parents étudiants, ce montant est encore plus élevé.

Ensuite, en tenant compte que la communauté universitaire est considérée active au sens économique, le niveau d'endettement relatif à la réalisation d'un programme universitaire est très significatif. En effet, la majorité des étudiantes et des étudiants universitaires entrent sur le marché du travail avec une dette supérieure à 10 000 $. Pour celles et ceux qui doivent prolonger leur parcours d'études ou encore résider dans un secteur où l'effet de l'offre de logements étudiants impacte de façon plus importante le niveau de précarité financière, cette dette sera encore plus élevée. On peut penser, par exemple, à une étudiante ou un étudiant qui quitte le domicile familial situé en région pour aller étudier dans une université à Montréal.

Parmi toutes les étudiantes et tous les étudiants endettés, il est possible de conclure que plus le revenu est élevé, moins le montant octroyé en aide financière est significatif. Les étudiantes et les étudiants non admissibles doivent donc, s'ils ne peuvent pas compter sur le soutien familial, trouver d'autres sources de revenus pour poursuivre leurs études et vivre convenablement.

En 2017, selon le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, environ 8 500 demandes ont été refusées, dont la moitié en raison de ressources financières des tiers considérées comme suffisantes au sens du Règlement sur l'aide financière aux études. En d'autres mots, pour déterminer l'aide consentie, le régime d'aide financière aux études doit déterminer les besoins de l'étudiante ou de l'étudiant et la contribution du ménage. C'est une contribution qui est calculée en fonction du revenu de l'étudiante et de l'étudiant, mais aussi en fonction de celui de ses parents si cette étudiante ou cet étudiant-là a moins de 90 crédits universitaires. Comme il s'agit d'un programme contributif, l'État prend pour acquis, lorsqu'applicable, qu'une contribution parentale est accordée aux étudiantes et aux étudiants. Par contre, en réalité, plusieurs universitaires n'ont pas accès à cette aide familiale; c'est donc dans ces circonstances que plusieurs d'entre elles et d'entre eux doivent systématiquement trouver une autre source de revenus, comme un emploi ou comme des produits de crédit tels que les cartes de crédit.

À l'Union étudiante du Québec, nous sommes très heureux de voir que, déjà, le projet de loi tend à reconnaître que l'endettement des étudiantes et des étudiants collégiaux, suite à l'accumulation de produits de crédit à faibles contraintes, comme les cartes de crédit, doit être interdit.

Je termine en mentionnant que l'impact de l'endettement sur la santé psychologique de la communauté étudiante est considérable. La Fédération des associations étudiantes du campus de l'Université de Montréal a produit un rapport de recherche qui prouve que la santé psychologique des étudiantes et des étudiants est plus fragile. Parmi les conclusions alarmantes du rapport, on retrouve un taux d'idéation suicidaire deux fois plus élevé chez ces dernières et chez ces derniers que dans la population générale québécoise. De plus, selon l'Institut de la statistique du Québec, près de 32 % des étudiantes et des étudiants considèrent avoir de la difficulté à trouver un moment pour passer du temps avec leur famille et leurs amis puisqu'ils ou elles sont dans l'obligation d'occuper un emploi. Cette isolation, causée par une surcharge de travail, en plus d'avoir un impact sur les résultats académiques, augmente le stress, sans oublier les inquiétudes liées à l'endettement, qui est inévitable dans la majorité des cas.

Somme toute, à l'Union étudiante du Québec, on est en faveur du projet de loi, mais on demande une uniformité autour du réseau quant à la question de sollicitation de la communauté étudiante par les sociétés émettrices de cartes de crédit. Je vous remercie.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie pour votre exposé et votre participation aux travaux. Maintenant, nous allons débuter des échanges. Donc, j'invite Mme la ministre. Vous disposez de 17 minutes pour amorcer cette discussion-là. C'est à vous.

• *(15 h 40)* •

Mme Thériault (Anjou — Louis-Riel) : Merci, M. le Président. Mme Desrosiers, merci d'avoir accepté l'invitation des membres de la commission pour venir parler avec nous.

Évidemment, je n'ai pas pris connaissance de l'étude que vous avez citée. Est-ce que vous pensez que ce serait possible de la faire parvenir à la secrétaire de la commission pour que nous puissions en prendre connaissance? Parce que vous avez cité certains chiffres par rapport à l'endettement des étudiants, un ratio, etc. Donc, puisque c'est une étude que vous avez mais qu'on n'a pas, on aimerait avoir la possibilité de la recevoir. C'est possible?

Mme Desrosiers (Vanessa) : Oui, c'est possible.

Mme Thériault (Anjou — Louis-Riel) : Parfait. S'il vous plaît.

Le Président (M. Matte) : Donc, vous allez la faire parvenir à la secrétaire de la commission?

Mme Desrosiers (Vanessa) : Oui. Immédiatement?

Mme Thériault (Anjou — Louis-Riel) : Bien, si vous l'avez immédiatement, par courrier électronique. Plus vite on l'aura, plus vite on pourra en prendre connaissance, évidemment, mais je pense que, pour la suite de nos travaux, ça peut être intéressant aussi...

Mme Desrosiers (Vanessa) : Parfait.

Mme Thériault (Anjou — Louis-Riel) : ...pour qu'on puisse le voir. J'aimerais, d'entrée de jeu, vous dire qu'évidemment tout ce qui se dit ici qui touche l'enseignement collégial et universitaire... les travaux sont suivis par ma collègue la ministre responsable de l'Enseignement supérieur. Évidemment, il y a plusieurs questions dans ce que vous avez exposé, notamment au niveau des frais universitaires, etc. Je n'ai pas la prétention qu'on puisse tout régler, loin de là. Par contre, j'entends que vous avez quand même certaines réserves sur le fait que l'interdiction de solliciter auprès des étudiants se ferait, dans le projet de loi qui est devant nous, seulement qu'au niveau collégial. J'aimerais peut-être que vous nous parliez un peu plus de pourquoi, selon vous ou selon votre association, vous demandez à ce qu'on aille un peu plus loin que juste le collégial.

Le Président (M. Matte) : Mme Desrosiers, c'est à vous.

Mme Desrosiers (Vanessa) : Oui. Merci beaucoup, Mme la ministre. Nous demandons d'aller un peu plus loin pour les raisons que j'ai mentionnées puis pour éviter d'augmenter les solutions faciles d'endettement étudiant, comme les cartes de crédit. Aussi, on peut faire un lien avec le manque d'éducation financière de la population qui est présentement à l'université ou au collégial. Donc, c'est pour ces deux raisons, mais pour appuyer également ce que j'ai mentionné... et c'est important de mentionner qu'il y a, dans la même recherche, là, que je vous ai parlé, 5 % des étudiants qui sont endettés, là, à cause des cartes de crédit, là, principalement. Puis, vous le savez, ce n'est pas la meilleure source d'endettement qu'on doit mettre de l'avant en étant universitaire, là.

Mme Thériault (Anjou — Louis-Riel) : Je pense que c'est important : ici, lorsqu'on a fait l'étude du projet de loi, cet automne, où la députée de Marie-Victorin demandait justement à ce qu'on puisse regarder l'offre des cartes de crédit qui était proposée aux étudiants, on l'a fait pourquoi? Parce que, justement... j'ai eu l'occasion de le dire ce matin, mais je vais le répéter, qu'il n'est pas normal qu'un étudiant commence dans la vie avec une carte où on a 500 $ de marge de crédit, qu'on puisse l'augmenter graduellement, qu'on ne soit pas en mesure de faire les paiements minimums sur une carte de crédit, quelques années plus tard, se retrouver avec plus de 10 000 $ de dette sur une carte de crédit.

Moi, je fais partie de celles et de ceux qui pensent qu'on doit aussi mieux renseigner les jeunes, nos jeunes. Je pense qu'il y a la stratégie du petit pas aussi, où il faut commencer quelque part. Et ce qu'on a devant nous, c'est de

pouvoir faire en sorte que, dans le préuniversitaire, on le bannisse, qu'on bannisse la possibilité, qu'on élimine complètement la possibilité de solliciter les jeunes étudiants et de leur proposer des cartes de crédit. Parce que c'est bien évident que, tu sais, tu ne pars pas de 500 $ à 10 000 $ du jour au lendemain sur ta carte de crédit. Et moi, j'ai pour mon principe de dire que, souvent, quand tu vas être en début de ton parcours étudiant, au niveau du cégep, on a beaucoup de jeunes qui peuvent changer deux fois, trois fois d'orientation. Moi, j'ai siégé sur un conseil d'administration au collège Marie-Victorin avant de faire de la politique active. Je représentais le socioéconomique, donc je suis à l'aise de dire qu'il y a des jeunes qui, quelquefois, peuvent changer d'orientation une deuxième fois, tu sais, et que le délai moyen d'étudiant qui va passer au cégep est un peu plus long, hein? Vous savez, ces temps-ci, on parle du taux de diplomation dans les délais requis. Donc, on peut quand même dire que, quand on est au cégep, on est beaucoup plus loin d'une source de revenu potentiel que lorsqu'on a passé ces deux, trois, quatre années là, des fois, et qu'on s'en va après au niveau de l'université.

Donc, évidemment, je pense que la clé de l'information sera toujours la meilleure possible. Je pense que, si on commence avec les cégeps en leur disant : Bon, bien, tout ce qui est préuniversitaire, non seulement on va empêcher la sollicitation auprès des jeunes pour les cartes de crédit, c'est... dans un premier pas, c'est que je pense que c'est quelque chose qui est souhaitable, en plus de ça. Mais, s'il y a des ententes qui sont faites soit avec les cégeps, avec les collèges, les fédérations étudiantes et l'Office de la protection du consommateur pour s'assurer que l'information — parce que vous avez parlé de la base de l'information aussi — puisse être transmise, est-ce que vous pensez qu'à ce moment-là, dans un premier temps, le fait de faire en sorte que ce soit au cégep qu'on interdise complètement, mais qu'on l'assortisse, cette mesure-là, d'informations qui seraient transmises auprès des jeunes... vous pensez qu'on pourrait peut-être atteindre l'objectif qu'on se fixe, donc diminuer l'endettement chez les jeunes?

Mme Desrosiers (Vanessa) : Honnêtement, je ne pense pas que c'est une solution qui pourrait diminuer l'endettement de la population étudiante universitaire. Je pense effectivement, là, que ce n'est pas la source d'endettement principale chez les universitaires, la carte de crédit, mais ça fait partie d'un ensemble de produits financiers qui font en sorte que les étudiants qui sont endettés... Puisque, dans ma présentation, j'ai parlé de la dette moyenne, qui était légèrement supérieure à 10 000 $, mais, quand on prend seulement la population qui est endettée, là, celle-ci s'élève à un montant qui est supérieur à 25 000 $. Donc, je pense que ça fait partie d'un ensemble de conditions qui font en sorte que les étudiants universitaires de la province sont très endettés.

Le Président (M. Matte) : Merci. M. le député D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Merci pour votre présentation. Et je trouve ça très important qu'on profite de l'opportunité pour mieux comprendre le fardeau devant les étudiants. Et je crois qu'on est tous assez sensibles à ces réalités.

En même temps, je poursuis le questionnement de la ministre, parce qu'il me semble qu'après réflexion le calcul aurait été fait que ça serait très, très difficile d'étendre notre plan, pour ce qui a trait aux étudiants de cégep, aux adultes du milieu universitaire. Et, on va en convenir, il y a des adultes au cégep aussi, mais il y en a qui sont en bas de 18 ans, la plupart qui sont directement au cégep après le secondaire. Là, on parle d'une population assez vulnérable, si vous voulez, sur ce plan-là.

Je vous invite de nous parler un petit peu de deux choses. Dans un premier temps, comment ça se manifeste actuellement? On est étudiant, étudiante au niveau universitaire, le genre de sollicitation qui risque d'être mis devant nous, et surtout si on est vulnérable déjà devant de l'endettement, comment ça se fait actuellement, dans un premier temps?

Et, dans un deuxième temps, si vous avez des suggestions de comment limiter l'impact négatif si — comme est la proposition devant vous actuellement — le projet de loi ne s'adresserait pas aux étudiants, étudiantes des universités... Y a-t-il d'autres mesures que vous aurez à nous proposer pour pallier, pour minimiser l'impact négatif dont on est tous au courant, dont on ne nie pas?

• *(15 h 50)* •

Mme Desrosiers (Vanessa) : Oui, d'une part, là, pour la manifestation de la sollicitation dans les universités, on n'a pas un portrait qui est très exhaustif puis quantitatif à vous présenter aujourd'hui. Par contre, pour avoir discuté avec les associations étudiantes, la sollicitation se fait principalement par des institutions financières qui vont directement prendre des ententes avec elles pour le financement et se rapprocher d'une population aussi étudiante par cette façon-là. Je pense qu'il peut y avoir du bon et du négatif dans le sens où l'éducation est plus facile quand on parle directement avec ces institutions financières là. Par contre, puis comme je le mentionnais, là, j'aurais aimé ça avoir des données qui sont probantes devant vous, puis mon sujet principal aujourd'hui, c'était vraiment l'endettement des étudiants, puis je ne voudrais pas induire en erreur, là, la commission aujourd'hui.

Pour ce qui est des suggestions pour limiter l'impact négatif, tu sais, c'est un article qui est quand même assez précis dans le projet de loi n° 178. Je pense que, puis comme je l'ai mentionné dans la dernière réponse, les cartes de crédit, la sollicitation de cartes de crédit fait partie d'un ensemble d'éléments qui contribuent à augmenter l'endettement étudiant. Donc, ce serait simplement de cesser puis de procéder à l'application comme au collégial, selon moi, parce que c'est quand même assez précis comme article, puis ça touche un produit financier aussi, puis pas un ensemble de produits financiers.

M. Birnbaum : M. le...

Le Président (M. Matte) : Il vous reste six minutes, oui.

M. Birnbaum : Oui, je me permettrais un petit commentaire. Je crois que ma collègue aurait une autre question. À titre d'exemple, vos associations membres, j'imagine... Si je me souviens de — mais ça fait longtemps — mon parcours à l'université, les associations étudiantes avaient, bon, plusieurs outils de communication, et parlaient avec le corps étudiant, et tout ça. Est-ce que ce serait envisageable pour les associations étudiantes, je ne sais pas, dans l'agenda qu'ils fournissent aux étudiants, dans les communications, de faire des projets de sensibilisation aux grands risques de tomber victime de ces sollicitations? J'offre une suggestion. Est-ce que vous croyez que vos membres seraient intéressés à au moins essayer, comme je dis, de s'impliquer dans le dossier pour minimiser l'impact si la solution que vous proposez n'est pas retenue?

Mme Desrosiers (Vanessa) : Tu sais, dans l'ensemble des éléments, là, qui augmentent l'endettement étudiant, il y a aussi — puis je l'ai mentionné dans la présentation — l'impact sur la santé psychologique des étudiantes et des étudiants. Lorsqu'une étudiante ou un étudiant est en détresse, tu sais, celui-ci, même s'il a été confronté à de la vulgarisation puis aux enjeux qui relèvent des produits financiers, peut être tenté de s'endetter, malgré la vulgarisation qui est faite en amont, puisqu'on tombe dans une situation qui est complexe, soit les problèmes de santé psychologiques puis la détresse liée au stress de l'endettement, mais liée au stress aussi de l'occupation d'un emploi en même temps que la poursuite des études universitaires.

Le Président (M. Matte) : Merci. Mme la députée de Bourassa-Sauvé.

Mme de Santis : Merci. Merci beaucoup, Mme Desrosiers, d'être venue ici aujourd'hui, de nous faire cette présentation. J'ai trois garçons, et, le jour qu'ils ont eu leurs 18 ans, ils ont reçu des sollicitations de tous les émetteurs de cartes de crédit, et sans qu'on sache, les parents. Et ils ont répondu, ils ont eu leur carte de crédit. Et, comme ça, dans un an déjà, il y avait des milliers de dollars qui étaient accumulés. Et je peux vous dire que, quand les émetteurs de cartes de crédit nous appelaient, nous, harcelaient les parents, je disais : Moi, je n'ai jamais donné une garantie. Vous avez pris le risque d'aller leur demander de prendre votre carte. Maintenant, c'est votre responsabilité, pas la mienne.

Alors, je comprends bien qu'il y a d'autres façons de faire des approches vis-à-vis les jeunes de 18 ans et plus. On le fait directement par la poste, ou par courriel, ou par d'autres moyens. Mais j'aimerais vous demander : Est-ce que vous avez un portrait de l'endettement des jeunes par le type de produit? Je veux dire, il y a l'aide financière du gouvernement, il y a les cartes de crédit, il y a le crédit, et il y a des marges que les étudiants peuvent avoir à différentes banques. Est-ce que vous avez ce portrait-là?

Mme Desrosiers (Vanessa) : Oui. La Fédération étudiante du Québec a produit, en 2010, une recherche qui a segmenté... parce que, tantôt, j'ai mentionné les autres sources de crédit... mais qui a segmenté pour avoir le pourcentage d'étudiants à temps plein ayant accumulé une dette par carte de crédit. Puis, en 2010, ce pourcentage-là était élevé à 22,1 %. Je pense que ce serait intéressant aussi d'étudier l'hypothèse de voir ce pourcentage-là augmenter aujourd'hui, considérant les nouvelles technologies en matière de consommation, comme l'achat en ligne, par exemple.

Mme de Santis : Mais ma question est plutôt : Si je... Disons, je suis une étudiante qui a de l'endettement. Est-ce que vous avez, pour les étudiants... combien de cet endettement est la carte de crédit, la marge de crédit ou les bourses... l'aide financière du gouvernement?

Mme Desrosiers (Vanessa) : Dans la même recherche, on a le montant. Par contre, comme je l'ai mentionné, c'est une recherche qui date de 2010. Donc, je n'ai pas, aujourd'hui, des données qui sont probantes, considérant qu'on est plusieurs années subséquentes.

Mme de Santis : 2010, c'est quoi, les données?

Mme Desrosiers (Vanessa) : La dette moyenne pour les cartes de crédit, c'est 2 700 $ par étudiant. Pour l'aide financière aux études, c'était 12 800 $. Pour les prêts bancaires et marges de crédit, 9 900 $. Les dettes reliées à des prêts familiaux, 5 200 $. Puis toutes sources confondues, 14 000 $.

Mme de Santis : C'est fort intéressant. Mais comment vous croyez qu'on peut travailler avec les jeunes? Et moi, je crois, c'est un travail qui doit commencer de quand ils sont tout petits pour qu'ils comprennent c'est quoi, le crédit, c'est quoi, la dette, c'est quoi, une façon responsable de traiter la dette et les finances.

Mme Desrosiers (Vanessa) : Premièrement, c'est sûr qu'il y a une partie qui relève de l'éducation. Mais, comme je l'ai mentionné antérieurement, il y a une grosse partie qui relève de la situation de précarité des étudiants universitaires, des étudiants qui sont en situation de stress. Comme je l'ai mentionné, même s'il y a une bonne éducation qui a été effectuée en amont, ces étudiants-là vont être plus sensibles à être sollicités puis à accepter de prendre des cartes de crédit pour parer au manque de revenus dans des conditions où ils ont besoin de financement supplémentaire pour la poursuite de leurs études.

Mme de Santis : Est-ce que vous croyez que...

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Le temps étant écoulé, je vais inviter le député de Terrebonne pour les 10 prochaines minutes.

M. Traversy : Merci beaucoup, M. le Président. Je m'en veux de couper ainsi la députée de Bourassa-Sauvé. Je vais tenter d'être dans la continuité de ses questions par rapport, donc, à l'UEQ. Et, Mme Desrosiers, merci beaucoup de votre présentation. Merci de nous avoir tracé un peu le portrait évidemment de la situation étudiante au Québec au niveau universitaire pour la question évidemment qui nous touche aujourd'hui en commission, soit celle de la sollicitation pour les cartes de crédit, mais aussi pour le stress, la précarité et aussi l'endettement en général et les aides financières qui y sont...

Alors, tout d'abord, j'aimerais vous poser une question. Vous avez commencé votre intervention en disant que vous étiez en faveur d'une uniformité. Puisque la ministre et les gens qui l'accompagnent sont avec nous autour de cette table, j'aimerais que vous puissiez plaider davantage sur pourquoi, selon vous, l'uniformité dans l'ensemble des établissements collégiaux et universitaires devrait être appliquée pour la question de la sollicitation des cartes de crédit.

Mme Desrosiers (Vanessa) : Je pense qu'il y a plusieurs caractéristiques qui rapprochent les étudiants universitaires des étudiants et des étudiantes collégiaux, puis c'est pour ces caractéristiques-là, donc la précarité financière... On parle aussi de stress, de condition de vie qui n'est pas favorable à une sollicitation des institutions financières pour la vente de carte de crédit. Donc, je pense que ces caractéristiques-là se trouvent tant dans le milieu collégial que dans le milieu universitaire. Même qu'une fois rendus à l'université les étudiantes et les étudiants ont passé par le collégial, donc ils sont souvent endettés de façon supérieure, et ces caractéristiques-là se retrouvent, mais de façon plus élevée.

M. Traversy : Excellent. Le groupe qui vous a précédé ce matin, Option Consommateurs, proposait notamment d'essayer d'interdire non seulement la sollicitation de cartes de crédit, mais aussi toute autre forme de sollicitation financière sur les lieux d'enseignement, donc, et j'ai vu que d'autres groupes, notamment celui, donc, des bureaux de coopération interuniversitaire, relataient qu'effectivement les cartes de crédit sont un élément de sollicitation important sur nos campus, mais il y a également beaucoup d'autres marchés qui sont très actifs sur le terrain. On parle de téléphonie cellulaire, d'abonnement de journaux périodiques, des événements sportifs et culturels, etc. Alors, moi, je voulais savoir de votre association, est-ce que vous êtes, comment je pourrais dire, d'accord avec le fait que toute autre sollicitation doit être aussi envisagée au niveau d'une interdiction ou si simplement celle des cartes de crédit serait déjà une bonne avancée ou serait satisfaisante pour votre regroupement?

Mme Desrosiers (Vanessa) : Pour ce qui est des autres produits financiers, je vous dirais que c'est difficile de tout interdire, d'une part parce qu'il faudrait bonifier le programme d'aide financière aux études pour éviter l'inéquitabilité entre les dépenses et les revenus des étudiants universitaires. Ensuite, pour les autres marchés comme le téléphone, malheureusement, on ne s'est pas penchés sur la question pour avoir une réponse concrète devant vous aujourd'hui.

• *(16 heures)* •

M. Traversy : Oui. Eh bien, excellent, puis, évidemment, ils ont toujours accès à l'extérieur du campus, là, pour ces dits produits. La question que je me demandais, c'était évidemment : Est-ce que le milieu des universités et des cégeps devait être réservé à l'apprentissage et au savoir exclusivement ou si évidemment ce genre d'activités n'était peut-être pas, comment je pourrais dire, un peu à côté de la mission première, donc, de nos établissements? Et je comprends que la question de l'endettement qui est lié à la carte de crédit est votre priorité, donc, à essayer de mettre en place.

Et je voulais vous poser une question par rapport justement à cette présence de sollicitation de cartes de crédit : Est-ce qu'il existe que des associations étudiantes soient commanditées par des propriétaires, donc, des entreprises de cartes de crédit, et qu'à cet effet certaines associations étudiantes puissent être prises entre l'arbre et l'écorce dans ce genre de situation?

Mme Desrosiers (Vanessa) : C'est une excellente question. Nous, en tant qu'association étudiante nationale, puis comme je l'ai mentionné, ce qu'on veut, c'est une amélioration des conditions de vie des gens qu'on représente. Plusieurs... bien, plusieurs associations étudiantes, que ce soient des associations de campus, des associations de programmes ou des associations facultaires, ont effectivement des partenariats avec des institutions financières. Par contre, certains partenariats n'incluent pas la sollicitation de cartes de crédit, le sujet qui nous tient à coeur aujourd'hui, puis améliorent les conditions de vie des étudiants en fournissant des ressources pour faciliter les échanges, les moments aussi où les étudiants peuvent se rencontrer, donc, éviter l'isolement, comme je l'ai mentionné, qui amène à des problèmes de stress ou de santé psychologique pour certains d'entre eux et certaines d'entre elles. Ça serait la première partie de ma réponse.

Puis pour la première partie de votre question, évidemment, en tant qu'association étudiante, on considère que les étudiants et les étudiantes universitaires doivent avoir une qualité d'enseignement puis une accessibilité aussi à cet enseignement supérieur là qui prime sur, par exemple, les autres marchés qui pourraient être présents, là, sur le campus universitaire. C'est sûr que la mission première, c'est d'aller chercher une meilleure accessibilité puis une meilleure qualité d'enseignement.

M. Traversy : Excellent. Je vous remercie. D'ailleurs, vous avez parlé beaucoup de la situation, comment je pourrais dire, de précarité dans laquelle les étudiants, des fois, sont aux prises avec la sollicitation de cartes de crédit, l'ignorance sur justement les taux d'intérêt et la façon dont fonctionne un peu ce système de cartes. Est-ce que vous voyez, donc, d'autres actions qui pourraient être entreprises pour essayer justement de mieux sensibiliser les étudiants ou de mieux les outiller pour faire face à ce genre de situation? Parce qu'évidemment nous discutons de la sollicitation dans les campus, mais il reste qu'à l'extérieur des murs dudit établissement, soit collégial ou universitaire, les étudiants vont être confrontés, malgré tout, à ce genre de questionnement. Est-ce que vous pensez que la ministre de la Protection du consommateur, par exemple, devrait avoir une campagne de sensibilisation à cet égard encore plus imposante pour essayer de mieux faire connaître justement ces risques à la population étudiante que vous représentez?

Mme Desrosiers (Vanessa) : Effectivement, je pense que ça pourrait être une bonne solution, d'autant plus que le ministère de l'Enseignement supérieur, représenté par la ministre aujourd'hui, n'est pas affilié à une institution financière. Donc, d'avoir de la mobilisation puis de la vulgarisation par rapport à cet enjeu-là qui est effectuée de façon neutre est, selon nous, là, une solution qui pourrait être vraiment avantageuse.

M. Traversy : Alors, merci beaucoup, Mme Desrosiers. Vous dire, donc, qu'évidemment, dans l'ensemble du discours que vous nous avez présenté, qu'on a une sensibilité importante de ce côté-ci de cette table sur la situation de l'endettement étudiant au Québec. On pense que c'est effectivement un des enjeux sur lesquels il faut travailler. Je pense que vous nous avez donné quelques chiffres qui vont être intéressants, et, lorsque les études seront déposées au secrétariat de la commission, nous pourrons les regarder. Je pense qu'il y a beaucoup d'éléments que vous avez emmenés qui vont de pair avec ce qu'Option Consommateurs nous a présenté ce matin, et je vous remercie encore une fois d'avoir fait le trajet pour venir rencontrer les différents parlementaires aujourd'hui dans la capitale nationale. Merci beaucoup.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. J'invite le député de Borduas à poursuivre cet échange. Vous disposez d'environ six minutes.

M. Jolin-Barrette : Merci, M. le Président. Bonjour, Mme Desrosiers. Merci de participer aux travaux de la commission.

J'entendais les échanges avec mes deux collègues, puis vous disiez : L'endettement étudiant est quand même assez préoccupant, et, en résumé, dans le fond, vous souhaitez qu'on étende également aux campus universitaires l'interdiction de vendre des cartes de crédit, de solliciter les étudiants pour des cartes de crédit. C'est quoi, la réalité des universitaires actuellement? Vous avez un peu dit le montant des prêts, avec l'étude que vous aviez, mais, dans la réalité de la vie, là, est-ce que vous constatez que vos membres se retrouvent dans une situation financière précaire, ont de la difficulté à rembourser sur plusieurs années? Comment ça se déroule lorsqu'ils arrivent sur le marché du travail, leurs conditions de vie également durant le moment où ils sont aux études?

Mme Desrosiers (Vanessa) : Oui, bien, je vais essayer d'être brève, parce qu'on pourrait en parler longtemps, de l'endettement étudiant. La situation de précarité est effectivement perspective, là, sur les campus universitaires. Puis, d'avoir des dettes qui sont significativement élevées, dépendamment du programme d'études à la sortie de l'université pour les étudiants et les étudiantes de la province, ça amène une situation de précarité quand l'accès au marché du travail est plus difficile pour certains d'entre eux et certaines d'entre elles.

Ensuite, c'est sûr qu'aujourd'hui on parle de la sollicitation des cartes de crédit puis de sortir d'un programme d'études avec des dettes qui sont combinées avec un taux d'intérêt qui est aussi élevé par rapport à d'autres produits financiers qui ont des caractéristiques peut-être moins agressives. Ça ne facilite pas nécessairement le remboursement de ces dettes-là, le remboursement aussi de l'ensemble des produits qui ont été financés, qui ont été engendrés par les étudiants puis les étudiantes, et, évidemment, ça fait en sorte que le remboursement de la dette se fait sur une plus longue période.

M. Jolin-Barrette : Est-ce que votre organisation trouve que l'accès au crédit... Bon, là, aujourd'hui, on parle des cartes de crédit sur les campus, mais, souvent, c'est des marges de crédit qui sont offertes en fonction des professions. Je donne un exemple : moi, j'ai étudié en droit, et les marges de crédit qui étaient offertes, c'était assez généreux, là. Si vous vouliez vous endetter, vous pouviez le faire allégrement.

Est-ce que votre organisation s'est déjà penchée sur cette réalité-là, la facilité d'accès au crédit avec le peu de revenus? Bien, en fait, c'est basé sur, supposons, des revenus anticipés en fonction du programme. Est-ce que votre organisation s'est penchée là-dessus?

Mme Desrosiers (Vanessa) : Notre organisation s'est effectivement penchée sur l'endettement étudiant puis s'est penchée sur l'endettement aussi qui ne relève pas de l'aide financière aux études ou de programmes de prêts gouvernementaux. Puis c'est pour cette raison-là que, tant qu'il n'y a pas une augmentation puis une bonification de ces programmes-là, c'est inversement proportionnel. Dans ce cas-là, les étudiants et les étudiantes vont se tourner vers des produits financiers qui ne vont pas améliorer leurs conditions de vie puisque le remboursement peut être plus difficile à effectuer, contrairement à un programme qui est conçu par l'État pour la spécificité de l'endettement étudiant.

M. Jolin-Barrette : À mon souvenir, il n'y avait pas un enjeu avec l'aide financière aux études relativement aux revenus protégés, à savoir si quelqu'un travaillait, il y avait une partie du revenu qui n'était pas protégée? Est-ce que c'est toujours d'actualité, cette question-là?

Mme Desrosiers (Vanessa) : Oui, c'est d'actualité.

M. Jolin-Barrette : Donc, pouvez-vous juste nous expliquer c'était quoi, là, vraiment, cette problématique-là?

Mme Desrosiers (Vanessa) : Oui, bien, je vais tenter de faire de mon mieux. C'est qu'il y a une certaine partie du revenu des étudiants qui est protégée, donc 50 %, puis il y a toujours des exceptions, mais, de façon générale, 50 % du revenu des étudiants et des étudiantes qui est protégé dans le calcul de l'aide financière aux études puis qui influence, là, directement l'aide qui est versée soit en prêts soit en bourses.

M. Jolin-Barrette : Et c'est protégé, je crois, si les revenus sont gagnés pendant la période estivale, mais, si le même individu travaille toute l'année, il s'en retrouve à être pénalisé. S'il travaille à temps partiel, son revenu n'est pas autant protégé. Est-ce que je me trompe?

Mme Desrosiers (Vanessa) : Oui. Puis je l'ai mentionné un peu dans ma présentation, je vais être un petit peu plus précise sur cet enjeu-là, c'est qu'un étudiant qui, pour compenser le manque de revenus, décide de travailler de façon supplémentaire, bien, l'année suivante, dans le calcul de l'aide qui va lui être versée par le programme d'aide financière aux études, celui-ci va... dans le fond, peut faire tomber le revenu protégé en haut d'une certaine limite ou l'aide versée va être inférieure, puisque le calcul comprend le revenu de l'étudiant et de l'étudiante de l'année précédente.

• *(16 h 10)* •

M. Jolin-Barrette : Mais, si je résume, dans le fond, si je travaille durant toute l'année scolaire à temps partiel, je vais être désavantagé par rapport au fait que si je travaillais uniquement l'été. Est-ce que c'est cela?

Mme Desrosiers (Vanessa) : Bien, je n'ai pas la réponse exhaustive à cette question-là, désolée.

M. Jolin-Barrette : O.K. Il y a un autre élément sur lequel je souhaite qu'on revienne. Vous avez parlé du fait qu'il y avait beaucoup d'étudiants, à cause de l'endettement, qui se retrouvaient dans une situation où ils pensaient au suicide. Est-ce que vous trouvez qu'il y a suffisamment de ressources sur les campus universitaires pour prévenir ce genre de pensées, ce genre de comportements? Comment est-ce qu'on fait pour accompagner les étudiants qui sont dans cette réalité-là?

Mme Desrosiers (Vanessa) : C'est une question qui est bien importante pour notre organisation. D'ailleurs, on va réaliser une enquête panquébécoise en 2018-2019 pour pouvoir avoir un état des lieux quant à l'état de la santé psychologique des étudiants de la province. Suivant cette enquête-là, ça va être plus facile pour nous d'apporter des solutions par rapport à l'enjeu de santé psychologique, mais effectivement je pense qu'il y a un manque au niveau du soutien qui est apporté aux étudiants et aux étudiantes dans les milieux universitaires.

Par contre, je crois que ce soutien-là devrait être accompagné effectivement d'une enveloppe pour ne pas que les universités québécoises se voient retrancher le budget, dans le fond, de fonctionnement.

M. Jolin-Barrette : Parfait.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Le temps étant écoulé, nous vous remercions de votre participation aux travaux de la commission.

Alors, j'ajourne les travaux jusqu'à jeudi le 10 mai, après les affaires courantes. Bonne fin de journée et à jeudi.

(Fin de la séance à 16 h 12)