



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le jeudi 10 mai 2018 — Vol. 44 N° 108

Consultations particulières sur le projet de loi n° 178 — Loi
modifiant diverses dispositions législatives concernant
la protection du consommateur (2)

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

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des relations avec les citoyens

Le jeudi 10 mai 2018 — Vol. 44 N° 108

Table des matières

Auditions (suite)	1
Corporation des thanatologues du Québec (CTQ)	1
Document déposé	8
Alfred Dallaire Memoria	9
Barreau du Québec	18
Chambre des notaires du Québec (CNQ)	25
Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)	34
Fédération étudiante collégiale du Québec (FECQ)	41
Association québécoise de l'industrie du disque, du spectacle et de la vidéo (ADISQ)	48
Mémoires déposés	54

Intervenants

M. Michel Matte, vice-président

Mme Lise Thériault
M. David Birnbaum
Mme Monique Sauvé
M. Mathieu Traversy
M. Simon Jolin-Barrette
M. Jean-Denis Girard
M. André Lamontagne
M. Pierre Reid

- * M. Jonathan Goyer, CTQ
- * Mme Annie Saint-Pierre, idem
- * Mme Valérie Garneau, idem
- * Mme Jocelyne Dallaire Légaré, Alfred Dallaire Memoria
- * Mme Paola Tawilé, idem
- * Mme Claudia Bérubé, idem
- * Mme Réa Hawi, Barreau du Québec
- * M. Luc Hervé Thibaudeau, idem
- * M. André Allard, Office de la protection du consommateur
- * M. François Bibeau, CNQ
- * M. Nicolas Handfield, idem
- * Mme Laurence Marget, CACQ
- * M. Jacques St-Amant, idem
- * M. Jason St-Amour, FECQ
- * M. Fred-William Mireault, idem
- * Mme Solange Drouin, ADISQ

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le jeudi 10 mai 2018 — Vol. 44 N° 108

Consultations particulières sur le projet de loi n° 178 — Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur (2)

(Onze heures dix-neuf minutes)

Le Président (M. Matte) : Je vous rappelle à l'ordre! Je vous invite à éteindre la sonnerie de vos appareils. Et nous allons amorcer nos échanges.

Nous débutons sur la consultation sur la Loi modifiant les 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 Simard (Charlevoix—Côte-de-Beaupré) est remplacée par M. Girard (Trois-Rivières); Mme Poirier (Hochelaga-Maisonneuve) est remplacée par M. Traversy (Terrebonne); Mme Guilbault (Louis-Hébert) est remplacée par M. Jolin-Barrette (Borduas); et M. Picard (Chutes-de-la-Chaudière) est remplacé par M. Lamontagne (Johnson).

Auditions (suite)

Le Président (M. Matte) : C'est bien. Merci. Ce matin, nous entendrons la corporation des thanatologues du Québec, par l'entreprise d'Alfred Dallaire Memoria. C'est ça?

Alors, je vous invite à vous présenter. Et je vous rappelle que vous avez 10 minutes pour faire un exposé, et, par la suite, nous allons procéder à un échange. Et, pour titre d'information, le gouvernement, vous disposez de 16 minutes, l'opposition officielle, vous disposez de neuf minutes, et, le deuxième groupe d'opposition, de six minutes. Je n'ai pas mentionné les secondes, là, mais je vais le faire.

Alors, sans plus de préambule, je vous invite... je vous cède la parole. Veuillez vous présenter.

Corporation des thanatologues du Québec (CTQ)

M. Goyer (Jonathan) : Alors, bonjour, M. le Président. Bonjour, MM. et Mmes les députés. Salutations à vous tous et particulièrement à vous, Mme Thériault, ministre responsable de la Protection des consommateurs.

Je suis Jonathan Goyer, vice-président du conseil d'administration de la Corporation des thanatologues du Québec. Je suis également le représentant des Résidences funéraires Goyer, une entreprise funéraire familiale située à Saint-Eustache qui opère 10 établissements funéraires dans notre région.

Évidemment, nous sommes très heureux et très fiers d'être de nouveau devant vous aujourd'hui. Nous sommes ici aujourd'hui pour vous parler spécifiquement de la première partie du projet de loi n° 178 portant sur la possible création d'un registre sur les contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de certaines dispositions visant la transparence dans ces contrats.

Laissez-moi d'abord faire les présentations des gens qui m'accompagnent. Il s'agit de Mme Valérie Gameau, vice-présidente du Groupe Gameau thanatologue, une entreprise membre de la corporation qui exploite 10 centres funéraires sur la Rive-Sud de Québec, et nous avons Mme Annie Saint-Pierre, notre directrice générale à la corporation, à qui je laisse la parole.

• (11 h 20) •

Mme Saint-Pierre (Annie) : Merci, M. Goyer. Donc, à mon tour de vous saluer, Mmes et MM. les députés, et vous dire merci de nous recevoir à cette commission. Effectivement, ce n'est pas tous les jours qu'on a l'occasion de s'adresser à des parlementaires, et parler du domaine funéraire n'est pas nécessairement le sujet le plus populaire malheureusement encore aujourd'hui. Évidemment, permettez-nous de nous concentrer sur la portion du registre des contrats de préarrangements funéraires. Et nous laisserons le soin aux organisations concernées de vous parler de la vente de billets de spectacle et d'hébergement à temps partagé.

La Corporation des thanatologues du Québec est une organisation professionnelle qui regroupe plus de 500 membres. Ces personnes proviennent de plus de 125 entreprises funéraires qui exploitent 500 succursales à travers tout le Québec. Nous comptons, parmi nos membres, près de 75 entreprises partenaires qui sont des fournisseurs de tout ce qui gravite autour du domaine funéraire. Ces gens ont fait le choix de joindre les rangs de la Corporation des thanatologues du Québec librement, par souci de professionnalisme. Notre organisation fonctionne exactement comme un ordre professionnel : nous travaillons avec un code d'éthique auquel nos membres doivent obligatoirement souscrire et nous disposons d'un comité de déontologie.

Naturellement, avec sa force, la corporation a développé des liens étroits avec plusieurs instances gouvernementales. C'est le cas de la Direction de l'état civil pour l'émission des certificats de décès, avec le ministère de la Santé à différents niveaux, avec le Bureau du coroner, avec le Curateur public et l'Office de la protection du consommateur, plusieurs autres. Nous collaborons de près avec toutes ces organisations gouvernementales dans un contexte de bonne foi et d'engagement. Nous faisons beaucoup pour le gouvernement et souvent tout à fait gracieusement en dépit du fait que nous sommes des

entreprises au même titre que toutes les entreprises au Québec. Comme la plupart de nos membres, celles de M. Goyer et de Mme Garneau sont des entreprises familiales, des PME de troisième, de quatrième et même de cinquième génération.

Nous allons notamment vous parler du fardeau administratif que pourrait représenter ce registre chez nos membres. Vous, Mme la ministre Thériault, qui avez initié la nouvelle politique sur l'allègement réglementaire et administratif l'automne dernier, vous êtes sûrement la mieux placée pour nous comprendre. Mme Garneau, qui a accepté d'être ici aujourd'hui, pourra vous parler de l'impact que pourrait avoir la venue de ce registre dans son entreprise funéraire et son quotidien. Et, quant à M. Goyer, à qui je laisse la parole immédiatement, il vous dressera le portrait global de la corporation envers la création de ce registre. Merci.

M. Goyer (Jonathan) : Merci, Annie. La Corporation des thanatologues appuie constamment le gouvernement dans sa volonté de mieux encadrer le domaine funéraire. En plus de nos propres initiatives, nous acceptons depuis plusieurs années de recevoir des nouvelles responsabilités qui nous éloignent parfois de notre rôle premier de directeur de funérailles.

Le projet de loi n° 178 et la venue éventuelle d'un registre de contrats d'arrangements funéraires nous font sourciller. Nous nous questionnons sur l'objectif exact qui est poursuivi ici. Mme la ministre, vous semblez soulever le fait que ce registre éviterait que les frais inutiles soient dépensés pour des contrats déjà existants. Nous vous demandons donc d'où proviennent exactement vos préoccupations, car, dans notre quotidien, ce n'est pas une réalité. En 2012, un sondage a été mené auprès des membres de la Corporation des thanatologues du Québec et de la Fédération des coopératives funéraires, qui, toutes deux, représentent la quasi-totalité des entreprises funéraires au Québec. Et ce sondage a permis de conclure que seulement 0,1 % des contrats d'arrangements funéraires n'avaient jamais été exercés. Dans de tels cas, nous remboursions les familles sur présentation d'une preuve de décès.

Voilà pourquoi nous pensons que le gouvernement se trompe de cible en voulant créer un tel répertoire. Les membres de la Corporation des thanatologues du Québec ont le souci du professionnalisme à coeur. Nous avons nous-mêmes élaboré notre code d'éthique, nous avons établi notre académie de formation, nous avons nous-mêmes demandé une nouvelle loi sur les activités funéraires au Québec, et c'est sans compter la certification de la qualité distinction que nous avons développée à travers nos membres et ainsi que la norme de prestation de services professionnels... de services funéraires que nous avons initiés avec le Bureau de normalisation du Québec. Nous avons toujours été des joueurs importants dans l'évolution du domaine funéraire au Québec et de son encadrement, et nous avons l'intention de continuer de l'être. Notre mission principale est d'accompagner les familles endeuillées et les défunts au Québec dans le respect, le professionnalisme et la dignité. Nous ne voyons pas la nécessité d'y insérer l'administration et la gestion d'un registre de contrats d'arrangements de services funéraires, qui sont déjà très bien réglementés.

Mme la ministre et chers parlementaires, les informations que vous souhaitez recenser sont déjà disponibles du côté de l'Office de la protection du consommateur, du côté de l'Autorité des marchés financiers et des institutions financières auprès desquelles sont déposés tous les contrats en fidéicommiss. Vous avez déjà en votre possession tous les éléments et outils nécessaires pour atteindre votre but.

Permettez-nous de vous éclairer sur l'aspect légal de ce registre. Les entreprises funéraires sont soumises à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, et nous nous interrogeons sur les effets que pourrait avoir ce registre.

Actuellement, toutes les entreprises funéraires ont l'obligation de transmettre à un tiers une copie des arrangements funéraires préalables conclus, à moins que le signataire nous en dispense, de l'obligation. Les fiducies exigent de nous un bulletin de décès, faute de quoi nous ne pouvons pas récupérer ces argents-là. Nous vous rappelons aussi que la vente d'arrangements funéraires est encadrée par des clauses très strictes de non-sollicitation prescrites par l'Office de la protection du consommateur. Il serait déplorable que la venue d'un registre ait l'effet de contrevenir à ce code d'éthique et de faire subir des pressions indues au consommateur.

Les mesures en place sont donc, à notre avis, suffisantes pour assurer une saine gestion des contrats de préarrangements funéraires. Il suffit que l'Office de la protection du consommateur exerce ses droits et tienne des vérifications fréquentes tant dans nos entreprises funéraires qu'auprès des fiducies pour s'assurer que les contrats soient respectés. La CTQ pense de plus que l'objectif du gouvernement devrait plutôt être de s'assurer du respect des volontés des personnes défuntées qui ont prévu des arrangements funéraires de services funéraires et de sépulture. Et le débat juridique qui règne actuellement au Saguenay en est la preuve. En effet, il arrive très souvent que les familles d'une personne décédée modifient les plans d'arrangements préalables qui avaient été prévus du vivant de la personne, du vivant de leurs proches.

Fréquemment, très fréquemment, nos membres se font demander par des représentants des familles de se faire rembourser des contrats d'arrangements préalables. Au final, les personnes qui avaient prévu que leur dépouille puisse reposer, par exemple, dans un cimetière qu'elles ont choisi et payé se retrouvent avec des cendres remises à la famille sans sépulture, tel que prévu au contrat. Évidemment, en ce qui concerne la volonté de votre gouvernement de présenter au consommateur des contrats plus clairs et plus transparents en matière de services funéraires, nous en sommes ravis. Nous travaillons actuellement sur de nouveaux modèles de contrats de préarrangements que nous ferons valider par la direction de l'office.

Enfin, permettez-nous d'abord d'aborder la réalité de notre quotidien dans le domaine et de vous faire une suggestion. Si le gouvernement veut réellement faire quelque chose pour améliorer le fonctionnement du domaine funéraire au Québec, qu'il revoie à la hausse et rapidement la prestation de décès des Québécois, qui est limitée et non indexée depuis plus de 20 ans. Cette prestation de décès de 2 500 \$ vaut réellement aujourd'hui 2 174 \$ avant les taxes et, pour un salaire moyen, environ 1 500 \$ après impôt. Il y a 20 ans, cette prestation de décès là servait à payer des services funéraires dignes et respectables avec un rassemblement ou une commémoration, mais, aujourd'hui, en 2018, c'est à peine si les Québécois peuvent payer un minimum pour disposer de leur dépouille et assurer une sépulture.

En terminant, permettez-nous de vous convier, Mme la ministre Thériault, à notre congrès annuel, qui a lieu chaque année dans une des régions du Québec. Cette année, notre congrès se tient les 12 et 13 septembre à Valleyfield, et nous espérons grandement pouvoir vous recevoir pour pouvoir échanger avec l'ensemble de nos membres sur la façon de mieux encadrer le domaine funéraire et les contrats de préarrangements funéraires. Vous trouverez, dans notre mémoire, nos cinq recommandations par rapport à tout ça. Merci de nous avoir reçus. Nous sommes prêts à répondre à vos questions.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie de votre exposé. Maintenant, nous allons amorcer nos échanges. Mme la ministre, vous disposez de 16 minutes pour amorcer les échanges. C'est à vous.

• (11 h 30) •

Mme Thériault : Parfait. Merci, M. le Président. Merci d'avoir accepté notre invitation ce matin. Évidemment, on a pris connaissance du mémoire que vous nous avez fait parvenir. Vous m'avez posé quelques questions durant votre exposé, je vais essayer de répondre à quelques-unes des questions et d'apaiser certaines de vos craintes, parce que je sais que mes collègues ont également des questions à vous poser. Donc, on va essayer de tout faire ça en 16 minutes, qui passent relativement très rapidement.

Tout d'abord, évidemment, c'est sûr que, comme ministre qui a été responsable de l'allègement réglementaire, je suis parfaitement consciente que les engagements que nous avons comme gouvernement, qui n'a pas allégé le fardeau des entreprises... je suis très sensible à ça, et ce n'est absolument pas ma volonté, je pense qu'il faut l'entendre également. La création du registre, à mon avis... parce que j'ai vu aussi certains commentaires que vous avez passés par rapport aux informations sensibles qui pourraient être contenues, lire ici les tarifs. Je comprends parfaitement qu'au niveau de la concurrence ça pourrait poser certains problèmes, nous vous entendons. Et ce que j'ai le goût de vous dire, c'est que, lorsque nous allons faire le registre, les seules choses qu'on va retrouver, c'est, exemple, madame X a une entente avec tel salon Y. Donc, on va savoir qu'il y a une entente qui a été prise et non pas la nature, ce qui va permettre à la famille et les personnes autorisées, donc la compagnie Y ou la succession, de pouvoir faire la recherche.

Pourquoi le Directeur de l'État civil? Tout simplement parce qu'il émet les certificats de décès, donc ça nous apparaît opportun de centraliser là. On ne veut pas créer un registre avec un questionnaire long comme ça puis 52 questions, pas du tout, on veut seulement garder un endroit où on peut en trouver la trace, de ces arrangements funéraires là qui ont été faits lors du vivant des gens.

Selon l'analyse d'impact, il y a une étude qui a été faite par Raymond Chabot Grant Thornton. Pour eux, ils considèrent qu'il y a à peu près 5 % des contrats de préarrangements qui se perdent avec le temps. Donc, moi, une famille qui paie une deuxième fois des frais funéraires, mon rôle, comme ministre de la Protection du consommateur, c'est de faire en sorte que ça n'arrive plus. Donc, évidemment, je suis confiante qu'avec un registre on va pouvoir éviter ce type de situation qui pourrait se présenter. Donc, j'espère que je vous rassure dans ces commentaires-là.

Vous avez également abordé brièvement la cause au Saguenay—Lac-Saint-Jean. Moi, je n'ai pas la possibilité de rouvrir le Code civil, O.K., dans le projet de loi qu'on a là, parce que, présentement, c'est là. Par contre, ce que je crois que nous devrions faire, et on va le regarder, c'est : dans le contrat... Quand on signe des assurances, c'est une clause résiliable non résiliable, hein, bon. Bien, moi, je trouve particulier qu'un enfant puisse dire : Non, mes parents avaient choisi ça, il y avait x milliers de dollars, qu'un enfant ou une succession puisse arriver puis dire : On va couper la facture en deux, donnez-moi un remboursement. Je pense que les volontés du défunt sont claires : à partir du moment où on va faire des arrangements... Donc je crois que, dans le contrat, il y aura la possibilité qu'on puisse aménager un non-résiliable, quelque chose comme ça. Donc, si ça peut vous rassurer.

J'essaie vraiment d'être équilibrée dans ce qu'on fait comme projet de loi. Oui, j'essaie de protéger le consommateur, parce qu'il y a quelque un quelque part qui pourrait peut-être payer en double, mais j'essaie de tenir compte aussi de la volonté des défunts. Nous avons tous suivi avec beaucoup d'attention la cause au Saguenay—Lac-Saint-Jean. Donc, il est évident que c'est... on va profiter du fait qu'on est ici et qu'on veut faire en sorte que les gens puissent savoir quels sont les services auxquels ils ont droit.

Je n'ai pas vraiment de question par rapport aux interrogations que vous avez, je sais que mes collègues en ont, donc je vais plus les laisser participer aux questions, puis j'espère que ce que je viens de vous dire est de nature à vous rassurer. Ça vous va? Parfait.

Le Président (M. Matte) : Merci, Mme la ministre. Je cède la parole au député D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Merci, mesdames messieurs, pour vos interventions. C'est drôle, il me semble qu'on oublie, à juste titre, le rôle essentiel que vous entreprenez dans des circonstances les plus... qui vont nous tous confronter, et je crois que c'est à reconnaître, dans un temps très difficile, toute votre sensibilité, votre reconnaissance de la vulnérabilité de votre clientèle dans la situation où ils se trouvent... est d'une importance primordiale. Alors, je crois qu'il faut saluer le travail que vous faites.

Vous allez comprendre qu'en même temps, voilà, on parle des gens vulnérables et, M. le Président, je me permets de le dire, peut-être dans un domaine où les gens se privent, des fois, de leur juste droit de poser des questions. Les mêmes genres de protection qui s'imposent quand on s'achète une voiture, en quelque part, devraient être présents, et je crois qu'on va en convenir, là-dessus, dans un tel dossier, difficile. Et même, des fois, ça prend même plus de vigilance, parce que les gens n'auraient pas tendance à parler librement, à parler de leurs inquiétudes et leurs doutes et d'assurer la protection des gens les plus vulnérables. Avec le plus grand respect, il me semble que c'est de mise et normal qu'on veille à ce sujet-là, ce que vous avez donc convenu dans vos remarques et dans votre mémoire.

Je veux mieux comprendre deux choses : vos préoccupations en ce qui a trait au registre qu'on proposait... Parce que, je veux citer, dans votre mémoire, on parle de... sur la page 7, vous notez :

«Dans une société qui a à coeur de protéger ses aînés, il serait mal avisé de rendre publique l'existence de contrats annulables et remboursables en tout temps. En effet, on sait — et il est de notoriété publique — que certaines personnes ne se font pas scrupule d'exercer des pressions sur les aînés de leur famille ou de leur entourage pour obtenir des gains financiers à leur détriment.

«Or, le fait de rendre disponible et publique, par l'intermédiaire d'un registre, l'existence de contrats annulables en tout temps peut constituer un risque accru [des] pressions malveillantes...»

Mme Saint-Pierre (Annie) : Je m'excuse, mais c'est que ce n'est pas notre mémoire.

M. Birnbaum : Ah mon Dieu! Je suis désolé. Ah mon Dieu! Écoutez, ça, c'est... bon, c'est... mes excuses.

Mme Saint-Pierre (Annie) : Est-ce qu'on peut garder le temps quand même?

M. Birnbaum : Mes excuses. Écoutez, je me permets la question, parce que, sur vos remarques, je crois qu'on est un petit peu au même endroit. Mais désolé, ça, c'est une erreur que je n'aurais pas dû faire.

Mais, en même temps, je vous invite de nous parler de vos inquiétudes là-dessus, parce que je comprends justement la vulnérabilité dont on parlait, mais est-ce que la transparence ne s'impose pas quand même? Et qu'on s'assure qu'avec votre aide le consommateur, c'est ça, est protégé. Mais est-ce qu'une grande transparence ne facilite pas, comme dans les autres domaines, les meilleures pratiques et la meilleure protection de nos concitoyens? Et mes excuses encore.

M. Goyer (Jonathan) : Bien, en fait, pour nous, en fait, la loi est très claire actuellement : quand quelqu'un signe un contrat de préarrangements avec une maison funéraire, on a l'obligation de transmettre à un tiers une copie. Donc, ils nous donnent le nom, l'adresse d'un de leurs proches, d'un de leurs exécuteurs testamentaires, pour que cette personne-là reçoive copie des arrangements. La seule façon pour que l'entreprise funéraire n'envoie pas cette copie-là à ce tiers-là, c'est que la personne peut nous signer une dispense d'avoir à le faire, pour qu'elle-même parte avec ses copies de préarrangements pour ne pas divulguer le détail, si on veut, de ce qui est là-dedans ou peu important leurs intentions qu'il pourrait y avoir. Donc, l'obligation est déjà là, en fait, de transparence puis d'être obligé d'informer un tiers. Donc, à notre sens, c'est suffisant pour protéger le public.

Mme Garneau (Valérie) : Si je peux...

M. Birnbaum : Peut-être, vous voulez...

Mme Garneau (Valérie) : Oui, renchérir. Je pense que, présentement, ceux qui signent la dispense, c'est qu'ils ne veulent pas nécessairement que tous les détails soient transmis de leur vivant à leurs familles, parce que le funéraire reste toujours un sujet tabou, donc ils ne veulent pas en parler. Est-ce qu'il serait... d'une manière d'essayer de nous obliger... justement enlever cette dispense-là, sans que ce soit le contrat, mais qu'on envoie à un membre d'une famille un avis comme quoi que, oui, il y a eu un contrat de préarrangements signé à telle place, mais sans rentrer dans les détails. Donc, il y aurait déjà quelqu'un qui serait avisé dans la famille, sans avoir l'obligation de faire un registre à ce moment-là.

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

Mme Saint-Pierre (Annie) : Ce que Mme Garneau et Jonathan... sur l'article 6 de la loi de la protection, si on enlevait la dispense, la possibilité de dispenser l'entreprise funéraire de remettre une copie à un tiers puis... d'obliger l'entreprise funéraire à envoyer au moins un avis de l'existence d'un contrat à une tierce personne, je pense, réglerait vos 5 % de contrats qui sont égarés.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. M. le député D'Arcy-McGee, ça va? Est-ce qu'il y a d'autres intervenants du côté ministériel? Oui, Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Oui. Merci, M. le Président. Combien de temps reste-t-il?

Le Président (M. Matte) : Six minutes.

Mme Sauvé : Parfait. Merci beaucoup. Alors, je veux vous remercier pour votre présentation, j'ai appris. Et, bien sûr, le rôle que vous jouez, je le savais, mais, en même temps, c'est très éducatif d'entendre la portée de votre travail, et tout cela, et je vous remercie pour votre présentation.

Tantôt, la ministre a abordé — et puis, évidemment, tout le débat tourne autour de cette question de l'état de situation — les contrats qui se perdent. Moi, ma question, et mon commentaire, est davantage en lien avec une volonté de comprendre davantage le portrait des pratiques qui peuvent être regardées et questionnées. Je voulais voir, au-delà des contrats qui s'égarer, est-ce que vous pourriez me dresser un peu un portrait de la situation par rapport au consommateur, donc, qui signe à plusieurs endroits des préarrangements. Quelle est la situation par rapport à cela? J'aurais besoin d'un éclaircissement là-dessus.

• (11 h 40) •

Mme Garneau (Valérie) : Je crois que c'est un phénomène qui est plutôt rare. Habituellement, où ce qui est le plus problématique, c'est : souvent, les gens vont prendre des renseignements sur les arrangements funéraires et, dans leur tête, leurs arrangements sont préparés. Ils disent aux familles : On a fait nos arrangements. Donc, la famille croit qu'il y a un contrat de préarrangement quelque part. Et, au moment du décès, les familles ne trouvent pas ces contrats-là et doivent rechercher. Donc là, à ce moment-là, ils vont se mettre à appeler toutes les maisons funéraires de la région pour savoir : Est-ce qu'il a un contrat de préarrangement chez vous? Est-ce qu'il y a un contrat... pour finir que, la plupart du temps, il n'y a pas de contrat nulle part ou presque pas, parce que c'est une minorité encore qui font leurs contrats d'arrangements préalables. Donc, à ce moment-là, c'est une contrainte qui arrive aux familles qui n'ont pas le temps de s'occuper de ça. Donc, c'est pour ça qu'on dit qu'il serait important que les familles soient avisées qu'il existe un tel contrat d'arrangements préalables.

Est-ce que le registre est la bonne manière? Ça, nous ne pouvons pas le dire. Comme on dit, est-ce que, quand le contrat est signé, il devrait y avoir déjà un avis qui est envoyé à la famille? Et la loi nous oblige toujours... quand on fait un contrat d'arrangements préalables, on doit déposer des sommes en fiducie. Donc, pour nous, si le contrat n'est pas exécuté, à ce moment-là, pour nous, ça ne donne rien. Donc, quand que, par hasard, la famille trouve la présence d'un contrat par la suite, on le rembourse automatiquement, parce que l'argent ne nous appartient pas. Moi, quand je fais un contrat, j'ouvre un compte en fiducie au nom de madame X avec son argent. Donc, dans le pire des cas, on rembourse cette somme-là à la famille.

Mme Sauvé : Mais, en même temps, vous nommez la situation, dans le fond, que j'invoquais, ce n'est pas une situation... C'est très rare qu'il y a des gens qui vont aller vers deux ou trois maisons pour des préarrangements.

Mme Garneau (Valérie) : Moi, je vous dirais, en 20 ans de pratique, j'ai remboursé une fois un contrat parce que la famille ne savait pas qu'il existait.

Mme Sauvé : O.K. L'enjeu est davantage avec ce que vous dites sur... de retracer pour la famille... O.K.

Mme Garneau (Valérie) : ...c'est ça, retracer le préarrangement.

Mme Sauvé : Je vous remercie.

Le Président (M. Matte) : Merci. Est-ce qu'il y a d'autres intervenants du côté ministériel? Non. Bien, je vous remercie de votre participation. C'était très intéressant. Je vous souhaite... Non, c'est vrai. Câlme! Aïe! je m'excuse, là, cible! là. Lui, là, depuis que le député de D'Arcy-McGee, qui nous a donné un bel exemple, là, aïe...

Avant de céder la parole à l'opposition, j'aurais besoin de votre consentement, parce qu'on a débuté quatre minutes en retard, donc on va finir à 12 h 49. Il y a consentement? Alors, M. le député de Terrebonne, c'est à vous.

M. Traversy : Merci, M. le Président.

Le Président (M. Matte) : J'ai bien essayé de ne pas vous donner la parole, mais...

M. Traversy : Bien, non, bien, j'ai bien vu ça, écoutez, soit que les groupes qui sont autour de la table, on en a assez entendu ou que vous ne vouliez pas avoir l'opinion de l'opposition officielle, mais je constate que ce n'est qu'une erreur hasardeuse de votre part. Alors, ne le prenez pas personnel. Voilà.

Alors, M. Goyer, merci beaucoup de la présentation que vous nous avez faite. Merci beaucoup aux gens qui vous accompagnent, Mme Garneau, Mme Saint-Pierre. Et j'ai compris, d'entrée de jeu, qu'évidemment l'ensemble de vos préoccupations semblaient être focussées sur le registre qui risque d'être mis en place dans le cadre du projet de loi n° 178. Vous avez discuté, avec la ministre, donc, des inquiétudes que vous aviez au niveau du fardeau administratif que ça pourrait occasionner sur l'éloignement de la mission à laquelle vous êtes dévoués dans le cadre de vos entreprises et donc, là-dessus, vous aviez des questionnements légitimes à lui poser. Vous semblez avoir reçu une partie des réponses auxquelles vous aviez des questionnements. J'aimerais donc aller un petit peu plus loin pour voir avec vous jusqu'où va votre — comment je pourrais dire? — votre réticence ou du moins votre frilosité à aller de l'avant avec un tel registre.

Vous parlez, dans vos recommandations, que l'Office de la protection du consommateur et que l'Autorité des marchés financiers devraient être mis davantage à contribution pour la création de ce registre. Est-ce que vous pouvez nous expliquer votre vision de la chose dans la mise en place de ce nouvel outil?

M. Goyer (Jonathan) : Bonjour. Merci. En fait, c'est que la question... la mise en place d'un tel registre... quand je parlais des fiduciaires, puis tout ça, tous les contrats d'arrangements préalables au Québec sont enregistrés auprès d'un fiduciaire, donc, puis ces fiduciaires-là ne sont pas nombreux. Présentement, on parle de Trust Banque Nationale et Fiducie Desjardins, c'est à peu près les deux seuls qui font des contrats de préarrangement en fidéicommis. Donc, le fardeau que pourrait créer le registre, à notre sens, c'est qu'il arrive souvent qu'il y a des gens, de leur vivant... vont venir faire des modifications de leurs préarrangements, changer des volontés, et tout ça. Donc c'est toujours en évolution. Tu sais, il y a un contrat qui est signé, mais il peut évoluer au fil du temps avec les volontés des gens.

Puis notre préoccupation avec le registre est beaucoup aussi au niveau des délais. Vous savez, dans le domaine, les délais... tout se passe rapidement, bon, moins rapidement qu'il y a 30 ans passés, mais il reste que la famille, au moment

du décès, quand ça arrive, ils veulent faire des arrangements, ils sont dans nos bureaux le lendemain, puis doivent avoir des réponses à leurs questions à tous ces niveaux-là. Donc, si cette recherche-là, que ce soit même un 24 heures, 24 à 48 heures, c'est tout ça, à notre sens, qui va alourdir les démarches pour la famille, puis avant de pouvoir prendre des décisions et de pouvoir, donc, annoncer au reste de la famille les rituels funéraires ou la commémoration, ou tout ce qui entoure les funérailles de la personne. Donc, c'est ce délai-là surtout qu'on veut éviter et la lourdeur administrative également du registre en soi, d'inscrire, ou de désinscrire, ou de modifier des éléments dans le registre.

J'étais content, par contre, que Mme Thériault, qui parlait du registre, qu'il ne serait pas en détail, mais qu'il pourrait être seulement un peu comme les notaires, la Chambre des notaires ou le Barreau du Québec, où on enregistre un testament, s'il y a existence, oui ou non, d'un tel contrat... Mais, à notre sens, la corporation, le fardeau ne devrait pas être dans les mains des entreprises, mais plutôt dans ces organisations-là, soit l'Office de la protection du consommateur, l'Autorité des marchés financiers, ou même les fiduciaires, là, qui reçoivent ces sommes-là et qui ouvrent les fiducies pour ces gens-là.

M. Traversy : Excellent. Merci pour la précision. Vous parliez, donc, du portrait de la situation concernant justement, donc, des préarrangements qui avaient déjà été payés puis finalement, donc, le sont une deuxième fois. Vous avez dit que vous aviez fait, en 2012, donc, une étude qui dit qu'un dixième de 1 % des cas se sont avérés véridiques. La ministre nous parle de 5 %. En termes de... on parle beaucoup de pourcentages, mais j'aimerais ça savoir, en termes de nombre, ça représente à peu près combien de cas de 1 % à 5 %. Juste pour avoir un portrait plus clair.

Mme Saint-Pierre (Annie) : Pour répondre à votre question, malheureusement, sur le débat des chiffres, le 5 % que la ministre a invoqué, on l'apprend en ce moment même. Ça n'a jamais été porté à notre attention, puis, comme on l'a dit tantôt, dans notre quotidien, ce n'est pas une réalité. Comme Mme Garneau et M. Goyer disent, l'information recherchée, l'existence d'un contrat et dans quelle maison funéraire il est, elle est déjà disponible, cette information-là, entre les mains de l'office et entre les fiducies. Tantôt, Mme Garneau l'a dit, dans l'éventualité où ça se produirait, et ça lui est arrivé une fois en 20 ans, les familles sont remboursées. Or, si une famille se présente puis se rend compte, 10 ans ou 15 ans plus tard, qu'il y avait déjà un contrat à quelque part qui avait été payé, les familles sont remboursées.

M. Goyer (Jonathan) : J'ajouterais même qu'il n'y a pas personne qui a intérêt à ce que les argents restent en fiducie. Une compagnie funéraire, tant que l'argent est en fiducie, on n'y touche pas. Donc, notre but, nous autres, c'est de rendre le service et d'aller retirer cet argent-là en présentant un bulletin de décès.

Mme Saint-Pierre (Annie) : Donc, bref, l'argent, pardonnez-moi l'expression, là, l'argent ne dort pas dans une entreprise funéraire, l'argent dort dans les fiducies. Ça n'appartient pas à l'entreprise funéraire. L'information qui est recherchée, elle est entre les mains des deux fiducies qui font de la gestion de contrats d'arrangements préalables.

M. Traversy : Excellent. Merci beaucoup pour la précision. Et, pour l'étude de la ministre, si jamais la partie gouvernementale voulait la déposer à la commission pour qu'on puisse en prendre part, je suis convaincu que nous serions intéressés à également la regarder.

J'avais une question concernant votre code d'éthique. Donc, vous êtes une corporation, mais presque un ordre professionnel, à vous écouter. Donc, il y a quand même un code de déontologie. On a un code d'éthique également. Donc, je vois qu'à l'intérieur de votre code d'éthique de la Corporation des thanatologues du Québec on dit : «S'abstenir de toute [...] sollicitation induue ou non conforme aux lois et [aux] règlements en vigueur», notamment pour les personnes qui sont en position de vulnérabilité à l'intérieur d'un hôpital, d'un centre d'accueil, d'une résidence de personnes âgées ou une autre institution similaire.

Alors, moi, j'aimerais savoir, là, on voudrait le mettre à l'intérieur d'un projet de loi, donc on aimerait que... Dans le fond, le projet de loi est plus loin que votre code d'éthique ou est-ce que c'est la même chose que vous vous imposez déjà comme pratique? Est-ce que vous voyez une plus-value à ce que les législateurs sont en train de faire au niveau des sollicitations non induues ou est-ce que c'est déjà en cours chez vous et que ça n'aurait aucun impact?

• (11 h 50) •

Mme Saint-Pierre (Annie) : C'est déjà dans la loi. Alors, notre code d'éthique s'inspire de la loi, puis c'est important que vous le souligniez. Dans le concret, ce que ça fait, là, c'est qu'une entreprise funéraire ne peut pas solliciter ni de contrat d'arrangements préalables ni de contrat thanatologique, c'est-à-dire qu'on ne peut pas se présenter dans un CHSLD ou faire du porte-à-porte pour vendre des contrats d'arrangements préalables et encore moins des contrats thanatologiques.

M. Traversy : O.K. Donc, autrement dit, c'est des... donc, ça ne va pas nécessairement plus loin, c'est déjà en cours, et puis il n'y a pas vraiment de changement... il n'y aurait pas un impact significatif puisque c'est déjà pas mal la pratique qui est en cours avec les membres de votre corporation.

M. Goyer (Jonathan) : Il suffit d'appliquer la loi. Mais, oui, la loi est en place.

M. Traversy : Excellent. Vous avez également parlé, donc, de revendications en ce qui a trait, donc, à la réalité pour les prestations de décès, qui sont, au total, d'environ 2 500 \$. Vous nous dites que la valeur réelle est d'environ 1 500 \$ une fois les taxes et les impôts prélevés. J'aimerais entendre de votre corporation quel serait un montant de prestation de décès adéquat aujourd'hui, en 2018, dans un monde idéal, pour vous.

Mme Garneau (Valérie) : Dans un monde idéal, ce serait difficile, mais on dit qu'elle n'a jamais été indexée. Donc, si on regarde, dans les 20 dernières années, le coût de la vie, en général, a monté de plus de 40 %. Donc, est-ce que la... si on indexe, cette prestation de décès là devrait être au-dessus de 3 500 \$. Donc, l'idéal, ce serait, je crois, un minimum de 3 500 \$.

M. Goyer (Jonathan) : C'est qu'en fait les familles qui se présentent dans nos établissements, bien souvent, elles ne vont se fier qu'à ça parce qu'il y a 20 ans elles se fiaient à ça pour dire : Nous, on n'a pas d'argent à déboursier supplémentaire pour les funérailles, on va s'en tenir aux prestations du gouvernement. Mais c'est qu'aujourd'hui ces mêmes gens là se présentent avec la même façon de penser en disant : On veut tout faire à l'intérieur du 2 500 \$. Mais le 2 500 \$, premièrement, comme on disait, c'est 2 174 \$ avant les taxes, puis, si on veut faire des services funéraires... je ne parle pas de rassemblement ni de... tu sais, vraiment, quand même, une base, là : la prise en charge de la dépouille, l'enregistrement du décès, les transports vers le crématorium, une crémation, une remise de cendres à la famille avec probablement une disposition très privée au cimetière ou un columbarium, un lieu de sépulture, on arrive difficilement, aujourd'hui, en 2018, à faire cette disposition-là à l'intérieur du 2 500 \$. Donc, c'est ça qu'il faut expliquer aux familles, alors qu'ils étaient habitués que cette prestation-là, comme travailleur de la Régie des rentes, comblait des rituels funéraires ou une certaine forme de funérailles, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui.

Mme Garneau (Valérie) : Et, souvent, ce que ça apporte, étant donné que les gens n'ont pas suffisamment de fonds, ils préfèrent abandonner les corps. Donc, c'est pour ça que, de plus en plus, nous avons des corps non réclamés parce que les gens disent : On n'a pas suffisamment d'argent pour payer les funérailles.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Maintenant, j'invite le député de Borduas pour les six prochaines minutes.

M. Jolin-Barrette : Merci, M. le Président. M. Goyer, Mme Saint-Pierre, Mme Garneau, merci de votre présence en commission parlementaire. D'entrée de jeu, je voudrais juste voir avec vous un élément. Vous dites, lorsqu'il y a un contrat d'arrangements préalables qui est conclu, la somme, elle est versée auprès d'un fiduciaire; par contre, l'entreprise funéraire a des frais administratifs qu'elle peut décaisser à chaque année. C'est bien ça?

Mme Garneau (Valérie) : Quand le contrat est conclu, on a seulement le droit, dès le départ, à un frais de 10 % du contrat, 90 % est déposé en fiducie. Et nous ne recevons pas d'autre somme, là, tant que le contrat n'est pas exécuté.

M. Jolin-Barrette : O.K. Ça fait que 10 % du contrat, vous pouvez l'utiliser.

Mme Garneau (Valérie) : C'est ça.

M. Jolin-Barrette : Et, par la suite, au moment où vous avez le constat de décès, là, la somme, elle est payable à la maison funéraire.

Mme Garneau (Valérie) : C'est ça.

M. Jolin-Barrette : O.K. Vous avez dit que vous ne souhaitez pas que ça alourdisse le fardeau pour les entreprises comme les vôtres au niveau... la création d'un tel registre. Est-ce que le fait d'avoir le registre au Directeur de l'état civil, vous trouvez que ça alourdit le fardeau pour vos entreprises?

Mme Garneau (Valérie) : Bien, je crois qu'en partant, une fois le registre mis en place, ça va peut-être être un petit peu plus facile. Mais, dès le départ, c'est d'enregistrer tous ces contrats d'arrangements préalables que nous avons. Nous, on n'est pas une des plus grosses maisons funéraires au Québec, et j'ai au-dessus de 2 000 contrats. Donc, prendre le temps de trouver les coordonnées...

Puis même j'ai des contrats des années 80 que c'était madame X avec le nom de l'époux, que je n'ai même pas de date de naissance. Donc, il va falloir que j'appelle les familles, essayer de trouver les renseignements. Donc, quand la famille se présente, on est capables de dire : Est-ce que c'était l'adresse de madame en telle année? Mais, si on fait un registre, ça va être difficile, là, de tout avoir les renseignements.

M. Jolin-Barrette : Est-ce que, de par vos propos, j'entends le fait que vous souhaitez avoir, supposons, une clause grand-père pour tous les contrats qui ont été conclus avant? Et que supposons que la loi entre en vigueur maintenant, ça sera uniquement les prochains contrats?

M. Goyer (Jonathan) : Ça serait déjà... Bien, à ce moment-là, le registre serait incomplet, à mon sens, et probablement caduque, là, mais c'est une avenue que... D'ajouter quelque chose, c'est faisable, mais de retourner dans le passé, de tout... en transparence, c'est une lourdeur administrative, c'est certain, pour les entreprises.

M. Jolin-Barrette : O.K. Puis, dans l'éventualité où tout est couvert, même les contrats du passé, qu'est-ce que vous demandez pour vous accompagner : des ressources ou... pour l'enregistrement de tous les contrats?

Mme Saint-Pierre (Annie) : Bien, comme on vous a dit tout à l'heure, l'information est déjà disponible. L'information, elle est déjà recensée au sein de l'office, au sein des deux fiduciaires qui font des contrats de préarrangements. Donc, honnêtement, ce serait du chevauchement et du dédoublement de créer un nouveau registre alors que l'information est déjà là puis qu'il suffit d'appliquer les mécanismes en place.

M. Jolin-Barrette : Sauf que vous, vous n'avez pas accès à ces informations-là. Exemple, la personne qui se présente dans la maison funéraire, vous n'avez pas accès à l'ensemble de ce réseau-là. Dans le fond, vous, vous dites : Bien, il faudrait qu'on réfère les gens soit aux fiduciaires ou soit à l'OPC, pour dire : Adressez-vous là avant d'aller à la maison funéraire.

Mme Garneau (Valérie) : C'est ça. Parce que, malheureusement, présentement, la seule opportunité qu'on a, c'est de dire aux familles : Oui, nous n'avons pas de contrat. Appelez chez notre compétiteur, qui est la maison X, ou vous pouvez avoir cette maison-là aussi, peut-être qu'eux ont un contrat. Donc, dans certaines régions, c'est facile, il y a seulement qu'un salon funéraire par ville. Mais, si vous allez dans la région de Montréal, il y a peut-être 20 salons funéraires, donc il faut que la famille appelle les 20 salons funéraires. Donc, il n'existe aucun mécanisme présentement.

M. Jolin-Barrette : Puis on sait, souvent, aussi, quand on est en période de deuil, bien, faire les démarches... On en a déjà par-dessus la tête, d'où l'objectif du registre, que moi, j'avais proposé et que la ministre a proposé également.

Sur un autre enjeu, au niveau de la prestation de décès, vous l'avez abordée avec mon collègue de Terrebonne un gens dont un proche est décédé puis qu'ils se retrouvent avec la prestation de décès?

Mme Saint-Pierre (Annie) : Merci. Puis permettez-nous, là, d'aborder cette réalité-là aujourd'hui, là. On vous l'a dit, dans notre présentation, là, Mme Thériault, s'il y a vraiment un... s'il y a un problème dans le domaine funéraire aujourd'hui, c'est la prestation de décès, et tout découle de là, tout est là. Et Mme Garneau l'a dit tantôt, c'est de plus en plus fréquent, et vous allez en avoir les données cette année. De plus en plus de personnes renoncent à prendre en charge les funérailles de leurs proches parce qu'ils n'ont pas les moyens de les payer, alors ça se traduit par des nombres grandissants de corps non réclamés au Québec. M. Goyer et Mme Garneau sont... dans leur quotidien, ils en voient à tous les jours, ils peuvent vous en parler. C'est une réalité.

M. Goyer (Jonathan) : En fait, pour les familles les plus démunies, si on veut, le fait de... La prestation de 2 500 \$ qui est payable par la Régie des rentes, lorsque la personne a droit, advenant le cas qu'ils refusent une succession, ils ont une façon d'aller toucher ces sommes-là, mais c'est de payer les sommes funéraires. À ce moment-là, la Régie des rentes va rembourser le payeur. Et il y a toute une question aussi de... Il y a la somme puis il y a le mécanisme aussi. Parce que la famille qui n'a pas les... qui va éventuellement refuser la succession, c'est à eux... La seule façon pour qu'ils ne perdent pas leur prestation de décès, comme travailleurs, c'est de déboursier 2 500 \$.

Donc, même au niveau du mécanisme, il y a quelque chose à revoir là-dedans pour les familles, que ça devient problématique pour de plus en plus de familles. La réalité... moi, dans la région du Grand Montréal, c'est la nôtre. Mme Garneau, qui est dans la région de Québec, c'est la sienne. Puis, à travers tous les membres de la Corporation des thanatologues au Québec, c'est une réalité qui est de plus en plus fréquente dans nos maisons funéraires. Donc, on ne parle plus juste de refuser la succession, mais là de refuser de prendre en charge les dépouilles.

M. Jolin-Barrette : O.K. Pouvez-vous nous renseigner sur la différence également de montants lorsque vous avez une prestation de décès en vertu de la RRQ versus un autre régime d'indemnisation, exemple, la... l'assurance automobile du Québec si vous décédez sur la route. Est-ce qu'il y a une distinction?

Mme Saint-Pierre (Annie) : Les deux, la Société de l'assurance automobile et la CNESST, lorsqu'il y a un décès qui survient sur la route ou au travail, versent à la famille une prestation indexée à 5 178 \$ en 2018 au Québec, donc le double. La question, c'est de savoir pourquoi un décès vaut deux fois plus cher sur la route ou au travail qu'un décès en CHSLD.

Document déposé

Le Président (M. Matte) : Bien. Je vous remercie, le temps étant écoulé. La corporation des thanatologues dépose la convention...

Une voix : Thanatologues.

Le Président (M. Matte) : Thanatologues? O.K. J'ai sauté une...

Une voix : ...thanatologues.

Le Président (M. Matte) : Ah! ça prouve que je suis écouté... dépose la convention d'arrangements préalables des services funéraires. Je vous remercie, là, de votre participation.
Je suspends les travaux quelques minutes.

(Suspension de la séance à 12 heures)

(Reprise à 12 h 4)

Le Président (M. Matte) : Comme je vous ai dit, vous avez 10 minutes pour faire votre exposé et de vous présenter. C'est à vous, la parole.

Alfred Dallaire Memoria

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Merci. Bon, bien, alors, comme mes collègues de la Corporation des thanatologues, je dirige une entreprise funéraire qui est de quatrième génération. Mon nom... Est-ce que je parle assez fort? Je peux vous en rajouter. Excusez, je ne suis pas très grande. C'est-u correct, là?

Une voix : Ça va.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Meilleur. Bon, alors donc, je suis Jocelyne Dallaire Légaré, mon grand-père est fondateur de l'entreprise, Alfred Dallaire. On existe depuis plus de 85 ans. On est essentiellement situés sur le territoire du Montréal métropolitain. On arrive à la quatrième génération. Ma fille, qui est diplômée de l'École polytechnique et ingénieure, prend ma suite.

Et on est une entreprise, je dirais, qui se qualifie par quelques caractéristiques, disons, qui nous sont propres et qui font qu'on aime parler de notre propre voix. Mon père a introduit la formule des préarrangements en 1967 au Québec. Et, avant même que la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires nous impose de déposer les sommes en fiducie, on le faisait, et de notre propre chef.

J'aimerais donc vous dire : On a également introduit des services assez particuliers dans notre domaine qui sont les services d'aide aux personnes en deuil, qui font partie de nos services et qui sont offerts à tous nos clients. On a aussi des groupes de thérapie de deuil, on a un service d'assistance succession qui est assumé par une avocate et qui aide les gens justement à retrouver les testaments dont on parle. On a une experte... on a gagné des prix de design en matière funéraire. Vous admettez que c'est un petit fait de gloire, parce qu'on sait que les salons funéraires, en tout cas, ceux du temps de mon grand-père, ils n'ont pas l'air de ceux qu'on a en ce moment.

On a donc une longue pratique du domaine funéraire, et le fait d'avoir déposé les sommes en fiducie avant d'y être obligés nous a fait mettre en place un certain nombre de pratiques qui nous caractérisent, notamment l'émission de cartes de préarrangement.

Maintenant, ceci étant dit, alors, je vous présente Paola Tawilé — excusez, j'essaie de me dépêcher puis je sais que le temps est compté — Paola Tawilé, avocate, élève de soeur Mathilde, et Claudia Bérubé. Voilà. Parce que moi, j'ai vécu un deuil récemment, et on a plongé dans ce travail avec toute la conviction dont on est capables, mais on est une PME.

Je voudrais juste dire quelque chose en lien avec une question qui a été précédemment posée à mes collègues. On a parlé du problème de registre et du nombre d'entreprises funéraires. C'est vrai qu'il y a plus d'entreprises funéraires à Montréal qu'il y en a en région, et on peut comprendre ça facilement, mais il reste que c'est vrai aussi qu'il n'y a pas beaucoup de fiduciaires et qu'il restera toujours la possibilité de poser une question à un fiduciaire en cas de nécessité. Mes collègues ont parlé de deux fiduciaires; il y a essentiellement deux fiduciaires, c'est la Banque Nationale et Desjardins, mais il y en a un troisième qui agit aussi, qui est la TD.

Maintenant, je vous raconte une petite histoire, parce que je ne vais pas vous lire le mémoire que vous avez reçu, je pense que ça va être plus dynamique si je vous dis ce qu'il peut arriver à quelqu'un qui va faire des arrangements funéraires.

Alors, ça, c'est le mémoire. On a des pièces en annexe et on a un contexte, un contexte général dans lequel le domaine des services funéraires s'inscrit. On parle d'un domaine où on vend des contrats qui vont être exécutés post mortem, parce que la personne décède, et nous, notre rôle, c'est évidemment d'exécuter le contrat suivant les volontés que la personne a exprimées, à la suite de sa mort.

Donc, évidemment, les gens se disent : Oh mon Dieu! Mais s'il fallait qu'on perde ces contrats! Je vous dis et je vous rappelle qu'on vit dans une société où l'assurance a une immense importance, et le nombre de contrats d'assurance en circulation qui ne sont l'objet d'aucun registre sont certainement une source de préoccupation. Et on peut probablement mettre dans la balance, d'une part, les préarrangements. On parle... et c'est vrai que c'est difficile d'avoir des chiffres exacts, on hésite, là. S'il y en a, des contrats perdus dans la brume puis dans le brouillard, il y en a combien? Ce n'est pas facile à quantifier, parce que, pour ma part, je sais exactement le nombre de contrats de préarrangements que notre entreprise a signés, mais je ne connais pas les nombres de préarrangements des autres. Sauf que, de façon générale, les estimations qui circulent semblent établir à 650 millions, je crois, l'ensemble des contrats déposés en fiducie. Mais, même ça, je n'en ai pas la certitude, et, si jamais l'Office de la protection du consommateur pouvait nous fournir le chiffre, on pourrait être à même d'avoir des opinions plus éclairées. Hum?

Une voix : ...

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Comment? Pardon. En tout cas. Bref, on aimerait ça savoir combien il y en a.

Mais on sait une chose, par exemple : C'est qu'il y a beaucoup, beaucoup, beaucoup moins de contrats de préarrangement qu'il y a de contrats d'assurance. On sait qu'il y a environ 60 % des Québécois qui achètent de l'assurance. On sait que les compagnies d'assurance n'ont pas du tout les mêmes obligations que nous, on a, mais ces contrats vont être rendus à la suite d'un décès.

Alors, voici l'histoire que je veux raconter. Vous êtes un quidam, vous êtes quelqu'un, à Montréal ou ailleurs au Québec, et vous voulez acheter des services funéraires. Vous allez soit chez moi, Alfred Dallaire Memoria, soit chez

ma compagne Garneau, ou Goyer, et vous demandez un contrat de services funéraires, un préarrangement. Alors, est-ce qu'on en a, un modèle de notre contrat? En tout cas, je vous montrerai, nos contrats sont grands comme ça, hein, puis c'est l'OPC qui nous l'a dit, puis on le fait, puis ils sont comme ils sont supposés d'être. Voilà notre contrat. Voici ce que nous, on vend. C'est écrit ici, puis ils sont détaillés. Puis je vous signale au passage que nos contrats au décès sont identiques à nos contrats de préarrangement, pour des raisons simples, c'est parce qu'on pense que c'est le même contrat, quand le décès a lieu, qu'on va exécuter. Donc, nos contrats sont pareils, excepté peut-être le format, qui est un petit peu plus petit, mais bon.

Une voix : Oui, c'est le même niveau de détail.

• (12 h 10) •

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Mais c'est le même niveau, il est juste présenté autrement, et c'est les mêmes faits, O.K.?

Maintenant, on fait ça depuis 1967, je vous ai dit. Maintenant, on vient chez moi, on me demande ça, je donne un prix. C'est beau, c'est clair, on arrive à 3 500 \$, peut-être plus que la prestation de décès, mais aussi moins. Et ça, je tiens à vous le dire, parce que, quand je prends les chiffres qui sont en circulation, qui sont de l'ordre de 650 millions, puis que je le divise par le nombre de contrats dont on dit qu'ils ont été signés... puis là ça dépend, nous autres, on est arrivés à 182 000 contrats... on a vu, récemment, puis trop récemment, l'analyse de Raymond Chabot, sur laquelle on a quelques petites affaires à dire, mais, en tout cas, ils n'ont pas le même chiffre que nous autres. Alors, selon qu'on divise par leur nombre de contrats ou le nôtre, on arrive à un prix moyen de 3 500 \$ ou 4 000 \$ quelques. Puis on connaît nos services, puis on sait que notre prix moyen, il est inférieur, il n'est pas si loin que ça du fameux montant de la prestation de décès.

Maintenant, la même personne décide qu'elle va aller demander un prix ailleurs. Elle va, disons, dans un groupe qui s'appelle Réseau Dignité. Il y en a partout, il y en a 40, établissements, dans le Québec, il y en a au Saguenay, il y en a partout, il y en a sur la Rive-Sud, il y en a à Terrebonne, il y en a partout. On va là. Qu'est-ce qu'on trouve? Les mêmes mots que sur notre contrat à nous. Vous les avez à la fin du mémoire qu'on vous a remis. Et là vous avez ça, puis ça dit combien ça va vous coûter. Mais vous tournez le papier puis... Oh! Oh! qu'est-ce que vous trouvez sur ce papier-là? Bien, ce n'est pas la même chose, ça dit que ce n'est pas un préarrangement. Mais vous, là, vous êtes un consommateur moyen, vous êtes rentré, pas chez moi, vous êtes rentré chez mon compétiteur, qui est une multinationale, puis là c'est fou, mais votre 3 500 \$, vous allez le payer sur 10 ans, mais nulle part ça ne va être écrit que votre 3 500 \$, quand vous allez l'avoir payé sur 10 ans, il va vous coûter 8 000 \$, et ça, sous prétexte que l'assurance est de la juridiction de l'AMF. Moi, je dis qu'il y a un éléphant dans la pièce, et c'est ça, l'éléphant dans la pièce, et la question, à mon avis, qu'on doit se poser. Et, comme entreprise... nous, on est engagés, comme entreprise, à rendre des services qui sont clairs à nos clients, on l'accepte, c'est une obligation normale, légitime, on sait dans quel milieu on travaille, on travaille dans un milieu où les gens sont sensibles, sont fragiles, puis il faut être prudents, puis il fut être respectueux.

On a une pratique depuis... Et je vais vous raconter mon autre histoire, parce que le temps file : On a une dame qui travaille chez nous, c'est un hasard, mais c'est la vérité, elle a une matante qui s'appelle... elle a un nom extraordinaire, la matante... Colletterte... Huguette...

Une voix : Henriette.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Henriette, O.K. Henriette Colletterte, elle a un drôle de nom, mais c'est la vérité, et j'ai appris, croyez-le ou pas, cette histoire-là avant-hier. Alors, la matante Henriette, avant que Jeannette vienne travailler chez nous, elle a acheté son préarrangement chez nous. Et la matante Henriette, on lui a fait une carte, O.K., qui dit qu'elle a un préarrangement, matante Henriette. Puis la carte, elle date de 1991, O.K.? Après ça, on avait... à l'époque, il y avait plus de fiducies, mais ça, ça va... et il y avait la Société nationale de fiducie, qui ensuite a été rachetée par La Laurentienne, qui s'est... en tout cas, bref, il y avait plus de choix pour les entreprises funéraires qui devaient faire affaire avec une fiducie. Parce qu'il faut se rappeler...

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

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Oui, bon, bien, bordel, je vais manquer de temps. Excusez-moi. C'est grave, c'est parce que c'est important. Ce que je veux vous dire, c'est... je vais vous les montrer, ces cartes-là, vous allez voir l'historique, le nombre de transactions qu'on a eues avec cette dame-là. Elle avait un neveu qu'elle avait mandaté pour voir à ses affaires.

On dit qu'il y a des solutions simples qui couvriraient tant la question des assurances que la question des préarrangements, et on pose essentiellement comme question : Qu'est-ce qu'il arrive de ces contrats-là? Est-ce qu'ils vont être couverts par le registre? S'ils ne sont pas couverts, à notre avis, ça n'a aucun bon sens. Mais, à notre avis, ils peuvent être couverts parce que c'est des services funéraires, peu importe leur financement. Et le fait que...

Le Président (M. Matte) : ...conclure.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Pardon?

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

Une voix : ...

Le Président (M. Matte) : O.K. Mme la ministre vous laisse du temps.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : C'est parce qu'il y a beaucoup de faits. Et ce que je veux vous dire, c'est qu'on a déposé un mémoire sur la question de l'assurance... Comment ça s'appelle? Numéro 141. Et on dit qu'il y avait plein de trous qui n'étaient pas résolus et que ces trous-là vont rester. Puis la question de la résolution puis de l'annulabilité des contrats a un impact sur le registre, parce que les entreprises qui vendent maintenant de l'assurance sont aussi liées aux banques, aux assurances, aux fiduciaires, puis le fait de mettre en place un registre, un des soucis qu'on a, c'est qu'ils peuvent faire, ces contrats-là, l'objet de sollicitation croisée, et c'est un fait réel. Alors, c'est une de nos inquiétudes. On souhaite que les consommateurs, leurs contrats soient retrouvés. On pense que les cartes sont des moyens très utiles, pas coûteux pour arriver aux mêmes fins, et que cette carte peut être rendue obligatoire et qu'elle doit nécessairement être remise à des tierces personnes.

Je n'ai pas le temps, en 10 minutes, de vous dire que ça fait plusieurs semaines et plusieurs mois qu'on réfléchit à ça. Oui, le registre est un outil parfait, idéal, mais on ne peut pas analyser cet outil-là sans se poser la question de la relation entre les contrats d'assurance... soi-disant d'assurance, mais qui, en fait, sont des contrats de services funéraires, vendus par des entreprises funéraires, pareilles comme moi, mais qui, eux, ne seraient pas dans le registre. C'est une question qu'on a, on la soulève, on la partage avec vous. Il est impossible de ne pas tenir compte de ça.

Maintenant, si tout le monde et toutes les entreprises faisaient ça systématiquement, envoyer des cartes, bien, on peut penser que... Puis c'est vrai que les cas, c'est rare. Parce que, quand on achète des funérailles, croyez-moi, on s'en souvient. Quand on va s'acheter des funérailles pour soi, ce n'est pas vrai que c'est un geste qu'on fait puis qu'on oublie. C'est absurde de le penser. En revanche, on s'achète des assurances quand on a 20 ans, on vieillit, on a des enfants, on change de conjoint, on en achète à gauche et à droite, et on ne peut pas dire que le problème qui se pose aux entreprises funéraires peut ne pas être examiné en lien avec le problème de ces services funéraires qui sont vendus par des maisons funéraires qui ont pignon sur rue et que les consommateurs moyens n'ont aucune espèce de moyen de distinguer entre ce qu'ils achètent chez moi puis ce qu'ils achètent chez ces compétiteurs.

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

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Désolée d'avoir mal ramassé mon... mais il y a beaucoup de faits à dire.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Maintenant, je cède la parole à Mme la ministre. Il vous reste 14 minutes.

Mme Thériault : Merci, M. le Président. Tout d'abord, Mme Dallaire, je veux vous offrir mes sympathies pour la personne proche de vous que vous avez perdue.

Vous avez ouvert sur les contrats d'assurance, puis, je trouve, c'est correct aussi, parce que ce que j'ai dit aux thanatologues qui vous ont précédé... eux, ils ont parlé de la prestation de décès, évidemment, qui n'est pas l'objet du projet de loi ici, mais ça nous permet à nous, en tant que parlementaires, d'être plus sensibilisés à un secteur d'activité qui est fort important au Québec — puisque la mort, c'est indéniable, on va tous y passer — auquel on ne s'attarde pas souvent, à part quand il y a des reportages qui ne donnent pas bonne presse. Donc, ça nous permet d'avoir un portrait d'ensemble, qui est probablement plus intéressant que juste de s'attarder au mémoire que vous avez déposé.

C'est sûr que votre mémoire, il a été lu, il est analysé. Je peux vous dire qu'il y a certaines modifications qui seront faites à votre demande, notamment lorsque vous avez parlé... C'est ça, ici? «Le projet de loi n° 178 doit être ajusté afin d'éviter qu'un contrat dont l'exécution est amorcée avant qu'il ne soit signé ne soit invalidé — c'est à la page 12 de votre mémoire, pour mes collègues — [et] pour permettre qu'un contrat qui a été valablement conclu de manière verbale soit considéré comme valide et qu'il puisse ultérieurement être confirmé par un écrit.» Je vous dis que nous allons préparer un amendement et que ces situations-là seront corrigées dans notre projet de loi. Donc, c'est le pourquoi on fait des consultations. Ça nous permet d'entendre ce que les gens ont à dire. Moi, j'ai toujours pensé que, tant qu'à faire un projet de loi, pourquoi ne pas le bonifier en cours de route. On ne prétend pas avoir toute la vérité, mais, si on est capable de faire des modifications, on les fait, tant que c'est dans nos champs de compétence, je vais le dire comme ça.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Est-ce que je peux vous poser la question de savoir, directement, si vous pensez que le contrat que je vous ai présenté fait partie de votre champ de compétence? Moi, j'ai posé la question à Mme Tawilé, et peut-être qu'on devrait avoir un débat là-dessus. Parce que, si vous lisez le contrat, c'est bien les services funéraires. J'espère que tout le monde l'a eu en annexe.

• (12 h 20) •

Mme Thériault : Vos documents en annexe font partie intégrante de vos mémoires, ils sont enregistrés. Donc, même les gens qui nous entendent vont pouvoir aller référer aux documents que vous avez déposés, ne soyez pas inquiète. Évidemment, moi, j'entends ce que vous dites. Ce que je peux vous dire, c'est qu'à mon avis un contrat d'assurance qui offre des services funéraires sera enregistré, bon. On ne peut passer à côté. On ne peut passer à côté. Donc, ce qu'on me dit ici, là, les gens à l'OPC, c'est qu'un contrat d'assurance qui offre des services funéraires, il faut qu'on l'enregistre, on va l'assujettir. Ça, c'est la première des choses.

Deuxième des choses, vous avez parlé du délai de carence. Là, j'aimerais ça que, vous m'expliquiez qu'est-ce que vous vouliez dire sur les délais de carence, parce que ça m'a comme allumée un peu. Je vais vous laisser quelques minutes, parce que, sinon, mes collègues n'auront pas le temps de vous poser des questions, mais... que vous me parlez du délai de carence.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Ce qu'on dit, essentiellement, c'est que ce qui a été... Vous savez qu'il y a un décret qui autorise la vente de ce produit-là à une compagnie d'assurance. Et ce qui est prévu, c'est que, si une entreprise a vendu ses services funéraires dans les deux premières années, il n'y a aucune garantie que les services vont être rendus. Et le seul engagement que l'entreprise prend, c'est de rembourser la somme qui a été versée. Mais, à toutes fins utiles, la personne qui a cru acheter des préarrangements, puis c'est ce qu'elle est allée acheter dans les faits, elle se retrouve Gros-Jean comme devant. Puis, à l'intérieur de ces deux ans-là, il n'y a pas de garantie que les prix qui sont inscrits sur ce contrat-là vont être respectés.

Ca fait partie de tout le problème de la dualité qui... En fait, on a une loi spécifique des préarrangements au Québec, qui est différente de celle qui a été écrite ailleurs dans le monde, que ce soit en Ontario ou dans d'autres provinces. Nous, notre loi a des caractéristiques propres. Et, en raison de ces caractéristiques qui lui sont particulières, l'existence du préarrangement au Québec ne peut pas être comparée à l'existence du préarrangement dans d'autres provinces, parce qu'il y a un gel de prix au Québec qu'il n'y a pas forcément... On indexe le prix de nos services, puis on dépose l'argent en fiducie. Et c'est vrai qu'il n'y aurait pas tant de vérifications à faire. Il y a trois fiduciaires, gros max. Ça se retrouve, un contrat de préarrangements. C'est vrai. Mais imaginez que vous allez chez quelqu'un, vous croyez que vous avez... (Interruption) ...oui, je m'excuse, monsieur. Vous croyez que vous avez acheté un service funéraire, puis vous l'avez fait, votre service funéraire, mais ce n'est pas garanti. En plus, il y a un nombre important de contrats qui s'achètent dans les deux premières années, parce que, de plus en plus, les gens sont informés du fait qu'ils sont atteints de maladies mortelles...

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

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : ...puis c'est là que, bon... pardon, monsieur...

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

Mme Thériault : Oui, merci, M. le Président. J'ai...

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : J'ai fini. C'est un grand... le délai de carence, en résumé.

Mme Thériault : J'ai bien compris ce que vous avez dit. Je pense que c'est important aussi que je vous dise que le délai de carence me semble problématique. Et je vais juste vous dire que j'ai eu des discussions avec mon collègue le ministre des Finances. Vous savez, comme moi, moi, je suis responsable du projet de loi n° 178, mon collègue a son projet de loi. Je sais que le projet de loi n° 141, c'est un projet de loi qui a plus de 2 000 articles, qui touchent différents services, touchent beaucoup de lois. Par contre, il y a eu des discussions justement sur les services d'assurance pour les frais funéraires, et mon collègue est en train présentement d'étudier son projet de loi, les discussions sont à l'effet qu'il devrait retirer les assurances de frais funéraires.

Donc, je vais laisser mon collègue, à ce moment, faire ce qu'il a à faire en temps et lieu. Je ne sais pas dans quelle section il est rendu, mais les discussions que nous avons eues, c'était qu'il puisse modifier le projet de loi qu'il a déposé. Donc, je pense, c'est important de le dire, parce que, honnêtement, moi, je nous vois très mal, en tout cas... Il est vrai, vous avez raison, qu'il y a des gens qui vont aller prendre des arrangements funéraires lorsqu'ils sont malades, mais il y a aussi le cas où il y a des gens... peuvent avoir pris un arrangement funéraire. Quand tu as 50 ans, souvent, c'est ce qu'il va arriver. On met nos choses en règle, on va vendre nos maisons, on va clarifier nos dettes, on va prendre des préarrangements ou des assurances pour faire en sorte que notre succession, nos enfants, nos petits-enfants n'aient pas à faire tout ça.

Puis, à mon avis, moi, je me vois très mal, comme députée, voir des gens rentrer dans mon bureau parce que leurs parents auraient pris une assurance, puis, finalement, il y a un délai de carence, puis il n'y a pas de frais funéraires qui vont s'appliquer, puis on va leur rembourser l'argent. J'ai un malaise avec ça, puis je pense qu'il faut bien protéger les consommateurs, c'est ce qu'on va essayer de faire ici.

Mme Tawilé (Paola) : Si c'est la position qui est prise, alors, évidemment, on salue cette décision, puisque c'est conforme aux représentations que nous avions faites dans le cadre du projet de loi n° 141 et qu'on a aussi reprises dans le cadre du mémoire que vous avez devant vous.

Mme Thériault : Je vais tout simplement compléter qu'avec la ministre responsabilité des Aînés ce sont des discussions que nous avons eues.

Mme Tawilé (Paola) : Merci.

Le Président (M. Matte) : Merci.

Mme Thériault : Est-ce qu'il reste du temps?

Le Président (M. Matte) : Oui, il vous reste sept minutes. M. le député D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Merci, Mmes Dallaire Légaré, Tawilé et Bérubé pour votre exposé. Et voilà une des grandes utilités de ces tels échanges, là. Vous avez signalé une irrégularité, il me semble, et on est soulagé, je crois, par la réponse de la ministre aussi.

Je veux aborder le sujet des contrats d'arrangements préalables. Mes collègues vont savoir que j'ai eu à pratiquer ma question et là je vais la déposer à la bonne place. Écoutez, comme je crois qu'on va s'entendre sur le fait que, nonobstant le fait qu'on parle d'un champ d'activité sensible, et délicat, et différent, on souhaite outiller les individus et surtout les individus les plus vulnérables avec les renseignements, la transparence dont ils ont le droit dans ces situations tout à fait difficiles par lesquelles on va tous passer. Et je crois qu'à juste titre l'entreprise que vous représentez est bien connue pour sa sensibilité, et ouverture, et innovation, même, dans cette industrie-là. Et, comme on accepte comme principe de base que le consommateur a droit à faire des choix éclairés, et tout ça, on peut toujours souhaiter que la transparence est la bonne chose et qu'on est dans une industrie comme une autre, où la concurrence devrait s'imposer en toute transparence. On invite les consommateurs, consommatrices à être le plus avisés que possible.

Donc, je veux réciter, de votre mémoire, un passage qui... qui me trouble, c'est un grand mot, mais j'aimerais avoir votre réponse là-dessus. On note, à la page 7 : «Dans une société qui a à coeur de protéger ses aînés, il serait mal avisé de rendre publique l'existence de contrats annulables et remboursables en tout temps. En effet, on sait — et il est [à] notoriété publique — que certaines personnes ne se font pas scrupule d'exercer des pressions sur les aînés de leur famille [et] de leur entourage pour obtenir des gains financiers à leur détriment.»

On continue. «Or, le fait de rendre disponible et publique, par l'intermédiaire d'un registre, l'existence de contrats annulables en tout temps peut constituer un risque accru de pressions malveillantes pour des personnes qui font le choix, de leur vivant, de planifier et consacrer des sommes pour le paiement de leurs services funéraires.»

Bon. Voilà les risques qui s'imposent en toute transparence. Si on s'achète une voiture, on a des gens sans scrupule qui vont exploiter des vulnérabilités, voire... là, on parle d'une situation, j'en conviens, de vulnérabilité même plus sérieuse et importante. Mais est-ce qu'on n'est pas, mutuellement, les fournisseurs du service ainsi que les consommateurs, consommatrices, chaque fois qu'on ouvre une grande lumière sur la disponibilité... les conditions de l'exercice et le tout est le plus transparent que possible?

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Ce que je comprends bien, si j'ai bien compris votre question, vous dites : Mettons dans la balance les avantages de la transparence, et d'une transparence totale, et les inconvénients qu'on soulève d'une... Ce n'est pas qu'on ne veut pas la transparence, hein? C'est comment doit s'exercer cette transparence. C'est plus ça, le sens de notre remarque.

Mme Tawilé (Paola) : Comme on le dit dans le mémoire, l'existence d'un préarrangement est une question qui est pertinente pour les proches, les gens qui vont prendre soin de la personne décédée. Ce n'est pas quelque chose qui doit être publicisé à tout le monde. Et il est important que seulement les bonnes personnes aient accès à l'information en temps opportun pour que le préarrangement puisse être exécuté. Et c'est pourquoi aussi nous proposons des mesures alternatives comme l'envoi de cartes avec un minimum d'information, comme vous avez vu dans le mémoire. Donc, évidemment, on est en faveur de la transparence, on est en faveur de mesures qui permettent de faire connaître l'existence du préarrangement aux personnes clés qui ont besoin de l'information en temps opportun. On trouve qu'un registre est peut-être une mesure trop grandiose pour la dimension du problème, si problème il y a à régler. Et c'est pour ça qu'on propose la petite carte.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Mais, excusez-moi, je voudrais peut-être qualifier un peu aussi cette réponse-là. Parce que, en effet, les risques dont on parle, ce n'est pas des risques qu'on invente. Ils sont réels, ils existent. Ils ne sont pas plus fréquents, je pense, ces risques-là, que les risques de... Mais les deux existent. C'est-à-dire, le risque qu'un contrat soit public et qu'il soit consultable en tout temps, puis qu'il y ait une obligation... Une des inquiétudes qu'on a par rapport au registre, c'est qu'il soit public, ouvert à tous, à tout moment. Ça, c'est ça qu'on n'a pas voulu qu'il arrive. On pense que ça doit être une consultation unique, au moment du décès idéalement.

Et, sinon, le risque dont on parle, je vais vous dire que moi, je l'ai déjà vu survenir. Une personne est conseiller financier au sein d'une banque, caisse, en tout cas, peu importe, un organisme qui vend des produits, et trouve une cliente qui a un préarrangement. Il dit : Mais tu n'as pas besoin de ça. Tu pourrais bien mieux, à la place, prendre tel autre produit. Nos contrats sont annulables. Or, nous, ce qu'on a mis dans la balance : nos contrats sont annulables en tout temps et doivent être remboursés. Est-ce que c'est vrai que c'est fréquent qu'il y a des gens qui disent : «Ah! tiens, mon oncle que je n'aime pas trop, il a acheté des préarrangements. Moi, je suis sur la coke. Il devrait me donner ce fric-là, je vais en faire bien meilleur usage»? Je m'excuse de la vulgarité de mon exemple, mais il y a des gens qui utilisent des personnes âgées.

On le sait, à quoi les gens sont fragiles. Et qu'est-ce qui expose les aînés à des risques? C'est de se faire détourner les fonds qu'ils ont par des personnes qui sont malveillantes. Ça existe. Est-ce que c'est légion? Non. Ce n'est pas ce que je dis. Mais c'est réel. Est-ce qu'on doit faire comme si ça n'existait pas? À mon avis, non. Et, quand on achète une voiture, c'est parce qu'on a un permis de conduire, on est en bonne santé, on est en bon état. C'est sûr que l'exemple de l'auto, ça concerne plus des gens qui sont en bonne santé. Les personnes que nous, on rencontre, on le sait, sont de plus en plus souvent plus âgées à prendre ce type de service là. On a vu des exemples de documents qui, dans la mouvance de la loi n° 8, qui précède celle dont on parle maintenant en termes d'assurance décès...

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

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : En effet, je conclus, pour dire qu'on offrirait à des gens de 18 à 25 ans la possibilité d'acheter des assurances pour couvrir leurs funérailles pour la modique somme de 10 \$ par mois. C'est transparent, mais ce n'est peut-être pas...

• (12 h 30) •

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. J'invite le député de Terrebonne pour neuf minutes. À vous.

M. Traversy : Merci beaucoup, M. le Président. Écoutez, merci beaucoup, Mme Dallaire, d'être présente avec nous pour cette commission. Merci aux gens qui vous accompagnent également pour la qualité et la précision des détails que vous nous donnez dans — comment je pourrais dire? — l'immersion ou, du moins, la réalité du marché que vous représentez. Vous êtes, à quelque part, la lumière qui éclaire ma lanterne, là, dans ces conversations funèbres, alors à laquelle, évidemment, j'ai besoin de vous pour me guider.

Alors, vous féliciter, tout d'abord, pour les initiatives que vous proposez dans le cadre de votre mémoire, tout d'abord, celle de la carte de rappel, qui semble être en pratique depuis déjà un certain temps chez vous. Alors, là-dessus, je vois qu'il y a quand même certaines idées qui sont lancées de la part... pour le gouvernement, du côté de la partie gouvernementale. Donc, je salue le fait qu'évidemment vous avez des inquiétudes, mais vous apportez aussi, des fois, certaines solutions. Donc, je trouve que l'échange est très constructif, je tenais, donc, à vous le souligner.

J'aimerais que vous puissiez, donc, m'expliquer un peu mieux, parce qu'évidemment je ne suis pas un — comment je pourrais dire? — habitué de ce genre de discussion. Lorsque vous parlez de risque de sollicitation croisée, à quoi faites-vous référence? Et est-ce que vous pouvez juste nous éclairer sur ce concept que vous avez souligné tout à l'heure avec les différentes institutions?

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Oui, merci de votre question. Vous êtes, mettons, en train d'acheter un produit, une carte de crédit, on va vous vendre de l'assurance voyage, de l'assurance... le solde de paiement de la carte de crédit. Il y a un nombre de produits en matière financière qui sont innombrables, et, chaque fois que quelqu'un a l'opportunité non seulement de vendre un produit, mais d'en vendre deux, trois puis quatre, bien, il le fait. Or, si vous êtes en train de vendre... de vous occuper des affaires d'une personne qui est, disons, relativement âgée, et que vous découvrez que cette personne a un préarrangement, mais que vous savez que le préarrangement est annulable, vous pouvez lui dire : Bien là, vous pouvez annuler votre préarrangement, moi, je vais te vendre tel type d'assurance, qui va faire plus de miracles que ce que ton préarrangement fait.

Mais le préarrangement, il est transparent, il est clair et il est véritablement transparent, il appelle un chat un chat, et vous savez ce que vous allez payer pour ce produit-là, alors que, si vous achetez une assurance décès... ce qui est permis par décret, et nous, on pense que ce décret-là devrait être retiré parce qu'il crée beaucoup de confusion. On pense que ça ne devrait pas être possible que quelqu'un puisse acheter des services funéraires, qu'il paie 8 000 \$, mais sans savoir qu'il paie 8 000 \$ pour des services qui sont définis comme étant 4 000 \$. Il y a ce problème que j'ai appelé l'éléphant dans la pièce, et je me suis permise de soulever parce que...

M. Traversy : O.K. Donc, ça, c'est l'exemple, par exemple, du jeune homme de 18 ans, qui s'achète pour 10 \$...

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Ça, c'est de l'assurance qui n'a pas de nom précis. Mais la question des funéraires, c'est sûr qu'on est dans un domaine sensible. La question du prix des funéraires, hein, ce que je vous dis, ce que je veux dire sur la sollicitation croisée, c'est que, quand vous vendez des produits financiers, étant donné le décloisonnement qui a eu lieu dans les milieux financiers, vous pouvez vendre de nombreux types d'assurance. La question, c'est de faire des choix avisés : De quoi est-ce que vous avez vraiment besoin comme consommateur? Et ce que je dis, c'est que cette sollicitation-là peut s'exercer facilement et que, si le registre rend publique l'existence du préarrangement — il peut être consulté avant le décès — il y a un risque que cette sollicitation-là se fasse. J'ai voulu le soulever, oui.

Mme Tawilé (Paola) : Si ça peut vous aider, il y a l'article 2442 du Code civil qui interdit l'assurance frais funéraires, donc cet article, dans le Code civil, existe. En parallèle, il y a le décret, dont Mme Légaré parlait, qui permet à une compagnie d'assurance, en particulier, de vendre un produit malgré l'interdiction du Code civil. Et, si on revient au projet de loi n° 141, qui visait à réintroduire les assurances frais funéraires et à les réhabiliter... Bon, on verra ce qu'il arrivera au projet de loi n° 141. Je comprends que cette partie-là va peut-être ne pas être entérinée.

Mais c'est de ce type d'assurance là, qu'on appelle assurance frais funéraires, qui fait double emploi avec le préarrangement sans pour autant renfermer toutes les protections pour le consommateur. Et c'est ça qu'on dénonce, en fait, ce sont ce type d'assurance là qui font double emploi avec le préarrangement, mais qui ne contiennent pas toutes les mêmes protections pour le consommateur que le préarrangement comporte.

Mme Bérubé (Claudia) : Ce n'est surtout pas le coût total au bout de 10 ans. Donc, ils vendent une prime qui est mensuelle, mais ils ne font pas le calcul pour la personne comme dans les préarrangements, le chiffre est clair, c'est le total, il est là, il est détaillé, sinon l'assurance, c'est une prime, il faut faire nous-mêmes nos calculs, le consommateur n'est pas protégé.

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

M. Traversy : Merci, M. le Président. Lorsque vous me parlez du décret, est-ce que vous pouvez préciser le nom du décret ou le numéro, juste pour qu'on puisse savoir auquel vous faites référence? Vous avez parlé du Code civil et de ce décret. Donc, je voulais juste voir avec vous si vous l'aviez.

Mme Bérubé (Claudia) : On l'a dans le mémoire...

M. Traversy : Parce qu'on me dit que, du côté du gouvernement, on ne le connaît pas non plus. Alors, il faudrait qu'on le trouve.

Mme Bérubé (Claudia) : Il est dans le mémoire qui a été déposé pour la loi n° 141. Vous allez pouvoir trouver la référence exacte, ou on pourra vous faire parvenir...

Une voix : ...

Mme Bérubé (Claudia) : Il y a eu un décret en 2003 qui a été renouvelé avec un nouveau nom de compagnie en 2006. On vous trouvera le nom exact.

M. Traversy : Merci beaucoup. Donc, on fera la vérification.

Alors, c'est bien noté pour la question en ce qui a trait au risque de sollicitation croisée. Maintenant, c'est beaucoup plus clair dans mon esprit. Et merci d'avoir parlé de l'éléphant dans la pièce. Donc, vous êtes là pour ça, en fait. Le contraire aurait été dommage après autant de route vers le parlement.

J'aimerais aussi bien comprendre la façon dont se déroule un peu la routine en ce qui a trait justement aux contrats de préarrangements funéraires, tu sais, au niveau de l'initiative. Comment ça fonctionne exactement? Est-ce que les salons funéraires ou les gens qui sont en charge des préarrangements ont des initiatives à prendre? Est-ce que, de votre côté, vous faites également une surveillance, une vigie de ça ou c'est vraiment au consommateur de s'informer de l'existence... Je voulais voir s'il y avait des gens qui surveillaient les rubriques nécrologiques dans vos entreprises ou comment ça fonctionnait exactement.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Je ne comprends pas bien, là, qu'est-ce que les rubriques nécrologiques font... Ce que je peux vous dire, c'est qu'on a le droit de faire de la publicité, hein? On va commencer par déjà établir cette distinction entre publicité puis sollicitation. Évidemment, on publicise nos services. Mais ce dont on peut dire et ce que les chiffres semblent démontrer, c'est que, manifestement, il y a beaucoup moins de préarrangements qui sont vendus que d'assurances. Alors, déjà là, on peut voir, c'est clair, clair, clair.

Deux, les gens nous appellent très souvent. On reçoit des appels, et les gens nous demandent et s'informent : Est-ce que vous pouvez nous dire, si je fais les services funéraires, combien ça va coûter? Alors, pour notre part, nous, on a un modèle de soumission, on envoie souvent des soumissions par... en tout cas, par Web. En tout cas, bref, vous pourriez appeler chez nous, demander des prix, on l'a fait.

D'ailleurs, vous l'avez, je pense, vu, tout le monde, ce fameux reportage qui comparait les services de différentes entreprises. Bien, il y a un journaliste qui, avec une caméra cachée, s'est promené. Puis ils sont venus chez nous, notamment, puis ils ont reçu une soumission de notre part avec le prix, et, bon, ils étaient à même de comparer le prix de notre service avec le prix des compétiteurs. Ça, c'était clair et c'était transparent, et à chacun suivant sa politique de prix, mais, au moins, les personnes étaient à même de comparer nos services avec les services des compétiteurs. Si le reportage avait étendu son champ d'action un peu plus loin, bien, il aurait trouvé peut-être une compagnie qui lui faisait une prime plutôt qu'un prix ferme, et là il y aurait eu un problème de comparaison. Il faut en tenir compte dans la réglementation du domaine.

M. Traversy : Merci beaucoup pour votre réponse. Je vais essayer de clarifier mes propos, parce que, bon, évidemment, c'est un domaine dans lequel j'ai moins d'expérience. Mais une personne décède, par exemple. Donc, évidemment, avec votre concept de carte, si la personne avait un préarrangement chez vous, ils peuvent appeler, vous allez leur dire qu'effectivement il y avait un contrat. Bon. Ça, c'est clair. Si, après un certain nombre d'années, là... Je voulais voir si vous, dans vos entreprises, une personne qui a un préarrangement depuis 1900 je ne sais pas combien, est toujours en attente d'avoir une réponse sur ce dit contrat, est-ce que, vous, il y a des vérifications qui sont faites du côté de l'entreprise pour valider si une personne ne serait pas décédée et qu'il y a un préarrangement qui avait été pris et qui n'est toujours pas utilisé. Est-ce qu'il y a une initiative de ce côté-là?

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : On ne peut pas vérifier et on ne peut pas demander de consulter le registre de tous les défunts. Il y a 60 000 décès au Québec par année. Alors, on ne compulse pas une liste de 60 000 noms pour vérifier si, par hasard... Puis ce qu'on sait, c'est qu'on a nos contrats, et nos prédécesseurs l'ont dit, les sommes sont en fiducie. Dès lors...

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

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Bon, O.K. Désolée.

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

• (12 h 40) •

M. Jolin-Barrette : Merci, M. le Président. Mme Dallaire Légaré, Mme Tawilé, Mme Bérubé, bonjour, merci de participer aux travaux de la commission.

D'entrée de jeu, je tiens à vous dire que je suis d'accord avec vous sur le fait que les assurances vie devraient être répertoriées, parce que, comme vous le soulignez dans votre mémoire, c'est énormément d'argent, énormément de

contrats également. Et d'ailleurs j'ai déposé un projet de loi, le projet de loi n° 994, qui vise la création d'un registre des assurances vie afin que le produit des assurances vie puisse être destiné aux bénéficiaires, et on est en discussion avec le ministre des Finances sur ce point-là au niveau du projet de loi n° 141. D'ailleurs, il y a 82 millions en produits d'assurance vie non réclamés au registre des biens non réclamés, donc c'est des sommes quand même importantes.

Alors, l'objectif du registre également que moi, j'ai proposé pour les préarrangements, ça va dans le même sens, mais là j'entends très bien que vous avez une grande préoccupation par rapport à l'assurance frais funéraires, qui va être introduite avec le projet de loi n° 141. Vous dites : Nous, on veut avoir le même régime, on n'est pas nécessairement contre l'assurance frais funéraires, sauf qu'il faut que ce soit le même régime que les préarrangements.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Non. Excusez-moi, mais ce n'est pas vraiment ça qu'on dit. Ce qu'on dit, c'est que ce qu'on appelle une assurance, même le Barreau, qui a fait des représentations sur le précédent projet de loi, a dit qu'il mettait en doute que ce soit de l'assurance, et nous aussi, on est de cet avis-là. Ça apparaît être de l'assurance; à notre avis, ce n'en est pas, c'est du financement de services funéraires.

Ce qu'on dit, c'est que, si nous, on est des entreprises funéraires et qu'on vend des préarrangements qui sont ceux qui sont définis par la loi, on doit les vendre selon la loi, et on est d'accord avec cette loi-là.

Ce qu'on dit aussi, c'est que ce n'est pas juste que quelqu'un, sous prétexte qu'il vend quelque chose qui s'appelle... et qu'il suffit que tu te mettes une étiquette sur la face... si tu t'appelles assurance puis ça va devenir une assurance? Je ne crois pas. On peut bien vous qualifier de chat puis moi de chien, mais vous n'êtes pas pour autant ni chat ni chien, l'étiquette ne fait pas le produit. Excusez-moi d'être aussi directe, mais...

Donc, je ne suis pas pour l'assurance; ce type, ce qui est qualifié d'assurance, je ne suis pas pour. C'est vendu par des entreprises funéraires, puis, si c'était vendu directement par des assurances, ce serait pire, parce qu'on créerait deux régimes : un régime pour les entreprises funéraires, un régime pour les assurances.

Je comprends que nous autres, on est majoritairement des PME. Mais moi, comme citoyenne, comme chef de PME, j'aurais beaucoup de mal à avaler qu'on me dise : Toi, pauvre petite madame PME, tu es une citoyenne de seconde zone, on va créer des règles pour toi, mais, si tu étais grosse, puis puissante, puis tu vendais de l'assurance, «all right», on va te laisser faire ce que tu veux. Ça, non.

Mme Tawilé (Paola) : ...pas nécessairement le même traitement, mais on n'arrive pas à s'expliquer la nécessité d'avoir ce produit, qui fait double emploi avec les préarrangements, qui sont, par ailleurs, bien encadrés, bien compris, transparents et simples.

M. Jolin-Barrette : Je comprends. Mais je vais juste continuer à poser des questions...

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Puis pour le registre... excusez-moi...

M. Jolin-Barrette : Je vais juste continuer à poser des questions. Alors, ce que je dis...

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Oui, pardon. Mais j'ai quelque chose à dire sur le registre aussi. Pardon.

M. Jolin-Barrette : Oui. Bien, si vous voulez que je vous pose des questions... Sinon, je peux vous les...

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Oui, oui, excusez-moi.

M. Jolin-Barrette : Alors, ce que j'ai dit, c'est que le régime est... elle-même, l'assurance frais funéraires, que vous l'appellez comme vous voulez, là, que ce soit contrat d'assurance... vous voulez qu'il soit assujéti au même régime. Alors, si vous, vous avez un registre qui vous oblige à enregistrer votre contrat, vous voulez que... si ça existe, l'assurance frais funéraires, vous voulez qu'eux aussi soient obligés d'inscrire le registre, et vous souhaiteriez qu'ils aient tous la même transparence et que le coût soit prévu, et tout ça. Si jamais le législateur souhaitait permettre le financement de frais funéraires, appelé sous forme d'assurance frais funéraires, vous souhaitez qu'il soit inscrit dans le registre également.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : O.K. Je vais essayer de... Un. Il y a déjà des contrats, on l'a dit, qui sont vendus actuellement et qui, sous prétexte de ne pas s'appeler un chat un chat, risqueraient de ne pas être perçus par le registre. On dit : Ça, ça n'a pas d'allure. Puis je pense qu'on a compris ici, là, qu'on était tous d'accord là-dessus.

Deux. Ce qu'on dit aussi, c'est : Si vous allez vendre quelque chose, ça ne dépend pas seulement... puis ça va coûter 8 000 \$ au lieu de 5 000 \$, bien, ce serait le minimum que ce soit clair. On pense toujours que ce n'est pas favorable au consommateur, fait qu'on serait étonnés que quelqu'un entérine ça.

Trois. La question du registre. Ce qu'on dit, et là... on dit que ça peut poser des problèmes puis qu'il y a peut-être des moyens plus simples. Puis on dit que d'émettre des cartes... et on pourrait vous en... on va vous montrer le nombre d'échanges qu'on a eus avec le client, dans le cas de la madame dont je vous ai parlé, là, Huguette, parce qu'elle a pris son préarrangement à 90. Il y a eu beaucoup de faits. Ce qu'on dit, c'est qu'on questionne le coût lié à la mise en place d'un registre. Puis pourquoi on dit ça? Parce qu'on a été obligés de mettre à jour technologiquement nos services informatiques pour remplir notre obligation relative au DEC 100. Le DEC 100, c'est la déclaration que nous, on fait pour dire que vous êtes décédé. Ça semblait simple. On a des systèmes qui tournent sur MS-DOS, O.K., c'est un langage... qui sont toujours efficaces et qui ont été faits exactement sur mesure pour nous. La mise à jour technologique de nos systèmes

nous apparaît... ça risque d'être plus coûteux qu'on le croyait, et je pense honnêtement que ça risque de se produire aussi pour les assurances.

En toute honnêteté, je vous le dis, un registre pour les assurances, je ne sais pas si ça va avoir lieu ou pas. Tout ce que je sais, c'est qu'il y a des réalités économiques et qu'il y a peut-être des moyens simples qui visent les mêmes objectifs puis qui fassent les mêmes effets, mais obligatoires.

M. Jolin-Barrette : Que dans votre...

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

M. Jolin-Barrette : Oui. Dans votre mémoire, vous dites : Bien écoutez, peut-être qu'on devrait rendre obligatoire la clause relativement aux tiers et de diffuser ça directement. Mais là moi, je vous dirais, j'ai un malaise avec ça, parce que la personne qui souhaite que ça soit confidentiel qu'elle fait des préarrangements, qu'elle ne souhaite pas dévoiler, supposons, son état de santé à ses proches aussi, elle se retrouve avec sa carte dans son portefeuille pour...

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Mais le registre, ça va être pareil s'il est consultable en tout temps.

M. Jolin-Barrette : Non, mais l'objectif du registre, c'est qu'il puisse être consulté au moment où la personne est décédée, comme un registre des assurances vie, pour ne pas faire en sorte qu'il y ait de la spéculation sur la mort de la personne. Alors, l'objectif n'est pas là, et je pense que le législateur le sait très bien aussi.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Mais on parle d'un coût...

M. Jolin-Barrette : Mais l'objectif d'un registre centralisé est de faire en sorte que ça soit simple et accessible pour le client.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Bien, simple et accessible, il y a simple et accessible par une carte.

Le Président (M. Matte) : Oui, mais madame...

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Je pensais que la question était terminée.

Le Président (M. Matte) : Non.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Pardonnez-moi.

Le Président (M. Matte) : Je voudrais laisser le député terminer sa question.

M. Jolin-Barrette : Alors, j'ai une autre question pour vous. Est-ce que ça vous arrive souvent que des proches, au moment où il y a un contrat de préarrangement qui avait été pris, vous demandent de réduire l'offre qui avait été conclue pour encaisser une partie du contrat?

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Il y a beaucoup de situations puis il y a beaucoup de cas de figure dans notre domaine. Ça arrive. Il y a deux cas de figure. Il y a des cas de figure où les gens prennent des préarrangements en disant : Je fais mon préarrangement parce que je ne veux pas laisser le fardeau financier, mais, si mes enfants préfèrent changer quelque chose, ils peuvent le changer. Puis il est prévu dans le contrat qu'ils peuvent dire : Oui, ils peuvent changer, ou, non, ils ne peuvent pas changer. Ça fait que c'est quand même plutôt bien fait, la loi des préarrangements actuellement. Elle a été faite avec intelligence, elle donne de la place à l'exercice du bon sens, et du bon jugement, puis de la discrétion.

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

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Je vous en prie.

Le Président (M. Matte) : Le temps est écoulé. Je vous remercie de votre contribution aux travaux. Je suspends les travaux jusqu'à 15 heures cet après-midi. Bon repas.

(Suspension de la séance à 12 h 47)

(Reprise à 15 h 7)

Le Président (M. Matte) : Bon après-midi. Je vous invite à éteindre la sonnerie de vos téléphones, s'il vous plaît. Est-ce qu'il y a des remplacements cet après-midi, Mme la secrétaire?

Une voix : ...

Le Président (M. Matte) : Oui. On me dit que, compte tenu qu'on débute en retard, est-ce qu'il y a un consentement? On débute à ce moment-là à... de 15 h 7, donc il faudrait excéder, là, de sept minutes, là. J'ai besoin d'un consentement.

Des voix : Consentement.

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

Des voix : ...

Le Président (M. Matte) : O.K. Est-ce qu'il y a un consentement pour le député d'Ungava puisse remplacer la députée de Fabre?

Des voix : Consentement.

Le Président (M. Matte) : Consentement. Ça va? Maintenant, je souhaite la bienvenue au Barreau du Québec. C'est un plaisir pour nous de vous accueillir. Je vous rappelle que vous avez 10 minutes pour faire un exposé et, par la suite, nous allons amorcer des échanges. Avant de débiter votre exposé, j'aimerais ça que vous puissiez vous présenter pour fins d'enregistrement. C'est à vous la parole.

Barreau du Québec

Mme Hawi (Réa) : Merci. Alors, bonjour. Mon nom est Réa Hawi, je suis avocate au Secrétariat de l'Ordre et Affaires juridiques au Barreau du Québec. Je suis également secrétaire du Comité sur la protection du consommateur au Barreau. Je suis accompagnée par Me Luc Thibaudeau, qui est président du Comité sur la protection du consommateur au Barreau.

Nous sommes très heureux d'être ici aujourd'hui pour présenter la position du Barreau du Québec sur le projet de loi n° 178, et nous vous remercions de nous donner l'opportunité de le faire. Nous étions ici il n'y a pas si longtemps, à l'occasion de l'étude du projet de loi n° 134, et nous ne pouvons que saluer ce deuxième projet de loi dans un domaine aussi important que la protection du consommateur.

En effet, nous sommes dans un domaine constamment en mouvement, où la vigilance est de mise pour suivre l'évolution du marché et être au fait des nouvelles tendances. Les lois doivent s'adapter pour assurer une protection adéquate des consommateurs, et ce projet de loi est tout à fait dans cette lignée. Dans l'optique d'une saine application de la règle de droit dans le domaine de la consommation, le Barreau du Québec estime nécessaire d'assurer l'équilibre entre les droits et obligations des consommateurs et des commerçants, en tenant compte de l'évolution des pratiques commerciales et des valeurs sociales.

• (15 h 10) •

La mission principale du Barreau du Québec est la protection du public, et c'est dans ce contexte que nous intervenons en matière de protection des consommateurs, pour assurer un encadrement juridique efficace et équilibré en matière de conclusion de contrats de consommation.

Le Barreau du Québec salue par ailleurs toutes les initiatives en cette matière par le gouvernement et par l'Office de la protection du consommateur. Il est dans l'intérêt de tous d'avoir une législation et une réglementation efficaces en matière de protection des droits des consommateurs, et le Barreau intervient sur les différentes propositions depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur la protection du consommateur et plus particulièrement depuis le processus de révision de la loi, en 2006.

Le Barreau du Québec s'efforce aussi de maintenir une relation ininterrompue avec l'Office de la protection du consommateur et participe régulièrement à ses exercices d'orientation. Le projet de loi n° 178, qui vise à mieux protéger les consommateurs face à des enjeux émergents, tombe à point, puisque les secteurs qu'il couvre, soit les services funéraires, les contrats d'hébergement en temps partagé, la revente de billets de spectacle et la sollicitation en vue de conclure des contrats de crédit, comportent des enjeux qui ont effectivement pris de l'ampleur au cours des dernières années, et il était nécessaire de s'y attarder.

Ce projet de loi comble des lacunes dans ces domaines, et nous accueillons favorablement les mesures proposées. Cependant, le Barreau du Québec constate qu'une fois de plus les modifications sont faites à la pièce, laissant l'impression que l'on s'éloigne d'une vision d'ensemble de la LPC.

Nous profitons de l'occasion pour réitérer une opinion déjà émise devant cette commission, soit la nécessité de revoir la Loi sur la protection du consommateur dans son ensemble. Cette loi doit être revue et modernisée pour régler des difficultés d'interprétation, pour la simplifier et pour la moderniser. La Loi sur la protection du consommateur actuelle n'est pas facile à comprendre et elle n'est pas simple à appliquer. Compte tenu de sa portée et des personnes à qui elle s'adresse, il est important qu'elle le soit. La LPC devrait être aménagée différemment, et on aura la chance d'y revenir à plusieurs moments durant notre présentation, comme on le fait, par ailleurs, dans notre mémoire. Et, pour le reste, je vais laisser la parole à mon collègue, Me Thibaudeau.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. C'est à votre tour.

M. Thibaudeau (Luc Hervé) : Merci, M. le Président. Mmes et MM. les députés et ministre, on va commencer par la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, qui risquerait de changer de nom, effectivement. Cette partie du projet de loi est accueillie favorablement par le Barreau du Québec. Nous sommes d'avis que les modifications proposées résultent en une cohérence entre les règles visant les contrats conclus avant le décès et ceux qui sont conclus après le décès.

Le Barreau est aussi favorable à la mise en place d'un registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires. Ce registre répondrait à un besoin réel, et nous appuyons la mesure. Il permettrait de fournir une information importante aux personnes souhaitant conclure un contrat, mais également aux personnes qui doivent prendre en charge les arrangements funéraires d'un proche. Nous constatons que les délais sont très importants dans ce deuxième cas, et il faudra garder cet élément bien en vue lors de l'édiction du règlement. Le registre approprié facilitera la tâche à ces personnes qui doivent agir rapidement, souvent dans des situations tristes, c'est-à-dire à l'occasion du décès d'un proche.

Bien que les modalités de constitution et d'accès restent à déterminer, il serait souhaitable que la consultation du registre soit encadrée par un procédé efficace, afin qu'il puisse remplir son objectif de fournir aux personnes concernées l'information dont elles ont besoin, tout en respectant, bien entendu, certains principes de base en matière de protection de la vie privée. Bien entendu, le Barreau du Québec se fera un devoir de participer à tout exercice de consultation à venir en ce sens.

Le projet de loi adresse également la question des contrats relatifs au droit d'hébergement en temps partagé. Tout comme la mesure précédente, le Barreau du Québec accueille favorablement l'encadrement des contrats relatifs au droit d'hébergement en temps partagé. Les dispositions qui sont proposées répondent à des problématiques contemporaines bien réelles qui peuvent se produire tant lors de la conclusion du contrat qu'au moment de l'exécution du contrat. On est d'avis qu'il était devenu nécessaire de rééquilibrer les forces en présence afin de permettre aux consommateurs de pouvoir prendre des décisions éclairées lorsque de tels types de contrats leur sont proposés par des commerçants.

Ceci dit, les nouvelles dispositions, à notre sens, ne règlent pas les difficultés liées aux contrats conclus à l'extérieur du Québec. C'est souvent le cas relativement à ce type de contrat. Il y a des dispositions dans le Code civil du Québec, bien entendu, qui régissent, en matière de droit international, les contrats conclus à l'extérieur du Québec, mais le Barreau estime qu'il pourrait être approprié d'aller plus loin. Et, à cet effet, le Barreau du Québec recommande de mettre en place des mesures pour sensibiliser les consommateurs sur les conséquences des engagements contractés à l'étranger. Ceci pourrait prendre la forme de campagnes de sensibilisation du public. Et, en ce sens — et nous interpelons Mme la ministre, ainsi que le gouvernement — une augmentation du budget de l'Office de la protection du consommateur lui permettrait mieux de remplir sa mission d'éducation qui est prévue dans la loi.

Ensuite, et toujours dans le cadre des nouvelles dispositions concernant les contrats relatifs au droit d'hébergement en temps partagé, nous recommandons de clarifier la portée de l'article 187.10 proposé, qui définit l'objet des contrats visés et qui inclut l'utilisation d'un bien situé ou non au Québec. C'est une expression très large, qui risque d'être interprétée comme visant autre chose que les biens servant à l'hébergement. Bien que le titre de la section proposée contienne le mot «hébergement», nous estimons qu'il y a un risque d'une application trop large de ces dispositions de la loi, qui pourraient sortir du cadre d'application voulu par la modification proposée.

Nous recommandons également de préciser les modalités applicables à la reconduction du contrat. Et nous avons constaté une possible incompatibilité entre le second alinéa de l'article 187.10 proposé, qui évoque la possibilité de prévoir une clause de reconduction, et l'article 187.15, qui interdit la reconduction automatique de manière générale pour ces contrats. L'intention est encore louable ici, mais, afin d'éviter toute ambiguïté, nous suggérons de préciser les modalités applicables afin que les consommateurs disposent de l'information appropriée au moment de la reconduction.

Enfin, nous recommandons de clarifier la notion des frais et pénalités lors de la résiliation du contrat à l'article 187.26, qui accorde aux consommateurs un droit de résiliation, pour lequel, bien entendu, nous sommes en faveur. Mais nous sommes toutefois d'avis que le libellé de cet article est assez large et laisse également place à l'interprétation. Dans la même optique, nous saisissons l'opportunité de réitérer une recommandation faite précédemment en cette chambre, et de simplifier la loi, et de prévoir un contenu obligatoire du contrat à un seul endroit. Le nouvel article 187.14 est une belle illustration de la complexité qui semble perdurer dans la LPC. Cet article énumère les renseignements que doit contenir le contrat relatif aux droits d'hébergement en temps partagé. En plus, d'autres renseignements peuvent être exigés dans le règlement.

Le Président (M. Matte) : Je vous invite à conclure, monsieur.

Mme Thériault : Non.

Le Président (M. Matte) : Non? Mme la ministre est généreuse, elle vous laisse du temps pour poursuivre.
• (15 h 20) •

M. Thibaudeau (Luc Hervé) : Je vous adore, Mme la ministre.

En plus, d'autres renseignements peuvent être exigés dans le règlement. La rédaction d'un contrat ou la révision d'un contrat pour s'assurer qu'il est conforme aux exigences de la LPC et de son règlement sont des tâches inutilement ardues. Ceci affecte les consommateurs puisque l'exercice donne lieu à des contrats longs, complexes et parfois difficiles à comprendre. L'expérience nous apprend que l'information se... requise, oui, se retrouve dans la plupart des contrats qu'on retrouve dans le marché, Mme la ministre, mais elle n'est pas présentée dans un ordre logique ni dans un langage uniforme. Les consommateurs devraient avoir facilement accès à l'information essentielle en langage clair, et il est important d'éviter qu'elle soit noyée dans le contrat avec les autres informations. Pourquoi ne pas alors simplifier les choses et prévoir le contenu à un seul endroit?

Encore mieux, nous proposons la mise en place de contrats types. Une nouvelle approche doit être préconisée. L'adoption de contrats types permettrait d'uniformiser le contenu des contrats, faciliterait le respect de la loi et son application. Dans certains cas, les contrats types pourraient aussi tenir compte du droit fédéral applicable et s'y harmoniser. Finalement, l'adoption de contrats types permettrait aux consommateurs de comparer plus aisément les différentes offres de produits et de services et de prendre une décision plus éclairée, ce qui éviterait bien des embûches aux commerçants.

Nous sommes également favorables avec les dispositions qui concernent la revente des billets de spectacle. Nous avons un commentaire à formuler à cet effet : il serait, encore une fois, approprié pour le gouvernement de prendre avantage de cette réforme pour inclure, dans la loi, une définition du terme «commerçant». Certaines dispositions de cette nouvelle section proposée laissent à croire qu'un simple consommateur qui offre des billets à revendre sur un site Web pourrait être soumis à ces dispositions-là et qualifié de revendeur. Nous l'avons déjà exprimé maintes fois à l'Office de la protection du consommateur et à cette Chambre, nous sommes d'avis qu'il est essentiel qu'une définition de commerçant soit incluse dans la LPC, alors qu'à ce moment la seule définition qui y figure est en anglais.

Enfin, en ce qui concerne la sollicitation liée aux cartes de crédit, nous saluons également cette nouvelle mesure. Nous sommes en faveur de l'interdiction de solliciter les consommateurs dans les établissements scolaires visés. Il s'agit d'une mesure qui vise à protéger les jeunes des impacts négatifs du surendettement. Cependant, nous suggérons — comme plusieurs autres, d'ailleurs, nous avons lu au moins le mémoire d'Option Consommateurs — d'en étendre la portée à certains autres établissements d'enseignement, comme par exemple ceux qui sont régis par les articles 189 et suivants de la LPC. Certains de ces établissements, Mme la ministre, desservent une jeune clientèle parfois vulnérable, et c'est d'ailleurs la raison pour laquelle les articles 189 et suivants sont présents dans la LPC.

Je vous remercie, M. le Président, et je vous remercie, Mme la ministre, du temps supplémentaire.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Ceci met fin à votre exposé. Maintenant, j'invite Mme la ministre, pour 13 minutes.

Mme Thériault : Merci, merci, M. le Président. Tout d'abord, Me Hawi, rebienvenue au parlement. Il fait toujours plaisir de vous rencontrer. Me Thibaudeau, merci d'être avec nous également.

Je vais aller sur les paroles que vous avez prononcées, Me Hawi. C'est un plaisir de vous revoir moi aussi, parce qu'évidemment, lorsqu'on a étudié le projet de loi à l'automne, j'avais mentionné qu'à titre de ministre de la Protection du consommateur il m'apparaît important de faire des projets de loi régulièrement omnibus, parce que, des fois, c'est beaucoup plus facile pour pouvoir régler certaines situations.

Je vais vous dire à la boutade, mais d'une manière tout à fait sérieuse que, s'il n'en tenait qu'à moi, il y aurait toujours une ministre responsable des dossiers de la Protection du consommateur et de l'Habitation. Et je veux vous inviter bien gentiment à envoyer des lettres aux différents chefs de partis, qu'ils puissent prendre l'engagement que, dans la prochaine législature, il y aura un ministre en titre responsable de l'habitation et de la protection du consommateur, ce qui permettrait, certainement, de pouvoir travailler plus régulièrement à des projets de loi pour faire face aux changements rapides dans la société dont nous vivons présentement évidemment, et ça permettra aussi, puisque vous le demandez, de revoir peut-être la loi de la LPC.

Vous comprendrez que, puisque je suis entrée en fonction le 11 octobre dernier, je n'ai pas voulu retarder l'adoption du projet de loi de ma collègue la ministre de la Justice, qui avait été déposé, concernant certaines normes de crédit. J'avais pris l'engagement auprès de la députée de Marie-Victorin de revenir avec toute la question de la sollicitation des cartes de crédit auprès des étudiants. Le collègue le député de Borduas avait déjà déposé un projet de loi qui touchait les registres funéraires. Donc, il m'apparaissait opportun de faire un omnibus pour pouvoir toucher quatre petits sujets assez rapides, petits projets de loi, 21 articles, avec plus de latitude au niveau de la marge de manoeuvre dans les règlements, je vais le dire comme ça, donc ce qui nous permet de pouvoir travailler avec les gens du milieu.

J'aimerais aussi préciser que les gens à l'Office de la protection du consommateur, de manière générale, travaillent en étroite collaboration dans chacun des secteurs d'activité où ils sont appelés à intervenir. C'est une très petite équipe, mais c'est une équipe qui est très efficace, auprès de qui la ministre a fait beaucoup de demandes. Vous avez vu qu'on a publié des règlements aussi pour donner suite au projet de loi de l'automne passé. Donc, je me dois de vous dire que l'office, il est ravi d'avoir une ministre pour s'occuper d'eux à temps plein, et c'est la meilleure manière de suivre les dossiers et de faire en sorte que ça puisse avancer.

Donc, ceci étant terminé... Et ne pensez pas : parce que je veux absolument ravoir le poste. Je n'ai aucun contrôle là-dessus, je vais commencer par faire une campagne et me faire réélire, comme n'importe lequel des députés ici. Puis, par la suite, bien, moi, je suis convaincue que l'engagement des chefs de partis va faire la différence. C'est vrai au niveau de l'habitation, c'est également vrai au niveau de la protection du consommateur. Je pense que nous sommes tous des consommateurs, que tous les citoyens doivent faire... on doit faire en sorte, comme législateurs, de bien protéger leurs droits.

Donc, ceci étant dit, vous avez parlé du «time-sharing», O.K., donc l'hébergement à temps partagé. C'est sûr que j'entends fort bien ce que vous dites par rapport à la promotion, le rôle que l'Office de la protection du consommateur doit jouer également. Nous en avons discuté avec la présidente de l'office, justement, parce qu'avant-hier on nous a parlé du fait que, oui, c'est bien, les gens seront dorénavant protégés au Québec, à partir du moment où la loi sera adoptée et que les règlements seront en vigueur. Par contre, vous conviendrez avec moi que ce n'est pas tout à fait évident non plus d'intervenir sur une législation d'un autre pays, exemple, le Mexique, ou autre, puisqu'il était question du Mexique avant-hier.

Par contre, je vous dirais que nous avons regardé la possibilité, avec Mme Galarneau, de faire en sorte que, notamment auprès des agences de voyages... puisque ce sont les... le contact le plus direct auprès des gens qui partent en voyage... qu'il y aurait certainement là une belle piste pour aller faire de la sensibilisation et de la promotion avec eux,

pour s'assurer que, lorsqu'on réserve les voyages, on puisse avoir les mises en garde. Donc, je crois qu'avec les dernières modifications... Est-ce que c'est une avenue que vous croyez qui serait intéressante pour nous, de pouvoir faire des avancées?

M. Thibaudeau (Luc Hervé) : Absolument.

Mme Thériault : Absolument? D'accord. Est-ce que vous croyez que... Puis je vais le comparer avec... Lorsque j'étais ministre du Travail... Vous savez qu'il y a des ententes entre les différentes législations au niveau des provinces pour faire en sorte que, si une entreprise ferme sauvagement sa place d'affaires, si elle est au Canada, on peut revenir sur les administrateurs pour faire en sorte qu'on puisse verser les salaires et ce qui n'aurait pas été payé... c'est les 4 %, les vacances aux employés. Il y a des ententes entre les différentes provinces pour faire en sorte que, si c'est une province qui est au Canada, si c'est une entreprise qui est en Colombie-Britannique, exemple, puisqu'il y a une entente de réciprocité... C'est vrai aussi de l'autre côté. Quelqu'un pourrait être en Colombie-Britannique, venir faire ici un beau séjour, un voyage, acheter du «time-sharing», et la loi ne le protège pas.

Donc, est-ce que vous pensez que, si on a la possibilité de faire des ententes interprovinciales pour protéger tous les Québécois ici, au Canada, ce serait peut-être un bon premier pas?

M. Thibaudeau (Luc Hervé) : Dans un contexte, bien entendu, où le résultat est un droit harmonisé avec les autres provinces, absolument. Ce que le Barreau, par contre, Mme la ministre, préconise, c'est qu'en plus de ces mesures qu'on pourrait qualifier de réparatrices je crois que le gouvernement devrait penser à adopter des mesures préventives, c'est-à-dire qui visent à informer les consommateurs de la manière de lire un contrat, de la manière d'interpréter un contrat et surtout de la manière de se renseigner auprès des commerçants sur les droits et obligations qui résultent des contrats qu'ils concluent. Mais les mesures que vous proposez nous apparaissent absolument appropriées également.

Mme Thériault : Vous avez fait référence à la sollicitation ou à l'offre de crédit chez les jeunes en campus, mais vous avez invoqué un article de loi. Vous êtes un légiste, vous connaissez bien votre loi. Il y a des gens qui nous écoutent qui, eux, ne la connaissent pas tout à fait. Lorsque vous dites qu'il y a une clientèle beaucoup plus jeune qui vous apparaît... peut-être, qu'on devrait protéger, vous parlez de quel type d'établissement scolaire, en fait?

M. Thibaudeau (Luc Hervé) : Bien, je parle surtout des établissements qui sont visés par les articles 189 et suivants, qui ne sont pas nécessairement des établissements scolaires à ce sens propre, qu'ils sont des... La loi les définit comme étant des... Moi, j'appelle ça les écoles de...

Mme Hawi (Réa) : ...qui permettent de développer des connaissances ou des facultés intellectuelles, physiques ou morales d'une personne.

M. Thibaudeau (Luc Hervé) : J'essaie de ne pas en nommer, Mme la ministre, O.K.? Mais, si, effectivement, le législateur a cru bon de protéger les consommateurs qui concluent ces contrats-là, c'est parce qu'ils... et même de leur donner le même droit de dédit et de résiliation que vous vous proposez de donner aujourd'hui à ceux qui concluent des contrats de «time-sharing»... la raison pour ça, c'est qu'il s'agit d'une clientèle vulnérable, et, quand on a affaire, effectivement, à une clientèle vulnérable, bien, je crois qu'il est approprié de considérer d'appliquer dans la mesure du possible et d'appliquer le plus largement possible la loi à cette clientèle-là.

Quand on considère du même coup que le problème du surendettement au Québec et dans les autres provinces est un problème sérieux, sur lequel il faut se pencher rapidement, je pense qu'un plus un font deux et qu'on devrait conclure en la nécessité d'élargir cet article proposé pour effectivement le rendre applicable à plus d'établissements que ce qui est proposé présentement.

• (15 h 30) •

Mme Thériault : O.K. Vous touchez un point qui est intéressant. Je vous dirais que, dans un premier temps, puisque ma collègue de Marie-Victorin demandait à ce que nous regardions le côté universitaire, le choix qui a été fait ici, c'était la stratégie des petits pas, sur le principe que, lorsque les jeunes sont au cégep, ils sont beaucoup plus loin d'une source de revenu potentiel, puisqu'ils ne sont pas encore diplômés, mais qu'ils entreprennent un parcours. Quand on est à l'université, on a toujours bien deux, trois années déjà de notre parcours académique au niveau collégial qui est passé, donc ce qui les rapproche plus loin. Donc, si on peut retarder le moment d'avoir de la sollicitation de crédit sur les campus, moi, je pense que c'est déjà bien.

Je comprends qu'il y a d'autres maisons d'enseignement que vous pensez que peut-être on devrait regarder. La difficulté qu'on avait, c'était plus au niveau de la quantité... pas de la quantité, mais du groupe d'âge. À partir du moment où tu as 40 ans, si tu es en train de prendre, exemple, des cours de langue, bien, on comprend que la sollicitation du crédit peut être peut-être... Ça ne recherche pas le même objectif qu'on a ici en interdisant la sollicitation des institutions financières ou de tout autre qui veut donner des cartes de crédit ou faire en sorte que nos jeunes puissent avoir des cartes de crédit. Par contre, j'entends qu'il y a probablement quelque chose à regarder du côté des autres types d'école, que j'appellerais privée, entre guillemets, qui touchent d'autres secteurs qu'un parcours académique collégial et universitaire. Et je me dis que, si jamais nous avions des travaux à regarder là-dedans, on pourrait certainement compter sur la collaboration du Barreau.

M. Thibaudeau (Luc Hervé) : Absolument.

Mme Thériault : Parfait.

M. Thibaudeau (Luc Hervé) : Absolument.

Mme Thériault : Comprenez que Mme Galarneau a bien entendu que peut-être que nous devrions nous pencher dans d'autres secteurs et regarder ce que nous pourrions faire pour mieux protéger nos consommateurs.

M. Thibaudeau (Luc Hervé) : Si vous permettez, Mme la ministre, il y a beaucoup de ces établissements qui visent une clientèle de nouveaux arrivants. Et je vous entends quand vous me dites qu'effectivement la question d'âge peut devenir un critère à considérer. Et je vous suis. Et, justement, plusieurs de ces établissements-là aussi proposent des enseignements à une clientèle plutôt jeune.

Mme Thériault : Je vous entends parfaitement, Me Thibaudeau. Vous savez, moi, je fais partie des députés et des ministres qui considèrent que nous avons une responsabilité de s'acquitter de nos fonctions. Les miennes, présentement, sont de bien protéger nos consommateurs. J'ai toujours dit qu'à partir du moment où je ne sais pas qu'il y a une situation problématique, très difficile pour moi d'intervenir. Mais, lorsqu'on porte à ma connaissance qu'il y a un secteur que nous devrions regarder de plus près pour intervenir et protéger les consommateurs, je veux que vous soyez assuré que nous allons regarder de très près et que, s'il y a des choses à faire, bien, dans une prochaine législation, on pourra revenir avec d'autres choses. Ça vous va? Merci.

Le Président (M. Matte) : Ça va?

Mme Thériault : Je vais laisser le temps à mon collègue, M. le Président.

Le Président (M. Matte) : Oui. Il vous reste deux minutes, M. le député de Trois-Rivières.

M. Girard : On va faire ça rapidement. Merci d'être ici. Bienvenue. Moi, j'ai oeuvré pendant plus de 25 ans en planification financière dans le domaine financier dans le passé. Donc, vous allez voir où je veux vous amener. Lorsqu'on règle des successions, lorsqu'on travaille en planification testamentaire, je vais vous amener sur le registre public concernant les préarrangements des services funéraires. Déjà, au niveau des testaments, ce n'est pas toujours évident, la recherche testamentaire, régler les successions, et tout ça. Et on vit des situations où la personne avait donné copie du testament ou avait dit verbalement un petit peu ses dernières volontés à un enfant, à un frère, à un conjoint. Mais, malheureusement, bien, le frère, le conjoint précède la personne, ne prend pas le temps de revoir les choses. La personne décède. On ne sait pas trop où sont les choses. Est-ce qu'il y a des préarrangements? Est-ce qu'il n'y en a pas? Qu'est-ce qu'on fait dans cette situation-là? Et on sait que, pour les frais funéraires, pour les services funéraires, ça se fait vraiment au début.

Donc, on a besoin de régler ça rapidement. On sait entre autres que les assurances vie sont payées très rapidement. Le reste de l'argent, bien, on fait les démarches, on voit le testament, etc. Mais, je pense, c'est important d'être capable d'avoir accès rapidement, à savoir si les gens ont des préarrangements, si ça a été fait. Donc, j'aimerais vous entendre à savoir, ce registre-là, la meilleure façon de le mettre en place pour qu'il soit consulté rapidement. Est-ce que ça doit être un registre un peu comme les testaments? Comment vous voyez ça?

Le Président (M. Matte) : Il vous reste 35 secondes pour y répondre.

M. Thibaudeau (Luc Hervé) : On a une cassette qu'on fait souvent jouer dans des assemblées de ce type à l'effet qu'on n'est pas ici pour vous dire quoi écrire; par contre, on est ici pour vous dire quoi considérer. Et, M. le député, je vous écoute, et puis les éléments que vous avez mentionnés, étant donné que j'ai juste 35 secondes, je ne les répéterai pas, mais c'est exactement ça : on recherche l'efficacité, on recherche, éviter le dédoublement...

Le Président (M. Matte) : Je vous invite à... le temps étant terminé, je m'excuse. Je cède la parole au député de Terrebonne pour neuf minutes.

M. Traversy : Merci beaucoup, M. le Président, de protéger le temps de l'opposition. C'est très apprécié. Alors, M. Thibaudeau, Mme Hawi, merci de votre présentation. Alors, j'ai compris que, dans l'exposé que vous nous avez fait, de manière générale, vous êtes favorables au projet de loi n° 178, donc pour une partie des mesures qui y sont proposées. Donc, au niveau notamment, donc, des arrangements funéraires, vous semblez être ouverts à l'instauration d'un registre pour rendre plus accessibles les consultations par rapport aux différents contrats qui ont pu être faits avant le décès d'une personne.

J'aimerais vous entendre davantage sur certaines améliorations qui pourraient être faites autour de ce registre, que vous voulez plus ouvert, plus accessible, et dont vous voyez, notamment, peut-être, les membres du Barreau, donc, les avocats et les notaires, y avoir accès. Nous avons rencontré d'autres représentants avant vous cet avant-midi, donc, notamment des représentants des thanatologues du Québec, de groupes de salons funéraires, qui, eux, voudraient que ce soit très restreint au niveau de ceux qui ont le droit à l'accès, justement, à ce registre.

Donc, est-ce que vous pouvez nous expliquer, vous, jusqu'à quel degré vous voyez l'accessibilité, donc, aux informations, qui sera disponible à l'intérieur de ce registre, et les arguments qui vous emmènent à vouloir le rendre disponible, notamment aux gens de votre groupe?

Mme Hawi (Réa) : Oui. Bien, nous, pour nous, la mise en place d'un registre constitue une mesure de protection du consommateur. Donc, c'est pour ça qu'on est favorables à la mise en place d'un registre. On pense que ça répond à un besoin et que c'est nécessaire.

Maintenant, il y a deux choses à considérer... en tout cas, il y a plusieurs éléments à considérer, dont la question de l'accès au registre et la question de l'information qu'on va y retrouver. Quand on parle d'accessibilité, on ne prône pas nécessairement un accès public au registre. Quand on parle d'accessibilité, on pense quand même que la... on doit réfléchir à la question de qui y aura accès. On ne parle pas d'un accès public, on parle plutôt d'un accès réservé, réservé aux maisons funéraires, réservé aux avocats, aux notaires et à d'autres personnels ou professionnels qu'on peut juger utile pour eux d'avoir cette information-là et de pouvoir la donner rapidement.

Maintenant, l'autre question, c'est le genre d'information qu'on va retrouver au registre. C'est sûr qu'on n'a pas besoin d'avoir tous les détails relatifs aux contrats. Le simple fait que le contrat existe, selon nous, peut être amplement suffisant à répondre aux besoins.

Maintenant, les personnes qui auront accès à ce registre, le temps étant tellement important pour les gens aux prises avec des proches, qui doivent prendre en charge les arrangements d'un proche qui est décédé, les personnes qui ont accès à ce registre, on doit mettre en place des mesures pour s'assurer qu'elles soient capables de donner l'information rapidement. Alors, nous, on pense que tous ces éléments-là devraient être considérés et mis en place.

M. Traversy : Excellent. C'est bien noté. Et évidemment j'imagine que, dans certaines circonstances, cela facilite évidemment le déroulement de certaines procédures, et c'est tout à fait compréhensible. Donc, c'est noté pour la position au niveau de qui aurait accès au registre, et donc je prends note de vos recommandations.

Pour ce qui est de la revente de billets de spectacle, vous signifiez, dans votre mémoire, qu'on gagnerait à mieux définir la notion de commerçant. Vous avez effleuré un peu le sujet tout à l'heure. J'aimerais que vous puissiez préciser un peu qu'est-ce que vous entendez par définition de commerçant. Vous avez discuté, tout à l'heure, avec Mme la ministre, d'une personne qui pourrait revendre, par Internet, des billets qui serait considérée comme un commerçant et non un consommateur. Alors, j'aimerais que vous précisiez un de ces éléments que vous avez mentionnés dans votre mémoire.

• (15 h 40) •

M. Thibaut (Luc Hervé) : Il y a, M. le député, deux procédés de vente. Il y en a peut-être plus que deux, là, il y en a peut-être un troisième qui n'est pas sur les Internet, comme je me plais à dire à ma fille, c'est-à-dire l'offre réelle faite par un commerçant et l'offre de partage de consommateur à consommateur par l'entremise d'un site Internet régi par un commerçant. Je comprends que l'intention est de ne pas soumettre les nouvelles dispositions de la loi à ce deuxième type d'offre.

Et il y a deux endroits... j'ouvre une petite parenthèse pour dire qu'il y a deux endroits, dans la loi, où il y a une certaine définition de «commerçant», c'est dans la section sur les réparations de véhicules automobiles et la section sur les réparations d'appareils ménagers, O.K.? On pense qu'il serait approprié, tout au moins dans cette section sur la revente de billets de spectacle, de préciser qui est un commerçant et qui n'en est pas un, de façon à éviter...

Je ne sais pas si vous êtes au courant de la saga judiciaire de l'affaire Mofoko, qui s'est rendue jusqu'en Cour d'appel, où des consommateurs tentaient de vendre une paire d'espadrilles 80 000 \$. C'était apparemment une paire d'espadrilles très...

Des voix :

M. Thibaut (Luc Hervé) : Non, non, elle était... en tout cas, pour moi et vous, pour vous et moi, elle aurait été ordinaire, mais, pour ceux qui avaient offert 80 000 \$... mais la Cour d'appel a décidé que ce n'étaient pas des commerçants. Vous allez me dire : Oui, mais ça règle la question. Moi, je ne suis pas d'accord, ça ne règle pas la question et, au contraire, ça risque de vouloir refaire le débat. Et ce que le Barreau essaie, dans sa mission, d'accomplir, c'est de faire en sorte d'identifier les dispositions qui présentent un flou législatif et qui pourraient risquer d'utiliser des ressources judiciaires, alors qu'on pourrait, à ce stade-ci, régler le problème à la source et éviter effectivement que les justiciables aillent perdre ce temps-là devant les tribunaux.

En passant, je profite de l'occasion pour dire que la position du Barreau est également à l'effet qu'après bientôt... après, en effet, 40 ans d'existence, je pense que la Loi sur la protection du consommateur mérite d'avoir, Mme la ministre, une définition de «commerçant» plus que juste celle qui est en anglais.

M. Traversy : Merci beaucoup.

M. Thibaut (Luc Hervé) : J'espère que ça répond à votre question. Merci.

M. Traversy : Bien, tout à fait. Écoutez, je pense que le but est louable d'essayer d'éviter les flous législatifs. Et j'entends très bien la volonté du Barreau de vouloir voir une réforme de la loi d'une manière beaucoup plus globale que — comment je pourrais dire? — sectorielle ou élément par élément comme on le fait actuellement dans ledit projet de loi.

Je vais profiter de votre expertise. Vous avez des collègues qui passeront après vous, notamment la Coalition des associations de consommateurs du Québec, qui, eux aussi, se posent des questions sur l'interprétation de certains termes, notamment celui de la sollicitation. Donc, il semblerait que, devant les tribunaux, l'interprétation du mot «sollicitation» au sens de la disposition de la Loi sur la protection du consommateur, là, doit être en lien avec des demandes pressantes ou avec

une forte insistance pour la vente, donc, qui nous amènent quasiment à conclure qu'il faut que la pratique soit quasiment similaire à du harcèlement pour être considérée comme étant une sollicitation — comment je pourrais dire? — abusive.

Alors, j'aimerais savoir, vous, dans votre sagesse et surtout dans votre expérience, c'est quoi, la définition, lorsqu'on dit : Interdire la sollicitation? C'est quoi, le terme «sollicitation» à vos oreilles, son sens?

Le Président (M. Matte) : M. Thibaudeau.

M. Thibaudeau (Luc Hervé) : Je vous remercie, là, de me lancer des fleurs, mais — j'essaie de trouver l'article dans lequel la LPC utilise le mot «sollicitation» — vous avez raison quand vous dites qu'effectivement — je pense, sollicitation pour les rabais, oui — il y a certaines décisions, à la fois de la Cour du Québec et de la Cour supérieure, qui sont venues mentionner effectivement cette notion d'agressivité dans les processus de sollicitation.

M. le député, quand on utilisait cette notion-là, c'était plutôt pour dire que, non, dans ce cas-là, le commerçant n'avait pas fait de pratiques interdites. Quand on impose effectivement le critère de l'agressivité, c'est pour pouvoir écarter l'application de la loi à une situation factuelle bien précise. C'est sûr que la définition de «sollicitation» n'est pas explicitement contenue dans la LPC, et c'est laissé à l'appréciation des tribunaux. Je pense que ce qu'il faut regarder, O.K., c'est le but de la loi, O.K., qu'est-ce qu'on cherche à prévenir comme pratiques interdites, et c'est peut-être la raison pour laquelle il n'y en a pas, de définition, parce qu'on veut laisser ça assez large.

Est-ce qu'une affiche publicitaire, c'est une sollicitation? Je ne pense pas qu'un message publicitaire sous une forme d'affiche soit une sollicitation. Est-ce qu'une approche de personne à personne : Excusez-moi, monsieur ou madame, excusez-moi, madame ou monsieur, avez-vous entendu parler de notre nouveau produit... Ça, je pense que c'est une sollicitation. Mais, encore une fois, les juges prennent compte de l'ensemble des faits d'une situation qui leur est soumise pour décider si effectivement la disposition visée de la LPC s'applique à eux. J'espère que je réponds à votre question parce que...

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Le temps étant écoulé, je cède la parole au député de Johnson.

M. Lamontagne : Merci beaucoup, M. le Président. Je vous salue, Me Thibaudeau, Me Hawi. C'est un plaisir d'être avec vous aujourd'hui.

La notion de «bien», vous faites référence, en page 3 de votre mémoire, attendez un peu, en page 4, pardonnez-moi, sur le fait que vous dites que... à l'article 187.10, là, vous vous interrogez sur l'utilisation du terme «bien», vous dites, la notion est large.

Je vais me servir de votre intervention pour interpeler Me Allard, parce que, d'expérience, bien, si c'est écrit comme ça, il doit vraiment y avoir une moyenne bonne raison, parce que Me Allard, probablement qu'il aurait pensé que c'était large puis il aurait fait ça autrement. Ça fait que j'aimerais ça entendre Me Allard, avec votre permission, M. le Président, pour qu'il me commente... Parce que le Barreau, textuellement, dit : «...s'interroge sur l'utilisation du terme "bien" au paragraphe a de l'article 187.10[...]. On se demande [...] si les nouvelles dispositions pouvaient être interprétées comme visant une roulotte, un véhicule [, et tout ça]? La notion de "bien" semble large et semble englober la mise à disposition de divers types de bien rendus...»

Alors, Me Allard, pourquoi utiliser simplement le mot «bien», comme ça? Vous ne pensez pas que ça devrait être restreint un peu?

Le Président (M. Matte) : Est-ce qu'il y a un consentement pour que Me Allard puisse répondre à l'interrogation?

Des voix : Consentement.

Le Président (M. Matte) : Consentement. Veuillez vous présenter, s'il vous plaît.

M. Allard (André) : Oui. Bonjour. Merci. Écoutez, la raison pour laquelle on a...

Le Président (M. Matte) : Présentez-vous, s'il vous plaît, pour l'enregistrement.

M. Allard (André) : Oui. Mon nom est André Allard. Je suis directeur des affaires juridiques à l'Office de la protection du consommateur.

Le terme «bien» a été utilisé justement pour permettre l'application des dispositions au-delà de ce qu'on considère comme étant habituellement une unité d'hébergement. Parce que, comme vous avez vu, au début de cette nouvelle section, on définit le type de contrat qui est assujéti à ces dispositions, et le tout premier, évidemment, porte sur le contrat qui porte sur une unité ou l'utilisation, le droit d'utilisation d'une unité d'hébergement.

Et, comme on le sait, habituellement, ces contrats-là visent justement, d'une façon ou d'une autre, de permettre à une personne d'utiliser ces unités d'hébergement directement en acquérant le droit d'utilisation ou en utilisant un système d'échange de points. Or, on sait également que d'autres biens, puisque c'est le terme qu'on utilise, alors d'autres façons d'héberger les gens peuvent être utilisées également, et donc toute forme de bien, qu'il soit immobilier ou même non immobilier, et qui est l'objet de l'hébergement ou l'endroit où l'hébergement va être permis pour le consommateur, devrait être assujéti, donc, à ce dispositif-là. Donc, ça peut être toute forme de bien, ça peut être une tente, ça peut être une tente-roulotte, ça peut être un voilier, un bateau, ça peut être... enfin, toute forme de bien qui permet à une personne d'être

hébergée. Alors donc, le terme «hébergement» est peut-être intéressant et important ici. Donc, c'est vraiment l'objectif qu'on visait en permettant une application très large de ces dispositions-là.

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

M. Lamontagne : Si je comprends, c'est un peu comme un terme parapluie. On veut se prémunir contre toute interprétation possible qui pourrait venir qu'à limiter l'impact de la disposition de la loi en disant que, sous le terme «bien», ultimement, on va pouvoir mettre pas mal n'importe quoi qu'on peut mettre en dessous de ça. Puis c'est un peu une façon... comme un genre de règlement, là, y aller par règlement, mais c'est avec un terme.

M. Allard (André) : Oui. Bien, en fait, le mot «bien», effectivement, est un concept très large, mais, dans la mesure où on peut s'y héberger, bien, ça devient tout à fait assujéti aux dispositions qui sont proposées.

M. Lamontagne : Parfait. Mes excuses, M. Thibaudeau, parce que j'avais...

M. Thibaudeau (Luc Hervé) : Il a bien fait ça.

• (15 h 50) •

M. Lamontagne : Il a bien fait ça? Excellent. Un autre point, Me Thibaudeau, je sais que vous avez mentionné que vous n'êtes pas ici pour nous donner des solutions, mais plus plutôt des pistes sur lesquelles s'interroger. Mais tout ce qui touche la question frais et pénalités, en page 7, 2.4... Vous mentionnez que le Barreau se questionne sur ce qui est considéré comme des frais et pénalités en vertu de l'article, puis aussi vous dites : On se demande «comment déterminer le moment où le commerçant a commencé à exécuter son obligation».

C'est certain que, quand on est dans un contexte où, je veux dire, il y a une mortalité, il y a des décisions, il y a une succession de décisions qui sont prises qui sont ultimement contractuelles. En un court délai, il y a plusieurs décisions qui peuvent être prises puis aussi il y a plusieurs actions qui peuvent être entreprises par un fournisseur de services.

J'aimerais quand même avoir un peu de pistes de votre part, parce que, bien souvent, là, on va avoir un décès, puis... en dedans de sept jours, la personne est décédée, il y a un contrat qui a été passé, il y a une funéraille qui a eu lieu, alors c'est certain qu'il y a des gens qui s'activent rapidement pour qu'il y ait une prestation de services. Comment on pourrait faire pour, à un moment donné, là, comme, interrompre ça, puis essayer de mettre un quota ou une valeur, puis, après ça, mettre des pénalités là-dessus?

M. Thibaudeau (Luc Hervé) : Je veux être sûr que je comprends bien votre question, M. le député, parce que vous m'avez parlé de la section 2.4 dans notre mémoire. Et les frais et pénalités dont on parle, à la section 2.4 de notre mémoire, ce sont ceux qui concernent la résiliation d'un contrat d'hébergement à temps partagé et non ceux qui concernent les contrats d'arrangements préalables funéraires.

M. Lamontagne : Ah! excusez-moi. Excusez-moi, j'étais dans les...

M. Thibaudeau (Luc Hervé) : Mais je trouve quand même que la définition de «bien» de Me Allard est trop large.

M. Lamontagne : O.K. Mais, à ce moment-là, je vais repartir de là, puis je vais vous demander, Me Thibaudeau : Dans le cas d'un contrat, quand... pour une prestation... quand il y a un décès, le court laps de temps qu'on a pour signer, puis, après ça, fournir le service, comment vous voyez qu'on peut chercher à protéger davantage le client dans cette zone-là, là, à savoir s'il a une capacité de résilier, s'il a une capacité de... une fois que le service est entrepris par le...

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie, M. le député de Johnson, votre temps étant écoulé. Je vous remercie, le Barreau, de votre contribution aux travaux.

Et je suspends les travaux quelques minutes afin de permettre au prochain groupe de prendre place.

(Suspension de la séance à 15 h 52)

(Reprise à 15 h 54)

Le Président (M. Matte) : Il nous fait plaisir de vous souhaiter la bienvenue à cette commission. Alors, je vous invite, là, à vous présenter, puis, comme je vous ai dit tout à l'heure, vous disposez de 10 minutes pour faire votre exposé.

Chambre des notaires du Québec (CNQ)

M. Bibeau (François) : Parfait. Merci beaucoup, M. le Président. Alors, je présente la personne qui m'accompagne, je pense qu'il est plus connu ici que moi finalement, il s'agit de Me Nicolas Handfield, qui est notaire, chef des services juridiques et des relations institutionnelles à la direction du Secrétariat des services juridiques de la Chambre des notaires du Québec; quant à moi, le petit nouveau, je suis François Bibeau, président de la Chambre des notaires.

Alors, M. le Président, Mme la ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation, Mmes, MM. les membres de la commission, il nous fait plaisir d'être avec vous aujourd'hui à titre de représentants de la

Chambre des notaires du Québec. Je tiens à remercier la Commission des relations avec les citoyens d'avoir invité la Chambre des notaires à faire des représentations dans le cadre de l'étude du projet de loi n° 178.

Ce projet de loi, qui vise à modifier, entre autres, la loi sur les arrangements funéraires préalable de services funéraires et de sépulture ainsi que la Loi sur la protection du consommateur, comporte une série de dispositions touchant la pratique notariale et ayant des impacts sur la protection du public, c'est pourquoi la Chambre des notaires, en tant qu'ordre professionnel, tenait à être présente aujourd'hui en consultations particulières et discuter des commentaires et recommandations contenus dans son mémoire.

Tout d'abord, le projet de loi n° 178 vient traiter des contrats relatifs à des services funéraires ou à une sépulture conclue après le décès, ce type de contrat, contrairement aux contrats d'arrangements préalable de services funéraires et de sépulture, n'étant pas encadré par la loi. Or, l'absence de condition liée à leur formation mettait en péril la protection des acheteurs qui, sans mettre en doute la bonne foi des fournisseurs de ces services, devaient s'engager rapidement, suite au décès d'un proche, afin d'assurer la bonne marche des opérations funéraires et de sépulture. L'urgence d'agir et la fragilité émotionnelle des acheteurs vivant une telle situation constituant des facteurs de vulnérabilité pouvant altérer le consentement de ces derniers, il était impératif que le législateur mette en place des conditions claires concernant ce type de contrat conclu après le décès. Le projet de loi n° 178 vient donc pallier à cette problématique, et la Chambre des notaires se montre satisfaite de cette situation.

Le projet de loi vient aussi donner l'habilitation à la ministre de mettre sur pied, par voie réglementaire, un registre des contrats d'arrangements préalable de services funéraires et des contrats d'achat préalable de sépulture. Cette mesure permettra aux proches du défunt d'avoir l'heure juste quant à l'existence ou non des contrats et ainsi d'éviter de contracter des services en double. De plus, le registre permettra d'assurer le respect des volontés funéraires et de sépulture du défunt, qui doivent primer la volonté des proches. La Chambre des notaires appuie donc la création d'un tel registre qui va dans le sens d'une meilleure protection du public.

Les notaires étant des intervenants de premier plan en matière successorale, la chambre estime que ces derniers doivent être autorisés à consulter l'éventuel registre afin d'être pleinement en mesure de jouer leur rôle de conseiller juridique tant lors de la planification de la succession que lors de l'accompagnement qu'ils offrent lors de la liquidation. Nous surveillerons donc de près la publication du règlement d'application créant ce registre et effectuerons des commentaires particuliers sur les dispositions proposées après analyse.

La Chambre des notaires souhaite aussi émettre des commentaires sur les dispositions du projet de loi n° 178 portant sur le contrat relatif aux droits d'hébergement en temps partagé, pratique aussi connue sous le nom de «time-sharing». Elle applaudit la volonté du législateur de mieux encadrer ce type de contrat, dont la conclusion est souvent liée à l'utilisation de stratagèmes de vente sous pression, faut-il le dire. Ainsi, en venant clairement indiquer ce que ce type de contrat doit contenir et en octroyant des mécanismes de résolution et de résiliation aux acheteurs floués, le projet de loi propose des mesures concrètes pour protéger les consommateurs québécois, ce que salue la chambre.

Nous considérons toutefois que, pour réellement produire les impacts recherchés en matière de protection du public, le phénomène du «time-sharing» doit aussi être encadré sous l'angle du droit de copropriété divise, secteur d'activité où ce type de vente est grandement répandu. La chambre propose donc qu'une véritable réforme de la copropriété contenant des mesures applicables au droit de la copropriété divise en «time-sharing» soit entreprise afin de compléter les dispositions proposées dans le projet de loi n° 178. D'ailleurs, les notaires étant des experts en droit immobilier, la chambre milite, depuis près de 10 ans, pour une réforme du droit de la copropriété au Québec, afin d'adapter le cadre juridique aux réalités vécues par les différents intervenants. Cette réforme est plus que jamais nécessaire pour protéger le public québécois, et les limites de l'application de la Loi sur la protection du consommateur, en matière de «time-sharing», illustrent bien cette situation.

Finalement, la Chambre des notaires entend profiter de son passage aujourd'hui à la Commission des relations avec les citoyens afin de déplorer l'absence de mesure visant l'hypothèque parapluie dans le projet de loi n° 178. Ce type de sûreté immobilière qui garantit des obligations présentes et futures constitue désormais la norme en matière de financement hypothécaire au Québec et touche un nombre croissant de consommateurs québécois qui l'utilisent tant pour l'accès à la propriété que pour le crédit à la consommation.

• (16 heures) •

Or, la quasi-inapplicabilité de la Loi sur la protection du consommateur, lorsque l'emprunteur contracte une hypothèque parapluie, ne permet pas à ce dernier de faire des choix éclairés et d'opter pour ce produit financier en toute connaissance de cause. Cette situation inquiète la Chambre des notaires depuis déjà nombre d'années, leurs membres étant des témoins directs de l'effet causé par l'absence de protection et d'information pour les débiteurs. Étant intervenue en consultations particulières en octobre dernier, dans le cadre des travaux portant sur le projet de loi n° 134, la chambre avait alors signalé à la ministre l'urgence d'agir en matière d'hypothèques parapluies. Elle avait aussi déposé un mémoire étoffé exposant l'historique de la situation et émettant plusieurs recommandations afin de véritablement encadrer l'hypothèque parapluie au Québec.

Les recommandations de la chambre étant restées lettre morte et n'ayant pas été incluses dans la nouvelle loi n° 24, et l'analyse préliminaire du projet de règlement venant modifier le règlement d'application de la LPC nous laissant sur notre faim, la chambre avait bon espoir que le projet de loi n° 178 contiendrait les mesures tant attendues par nous. Malheureusement, ce projet de loi omnibus ne contient aucune disposition touchant l'hypothèque parapluie. Cela constitue, selon nous, une occasion manquée.

La chambre croit donc pertinent de rappeler à la ministre, par notre passage aujourd'hui, la nécessité d'agir afin de protéger les consommateurs qui contractent une hypothèque parapluie et lui donner les moyens de le faire. Ainsi, afin de faciliter le travail du législateur, la chambre a mis, en annexe de son mémoire, un ensemble de propositions de modifications

à la LPC afin que cette loi puisse trouver application en matière d'hypothèque parapluie et ainsi constituer un texte de loi pouvant jouer pleinement son rôle de protection auprès des consommateurs.

Finalement, la chambre aimerait souligner le court laps de temps qu'elle et les autres intervenants, nécessairement, aux présentes consultations particulières ont eu pour analyser le projet de loi n° 178, ce dernier ayant été déposé le 18 avril dernier. Il va sans dire qu'un délai plus long entre le dépôt du projet de loi et l'audition devant la Commission des relations des citoyens aurait permis une analyse plus approfondie des tenants et aboutissants des dispositions projetées et mené inévitablement à une série de recommandations plus exhaustives et ciblées afin d'améliorer la protection des consommateurs et du public en général.

En espérant avoir su vous illustrer clairement la position de la Chambre des notaires du Québec sur le projet de loi n° 178, je vous invite, mesdames messieurs, à échanger sur ce sujet. Merci.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie de votre exposé. Ça va? J'invite Mme la ministre à poursuivre les échanges.

Mme Thériault : Merci, M. le Président. Tout d'abord, évidemment, Me Bibeau, Me Handfield, merci de votre présence en commission parlementaire avec nous aujourd'hui. Je vais débiter mes remarques en vous disant que je vous invite, vous aussi, à écrire des lettres aux chefs des formations politiques, parce qu'évidemment, lorsqu'il y aura une ministre à temps plein pour pouvoir s'occuper de la protection du consommateur, vous risquez fort bien d'avoir d'autres sujets qui auront été apportés de manière régulière sur une période de quatre ans, dont les hypothèques parapluies.

Vous allez me permettre de vous dire deux petites remarques bien amicales. Évidemment, je comprends que vous trouvez que les délais ont été courts pour le projet de loi n° 178. Vous savez comme moi que nous sortirons d'ici au 15 juin, donc dans un mois, et il est important pour moi qu'on puisse avoir un minimum de protection sur quatre sujets qui sont fort importants, mais beaucoup plus faciles à réglementer et à encadrer pour venir protéger. Donc, vous comprendrez que l'horloge joue un peu contre nous.

De la même manière que si nous avions déposé un projet de loi avec les hypothèques parapluies à l'intérieur ainsi que les autres sujets au niveau du crédit, dont les prêts ballons et les autres dispositions, mesures qui n'ont pas été reprises lors du dernier projet de loi à l'automne puisqu'elles étaient dans le projet de loi original, vous et moi ne serions pas ici en train d'étudier le projet de loi n° 178 et toucher les autres matières.

Donc, vous êtes certainement sur la même longueur d'onde que moi en disant qu'une ministre à temps plein va permettre de pouvoir répartir le travail sur quatre ans, de revoir effectivement les prêts hypothécaires, les hypothèques parapluies, puisque c'est problématique. Je l'ai dit aussi, de toute façon, qu'il fallait regarder le crédit d'une manière... plus attentivement. L'avantage de déposer des petits omnibus avec un nombre moindre de sujets permet d'avoir des consultations beaucoup plus ciblées et de continuer d'avancer. Donc, voilà pour des petites remarques bien amicales.

M. Bibeau (François) : Mme la ministre, si je peux me permettre, je voulais simplement vous mentionner que notre remarque par rapport aux délais était loin d'être un reproche, mais simplement pour vous dire qu'on s'en est tenu, dans notre mémoire, à des sujets qui nous concernaient...

Mme Thériault : L'essentiel.

M. Bibeau (François) : ...alors qu'on aurait peut-être voulu pouvoir s'attarder sur les autres éléments.

Mme Thériault : Parfait.

M. Bibeau (François) : Je voulais faire cette rectification-là.

Mme Thériault : Bien, ça me va. Concernant vos remarques pour la réforme du droit de la copropriété, vous n'êtes pas sans savoir que, demain, il y a une journée de réflexion sur la copropriété, que la Chambre des notaires est invitée, donc vous serez représentés, tout comme le Barreau du Québec, évidemment. Je sais que le collègue de la Coalition avenir Québec, le député de... non, pas celui de Borduas, celui qui est dans le secteur de Saint-Jérôme, le député de Blainville, a confirmé sa présence. Du côté du Parti québécois, je sais que le collègue, le député de Saint-Jean, a reçu son invitation, mais n'a pas confirmé sa présence. Et le député de Québec solidaire, de Mercier, a reçu aussi une invitation, mais n'a pas confirmé sa présence.

Donc, demain, nous pourrons avoir une discussion de fond sur ce que nous devrions faire pour changer nos lois au niveau de la copropriété. Et, encore une fois, je veux vous dire que, bien amicalement, je suis arrivée au mois d'octobre, j'ai déjà un projet de loi d'adopté en protection du consommateur, on a le deuxième ici, j'ai, en même temps, un projet de loi pour donner suite à la commission Charbonneau, qui devrait, si tout va bien, voir l'adoption finale quelque part la semaine prochaine ou l'autre semaine d'après, et que nous avons quand même, demain, une journée de réflexion.

J'ai dit que mon intention était de légiférer au niveau de la copropriété. Je suis parfaitement sensibilisé à la réalité des copropriétés, puisque je suis moi-même dans cet état-là. Je comprends qu'il y a des enjeux fort importants. Et il est évident que, dans l'omnibus en habitation, il y aura des choses qui vont toucher la copropriété.

Donc, concernant les autres matières qui nous occupent dans ce présent omnibus là, je pense, c'est important de vous mentionner où la ministre et ce gouvernement ont l'intention d'aller par rapport à l'ensemble de l'oeuvre. Donc, ça vous donne au moins des bonnes indications.

Dans votre mémoire, vous avez fait état selon le registre. Je vais juste vous poser une petite question, parce que je sais que mon collègue a des questions qui touchent le registre d'une manière un peu plus particulière. Je voudrais juste savoir en quoi le registre serait utile au travail des notaires, si vous pouvez nous donner quelques exemples.

Et, avant de vous laisser répondre, je vais prendre le temps de vous dire que, concernant votre demande d'inclure des mesures à viser... à faciliter le dédommagement des consommateurs qui subissent un préjudice après avoir signé des contrats après décès... qu'on va préparer un amendement pour prévoir la nullité des contrats conclus après décès.

Vous avez demandé aussi... autoriser les notaires à consulter. Nous allons voir, dans le règlement, qui seront les personnes autorisées, donc, évidemment, de là ma question.

Vous avez demandé de prévoir un pouvoir réglementaire pour permettre à la ministre d'assujettir les nouvelles pratiques de commerce dans le temps partagé. Nous allons préparer un amendement également.

Donc, vous voyez, il y a quand même des choses que vous nous avez écrites dont nous sommes tout à fait disposés à regarder. J'ai toujours dit que les consultations servent à entendre ce que les gens ont à dire... sert également à regarder des propositions que les collègues ont à faire. Puis je pense que, quand on touche à la loi, si on peut se donner plus de latitude, prévoir des choses qu'on n'a pas prévues, je crois que le législateur doit le faire, peu importe qui est assis dans la chaise.

Donc, évidemment, les hypothèques parapluies, bien, je vous dirais qu'ultérieurement, s'il y a une ministre responsable de Protection du consommateur, c'est évident que ça fera l'objet de travaux en commission parlementaire.

Donc, à ma question, et après, le temps, je vais le laisser à mon collègue.

M. Bibeau (François) : Pour répondre à votre question, puis peut-être que mon collègue pourra ajouter, mais, moi, étant un notaire de 30 ans d'exercice, qui pratique depuis au moins 20 ans en droit de la famille et règlement successoral, je peux vous dire que ce genre d'élément là est un élément très important. Quand on reçoit les gens endeuillés dans notre étude pour pouvoir les aider dans le cadre d'un règlement de succession, Mme la ministre, souvent, ce sont des gens qui arrivent avec un état émotif assez affecté et qui perdent, dans certains cas, leurs moyens au niveau de l'organisation bien ordinaire d'un dossier successoral, alors que, normalement, ces gens-là, ce seraient des gens en contrôle, qui pourraient très bien fonctionner. Alors, le simple fait d'avoir à demander, par exemple, le certificat de décès au Directeur de l'état civil, faire les recherches testamentaires auprès de la chambre et du Barreau, c'est des éléments qu'ils peuvent faire eux-mêmes, mais souvent vont demander au notaire, qui va les aider dans le cadre du règlement de la succession, de le faire pour eux. Alors, j'imagine facilement des gens qui vont se présenter à l'étude du notaire pour pouvoir régler la succession, puis ça va faire partie des questions, à savoir : On n'a pas trouvé le contrat de préarrangement funéraire. Moi, c'est comme ça que je les appelle, là, je sais qu'il y a un autre nom plus «politically correct» dans le dossier, mais... Et donc le notaire devrait être en mesure d'aider les gens pour pouvoir évoluer dans le cadre du règlement successoral à ce moment-là. Et, selon nous, il va de soi que ça peut être un professionnel qui puisse être autorisé à consulter, là, le registre éventuel. Et c'est pour ça que ce registre-là est superimportant. Parce que, je peux vous le dire, souvent, c'est un casse-tête, là, que les gens ont. Puis ce qui est toujours dommage, c'est quand ils trouvent le fameux document de préarrangement trop tard. Puis là, bien, tu ne peux plus défaire ce qui a été fait, là.

• (16 h 10) •

M. Handfield (Nicolas) : Puis...

M. Bibeau (François) : Oui?

M. Handfield (Nicolas) : Si je peux rajouter — Nicolas Handfield — il y a aussi avant que la personne décède. Et c'est là aussi que, dans la planification successorale... Et j'entends aussi le député, qui fait de la planification financière, mais les notaires sont en planification successorale, c'est un de leurs domaines d'expertise dans lesquels la population les connaît. Et, des fois, on peut l'oublier, qu'on en a signé un voilà plusieurs années, ou une personne qui est plus âgée, que... Ah! il a signé ça, ça fait 40 ans, il ne le sait pas. Et le fait que le notaire va pouvoir consulter... le notaire ou l'avocat, s'il peut le consulter pendant qu'il l'aide, la personne à faire sa planification successorale, ça va lui permettre de déjà l'inclure, de le rappeler, de s'assurer que tout est conforme puis aussi de le conseiller, s'il constate qu'il n'en a pas, de dire : Mais c'est quelque chose qui peut être une possibilité. Si vous voulez le faire, je vous laisse le faire, vous pouvez revenir me voir par la suite. Donc, c'est vraiment pour s'assurer que la personne possède l'information à tout moment sans nécessairement qu'elle ait à penser à aller consulter un registre.

M. Bibeau (François) : En complément d'information aussi, pour moi, ça m'est déjà arrivé où le client, dans mon bureau, me dit — là, ce n'était pas pour les préarrangements, mais vous allez voir le parallèle : Je ne me souviens plus si j'en ai fait un, testament. Je suis allé voir un notaire avec mon fils, avec ma fille, puis on a signé des papiers. Mais c'était-u juste une procuration? C'était-u un mandat? C'était-u un... Je ne suis plus sûr. Pouvez-vous, notaire, me dire ça, en allant voir, vous, sur votre ordinateur? À l'heure actuelle, pour les registres des testaments, la seule personne qui peut aller voir sur le registre avant son décès, c'est le testateur. Alors, même moi, en tant que notaire, je dois lui demander une autorisation écrite pour pouvoir aller sur le registre, alors que ça pourrait être tellement facilitant si on avait déjà l'accès à cause du secret professionnel dont on bénéficie dans le cadre de notre pratique. Alors, par exemple, pour le registre des préarrangements, ça pourrait déjà... on pourrait se baser sur cette expérience-là qu'on a au niveau des registres des testaments pour pouvoir améliorer le processus, là, dans le cadre de la planification.

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

Mme Thériault : Non, le député de Trois-Rivières.

Le Président (M. Matte) : M. le député de Trois-Rivières, c'est à vous. Il vous reste six minutes.

M. Girard : Merci beaucoup. Vous avez répondu à une partie de ma question, mais je veux aller un petit peu plus loin, parce qu'effectivement vous dites... Je faisais de la planification financière. Maintenant que je suis député, j'ai quitté mon emploi dans les finances. J'ai travaillé chez Desjardins, entre autres, Banque Royale, etc., Trust Royal à l'époque. Et on recommandait à nos gens, entre autres au niveau successoral, en termes d'assurance vie, par exemple, d'avoir un bénéficiaire désigné. Parce qu'on sait que, si le bénéficiaire, c'est la succession, l'argent va dans la succession; c'est compliqué pour avoir les sous, donc d'avoir, au moins, pour les frais funéraires, les frais nécessaires dans les premiers jours. Parce qu'on sait que, souvent, si on a des comptes conjoints, les comptes bancaires sont gelés, et tout ça, et c'est très long, et pour avoir vraiment les sommes rapidement, être capable de régler les frais funéraires rapidement, parce qu'il y a... Donc, ça fait quand même quelques années où j'ai commencé la pratique, on parle de début des années 90, et les préarrangements funéraires — je les appelle encore comme ça, moi aussi — étaient moins à la mode; même, ça n'existait même pas, là, début des années 90. Donc, dans notre planification... puis sûrement que les notaires font la même chose, de dire : Bien, c'est important, dans la planification, de s'assurer qu'il va y avoir des argents de libérés rapidement pour payer les choses qu'il y a à payer de façon rapide : il reste encore certains... des comptes d'Hydro, des choses à payer rapidement, des cartes de crédit, et il y a des choses que l'on doit régler, et, si tous les argents sont gelés, ça cause une problématique.

Et, dans les cas où on a des sommes d'argent qui vont à la succession, c'est sûr que, s'il y a plusieurs enfants, et tout ça, ce que j'ai vécu régulièrement, c'est qu'on se devait de faire une recherche testamentaire et s'assurer qu'il n'y a pas d'autre testament. Et je dois vous avouer qu'on avait des délais assez importants, et là tout est gelé, on attend après la recherche testamentaire. Si on a un registre des préarrangements funéraires et que ça prend autant de temps, on a un sérieux problème, là, parce qu'il faut disposer du corps, et tout. Donc, je fais un petit peu le parallèle parce que, dans votre mémoire, vous dites : D'ailleurs, la chambre possède une grande expérience en matière de gestion des registres, les registres de dispositions testamentaires, et tout ça. Donc, je veux juste vous entendre... Là, je vois que vous avez déjà probablement une réponse. Mais il faut s'assurer de gérer ça différemment, parce que je vous avoue qu'il y a souvent des délais qui ont été très, très longs, et, à ce niveau-là, bien, je pense qu'il faut vraiment réagir presque immédiatement après le décès.

M. Bibeau (François) : M. le député de Trois-Rivières, vous allez affirmer devant cette commission que ce n'est pas moi qui vous ai demandé de me poser cette question-là, première des choses. Mais je veux en profiter, parce que vous avez raison : souvent, c'est un délai très long.

À l'heure actuelle — je veux juste faire un cours 101, là, au niveau des registres testamentaires — les notaires ont l'obligation d'inscrire au registre les testaments qu'ils ont faits dans les deux semaines précédentes. Donc, ça va toujours de deux semaines en deux semaines. Donc, par exemple, le 15 du mois, le 16, on enregistre tous les testaments qu'on a faits du 1er au 15. Ça origine d'une autre époque de contrôles où, si, le 16, tous les notaires n'ont pas envoyé leur rapport, on sait qu'il y en a un qui n'a pas fait sa job, puis là on peut rappeler le notaire puis dire : Aïe! envoie-moi au moins une information comme quoi tu n'en as pas fait. C'est archaïque, là. J'ose le dire devant vous, ça va d'une autre époque.

On a mis sur pied, à la Chambre des notaires, ce qu'on appelle le projet Émergence, qui vise la numérisation de la pratique notariale, et la première étape de ce projet-là va être justement la réforme de nos registres, testaments et mandats et ainsi que les registres des dons d'organes. Et, à l'avenir, l'inscription des testaments va se faire au fur et à mesure de sa réalisation, de sa signature, ce qui va éviter ce délai de deux semaines. Vous allez comprendre pourquoi ça peut rajouter du délai dans le cadre du règlement de la succession. C'est que, si votre défunt est décédé le 17, puis que je commence ma période de référence, bien, ça veut dire que ça va prendre deux semaines et demie à trois semaines avant qu'on ait l'information sur l'inscription ou non du testament. Alors, avec le programme Émergence qui va venir moderniser la manière de publiciser ça, bien, à ce moment-là, ça va être pratiquement instantané, là, l'information, on va pouvoir l'avoir beaucoup plus rapidement. Et là, encore là, cette expertise-là qu'on a développée au fil des ans pourrait être vraiment utile pour la mise sur pied d'un registre au niveau des contrats de préarrangements funéraires... je m'excuse, le terme qui n'est pas, encore une fois, celui qui est approprié aujourd'hui... mais vous comprenez qu'à ce moment-là ça devrait être monté à peu près de la même manière, c'est-à-dire inscription dès la réception pour être capable d'avoir rapidement l'information.

M. Handfield (Nicolas) : Si je peux rajouter aussi, notre expérience est par rapport à la validation de ceux qui ont accès à l'information, parce qu'on s'entend que l'information d'un testament est soumise au secret professionnel, et c'est une information extrêmement sensible et qu'il y a beaucoup de gens qui veulent savoir si on a un testament, c'est à qui, il est où, etc. Et c'est pourquoi que ces informations-là ont été confiées aux ordres professionnels de juristes, parce que c'est eux qui sont détenteurs du secret professionnel jusqu'au décès du testateur.

Donc, en matière de validation de l'identité des personnes qui ont accès, de s'assurer que c'est les bonnes personnes qui ont accès à l'information, c'est une expertise que l'on possède et c'est aussi quelque chose qui est grandement préoccupant pour la chambre parce que, surtout dans le contexte actuel d'utilisation des données électroniques, que ça peut être facile, avec le partage d'information, et tout ça, il faut s'assurer que ça soit...

M. Bibeau (François) : Le degré de sécurité.

M. Handfield (Nicolas) : ...le degré de sécurité maximal par rapport à ces informations-là, qui sont quand même sensibles et qui pourraient être utilisées de manière commerciale. Ce n'est pas réservé qu'aux bonnes personnes, et on considère que les avocats et les notaires du Québec sont parmi ces bonnes personnes là qui devraient y avoir accès.

M. Girard : Donc, si je comprends bien, le registre, maintenant, au niveau des testaments, s'est de beaucoup amélioré. Ça va.

M. Bibeau (François) : On est en préparation, exactement.

M. Girard : Donc, en même temps, vous pourriez prendre en charge et sous votre aile le registre des préarrangements funéraires, dans le même ordre d'idées.

M. Bibeau (François) : C'est évident, en ce qui nous concerne, que, si c'était dans les préoccupations ou dans les propositions qui étaient faites par le gouvernement de nous confier un tel registre, on pense qu'on serait en mesure de le faire très facilement puisqu'on gère déjà trois registres. Et deuxième raison pour laquelle on pense que ce serait facile pour nous et facilitant pour les gens endeuillés, c'est qu'ils auraient à cogner à une seule adresse pour pouvoir avoir cette information-là plutôt que d'avoir à faire le tour de trois, quatre...

M. Girard : Vous nous faites ça pour combien?

M. Bibeau (François) : Pardon?

M. Girard : Vous nous faites ça pour combien?

M. Bibeau (François) : Je suis certain qu'on pourra s'entendre à ce niveau-là.

(Interruption)

M. Girard : Woups! Je pense que le temps est terminé.

M. Bibeau (François) : C'est bon.

Le Président (M. Matte) : On va dire. C'est bien. Je vous remercie, messieurs. Avant de céder la parole à l'opposition officielle, j'aurais besoin d'un consentement pour que M. Reid, député d'Orford, puisse remplacer M. Birnbaum, le député D'Arcy-McGee, pour le reste de la séance. Est-ce qu'il y a consentement?

Des voix : Consentement.

Le Président (M. Matte) : C'est bien. Bienvenue, M. Reid. Maintenant, je cède la parole au député de Terrebonne pour neuf minutes.

M. Traversy : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, bien, j'aimerais tout d'abord remercier la Chambre des notaires de s'être déplacée aujourd'hui pour le projet de loi n° 178. Donc, M. Handfield, M. Bibeau, merci d'être là, et j'espère que vous aurez, comment je pourrais dire, réponses aux questionnements des parlementaires à la fois du gouvernement, mais aussi de l'opposition, sur quelques enjeux qui touchent votre mémoire.

On pourrait tout d'abord commencer par les registres. Alors, les notaires et les registres, c'est comme la politique et le vin, ça se marie très bien. Alors...

Une voix : Science po.

• (16 h 20) •

M. Traversy : Et la science po, voilà. Alors, il faut donc que vous m'éclairiez sur la façon dont vous voyez l'application d'un tel registre ici, au Québec. J'ai compris, de par les interventions du Barreau juste avant vous, qu'un registre devrait être accessible pour les maisons funéraires, pour les avocats, pour les notaires, pour certains personnels médicaux autorisés. En lisant votre mémoire, si j'ai bien compris, vous semblez vouloir ouvrir le registre aux consommateurs, donc beaucoup plus large. Si je vous lis exactement, j'ai cru comprendre, dans votre mémoire, que «la chambre émettra des commentaires et des recommandations afin que [le] registre puisse permettre aux consommateurs d'obtenir l'information et la protection nécessaires relativement à l'existence [des] contrats préalables [et] dans une perspective de simplicité [...] justiciables, et [avec] le respect des valeurs d'égalité, d'équité et de respect de la vie privée».

Donc, je voudrais vraiment bien comprendre la vision que vous voyez de ce registre qui pourrait être créé.

M. Bibeau (François) : ...collègue pourra sûrement compléter, mais, d'entrée de jeu, je vous dirai que c'est simplement sur une base de logique juridique, c'est-à-dire que la personne qui a inscrit, dans un registre, une information... Moi, François Bibeau, pas à titre de notaire, mais à titre d'individu, j'ai un contrat préalable sépulture, un contrat de préarrangement, je le fais inscrire puis je pense que ça va de soi que je pourrais vérifier moi-même dans le registre qu'est-ce que j'ai à mon nom, ça va de soi, il me semble. Alors, ça, c'est la base.

Par la suite, qui seront les professionnels qui pourront en être aussi, de ceux qui iront vérifier, bien, on pense que nécessairement les notaires devraient être présents. Nous, on parle des notaires dans notre mémoire, mais on comprend que les juristes, les avocats aussi devraient pouvoir y avoir possibilité, et nécessairement les thanatologues ou ceux qui sont les propriétaires de maisons funéraires. Puis la raison est assez simple : si je suis un propriétaire de maison funéraire puis que

j'ai une famille qui vient devant moi pour contracter, avec moi, un arrangement post-décès, bien, techniquement, il devrait y avoir comme obligation pour moi de vérifier, sur ce registre-là, s'il n'existe pas déjà un préarrangement puis... si tel est le cas. Alors, ça va de soi que je puisse pouvoir y accéder.

Donc, c'est pour ça qu'on met les citoyens, bien naturellement, mais pas pour vérifier les préarrangements de mon voisin, on se comprend, c'est pour vérifier les miens, les deux ordres professionnels et puis les thanatologues. Je ne sais pas si Me Handfield a quelque chose à ajouter à ce que je viens de vous mentionner, mais c'était le but de notre logique, là, dans l'affaire.

M. Traversy : Est-ce qu'on comprend que, toujours en suivant votre logique, un proche de la personne pourrait avoir accès à ce registre, ou juste la personne elle-même?

M. Bibeau (François) : Je pense qu'à ce niveau-là mon premier réflexe, ce serait de dire qu'on pourrait suivre un peu la même règle que pour la divulgation d'un acte testamentaire. Donc, par exemple, le testament peut être communiqué au testateur ou au liquidateur, et, après le décès, aux ayants droit. Alors, à ce moment-là, si la personne est décédée, bien là, on pourra ouvrir aux mêmes genres, selon moi, de personnes, c'est-à-dire les successibles, les liquidateurs, mais, tant que la personne n'est pas décédée, ces personnes-là ne devraient pas pouvoir avoir accès à ce registre-là, à mon sens, là.

M. Traversy : Excellent. Vous parlez également, dans votre mémoire, de toute la question des hypothèques parapluies. Vous n'êtes pas les seuls, de mémoire, Option Consommateurs, qu'on a rencontré plus tôt cette semaine, nous a également sensibilisés à la question. J'avais donc une interrogation sur... Avez-vous un portrait de la situation de la problématique des hypothèques parapluies? Je semble comprendre, de vos interventions, que c'est une problématique qui est grandissante, qui est de plus en plus réelle ou présente dans le quotidien, en tout cas, des Québécois. Est-ce que vous avez un portrait ou, du moins, quelques données pour bien baliser, là, l'importance de cette problématique-là?

M. Bibeau (François) : ...peut-être que Me Handfield a les détails au niveau statistique, mais ce que je peux vous dire, sans vous donner de chiffre exact, c'est que ce n'est pas très compliqué : à peu près toutes les hypothèques, au Québec, présentement, sont des hypothèques parapluies, sauf de rares exceptions.

Alors, c'est quoi, une hypothèque parapluie? Je m'en vais voir mon institution financière, je conviens, avec cette institution-là, d'avoir une garantie hypothécaire sur ma propriété pour couvrir tous les engagements, présents ou futurs, que je pourrais avoir avec cette institution financière là, que ce soit une hypothèque, comme on l'appelait avant, que ce soit un prêt auto, une carte de crédit, une marge de crédit. Donc, c'est très, très large et très, très ouvert.

Alors, souvent, comment ça va fonctionner, c'est que, si moi, j'ai besoin de 150 000 \$ pour acheter une propriété, l'institution va envoyer l'information au notaire pour lui dire : Tu vas prendre une hypothèque sur la propriété de 250 000 \$, parce qu'au niveau de l'équité c'est ce qu'on est capable de prendre sur l'hypothèque sur la maison, en garantie, et tu vas mettre un taux d'intérêt à 22 %, parce que c'est un taux flottant, par exemple, qu'il y a. Alors là, quand tu lis ça au client, quand il est assis devant toi, en tant que notaire, tu lui dis : Bon, bien là, on va prendre une hypothèque de 275 000 \$ sur ta maison avec un taux d'intérêt de 22 %, vous devriez voir défriser le client en avant de nous, puis il devient blême. Alors là, il dit : Ce n'est pas ça, l'entente, là, l'entente, c'était... Non, non, mais on dit : Inquiète-toi pas, il y a un contrat spécifique avec... Là, tu lui donnes tous ses bons montants, mais, en même temps, tu sens qu'il n'est pas tout le temps bien à l'aise, il ne comprend pas toujours très bien effectivement qu'est-ce que ça veut dire.

Alors, ça vient l'impacter au niveau de sa cote de crédit. Si cette personne-là veut aller acheter un véhicule automobile ou veut aller consommer avec une autre institution financière, bien, au niveau de sa capacité d'emprunt, il est déjà accoté, comme on dit, alors il ne peut pas le faire.

Donc, est-ce que le client a vraiment bien compris ce mécanisme-là? Nous, on en doute, parce que, comme c'est une hypothèque de premier rang, elle n'est pas sujette aux déclarations, au dévoilement officiel, là, et on appelle ça comment, donc, des lettres...

Une voix : Des mécanismes prévus à la loi.

M. Bibeau (François) : Les mécanismes qui sont prévus à la loi pour l'informer, là, des... Si c'était une hypothèque de deuxième rang, comme on avait à une autre époque, avec un taux d'intérêt plus élevé, là, il y aurait un dévoilement, là, le mécanisme s'applique, à ce moment-là, pour protéger le consommateur. Mais, avec le cas d'une hypothèque parapluie, ce n'est pas le cas, parce que c'est une hypothèque de premier rang.

M. Traversy : Donc, moi, je comprends donc que c'est un fléau, que c'est de plus en plus utilisé. Je comprends le principe, là, avec lequel une personne peut se faire, pas piéger, mais du moins se faire informer d'une façon plus ou moins discutable. Mais vous n'avez pas de chiffre sur la prolifération des consommateurs qui se font avoir sur la question, mais vous semblez me dire que c'est un phénomène qui est très important.

M. Handfield (Nicolas) : Oui. Justement, Option Consommateurs, qui est venu plus tôt en commission cette semaine, a produit une étude sur ce phénomène-là, sur l'hypothèque parapluie. Vous pouvez aller consulter. Il y a eu un article dans la *Revue du notariat* l'année dernière, justement, qui était la prémisse à cette étude-là qu'Option Consommateurs a faite. Et on a la référence dans notre mémoire.

Aussi, il faut dire que les gens qui consomment des biens de consommation et qui empruntent de l'argent pour ce faire peuvent croire qu'ils ont les protections de la Loi de protection du consommateur, parce qu'ils l'achètent avec une

marge de crédit ou une carte de crédit, qui n'est pas un prêt hypothécaire pour acheter une maison. Mais, avec l'hypothèque parapluie, bien, ça fait qu'ils ne sont plus assujettis, parce que le prêt de crédit pour le bateau est relié à la sûreté hypothécaire de premier rang. Et ça fait qu'il y a une clause d'exclusion. Alors, on va sûrement vous... Si vous posez une question au parti ministériel durant la présente commission parlementaire, on va vous répondre qu'il y a un règlement d'application présentement, qu'il y a des modifications en cours. Nous, on répond, dans notre mémoire, que ça ne répond pas à ce qu'on a demandé.

M. Traversy : Merci beaucoup. C'est bien noté. Et, bien, peut-être une dernière question, parce qu'il nous reste environ une minute. Je voulais savoir, au niveau de la sollicitation sur les campus collégiaux et d'enseignement, donc, des étudiants au niveau des cartes de crédit, vous avez, dans votre mission du regroupement, donc de la Chambre des notaires, le but de protéger le public, c'est ce qui est inscrit à la tête de votre mémoire, votre opinion sur le fait qu'on devrait l'étendre ou non aussi aux universités. Est-ce que, selon vous, ce serait judicieux dans le cadre de ce projet de loi?

M. Handfield (Nicolas) : La Chambre des notaires n'a pas d'opinion précise sur le type d'institution qui devrait être soumis. Toutefois, qu'est-ce qu'on doit dire, c'est qu'il n'y a pas seulement les cartes de crédit qui sont promues. On parle aux marges de crédit étudiantes. On va lâcher les hypothèques pour un petit peu, là, mais il y a les marges de crédit étudiantes qui... C'est du crédit facilement accessible à un taux d'intérêt réduit. Wow! Je vais pouvoir me payer des vacances entre les deux sessions. Donc, il y a différents produits de crédit qui sont commercialisés sur les campus, mais on n'a pas étudié complètement cette partie-là.

Le Président (M. Matte) : Je voudrais laisser les 20 dernières secondes au député de Terrebonne.

M. Traversy : Donc, lorsqu'on dit d'empêcher certaines sollicitations, dont les marges de crédit, vous seriez favorables?

M. Bibeau (François) : Oui.

M. Traversy : Merci.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Le temps étant écoulé, je cède la parole au député de Johnson pour six minutes.

M. Lamontagne : Merci, M. le Président. Merci. Bienvenue, M. Bibeau et M. Handfield. C'est un plaisir d'être avec vous. Vous êtes favorable à la mise sur pied d'un registre puis, entre autres, vous dites : Ça va permettre «d'éviter de contracter des services funéraires et de sépulture en double suite au décès [du proche]». Mais un commentaire bien personnel, j'apprécie aussi beaucoup le fait que «la chambre estime [qu'un] futur registre permettra d'assurer le respect des volontés funéraires et de sépulture du défunt, qui doivent primer sur les volontés des proches». Je ne vous demanderai pas de commenter, mais de voir cette disposition-là dans votre mémoire, moi, j'ai trouvé que c'était très, très approprié, parce qu'on le sait, que, des fois, une fois que la personne est partie, il y a toutes sortes de choses qui peuvent se passer que, normalement, le défunt n'aurait pas nécessairement souhaitées. Alors, au moins, de mentionner que le registre va aider à ça, au-delà de la simple considération financière, là, j'apprécie beaucoup que vous ayez mis ce commentaire-là dans votre mémoire.

Le registre, naturellement, c'est un répertoire de certaines informations où il y a eu des arrangements préalables. Puis aussi c'est un contrat qui a été pris, il y a un certain nombre de mois, d'années, entre un prestataire de services puis un client. Alors, je peux comprendre qu'on veuille pouvoir consulter le registre. Où j'en ai un petit peu, c'est qu'on dit qu'on veut autoriser les notaires à consulter et à modifier le registre. À partir du moment où c'est un contrat qui a été passé dans le passé, en quoi il faudrait habiliter le notaire ou les gens à pouvoir modifier le registre, là? Je ne comprends pas.

• (16 h 30) •

M. Bibeau (François) : ...distinguer entre le contrat qui est inscrit dans le registre et le registre comme tel. Quand on a précisé la question de la modification du registre, c'est de pouvoir modifier l'inscription qui y est, par exemple, en ajoutant un nouveau contrat. Si, par exemple, suite à la planification testamentaire qui est faite avec le notaire et le particulier, on en vient à la conclusion, par exemple, qu'il faudrait faire certaines modifications, parce que, par exemple, une nouvelle mode qui vient de sortir, c'est les urnes qui se décomposent et qui vont faire en sorte qu'un arbre va pousser au-dessus de votre sépulture plus tard... Je ne sais pas si vous avez entendu parler de ces nouvelles... en carton, et c'est très bien, mais ça n'existait pas quand moi, j'ai fait mon préarrangement funéraire, mettons.

Alors, là, je me dis : Oui, moi, j'aimerais bien ça pouvoir ajouter ça. Puis, en discutant de ça avec le notaire, j'ai inscrit même ça dans mon testament. Alors, techniquement, on devrait pouvoir modifier le préarrangement funéraire. Donc, premièrement, consulter qu'il y a déjà un préarrangement au registre, par la suite, faire une modification au contrat pour pouvoir venir modifier le registre, c'est le sens qu'on voulait dire, c'est de mettre une nouvelle inscription au registre, qu'il y a eu un amendement ou un nouveau contrat qui a été fait.

M. Lamontagne : Ça, est-ce que c'est dans un contexte où c'est, mettons, la Chambre des notaires qui serait responsable du registre ou, mettons, le registre a été créé par voie réglementaire et puis il y a un organisme qui est responsable du registre? Vous, vous dites que, nonobstant cet organisme-là, le notaire pourrait directement aller faire des modifications dans le préarrangement, là, pour lequel il y avait eu le contrat.

M. Bibeau (François) : Par une nouvelle inscription au registre du nouveau contrat, ou de la modification, ou de l'amendement du contrat. C'est ce qu'on visait, là, ici. À moins qu'il y avait quelque chose à ajouter plus spécifique.

M. Handfield (Nicolas) : Oui, il y a aussi, dans le projet de loi présentement... c'est indiqué qu'il va y avoir une obligation que le commerçant aille inscrire les contrats. Donc, le commerçant situé au Québec. Mais on s'entend que, surtout dans la frontière entre le Québec et l'Ontario, bien, il pourrait y avoir eu des préarrangements d'un même type qui ont été souscrits à l'extérieur du Québec. Ou un expatrié qui a souscrit des préarrangements à l'extérieur du Québec, puis il habite au Québec présentement, mais il souhaite que soit inscrit à ce registre-là, que, par exemple, j'ai des préarrangements en France, je veux que ça soit les préarrangements en France qui soient utilisés, ça fait qu'enterrez-moi pas au Québec...

Donc, c'est... mais là ça, présentement, les... par exemple, un thanatologue québécois n'a aucune obligation de venir inscrire ça. Probablement que la personne n'ira jamais voir un thanatologue québécois pour dire : J'ai un préarrangement en France. Donc, c'est pour ça qu'il faut qu'il y ait d'autres moyens d'inscrire de l'information au registre pour pouvoir s'assurer que les dernières volontés du défunt soient respectées.

Le Président (M. Matte) : Oui, il vous reste...

M. Lamontagne : Mais, si j'en reviens à l'idée de pouvoir modifier, de ce que je vous entends, c'est modifier de la perspective du client, la personne qui désire avoir un service. Mais il y a un contrat qui a été pris entre un client puis un prestataire de services. Il faut s'assurer que, si on permet d'aller modifier ça, bien, il faut qu'il y ait une entente entre le prestataire de services puis le client pour qu'on modifie ce qui a été originalement le contrat.

M. Bibeau (François) : Au risque de me répéter, ce qu'on entend ici, c'est de modifier l'inscription au registre, pas le contrat. Le contrat, il est clos. Alors, nécessairement, au niveau du droit, quand ton contrat est clos, la seule manière de l'ouvrir, c'est que les deux contractants soient d'accord pour l'ouvrir, à moins qu'il y ait quelque chose dans le contrat qui prévoit autre chose. Donc, ici, techniquement, par exemple, dans l'exemple que Me Handfield donnait, il n'y a aucune inscription au registre de monsieur X qui vient des États-Unis, de Philadelphie, dans notre registre à nous, mais monsieur vit ici maintenant, mais là on veut modifier le registre à son nom, sous son inscription, en ajoutant le préarrangement funéraire qui a été fait à Philadelphie.

M. Lamontagne : D'accord, mais vous avez donné l'exemple d'aujourd'hui, il y a des nouvelles sortes d'urnes qui se dissolvent. Bon. Je veux dire, peut-être, le client veut avoir ça, mais que, lui, le prestataire avec qui il a fait un contrat, soit ne fournit pas ça, ou ne veut pas le fournir, ou pas au même coût ou... Alors, d'une façon unilatérale, de pouvoir aller modifier un contrat, je vois ça hasardeux.

M. Bibeau (François) : Le notaire, comme conseiller juridique, a un devoir de conseil, alors, nécessairement, en discutant de ces choses-là avec son client, va devoir l'amener à aller négocier tout ça avec la personne ou l'entreprise avec laquelle il y a déjà un contrat de préarrangement. Et nécessairement, bien, si la personne ne peut pas offrir ce genre de contrat là, il peut y avoir foule possibilités d'offertes, par exemple, tout simplement une sous-traitance, ou autre chose, ou une résiliation de contrat avec pénalité — enfin, ça, je n'en sais trop rien — tout dépendamment de ce qui sera convenu dans le contrat comme tel. Mais le devoir du notaire, à ce niveau-là, comme conseiller juridique, ça sera de l'amener à réfléchir sur ça et puis voir si c'est opportun pour lui de faire une modification à son préarrangement funéraire, par la suite, modifier l'inscription.

Le Président (M. Matte) : Il vous reste 15 secondes.

M. Lamontagne : 15 secondes? C'est incroyable, en deuxième opposition, M. Bibeau, on n'a pas de temps. Il faudrait que la ministre me donner un petit peu de temps. Je ne suis pas sûr qu'elle va vouloir le faire, là.

Mme Thériault : Je n'en ai plus.

M. Lamontagne : Ah! bien, elle n'en a plus. Je vous remercie.

Le Président (M. Matte) : Votre temps étant écoulé, M. le député de Johnson... Je vous remercie de votre contribution à la séance de travail d'aujourd'hui.

Et je suspends les travaux quelques minutes afin de permettre au prochain groupe de prendre place. Merci.

(Suspension de la séance à 16 h 35)

(Reprise à 16 h 37)

Le Président (M. Matte) : Je vous souhaite la bienvenue, la Coalition des associations de consommateurs du Québec. Comme je vous l'ai expliqué, vous avez 10 minutes pour faire l'exposé et, par la suite, nous allons procéder à des échanges de part et d'autre des partis qui sont ici. Alors, veuillez vous présenter, s'il vous plaît, puis débiter votre exposé.

Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

Mme Marget (Laurence) : Oui. M. le Président, Mme la ministre, mesdames messieurs, nous sommes heureux de vous retrouver pour discuter à nouveau d'améliorations proposées au droit de la consommation québécois. Deux fois en six mois à peine, c'est un événement.

Mon nom est Laurence Marget, je suis vice-présidente de la Coalition des associations de consommateurs du Québec, tout en étant la directrice du GRAPE, le Groupe de recherche en animation et planification économique, qui est situé ici, à Québec.

La Coalition des associations de consommateurs du Québec est un regroupement national d'associations de consommateurs; nos vingt associations membres, dont le GRAPE, sont présentes dans presque toutes les régions du Québec et notamment hors des grands centres urbains. Depuis plus de 50 ans, nos membres interviennent dans la défense collective des droits et des intérêts des consommateurs. Au quotidien, sur le terrain, ils rencontrent, tous les jours, des consommatrices et des consommateurs pour leur offrir de l'aide et de l'information en matière budgétaire mais aussi dans une foule d'autres domaines. Nos membres connaissent par conséquent très bien les défis que doivent relever les consommateurs.

Nous nous réjouissons par conséquent de la présentation du projet de loi n° 178 et des orientations qui le sous-tendent, et nous souhaitons son adoption. Nous croyons toutefois qu'il pourrait faire l'objet de quelques améliorations à caractère technique. Nous notons également qu'il illustre bien une tendance compréhensible mais qui comporte des limites; à chaque nouveau problème une solution particulière. C'est peut-être un indice qu'il serait temps de commencer à envisager une réforme plus fondamentale de notre droit de la consommation.

Pour vous faire part de nos commentaires plus techniques, je cède maintenant la parole à M. Jacques St-Amant, qui enseigne le droit de la consommation au Département des sciences juridiques de l'UQAM et qui agit à titre d'analyste pour la coalition dans ce dossier.

• (16 h 40) •

M. St-Amant (Jacques) : Mes chers amis, bonjour, M. le Président, Mme la ministre, mesdames messieurs. La réalité est compliquée, de sorte que le droit tend généralement à le devenir, et, quand les juristes commencent à jouer sur tous les mots, l'exercice peut devenir laborieux et très, très détaillé. Nous tentons cependant d'aller, cet après-midi, à l'essentiel en abordant brièvement quatre questions : les arrangements funéraires, les droits d'hébergement en temps partagé, la publicité du crédit en milieu éducatif et l'avenir de notre législation en matière de consommation.

D'abord, le projet de loi propose d'étendre la portée de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture au contrat conclu après le décès de la personne devant bénéficier des services obtenus. Nous sommes tout à fait d'accord.

Quelques observations toutefois. La structure de la loi actuelle et des modifications proposées ferait en sorte que certaines dispositions de la loi ne s'appliqueraient pas ou pas entièrement au contrat post-décès. C'est le cas notamment des règles relatives au recours civil et de l'obligation d'afficher la liste du prix des services. On devrait, nous semble-t-il, assurer l'harmonisation à cet égard dans toutes les mesures du possible. Il faudrait également préciser que seul un fournisseur détenant le permis visé à l'article 3 de la loi pourrait fournir tous les services qu'elle visera.

D'autre part, il nous paraît que la mise en place de registre des contrats d'arrangements préalables serait hautement utile et devrait être jumelée à un registre des polices d'assurance vie. L'évolution démographique fait en sorte que nous aurons de plus en plus besoin de faciliter l'accès à ce type d'information, tout en respectant, évidemment, des règles rigoureuses en matière de gestion des renseignements personnels. Et, puisque nous parlons d'arrangements funéraires, nous nous en voudrions de ne pas vous inviter, au passage, à recommander à l'honorable ministre des Finances de retirer le projet de loi n° 141, mais c'est, bien sûr, une autre histoire. Alors, nous allons revenir sagement au projet de loi n° 178, mais nous n'en pensons pas moins.

Nous accueillons, d'autre part, très favorablement l'initiative liée à l'encadrement des droits d'hébergement en temps partagé. Les constats que font nos membres sont ceux qu'on retrouve aussi dans la jurisprudence : les pratiques dans ce domaine sont trop souvent intolérables. Certains éléments des règles proposées nous laissent toutefois un tout petit peu inquiets. D'abord, ces contrats mettent souvent en jeu plusieurs fournisseurs. On trouve non seulement un commerçant avec qui la consommatrice conclut directement un contrat et qui parfois est représentée par un autre commerçant, mais aussi, très souvent, un réseau qui se dit international et qui fournirait, au fond, l'essentiel des prestations qu'on promet au client, mais qui n'est pas nécessairement lui-même partie au contrat qui est signé et conclu par la consommatrice. Sans entrer ici dans le détail, qui devient très vite très technique, nous craignons que les mesures proposées ne suffisent pas à bien encadrer ces réseaux ou d'autres participants aux services promis, et nous proposons, par conséquent, certaines pistes qui permettraient de raffermir la loi à cet égard.

D'autre part, le projet de loi ferait en sorte que le contrat écrit requis devrait fournir des informations relatives à 22 catégories de renseignements différents, ce qui est sans doute un record dans la Loi sur la protection du consommateur. Nous comprenons la logique, mais, soyons réalistes, pratiquement personne ne lira et surtout pas au complet, et ceux qui liront les premières pages et qui s'arrêteront ne saisiront pas l'essentiel de ce qu'ils devraient savoir. Il faut peut-être repenser globalement ces obligations de renseignements contractuels, qui sont, dans bien des cas, inefficaces. Dans l'immédiat, à tout le moins, on devrait au moins exiger d'abord que le contrat soit précédé d'un encadré présentant sommairement les éléments essentiels et ensuite que ces éléments soient aussi présentés verbalement au consommateur.

D'autres éléments du régime qui pourraient, à notre avis, être améliorés : on pourrait notamment ajouter une obligation d'obtenir un permis, comme ça se fait actuellement en matière de commerce itinérant, comme ça se fait en matière d'agences de voyages, par exemple. On pense également aux règles permettant au consommateur de mettre fin unilatéralement au contrat, qui pourrait être simplifié et étendu. Nous songeons aussi à la durée des contrats, qui devraient

être plafonnés, et on pourrait mieux encadrer les pratiques de démarchage et de déroulement des sessions de vente de ces commerçants, dont la jurisprudence nous dit abondamment qu'elles sont, dans bien des cas, assez abusives.

D'autre part, il y a longtemps que les associations de consommateurs s'inquiètent du surendettement des jeunes et de la publicité en matière de crédit en milieu scolaire. Une intervention dans ce domaine est donc, en principe, plus que bienvenue, mais il y a un «mais». Nous sommes d'avis que la proposition contenue dans le projet de loi est beaucoup trop timide : on devrait inclure les milieux universitaires, cibler toutes les formes de crédit et viser non seulement la sollicitation en personne, mais toutes les formes de publicité. Les écoles, les collèges, les universités ne doivent pas servir de plateforme publicitaire pour les institutions financières, tout simplement.

Un dernier élément, pour le moment du moins, notre Loi sur la protection du consommateur a été adoptée à la fin de 1978; elle a pratiquement 40 ans. Depuis, bien des choses ont changé. On a donc cherché à adapter la loi, une soixantaine de fois en fait, dont plusieurs où on a procédé à des modifications considérables. S'est presque inévitablement mis en place un processus : problème particulier, réponse spécifique. Résultat : on trouve maintenant une vingtaine de régimes particuliers dans la loi, sans compter la Loi sur les agents de voyages, la loi sur les arrangements préalables de services funéraires, la Loi sur le recouvrement de certaines créances ni les règles dans d'autres domaines, dont le secteur financier. Je peux vous assurer que, pour un enseignant, c'est le bonheur quand on veut préparer des questions d'examen, mais, pour les étudiants et pour les consommateurs qui cherchent à connaître leurs droits, ça devient un tout petit peu infernal, en toute déférence.

Il est donc extraordinairement difficile pour le consommateur de s'y retrouver et de savoir quelle règle s'applique à une situation donnée. Le régime est devenu si compliqué qu'il en est presque incompréhensible, ce qui n'avantage personne, et, incidemment, le problème s'étend sans doute aussi aux commerçants.

Et d'ailleurs on peut relever d'autres problèmes, et nos amis du Barreau en faisaient mention tout à l'heure, comme la notion de commerçants, qui font en sorte que la loi devient, tout doucement, un peu vétuste. Bien sûr, on ne règlera pas tout ça dans le cadre de l'adoption du projet de loi n° 178, mais, en cette période où certains commencent à réfléchir au plan de travail ou aux priorités de la prochaine législature — et nous entendions tout à l'heure les commentaires de la ministre — il nous paraît opportun de lancer une invitation : nous croyons que le temps est venu de concevoir un nouveau régime de protection des consommateurs québécois plus cohérent et mieux adapté aux réalités du XXI^e siècle.

Par conséquent, nous proposons à la commission et à la ministre deux orientations générales : nous soutenons l'adoption des mesures contenues dans le projet de loi n° 178, sous réserve des modifications de nature technique dont nous recommandons l'adoption, et nous invitons l'Assemblée nationale et la ministre à mettre en branle, dans les prochains mois, un processus d'étude et de consultation qui devrait mener, dans des délais raisonnables, à l'adoption d'un nouveau cadre normatif de protection des consommateurs qui découlerait d'une vision globale et qui correspondrait pleinement au contexte du XXI^e siècle.

Compte tenu des délais, nous avons un peu manqué de temps et donc nous ne formulons, d'autre part, que 25 recommandations techniques spécifiques relatives à divers aspects du projet, que vous retrouvez dans notre mémoire, et nous serons bien sûr fort heureux de discuter de tout ça avec vous.

Le Président (M. Matte) : Mais on peut vous laisser du temps encore, hein?

M. St-Amant (Jacques) : C'est à vos risques et périls. Mais je vais faire une chose extrêmement téméraire, je vais renoncer à mon temps et le laisser aux parlementaires afin qu'ils le distribuent à leur guise.

Une voix : ...vous n'en avez plus.

M. St-Amant (Jacques) : Bon, il reste un deux ou trois minutes, mais ça va. Alors, on l'ajoutera à la fin si on en a besoin.

Le Président (M. Matte) : Mais on est d'une générosité aujourd'hui puis on était prêts à vous écouter, vos 25 recommandations que vous nous avez parlé. Mme la ministre, à ce moment-là, on peut peut-être lui demander les 25 recommandations?

Mme Thériault : On les a, M. le Président. Ne soyez pas inquiet.

Le Président (M. Matte) : Ah oui?

Mme Thériault : Oui. Elles ont toutes été analysées, en plus de ça.

Le Président (M. Matte) : Allez-y, madame.

Mme Thériault : Merci, M. le Président. Donc, évidemment, vous allez me permettre de vous souhaiter la bienvenue, Mme Marget et M. St-Amant. Merci beaucoup de votre présence ici. Évidemment, j'ai écouté vos propositions. Je dois dire que votre mémoire a été déjà analysé par l'Office de la protection du consommateur. Je serai en mesure de vous dire quelques-uns des points auxquels nous allons donner suite.

Je l'ai dit depuis le début des consultations, je l'ai dit tout à l'heure, je tiens à le redire encore : Je considère que les consultations, lorsque les gens viennent nous rencontrer et prennent connaissance des projets de loi qu'on leur propose,

prennent le temps de faire une analyse très poussée et très détaillée, ce qui est votre cas, concernant les différentes modifications législatives qu'on propose, je pense que les consultations ont le mérite où on doit écouter ce que les gens nous disent, dans la mesure du possible, apporter des amendements. Je pense que ce qu'on recherche tous, vous, moi, mes collègues de l'opposition, c'est de faire en sorte de protéger le mieux possible les consommateurs dans la mesure de mes compétences et dans mes champs d'intervention, évidemment, vous comprendrez.

Donc, je vais revenir tout à l'heure à vos choses. Je ne raterai pas l'occasion, puisque vous nous demandez bien gentiment, bien aimablement, de mettre en branle, dans les prochains mois, un processus d'étude et de consultation qui devrait mener, dans des délais raisonnables, à l'adoption d'un nouveau cadre normatif de protection des consommateurs. Je vais vous dire très gentiment et très simplement que, pour ce faire, peut-être que, s'il y a une ministre à temps plein pour s'occuper de la protection du consommateur dans la prochaine législation, puisqu'on comprend qu'il nous reste à peine un mois de travaux devant nous, vous comprendrez que ça va être beaucoup plus facile de pouvoir travailler à faire en sorte de voir votre recommandation se réaliser.

M. St-Amant (Jacques) : Nous avons entendu votre invitation tout à l'heure.

• (16 h 50) •

Mme Thériault : Vous avez entendu l'invitation, donc, je vais quand même la répéter : Je vous invite à envoyer des lettres aux chefs des formations politiques. Ça sera toujours leur droit de le réserver, mais je pense qu'ils ont aussi la possibilité de prendre des engagements. Tu sais, vous le dites : Deux fois en six mois, c'est rare. Bien, c'est rare parce qu'il n'y avait pas de ministre vraiment à temps plein qui pouvait s'en occuper. Et je ne minimise pas du tout le travail de ma collègue la ministre de la Justice. On sait très bien qu'avec l'arrêt Jordan puis les différents projets de loi qu'elle a eus elle a passé son temps en commission parlementaire presque depuis les quatre dernières années. Donc, à un certain moment donné, il y a une question qu'il y a trop de travail à faire, c'est aussi simple que ça. Donc, moi, je pense que ça prend vraiment une ministre à temps plein, je l'ai dit.

Il y a le fait que les nouvelles technologies, les manières de consommer, ça change beaucoup, il faut être capable de réagir rapidement. Si on fait juste prendre la revente de billets, qui, pourtant, on a légiféré en 2011, lorsqu'on regarde en 2018, on vient resserrer la loi. Pourquoi? Parce qu'il y a des robots maintenant qui achètent massivement les billets, ça n'existait pas en 2011. Donc, il est évident qu'on doit faire avec les nouvelles technologies qui viennent changer les habitudes de consommation et on doit mieux protéger nos gens. Donc, évidemment, voilà pour le petit commentaire.

De manière générale, je vais aller sur quelques-unes des recommandations que vous avez faites où je vous dis qu'on est capable de faire des avancées. Dans la portion pour les services funéraires, vous demandiez à ce qu'on précise qu'aucun contrat ne peut être conclu ou sollicité, sinon par ou pour le compte d'un détenteur d'un permis de directeur de funérailles délivré par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Nous allons préparer un amendement, évidemment.

Vous avez demandé également à ce qu'on puisse obliger le commerçant à proposer une liste à jour du prix de revient et services post-décès. Comme l'exige la loi pour les contrats de préarrangements, nous allons préparer un amendement à l'article 39 pour donner suite.

Vous nous demandiez également d'obliger le vendeur de services funéraires à consulter le registre et à informer son client de ces constats, on va le prévoir au règlement.

Donc, pour le reste, c'est soit qu'il y a des analyses un peu plus poussées ou à examiner ultérieurement, mais j'ai pour habitude de vous dire ce qu'on va faire qui va... dont vous allez être heureux finalement parce qu'on va donner suite à certaines recommandations.

M. St-Amant (Jacques) : Donc, dans ces cas-là, nous serons ravis.

Mme Thériault : Bon. Parfait. Là, on va aller du côté du temps partagé. Le temps partagé, vous demandez à ce que... clarifier que le régime s'applique intégralement tant aux commerçants signataires du contrat qu'à tout autre commerçant qui offre ou fournit des services en raison... ou en vertu du contrat. Donc, ce que je comprends, c'est que la notion de tiers commerçant comprise dans le projet de loi vise cette situation, mais il y a un amendement qui est possible pour stipuler que le tiers visé par un contrat de ce type est réputé agir à titre de commerçant, et est, par conséquent, régi par la LPC. Donc, voici ce que mes juristes de l'OPC me disent.

Vous avez demandé d'ajouter, au début du contrat, un encadré normatif synthétisant les éléments essentiels qu'il comporte et obliger à rédiger le contrat en langage compréhensible pour le consommateur. Donc, évidemment que ça pourrait se faire dans un contrat type, et nous allons l'examiner également au règlement.

Et... ne bougez pas. Quant à la sollicitation sur les cartes de crédit, vous demandez deux choses, vous demandez à ce que nous élargissions pour les cégeps... non, pardon, étendre l'interdiction de sollicitation aux universités, aux écoles qui y sont affiliées ainsi qu'à toute forme de crédit. Remplacer l'interdiction de la sollicitation par l'interdiction de publicité relative au crédit. Non, excusez, c'était juste le début. Donc, étendre l'interdiction de la sollicitation aux universités, aux écoles qui sont affiliées ainsi qu'à toute forme de crédit. L'interdiction, et ça revient à ce que je disais à mon collègue un peu plus tôt, nous avons fait le choix de débiter par les cégeps, donc le préuniversitaire.

Moi, j'ai déjà siégé sur un conseil d'administration d'un collège. Je sais qu'il y a des étudiants qui y sont, des fois, pour plus qu'un deux ans ou un trois ans. Et les étudiants sont beaucoup plus éloignés d'un marché du travail avec un revenu stable, substantiel. Et c'est la raison pour laquelle nous débutons avec les cégeps. Au niveau des universités, c'est un peu plus complexe par rapport au type de clientèle qu'il y a là. Les professeurs, les chargés de cours, les gens qui retournent à l'université sont beaucoup plus vieux aussi. Il y a une clientèle là qu'on ne retrouve pas au cégep non plus. Exemple, le député Matthias Rioux, l'ancien député Matthias Rioux, qui, à 84 ans, a été terminer un doctorat dans une université,

évidemment. Donc, c'est sûr que ça, pour commencer, on va aller avec le préuniversitaire. Par contre, le crédit... toutes les formes de crédits variables, on va proposer un amendement, parce qu'on entend aussi qu'il y a les cartes de crédit, mais tu as d'autres produits aussi qui pourraient faire en sorte que les gens, plutôt que d'aller sur la carte, ils vont se tourner vers d'autres choses. Donc, on va proposer un amendement pour venir encadrer ça.

Je pense que la Loi de la protection du consommateur est une loi qui est assez complexe, assez robuste. Vous avez vu ici, on a un petit omnibus, seulement que de quatre sujets. C'est voulu, c'est pour qu'on puisse, au moins, faire des percées, et avancer, et faire en sorte qu'on puisse bien protéger les droits des consommateurs. Donc, je ne sais pas si vous avez peut-être d'autres commentaires ou des choses auxquelles vous pensez... que c'est vraiment des incontournables qu'on devrait avoir dans les modifications.

M. St-Amant (Jacques) : Je reviendrais brièvement à la question de la publicité. M. le Président, je vais vous demander les deux minutes que j'ai abandonnées tantôt, tiens. Ce n'est pas parce que, dans un milieu, il y a, à la fois, des personnes vulnérables et des personnes non vulnérables qu'on ne réglemente pas. En milieu universitaire, il y a des gens très vulnérables. Les gens qui étaient au cégep en mai et qui entrent à l'université en août, bien, ils ne sont pas beaucoup plus âgés, plus expérimentés. Les gens qui sont en milieu universitaire où j'enseigne présentement, j'en vois beaucoup qui ont un emploi, deux emplois, qui sont dans une situation financière précaire. Et là on pourrait ouvrir un vaste débat sur les frais étudiants, et tout ça. C'est autre chose. Mais ce n'est pas parce qu'il y a quelques professeurs qui se portent fort bien financièrement qu'il ne faut pas protéger adéquatement les gens qui, par hasard, sont dans le même milieu, mais qui, eux, sont dans des situations où, financièrement, les choses sont beaucoup plus difficiles.

D'autre part, je reviens à la question de la sollicitation dont vous discutiez tantôt, ou c'est, en fait, votre collègue, je crois, qui en discutait avec les gens du Barreau. La notion de sollicitation, telle qu'elle a été interprétée par les tribunaux, notamment dans le cadre de l'article 57 de la Loi sur la protection du consommateur, elle est très restrictive. Pour qu'il y ait sollicitation, donc pour qu'il y ait ce qui serait interdit actuellement par ce qui est proposé, il faut qu'il y ait un comportement assez, assez intrusif, quand même. À tout le moins, à tout le moins — et ceci n'est pas une concession, mais c'est un appel — à tout le moins, étendons cette notion à quelque chose qui est plus large, à tout ce qui est offre de crédit, par exemple. Et allons au-delà du simple crédit variable. Il y a place à l'amélioration en matière d'encadrement du crédit à l'égard des institutions visées, à l'égard du type de pratique visé et du type de crédit visé. Alors, dans la veine de la générosité qui vous anime et dont nous sommes extrêmement reconnaissants, nous nous permettons de vous demander un petit effort supplémentaire.

• (17 heures) •

Mme Thériault : ...Président. Oui, je vous entends bien. Vous savez, je ne nie pas qu'il y a des étudiants présentement qui sont endettés. Mais ils traînent aussi un historique de dettes contractées au cégep. Et c'est pourquoi moi, je pense qu'il faut commencer quelque part. On ne pourra jamais empêcher totalement des étudiants d'aller solliciter... aller chercher des cartes de crédit ou de s'endetter. Il y a d'autres manières de pouvoir le faire. Dernièrement, j'étais à l'aéroport, il y avait des gens qui sont là, ils sollicitent pour offrir des cartes de crédit. Donc, je pense que les étudiants ont d'autres manières de pouvoir s'endetter. Mais je pense qu'il faut quand même commencer quelque part.

Ceci étant dit, je pense aussi que nous avons un travail d'éducation à faire, pas... nous, comme société, avec les associations étudiantes, sur les campus, pour faire en sorte que les jeunes soient conscients du surendettement et des tentations, je dirais, qui s'offrent à eux. Mais moi, je vous dirais que, pour commencer... Là, on disait : O.K., les cartes de crédit. Je suis prête à rouvrir pour aller chercher plus que juste les cartes de crédit. Sur les cégeps, je pense, c'est correct. Il faut être conscient que, si ce n'est pas une carte de crédit, tu vas aller sur d'autres choses. Bon, parfait, j'entends fort bien cet argument-là. Mais je dois dire que, malheureusement, pour le moment, je pense que l'ouverture que je fais est quand même une ouverture qui n'est pas à négliger.

Et je pense, évidemment, que, s'il y avait une ministre à temps plein, toujours, après la prochaine législation, la question pourrait revenir sur le tapis assez facilement, parce que je pense vraiment qu'il y a des questions comme ça...

Exemple, tout à l'heure, on parlait des hypothèques parapluies et des autres formes de crédit. On a ouvert, lors des discussions de l'automne... vous savez comme moi que c'est la moitié du projet de loi original qui avait été travaillé dans la mouture de 2011 qui a été rappelée. Pourquoi? Parce que ça demande encore plus de travail pour la balance des autres choses à trouver, travailler avec les différents partenaires sur le milieu. Donc, il est évident que, pour moi, je pense que c'est un incontournable. Il y aura d'autre chose qui va toucher le crédit, que ce soit avec les hypothèques parapluies, que ce soit avec les prêts ballons, dans le phénomène des prêts automobiles. Donc, il y a encore d'autre chose à légiférer, ne vous en faites pas. Je pense qu'on aura l'occasion de vous revoir encore au parlement venir faire des recommandations.

Et je vais terminer en vous remerciant d'avoir pris la peine d'analyser ce mémoire-là dans les moindres détails. Vous avez fait un travail colossal, quand même. Vous avez 25 recommandations. Donc, il faut quand même le dire. Des fois, le diable se cache dans les détails, et la technique... il y aura toujours des professeurs ainsi que des éminents juristes qui vont pouvoir dire : Bien non, bien là, il y a matière à interprétation. Et on veut s'assurer que les lois suivent la réalité.

M. St-Amant (Jacques) : Je voulais m'assurer de tenir les gens de l'office très occupés.

Mme Thériault : Et ils le sont, croyez-moi. Ils le sont très bien.

M. St-Amant (Jacques) : Je le sais.

Mme Thériault : Merci beaucoup.

Le Président (M. Matte) : Merci. Il vous reste deux minutes. Ça va? J'invite le député de Terrebonne pour les neuf minutes à venir.

M. Traversy : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, écoutez, j'écoutais l'échange entre M. St-Amant ainsi que la ministre concernant justement l'autorisation ou non de faire de la sollicitation dans des lieux universitaires, ou, en tout cas, du moins, passé le collégial, et je ne me sens pas convaincu. Je vais vous dire d'une façon claire, là, je trouve que... Je comprends la théorie des petits pas, d'y aller tranquillement pas vite, mais, à sa face même, il me semble que, si on poursuit la logique, il n'y a pas d'argument fort pour dire : Pour un étudiant qui a 17, 18, 19 ans au cégep, dépendamment s'il est en technique ou s'il est en préuniversitaire, on va essayer de mieux protéger les futurs consommateurs qu'ils sont, mais, pour ceux qui ont 19, 20 et 21 ans, eux sont plus matures, ou, du moins, l'environnement d'apprentissage ou de savoir dans lequel ils baignent sont différents, ou, en tout cas, ne méritent pas la même attention.

Et, là-dessus, j'aimerais me tourner vers la Coalition, donc, des associations de consommateurs pour bien comprendre ce qui fait hésiter la ministre à faire un grand pas plutôt qu'un petit. Et je regarde du coin de l'oeil, là, mon éminent collègue d'Orford, là, qui connaît très bien le milieu universitaire, là, dans lequel il a baigné longuement, très longuement, et dans lequel il s'est imbibé de l'atmosphère universitaire. Est-ce que c'est parce qu'il y a des avantages à avoir de la sollicitation financière ou de cartes de crédit au niveau des établissements? Qu'est-ce qui fait hésiter la ministre à vouloir élargir justement cette protection pour nos étudiants? J'aimerais vous entendre là-dessus.

M. St-Amant (Jacques) : Les étudiants universitaires ont peut-être quelques mois de plus que leurs collègues du cégep, mais ils ont, très souvent, des obligations financières beaucoup plus considérables. Très souvent, ils n'habitent plus chez leurs parents, par exemple. Et ils ont à composer avec un ensemble de variables, de sorte que le risque, le besoin, enfin, le sentiment qu'ils ont peut-être besoin d'une soupape qui prend la forme d'un crédit à un taux très, très élevé peut être encore plus présent en milieu universitaire qu'en milieu collégial, d'une part.

D'autre part, il nous paraît, en toute déférence, que les milieux d'enseignement collégial ou universitaire ne sont pas des milieux publicitaires. La vocation universitaire, ce n'est pas d'être un lieu de publicité. On n'envisagerait sans doute pas d'installer une boutique de vente de cannabis sur un campus universitaire. On n'envisagerait sans doute pas d'installer une succursale de la SAQ sur un campus universitaire. Bien, le ministre des Finances y penserait peut-être parce que ce serait extrêmement rentable, mais, socialement, on ne ferait pas quelque chose comme ça.

Alors, pourquoi se dit-on qu'on pourrait tout simplement permettre à des institutions financières d'offrir du crédit à volonté dans des milieux comme ceux-là? Bien sûr, les gens pourront en obtenir ailleurs, mais essayons de conserver la vocation de milieux comme les milieux universitaires et collégiaux, et protégeons le mieux possible des populations qui sont particulièrement vulnérables parce qu'elles essaient en même temps de faire des études, de se préparer à être des citoyens bien formés, et des citoyennes, de composer avec des contraintes financières considérables et avec des offres qui peuvent être extrêmement tentantes à court terme.

Alors, je vous souhaite toute la chance du monde pour convaincre votre honorable collègue.

M. Traversy : Mais, écoutez, je vais essayer, puis vous savez, donc, que la présence de ces institutions financières sont quand même assez omniprésentes, certains pavillons même portent le nom de certaines institutions financières, donc on voit qu'il y a une générosité qui est vivante au niveau de leur présence dans les lieux de savoir. Alors, je vais tenter de convaincre ma collègue ministre peut-être des bien-fondés. Et je vois que la fédération des étudiants collégiaux sont avec nous également aujourd'hui, donc, peut-être auront-ils des arguments pour nous aider en ce sens.

Et là je vous ai entendu dire : Votre honorable collègue. J'ai vu ça dans l'une de vos 25 recommandations. Le mot «honorable» est apparu en disant : J'espère que vous allez convaincre votre honorable ministre de la Protection du consommateur d'influencer son collègue au niveau du projet de loi n° 141 pour lui demander de reculer en lui disant que ce n'était pas une bonne idée d'aller dans cette voie. Je dois vous dire que j'ai tenté du mieux que j'ai pu en étude de crédits de faire entendre raison à la ministre et de lui demander d'intervenir en ce sens. Elle nous a dit que la balle était évidemment dans le camp de son collègue des Finances, mais que beaucoup de discussions allaient avoir lieu et qu'il y avait un canal de communication entre le ministère de la Protection du consommateur et celui du projet de loi n° 141.

Alors, est-ce que vous pouvez, en quelques mots, puisqu'elle est ici et qu'elle parle fréquemment à son collègue, lui donner, peut-être, un ou deux arguments de plus, à ces quatre semaines de fin de session, pour lui demander peut-être de faire marche arrière sur certains aspects du projet de loi n° 141? Je vous offre cette courte possibilité.

M. St-Amant (Jacques) : Deux ou trois choses, M. le Président, je serai bref parce que je soupçonne que nous sommes tout près d'être hors d'ordre. D'une part, assurance de frais funéraires, ai-je besoin d'en dire plus? C'est manifestement un problème.

D'autre part, il y a une foule d'autres éléments dans ce projet de loi qui sont extrêmement inquiétants dans une perspective de protection des consommateurs. J'entendais, ce matin, un représentant d'une grande institution financière qui parlait de chasse aux sorcières. Si vous trouvez que notre mémoire concernant le projet de loi n° 178 est relativement détaillé, allez voir notre mémoire sur le projet de loi n° 141 : 150 pages, des thèses basées sur les avis d'une demi-douzaine de prix Nobel d'économie. Je ne pense pas que nous soyons dans une chasse aux sorcières. Nous sommes face à un ensemble de problèmes très sérieux en matière de protection des consommateurs avec le projet de loi n° 141.

Troisième élément, je conclurai avec ça, vous savez mieux que moi à quel point c'est laborieux, l'étude d'un projet de loi en commission parlementaire. Un projet de loi de 480 pages, 2 000 articles ou à peu près, un projet de loi qui soulève énormément d'enjeux techniques extrêmement complexes dans une foule de domaines, qui va avoir des impacts considérables

sur l'économie québécoise, et on voudrait en terminer l'étude, parce qu'il en reste encore les trois quarts à examiner, en trois semaines, avec d'autres projets de loi qui sont à l'ordre du jour de cette commission parlementaire, dont un projet de loi budgétaire, ça nous paraît une très mauvaise façon d'améliorer l'encadrement du secteur financier québécois. Il faut l'améliorer, nous en convenons sans aucune difficulté. Il y a un petit bout du projet de loi n° 141 qui comporte une certaine urgence, on veut bien. Mais, pour le reste du projet, nous ne sommes pas dans une chasse aux sorcières, nous sommes hautement préoccupés par la protection des 8 millions de consommateurs québécois et par le développement intelligent du secteur financier québécois dans les 10, 15 ou 20 dernières années, ce que ne fait pas le projet de loi n° 141.

• (17 h 10) •

M. Traversy : Merci beaucoup. Donc, une des 25 recommandations vient d'être discutée, il en reste donc 24 à faire, donc, d'ici la fin, mais là je n'ai pas assez de temps pour vous parler des 24 autres, je vais vous en parler d'une dernière.

Tout d'abord, la lecture de votre mémoire est un plaisir pour les yeux, c'est un délice. Et d'ailleurs le nombre de citations que vous mettez selon les thèmes que vous abordez, d'Hésiode à Pierre Lalonde en passant par des passages bibliques, je vais vous dire que j'ai rarement vu autant de culture dans un mémoire de la protection du consommateur.

Alors, je tenais à vous féliciter à cet égard et vous dire qu'à l'intérieur, donc, du mémoire vous parlez des opérateurs, donc, de cimetières qui devraient être, donc, de ce qu'on comprend, exclus du projet de loi. Donc : «Il nous paraît que cette exclusion n'a guère de raison d'être et qu'on devrait donc modifier le premier alinéa de l'article 2 en retranchant cette exception.» Donc, on parle vraiment des opérateurs, donc, aux cimetières religieux, voilà. Alors, est-ce que vous pouvez préciser un peu cette suggestion?

M. St-Amant (Jacques) : Très brièvement, depuis 1987, la loi actuelle ne s'applique pas aux cimetières religieux. Il y avait peut-être des raisons à l'époque, mais il nous paraît qu'en 2018 on pourrait envisager de réintégrer tous les intervenants dans ce secteur sous le giron d'une loi dont on sait maintenant qu'elle s'appliquera, de toute façon, à tous les cas de décès. Alors, notre recommandation, c'est d'étendre la portée de la loi, dans le fond, en faisant disparaître une exclusion qui s'y trouve actuellement.

M. Traversy : Merci beaucoup.

Le Président (M. Matte) : M. le député de Terrebonne, il vous reste 50 secondes.

M. Traversy : 50 secondes, donc, bien, je vous remercie, tout d'abord, donc, des éclaircissements que vous nous avez faits et, pour les 24 autres recommandations, vous allez devoir revenir, mais, comme vous proposez une consultation dans les plus brèves échéances sur la question de la protection du consommateur, sûrement que, jamais deux sans trois, on vous reviendra bientôt à Québec au cours de l'automne, la fin de l'automne, après la campagne électorale, il va sans dire. Merci beaucoup.

M. St-Amant (Jacques) : Le conseil des ministres nous a déjà fait part de quatre ou cinq amendements qui viendraient. Alors, il nous reste à revenir, quoi, cinq fois pour tout avoir.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Maintenant, je cède la parole au député de Johnson.

M. Lamontagne : Écoutez, M. le Président, je suis ici juste depuis une heure et quelques minutes puis j'ai entendu la ministre à quelques reprises nous faire son plaidoyer pour avoir un ou une ministre à plein temps qui s'occupe de la protection du consommateur. Alors, par respect et amitié pour la ministre, je vais certainement transmettre son message aux gens de ma formation politique.

Une voix : Pour les consommateurs.

M. Lamontagne : Pour les consommateurs. Bienvenue, merci d'être là. Petite question : Quand vous parlez de... on recommande, là, aux commerçants, on parle des droits d'hébergement, O.K., domaine des droits d'hébergement, on va recommander que les commerçants aient des obligations, effectivement, d'avoir un permis. Mais aussi vous faites mention de la fourniture d'un cautionnement. Alors, sans connaître toute cette industrie-là, là, dans ma tête, moi... comment pourrait s'appliquer, comment vous verriez l'application d'un cautionnement pour un type comme ça, parce que, je veux dire, on souscrit un droit d'hébergement, qui sait, pendant des années et des années, souvent, ça n'a pas de fin ou ça a une fin dans 20 ans ou 30 ans, alors la fourniture d'un cautionnement dans des telles transactions, quelle forme ça pourrait prendre?

M. St-Amant (Jacques) : Deux choses. D'une part, les tribunaux, au cours des dernières années, ont fréquemment qualifié ces commerçants de commerçants itinérants, parce qu'ils font leurs sessions de vente dans des hôtels ou à toutes sortes d'endroits. Si ce sont des commerçants itinérants comme nous disent les tribunaux, ils ont actuellement l'obligation légale d'avoir un permis et un cautionnement. Est-ce que c'est conforme? Ça, c'est autre chose. Mais ils auraient actuellement cette obligation légale. Donc, ce que nous disons, tout simplement, c'est : Soyons logiques. Puisque les tribunaux nous disent déjà que cette obligation existe, bien, soyons clairs et étendons-la dans tous les cas où ces gens-là travaillent.

Quant à la durée des contrats, une de nos recommandations, c'est justement de limiter, parce que c'est un problème, ces contrats-là sont souvent très longs, les montants en jeu sont souvent très importants. Il s'agit de services que l'on nous

promet qui seraient disponibles un peu partout dans le monde, mais allez savoir s'ils sont encore disponibles, et, même s'ils le sont maintenant, mais le seront-ils encore dans cinq ans, dans 10 ans? Alors, d'une part, limitons la durée des contrats et, d'autre part, soyons cohérents avec ce que la jurisprudence nous dit actuellement. Si ces gens-là sont, très souvent, des commerçants itinérants, ils devraient avoir un permis et ils devraient fournir un cautionnement. Et donc exigeons qu'ils aient un permis et qu'ils fournissent un cautionnement.

M. Lamontagne : Normalement, un... c'est juste pour comprendre, moi, je suis un pratico-pratique, un peu, là. Un cautionnement si je vends un voyage, cautionnement si je vends un bien à être consommé à court terme... Mais là je regarde, je comprends qu'on voudrait réduire les délais, mais encore de combien de temps? Mais on s'entend que ces cas-là d'hébergement, c'est vraiment quand même sur des longues périodes, c'est à la base du système.

J'essaie de voir l'applicabilité, si on veut, là, d'avoir un cautionnement, l'ordre de grandeur, parce qu'on sait, quand même, c'est des montants considérables, l'ordre de grandeur, dans le temps, comment qu'on supporte ça, puis, pour l'entreprise, mettons, c'est quand même considérable, là. Comment qu'on pourrait appliquer ça, pratiquement?

M. St-Amant (Jacques) : ...fait actuellement pour les commerçants itinérants ou qu'on le fait pour les agents de voyage. Il y a des règles qui font en sorte que ces commerçants-là, s'ils veulent agir, doivent déposer un montant, qui est déterminé par règlement et qui est déterminé, espère-t-on, en tenant compte du risque financier que comportent les activités de ces commerçants-là. Alors, ça ne pose pas de difficulté.

Dans la même logique, si on fait le lien avec le domaine des arrangements funéraires, actuellement, en matière de préarrangements, d'arrangements préalables, soyons précis, les sommes qui sont versées par les consommateurs doivent, à 90 % environ, être mises en fiducie. C'est prévu par la loi.

Alors, il y a toutes sortes de mécanismes qui peuvent être mis en place qui vont s'assurer que ce cautionnement ou qu'une forme quelconque de décautionnement soit disponible. Et ça se fait régulièrement. Il y a des compagnies d'assurance, par exemple, qui vont offrir ce genre de service. Je suis commerçant, j'ai besoin d'un cautionnement. Je m'entends avec un assureur, qui va, dans le fond, mettre une somme en réserve. C'est la même logique.

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

M. Lamontagne : Vous avez mentionné que l'assurance de frais funéraires est un problème. Pouvez-vous m'expliquer plus en profondeur, un peu, en quoi quelqu'un... souscrire à une assurance pour éventuellement couvrir des frais funéraires est problématique ou...

M. St-Amant (Jacques) : M. le Président, je suis tout à fait désolé, ce sont les membres de la commission qui me ramènent sans cesse au projet de loi n° 141. J'en suis tellement désolé, vous n'avez pas idée.

Ce que prévoit le projet de loi n° 141, c'est la remise en place d'un régime qui a été aboli en 1974 par l'Assemblée nationale parce qu'il causait des problèmes majeurs. Il y a le régime actuel d'arrangements préalables. En arrangements préalables, vous concluez votre contrat maintenant. Hélas, vous trépasser demain. Vous êtes protégé entièrement. En assurance de frais funéraires, vous concluez votre contrat aujourd'hui. Hélas, vous trépasser demain ou, disons, dans six mois. L'assureur pourrait vous dire : Cher monsieur — enfin, pas vous, mais la succession — je vous rembourse les six mois de primes payées et je ne fournis aucun service.

En matière d'arrangements préalables de frais funéraires, ma situation change, je déménage hors du Québec, par exemple, je peux mettre fin à mon contrat et obtenir un remboursement de 90 % du montant que j'ai versé. En assurance de frais funéraires, dans l'état actuel du projet de loi... certains nous disent que des amendements seraient à l'étude, mais nous ne les avons pas vus... dans l'état actuel du projet de loi, bien, je perds tout. Je mets fin à l'assurance, je perds tout. On peut s'attendre à ce qu'à long terme ces services d'assurance soient beaucoup plus coûteux pour les consommateurs, que les arrangements préalables, fournissent des services, dans le fond, moins intéressants. Il y a actuellement un encadrement à l'égard de l'offre des arrangements préalables par commerces itinérants, par exemple, où il y a un ensemble de pratiques qui sont prohibées. Il n'y a rien de ça qui nous est garanti en matière d'assurance de frais funéraires.

Il y a un ensemble de choses. En fait, on en a écrit environ 15 pages dans notre mémoire sur le projet de loi n° 141...

Le Président (M. Matte) : Merci.

M. St-Amant (Jacques) : ...alors, ça vous donne une idée de l'ampleur des problèmes. Et, autre difficulté, c'est que... et je conclus là-dessus très, très brièvement... c'est que le projet de loi n° 141 semble venir attribuer des juridictions en matière d'assurance à l'Office de la protection du consommateur, dont ce n'est pas l'expertise. Alors, il y a un petit problème de droit administratif, là, également.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie de votre contribution. J'aurais besoin d'un consentement. Mme la ministre me demande si elle peut prendre la parole, compte tenu qu'il lui restait du temps aussi. Mais, pour respecter la procédure, j'ai besoin de votre consentement.

Il y a consentement, Mme la ministre. Je vous donne la parole.

Mme Thériault : Oui, merci, M. le Président. Je pense que c'est important de répéter ici ce que j'ai dit ce matin, parce que le député de Johnson n'était pas là non plus, où, justement, l'assurance sur les frais funéraires pose des

questionnements. Ce que j'ai dit ce matin, c'est que ma collègue la ministre des Aînés et moi-même avons eu des discussions avec le ministre des Finances, qu'il était en train d'étudier son projet de loi. Vous savez comme moi qu'il y a plus que 2 000 articles. Vous avez fait état du mémoire que vous avez déposé. Et le collègue, lorsqu'il sera rendu à la section Assurance de frais funéraires, les discussions qu'on a eues avec lui, c'était à l'effet qu'il retire ces dispositions-là. Donc, je pense que c'est important de le mentionner. Et c'est ce que j'ai dit ce matin, donc je le répète encore cet après-midi.

M. St-Amant (Jacques) : Donc, on vient de régler une dizaine d'articles. Il en reste 1 990. Merci beaucoup, Mme la ministre, notamment pour ça.

Mme Thériault : Merci.

Le Président (M. Matte) : Donc, je vous remercie de votre contribution et de votre participation. Je suspends quelques minutes afin de permettre au prochain groupe de prendre place.

(Suspension de la séance à 17 h 20)

(Reprise à 17 h 24)

Le Président (M. Matte) : Nous poursuivons nos travaux sur la Commission des relations avec les citoyens. Il me fait plaisir de vous souhaiter la bienvenue, à la Fédération étudiante collégiale du Québec. Comme je vous ai expliqué, vous avez 10 minutes pour faire un exposé, et vous débutez par vos présentations. Alors, je vous cède la parole, veuillez vous présenter, s'il vous plaît.

Fédération étudiante collégiale du Québec (FECQ)

M. St-Amour (Jason) : Bonjour. Jason St-Amour, président de la Fédération étudiante collégiale du Québec, je suis accompagné aujourd'hui de mon collègue Fred-William Mireault, secrétaire général de la FECQ.

Donc, la FECQ, c'est quoi essentiellement? C'est une organisation étudiante représentant 71 000 étudiants et étudiantes de niveau collégial répartis à travers 26 campus, et on existe depuis plus de 25 ans pour défendre les droits et intérêts de nos membres et leurs aspirations.

Donc, avant tout, aujourd'hui, on vient vous parler de l'article sur la sollicitation des cartes de crédit sur les campus, donc on amène, sur la table, des enjeux intéressants. Avant tout, l'utilisation de la carte de crédit chez les jeunes sert à trois choses : une méthode de paiement, obtenir et bénéficier du crédit, se construire un dossier de crédit personnel.

Les jeunes, étudiants ou pas, sont amenés à posséder, très rapidement dans leur vie, une carte de crédit. L'un des désavantages les plus importants de ce produit est sa part considérable qui lui est attribuée dans l'endettement étudiant.

Le projet de loi n° 178 est une bonne occasion pour mettre, sur la table, cette problématique, et ainsi on appuie l'article 17 du projet de loi.

Il ne faut toutefois pas être naïf en pensant régler de la sorte le problème de l'endettement. Notre société de surconsommation nous amène, bien entendu, à surutiliser le crédit et à créer des situations de surendettement. C'est pourquoi, aujourd'hui, on est ici : on souhaite que notre apport contribue à bonifier vos réflexions sur le projet de loi n° 178.

M. Mireault (Fred-William) : Un des aspects qu'on aborde beaucoup, dans notre mémoire, est la problématique de l'endettement étudiant. On a une section là-dessus à l'intérieur de notre mémoire.

Le premier constat qu'on a fait, lors de la rédaction de notre mémoire à ce sujet, est le manque d'information qu'on dispose, notamment au niveau de l'endettement collégial. On parle beaucoup de l'endettement universitaire, mais l'endettement collégial, bien qu'il soit plus marginal, étant donné les frais de scolarité plus bas, ça reste quand même une problématique assez frappante. Dans le rapport statistique 2015-2016 du programme d'Aide financière aux études, l'AFE, on parlait d'un taux d'endettement moyen de 10 300 \$ pour un étudiant en technique en fin de programme, et de 5 560 \$ pour un étudiant préuniversitaire en fin de programme. À la fin du premier cycle universitaire, on parle même d'un endettement qui se rend jusqu'à 14 000 \$ en moyenne, selon un rapport produit par la FEUQ en 2010. Ça montre qu'il y a vraiment une problématique d'endettement.

Pourquoi on parle d'endettement dans notre mémoire? C'est parce qu'on s'est rendu compte que l'endettement par le crédit était beaucoup plus problématique que l'endettement par d'autres moyens, notamment l'aide financière aux études. Tout d'abord, l'Union des consommateurs estimait, en 2005, dans un rapport, à 65,7 % la proportion d'étudiants collégiens qui possédaient une carte de crédit à la fin de leur parcours. On pourrait se douter qu'avec l'avènement de l'achat en ligne ce taux pourrait être supérieur aujourd'hui.

Et on s'est rendu compte également qu'il y a un nombre important d'étudiants qui bénéficient de programmes publics pour financer leurs études. Le rapport sur l'endettement étudiant produit par la fondation des bourses du millénaire en 2007 établissait à 63 % le nombre d'étudiants collégiens bénéficiant d'une forme de soutien financier du gouvernement du Québec, principalement le Programme de prêts et bourses.

Le constat qu'on fait, dans notre recherche, c'est que l'endettement, comme je l'ai précisé, par le crédit, est beaucoup plus difficile pour les étudiants en raison d'un taux d'intérêt beaucoup plus élevé que lorsqu'on parle de prêts dans les prêts et bourses. Donc, 90 % des personnes entre 18 et 30 ans ayant fait faillite possédaient au moins une carte de crédit

et un solde impayé totalisant 8 000 \$, mais, à l'inverse, on parle de 96 % des étudiants qui remboursent la totalité de leurs prêts et bourses. Donc, les étudiants ont une plus grande facilité à rembourser leur dette étudiante lorsqu'on se tourne vers les programmes comme les prêts et bourses. On voit d'un mauvais oeil, un peu, l'utilisation du crédit par les étudiants particulièrement lorsqu'il y a manque de littératie financière. Et je vais laisser mon collègue continuer là-dessus.

M. St-Amour (Jason) : Alors, bien que les taux d'intérêt en aide financière aux études soient plus bas que les produits du crédit, il y a tout de même un problème qui réside : en effet, bien que ce soit le même produit, le même risque d'un prêt étudiant pour une institution financière, le taux d'intérêt payé par les diplômés est tout de même plus haut que celui du gouvernement, mais ça, c'est une autre problématique, et ça nous fera plaisir d'y revenir.

Une bonification de l'aide financière aux études nous importe pour renforcer les mailles du filet social qui retiennent les gens les plus vulnérables de la communauté, et, avant tout, la communauté étudiante avec des situations financières précaires. Une bonification permet de hausser le bassin de gens pouvant être admis à cette aide et augmenter également les aides financières auxquelles les bénéficiaires actuels ont droit.

Les prêts et bourses sont un choix plus judicieux, plus responsable pour les étudiants, contrairement aux cartes et marges de crédit, qui ont un taux d'intérêt pouvant monter jusqu'à 19 %, 20 %... et les marges de crédit qui nous amènent dans un cercle vicieux de surendettement.

Laissez-moi aller dans une autre section et vous parler un petit peu de littératie financière. Alors que l'endettement est un problème important, il importe d'outiller adéquatement, pour qu'ils ne tombent pas dans le piège, les étudiants et les étudiantes... donc, pour qu'ils ne tombent pas dans le piège du crédit.

La littératie financière, on la définit comme étant la compétence d'un individu à exercer la gestion de ses finances en toute connaissance de cause, donc d'avoir les connaissances générales financières. Il s'avère que la jeunesse québécoise n'est que très peu préparée à faire face aux multiples défis et contraintes de la gestion de leur portefeuille et du crédit, ce qui plonge les individus dans des situations d'endettement. Il y a une croissance très importante de l'utilisation du crédit par les jeunes, qui, en plus, sont de plus en plus nombreux à contracter des dettes. Alors que 75 % des jeunes ont une dette, le crédit consiste la deuxième source la plus importante de la dette après la dette d'études.

Les sources d'apprentissage pour la littératie financière résident en la famille, les amis, les médias, l'expérience personnelle, les conseillers financiers et l'école. L'école est, ici, très importante, alors qu'en secondaire V on introduit un cours de gestion financière, un cours d'économie. On oublie un petit peu notre génération et les générations précédentes qui sont présentement sur les bancs universitaires. Alors, c'est pourquoi on pense qu'il faut introduire une solution transitoire en créant des ateliers et des formations en marge du cursus scolaire donnés dans des établissements d'enseignement postsecondaire par des organismes sans but lucratif ayant une expertise dans le domaine.

Il ne faut pas donner le rôle d'éducateurs aux institutions financières qui nourrissent des intérêts pécuniers. Intégrer les associations étudiantes dans les efforts de formation et de sensibilisation demeure aussi une solution. En somme, il ne faut pas sous-estimer l'importance de la littératie financière pour les jeunes adultes québécois. La transmission des compétences appropriées aidera grandement notre génération et les générations suivantes à faire face aux choix et aux situations difficiles qu'ils doivent affronter. Il ne fait nul doute qu'une bonne littératie financière est un élément permettant de contrecarrer l'endettement étudiant.

• (17 h 30) •

M. Mireault (Fred-William) : Vous aurez compris que le principal de notre intervention porte sur l'article 17 du projet de loi n° 178, venant interdire aux institutions financières de faire la promotion active de cartes de crédit à l'intérieur du réseau collégial. On désirait, à travers notre mémoire, vous faire état de certaines pratiques qu'on trouvait problématiques concernant les institutions financières. Dans le même rapport de l'Union des consommateurs, en 2005, on faisait état que certaines institutions financières avaient accès aux listes d'étudiants et pouvaient faire de la sollicitation directe auprès d'eux. On trouve ça extrêmement questionnable, surtout compte tenu que les associations étudiantes qui ont un droit reconnu par la loi n° 32 n'ont pas nécessairement accès à cette liste-là dans tous les cas. Donc, on trouve problématique de donner un tel privilège aux institutions financières.

Évidemment, pour les kiosques, on voit beaucoup, chez nos membres, les kiosques de promotion où les institutions financières font de la promotion directe de produits de crédit, dont principalement les cartes de crédit, les marges de crédit. On estimait à 10,2 % le nombre d'étudiants qui se sont procuré une carte de crédit suite à une sollicitation faite dans un établissement d'enseignement. Quand c'est mêlé à un manque de littératie financière, on en a parlé, ça peut mener à un taux d'endettement extrêmement élevé si les étudiants ne sont pas appelés et habilités à utiliser convenablement ce crédit-là. Il y a un article qui était paru en 2017 qui faisait état d'une dette de plus de 10 000 \$ contractée par un collégien qui avait reçu une promotion de crédit à l'intérieur même de son cégep.

Un autre aspect qu'on aimerait aborder est la plateforme Omnivox. Près de 90 % des cégeps font le paiement de la facture étudiante via cette plateforme, qui est la plateforme utilisée par les étudiants. Le problème actuellement qu'on voit, c'est que le seul moyen de payer en ligne sa facture étudiante est via une carte de crédit. On voit ici une incitation officielle des institutions collégiales à faire la promotion du crédit. Et ce qui est problématique également, c'est qu'on parle de 2,5 % de frais de transactions payés par les institutions financières sur la facture totale. Juste au cégep de Sherbrooke, on parle entre 60 000 \$ et 70 000 \$ par année de frais de crédit payés. On peut ajouter qu'étendu sur tout le réseau collégial c'est plusieurs centaines de milliers de dollars. Dans un contexte de compressions budgétaires dans le réseau collégial, on trouve ça plutôt difficile à avaler. On aimerait ça se tourner, comme l'Université Laval le fait, vers le paiement direct sur les plateformes comme Omnivox pour faire le paiement de marge de crédit... de la facture étudiante, pardon.

Pour ce qui est de la marge de crédit, justement j'y reviens, on a vu que certains cégeps faisaient une promotion active de la marge de crédit. Donc, le cégep de Sherbrooke, récemment, a démontré sur son site Web qu'il était peut-être

envisageable de se procurer une marge de crédit pour effectuer des études là. On voit ici un gros problème de voir une institution collégiale faire une promotion directe de produits de crédit privés surtout quand on connaît les chiffres concernant l'endettement étudiant. Donc, on aimerait également que le projet de loi interdise la promotion de crédit par les institutions collégiales. On aimerait que l'article 17 du projet de loi touche également les marges de crédit et non pas seulement les cartes de crédit. Et enfin on aimerait... bien, c'est pas mal ça, dans le fond, on aimerait qu'il y ait une meilleure protection... une meilleure promotion des prêts et bourses à l'intérieur des cégeps.

M. St-Amour (Jason) : En conclusion, laissez-moi apporter deux nouveaux éléments. Donc, en fait, il y a l'emploi. Donc, 6,1 % des gens au collégial occupent un emploi rémunéré durant leurs études pour payer leurs dettes, ce qui est problématique. Et enfin la santé psychologique, sources s'anxiété : l'endettement, le crédit, la gestion du portefeuille. Il est nécessaire de traiter les problèmes que sont l'endettement et le crédit pour amenuiser les sources d'anxiété, de stress et de détresse psychologique chez la communauté étudiante collégiale. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Matte) : Bien, je vous remercie. Maintenant, j'invite Mme la ministre à poursuivre les échanges. Alors, Mme la ministre, c'est à vous.

Mme Thériault : Merci, M. le Président. Évidemment, vous me permettez de vous remercier de vous présenter devant nous, M. St-Amour et M. Mireault. Je suis toujours impressionnée de voir les jeunes de niveau collégial et universitaire faire un travail de fond quand il y a des projets de loi, de regarder ce que les parlementaires font, que vous vous déplaciez, que vous venez nous rencontrer en commission parlementaire. Donc, je pense, c'est important de vous le dire, parce que je trouve ça intéressant. Ça nous permet d'avoir des bons échanges aussi pour être capables de comprendre votre point de vue. Donc, merci beaucoup d'être ici.

Vous savez, moi, je pense que l'utilisation sage du crédit, entre guillemets, il n'y a pas assez de promotion qui est faite auprès de nos jeunes. Et, sincèrement, c'est sûr que le crédit, aujourd'hui, il est facile. On peut l'avoir tout partout. Je l'ai mentionné un peu plus tôt, tu t'en vas à l'aéroport, woups! tu peux passer devant... puis une carte de crédit comme ça. C'est très facile.

Je suis sensible à la cause de l'endettement des étudiants, parce que je me dis : C'est sûr, il y a les prêts et bourses, tu sais. Puis moi, je pars du principe que les étudiants vont aux études pour avoir un métier, une profession, faire en sorte d'avoir une bonne qualité de vie plus tard, avec des revenus qui sont en droite ligne avec le type de formation qu'ils ont.

Par contre, c'est sûr que, tout au long, bien, il peut y avoir des dettes qui vont se cumuler. Ce que j'ai pris soin de dire également... pourquoi nous allions du côté cégep plutôt qu'universitaire, c'était vraiment parce que c'est la base, c'est là qu'on va commencer. On est plus loin essentiellement d'un revenu potentiel de travail pour pouvoir rembourser des dettes. Puis c'est sûr que, quand on regarde les dettes qui sont liées au crédit ou aux marges de crédit, quand on sort de l'université, ce n'est pas des dettes qui ne sont contractées qu'à l'université. Au contraire, on va avoir un historique qui, très souvent, va avoir commencé au cégep puis qui va nous suivre tout au long. Cet historique-là ou la dette va nous suivre tout au long de notre parcours d'étudiant ou à l'université.

Donc, c'est sûr que moi, je pense que, si on peut retarder puis venir baliser, ça ne peut pas faire autrement que d'aider. Mais, en même temps, du même souffle, je suis d'accord avec vous qu'il doit y avoir des activités qui ne relèvent pas des cégeps pour pouvoir sensibiliser les étudiants à l'utilisation saine du crédit. Vous avez dit, bon, peut-être des organismes à but non lucratif. Mais je serais tentée de vous dire : Bien, pourquoi pas les associations étudiantes? Qu'est-ce que vous en pensez?

M. St-Amour (Jason) : Dans un premier élément de réponse, bien sûr, avant tout, on a exclu, là, rapidement, le fait de l'inscrire dans les cursus scolaires, de la même façon dont on ne veut pas aller surcharger non plus, là, les cours présentement. Et, pour nous, cette nécessité-là est, avant tout, une mesure transitoire. Pourquoi? Parce que l'introduction du cours d'économie en secondaire V va permettre tranquillement de développer une littératie financière. Donc, on cible notre génération et les générations précédentes, parce que c'est aussi important à l'université, je le crois bien.

Après ça, il ne faut pas non plus le confier aux institutions financières, qui le font actuellement. Dans les sources d'apprentissage que je mentionnais, il y avait des conseillers financiers qui peuvent le faire à leur bureau ou qui peuvent le faire sur les établissements. Pourquoi l'intérêt pécunier? On ne peut pas non plus être juge et partie, je ferai ce parallèle-là.

Maintenant, c'est important de le donner à des gens qui ont une expertise. Je crois que les associations étudiantes sont diversifiées dans plusieurs domaines. Il ne faut pas non plus oublier que les associations étudiantes sont avant tout formées de gens bénévoles qui étudient à temps plein. Donc, malheureusement, c'est difficile pour eux de faire l'éducation financière à un ensemble large de la population en plus des missions et des mandats qu'ils accomplissent déjà. C'est pourquoi on se tourne davantage vers les organismes.

Après ça, est-ce qu'il peut y avoir du maillage? Est-ce qu'il peut y avoir des partenariats? Bien entendu. Je crois que l'Office de la protection du consommateur ou le gouvernement du Québec peut aussi encourager ça de différentes formes. Et là c'est à votre discrétion, bien entendu. Mais les associations étudiantes ont un rôle à jouer, mais, avant tout, l'institution a un rôle à jouer, bien que... L'institution d'éducation a un rôle à jouer, bien qu'elle ne l'inclue pas dans le cursus scolaire.

Mme Thériault : Donc, tu veux dire que, si on envisageait des partenariats, peut-être un projet pilote quelque part avec un ACEF, exemple, qui sont parfaitement au fait des règles budgétaires, qui font beaucoup de sensibilisation, beaucoup d'opérations, des budgets, des bilans avec les différentes formes, différents types de clientèles... On pourrait, peut-être, envisager un partenariat avec un ACEF, un cégep, une association étudiante, voir de quelle manière on pourrait l'étendre, si ça vous intéresserait.

M. St-Amour (Jason) : Effectivement, je crois que vous allez au-delà de nos propositions en nous proposant un projet pilote. Et je crois aussi que c'est une solution, là, à penser puis à élaborer pour l'étendre aussi rapidement, là. Bien entendu, c'est une mesure transitoire qui se veut tout de même pressante en la matière.

• (17 h 40) •

Mme Thériault : Parfait. On va vous reparler, on va... Je pense qu'il faut essayer un projet pilote, et il y a certainement une des ACEF qui est intéressée à travailler avec vous et avec nous. Merci.

Le Président (M. Matte) : Merci. Maintenant, j'invite le député d'Orford à poursuivre les échanges.

M. Reid : Merci, M. le Président. Vous venez de dire que les gens d'associations étudiantes sont des bénévoles qui étudient à temps plein. C'est votre cas, je pense? Non?

M. St-Amour (Jason) : Non, nous, on est à temps partiel. Étant donné qu'on fait un mandat au national, bien, les gens qu'on représente, c'est des gens qui travaillent à temps partiel, donc qui doivent manoeuvrer entre leurs études, leur travail, leurs familles, leurs amis et l'association étudiante. Donc, il y a beaucoup de choses.

M. Reid : De toute façon, je suis sûr que vous êtes très occupé. C'est parce que vous m'avez dit, avant de commencer, que vous aviez écrit ce mémoire en peu de temps. Et moi, je dois vous dire que j'ai encore moins de temps pour le lire, mais je suis très impressionné, parce que j'y trouve une analyse très bien faite. Vous avez bien séparé les enjeux, vous avez séparé trois types de propositions. Et ce que j'aime beaucoup, c'est que vous avez aussi, et on le sent partout dans votre mémoire... vous avez écrit ce mémoire avec un esprit critique, c'est-à-dire, vous êtes capable... et vous avez réussi à faire voir les deux côtés de la médaille dans chaque cas. Et donc ce n'est pas quelque chose où on sent qu'on pousse pour mettre de la pression d'un bord puis on s'arrête là. Non, vous avez pris le temps de regarder les deux côtés. Moi, j'aime beaucoup ce type de mémoire là. Et il me semble qu'on comprend beaucoup plus vite ce que vous dites, parce que c'est construit de façon structurée.

Alors, je voudrais juste prendre quelques-uns de ces éléments-là. Et ici, au niveau des trois premières propositions, en fait, des deux premières propositions, vous parlez de l'aide financière. Et évidemment on trouve, ici, des demandes qui sont très légitimes pour une association étudiante, c'est des demandes qui sont correctes et légitimes. Maintenant, normalement, la faisabilité de ces demandes-là ou de ce qu'on peut faire et jusqu'où on peut aller, c'est quelque chose qui est analysé, étudié par le ministère de l'Éducation. Donc, si ce n'est pas déjà fait, je vous suggère de transmettre ces... le texte et aussi ces recommandations-là à la ministre de l'Enseignement supérieur, parce qu'il y a des choses intéressantes. Il faut que ça soit analysé, évidemment.

J'aime beaucoup votre proposition 3, qui dit qu'on devrait effectivement s'assurer — de ce que je comprends — d'avoir, de façon plus régulière et de façon plus fournie un petit peu, des éléments d'information sur l'endettement, qu'on comprenne mieux les tendances, comment ça se passe, qu'on n'attende pas qu'il soit trop tard avant d'agir, dans certains cas. Je pense que c'est quelque chose de très intéressant. À savoir qui va le faire, est-ce que c'est la ministre actuelle ou la ministre de l'Éducation? Elles pourront discuter entre elles, je pense, c'est des gens qui s'entendent très bien.

Maintenant, vous avez deux autres propositions, 4 et 5, sur la littératie financière. Et, la première, vous dites «que le gouvernement du Québec valorise une saine littératie financière en soutenant la mise en place de campagne de formation et de sensibilisation sur la gestion financière, le crédit et l'endettement pour la population étudiante postsecondaire». Et vous avez une autre proposition, là où on s'oppose à ce qu'on utilise... enfin, vous en avez parlé il y a quelques instants... à ce qu'on se fie à des institutions financières et des entreprises à but lucratif pour leur donner le rôle d'éduquer la jeunesse québécoise à la littératie financière. On peut le faire de deux façons. Là, la ministre a proposé quelque chose, dans le sens qu'on peut positivement, donc, offrir des services.

Mais est-ce qu'il faut aller plus loin? La façon dont c'est écrit, c'est ça que je n'ai pas compris. Est-ce qu'il faut aller plus loin, dans le sens que faut-il faire en sorte... Parce que, là, on parle de la promotion des cartes de crédit, de la sollicitation, qu'on veut l'arrêter. Dans ce cas-là, est-ce qu'il y a quelque chose ou il y a des abus qui demanderaient... ou, enfin, des choses dangereuses qui demanderaient qu'on essaie d'empêcher ou de diminuer? Autrement dit, on peut le faire de façon positive, en disant : On va faire en sorte qu'il y ait une offre de formation par des associations sans but lucratif, etc., mais est-ce que vous avez des exemples où, peut-être, dans certains collèges, il y a des organismes, des institutions financières ou des organismes à but lucratif qui font cette éducation-là, peut-être de bonne foi, mais où ça serait... ce n'est pas très bon que ça soit comme ça?

M. Mireault (Fred-William) : C'est quelque chose qui a été vu dans plusieurs collèges. Et, sans tous les nommer, là, on l'a vu au cégep Gerald-Godin, on l'a vu au cégep régional de Lanaudière à Joliette, cégep de Sherbrooke. Il y en a quelques autres aussi. On n'a pas la liste exhaustive, on n'a pas eu le temps de consulter tous nos membres. Souvent, c'est des institutions financières qui viennent en disant qu'ils vont donner une forme de formation aux étudiants pour savoir un peu comment utiliser le crédit. Mais finalement on vend beaucoup — puis c'est ça qu'on marque dans notre mémoire — le principe de se créer une bonne cote de crédit très tôt, ce qui incite officieusement à se procurer des cartes de crédit, à se procurer une marge étudiante. C'est ça qu'on trouve problématique, en fait. On ne voit pas le crédit comme du démon, là. On n'est pas vraiment dans cette lignée-là. C'est plus qu'on dit que la formation doit être faite par une partie qui ne tire pas un bénéfice financier ou un bénéfice de clientèle. Souvent, on voit ces institutions, finalement, vendre leurs produits, même si, à la base, ils ont peut-être un objectif plus noble. Donc, nous, c'est plus ce genre de promotion là à l'intérieur des institutions qu'on décrie.

M. Reid : Je vais y revenir tout à l'heure, mais c'est parce que, dans le fond, ce que vous dites, c'est qu'il y a une sorte — puis vous allez comprendre pourquoi je prends ce mot-là — de promotion d'une norme sociale, entre guillemets, qui est qu'un bon étudiant de cégep devrait déjà commencer très tôt à avoir une marge de crédit, une carte de crédit, pour être capable de monter son dossier. C'est un petit peu ce que vous dites, dans le fond. Et donc ça, ce que vous dites, c'est qu'à ce stade-là ce n'est peut-être pas bon de commencer à suggérer qu'il y a une norme qui n'existe peut-être pas à ce moment-là, en tout cas, pour... Est-ce que c'est ce que... je vous interprète bien, là?

M. Mireault (Fred-William) : Bien, il y a en fait des études, puis je ne l'ai pas avec moi présentement, qui montrent que, de un, se créer un crédit à 25 ans, ce n'est pas plus mal que d'avoir un bon dossier de crédit à 18. Donc, il n'y a pas, normalement, de pression financière que les étudiants devraient avoir de se créer, très tôt, une cote de crédit. Après, c'est bien de se créer du crédit, mais ça doit être fait par une partie qui ne tire pas bénéfice de ça, puis c'est juste ça qu'on revendique, là.

M. Reid : Autrement dit, par exemple, toute cette question-là, pour prendre celle-là, là, du dossier de crédit, si elle était traitée par l'ACEF, par exemple, ce ne sera pas la même façon que si elle est traitée par une banque, aussi. Même si l'intention est bonne a priori, on parle d'une norme sociale qui, d'après ce que vous dites, les études qu'il y a, n'existe pas vraiment. Autrement dit, ce n'est pas la norme sociale qui devrait exister de dire : Un étudiant de cégep devrait avoir un dossier, commencer son dossier de crédit. Vous dites : Il n'y a rien qui prouve ça, là. Il n'y a rien qui dit ça. Sauf que, quand on dit ça, effectivement, ça crée une incitation vers une norme sociale prétendue qui aboutit à une consommation. Et donc on pousse vers de la surconsommation. C'est très intéressant et ça amène un élément de plus dans les éléments que vous mentionnez dans les pages qui suivent sur la présence des institutions financières dans les cégeps, pages 9 et 10. Et moi, j'ai pris des... j'ai juste numéroté pour voir, là.

Dans un premier temps, vous dites : Il y a des éléments qui n'existent peut-être plus... J'espère qu'ils n'existent plus, parce que c'est illégal, me semble-t-il, j'ai une longue carrière universitaire. D'avoir des listes d'étudiants qu'on fournit à des commerces éventuels, c'est quelque chose qui est illégal, que je sache, là. C'est quelque chose qu'on a... en tout cas, moi, ça fait longtemps, puis c'était déjà illégal. Alors, si ça se fait encore, c'est des choses qui doivent être dénoncées, parce que c'est quelque chose qui n'est pas acceptable.

Vous parlez aussi de tournées en classe. Ça, c'est plus délicat, mais, enfin, il reste qu'il faut être assez naïf, d'une certaine façon. Ça peut arriver puis ça peut être de bonne foi, mais vous avez raison, je pense, de dire que ça, c'est un élément qui... c'est une présence qui augmente considérablement ce qui pourrait être une norme sociale aussi, de dire : Ça prend une carte de crédit, mettons, ou ça prend une marge de crédit pour être un bon étudiant de cégep. Vous êtes rendu au cégep, ça vous prend une marge de crédit. Bien, je simplifie, mais c'est... Le marketing d'aujourd'hui se fait de façon très raffinée, et on suggère des normes sociales sans le dire. Et on dirait que c'est ce genre-là de... qu'on retrouve un peu partout dans ce que vous mentionnez.

Vous mentionnez aussi un troisième point, les kiosques dans les cégeps. Alors, s'il y a un kiosque qui est bien établi, qui est régulier, ça crée encore une sorte de norme sociale que c'est normal, quand on est rendu au cégep, qu'on fasse affaire et qu'on soit devant cette sollicitation-là régulièrement, et que ça fait partie... vous avez raison, je pense, de faire ressortir ce point-là comme étant quelque chose qui n'est pas souhaitable. En fait, c'est mon avis, et... comme... je partage votre avis, en tout cas.

Vous dites aussi, et ça... Bon, là, vous avez parlé tantôt de l'incitation à créer un dossier de crédit. Moi, je n'avais pas compté, mais ça m'en fait un de plus. Et vous avez un cinquième point, qui est... Vous parlez des cégeps qui obligent... et la seule façon de payer, en ligne, les frais, autrement dit, de scolarité, c'est par une carte de crédit, et le débit ne fonctionne pas. Ça me surprend beaucoup, là, mais vous dites que c'est assez répandu et que c'est une norme, là, qui... On peut comprendre que ça oblige, évidemment... Enfin, ça incite beaucoup à prendre une carte de crédit, là, mais pouvez-vous m'en parler un peu, parce qu'il me semble que... Moi, ça me surprend un petit peu, là, que ce soit répandu. Est-ce que c'est... Quand vous dites «répandu», c'est cinq cégeps, ou 20 % des cégeps, ou 50 % des cégeps?

• (17 h 50) •

M. St-Amour (Jason) : Oui, alors je vais essayer de répondre à quelques-uns de vos commentaires pour finir avec votre question principale. Bien sûr, au niveau des listes, c'est des recherches qui datent, et là on voit la nécessité peut-être de faire la recherche encore plus. Si c'est des pratiques qui ne sont plus nécessairement courantes, il y a, tout de même, des pratiques problématiques, et vous les avez nommées. En fait, il y a une proximité entre les établissements, peut-être les coopératives, les fondations, les cégeps, avec les institutions financières. Pourquoi? Bien sûr, il y a de la donation, parce que l'institution financière désire contribuer, peut-être, à la mission...

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

M. St-Amour (Jason) : Désolé. Mais, alors là, il y a une vision humaniste qui s'oppose à une vision marchande, et c'est la vision marchande qui s'impose, et c'est à tous les cégeps, là, pour les frais de crédit.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Maintenant, j'invite le député de Terrebonne à poursuivre nos échanges.

M. Traversy : Merci beaucoup, M. le Président. Donc, j'aimerais remercier M. St-Amour, M. Mireault d'être avec nous aujourd'hui pour la présentation de leur mémoire dans le cadre du projet de loi n° 178.

Alors, pour continuer à faire du pouce sur ce que notre honorable député de l'Estrie nous mentionnait, donc, cette proximité des institutions financières et des établissements d'enseignement, aux yeux de votre organisation, est telle que vous opposez la vision humaniste à la vision marchande dans... J'aimerais vous laisser conclure en nous disant, vous, votre position idéale, serait laquelle. Jusqu'où une institution financière pourrait avoir une proximité avec un établissement d'enseignement? Vous avez mentionné quelques pistes de balises dans votre mémoire, mais je voudrais vous l'entendre dire.

M. St-Amour (Jason) : Je ne veux pas m'aventurer trop loin, mais, avant tout, si l'objectif de l'institution financière est de contribuer à la mission d'enseignement de ces maisons du savoir que sont les cégeps, je crois qu'on peut tolérer. Toutefois, lorsque s'impose la vision marchande, alors c'est là qu'il faut mettre un frein à la présence des institutions financières. Bien sûr, les cégeps contribuent à la formation de plusieurs professionnels qui, un jour, iront, là, travailler dans ces institutions financières là, et c'est peut-être de cette façon que les cégeps contribuent à notre société, contribuent aux donations que peuvent faire les institutions financières. Toutefois, je crois que ça devrait s'arrêter ici. On ne doit pas donner en retour, je crois, des choses aux institutions financières lorsque ça touche les étudiants qui sont vulnérables, donc des étudiants qui peuvent être plus naïfs vis-à-vis les produits des institutions financières en n'ayant pas la littératie appropriée. Donc, pour une population vulnérable, il faut seulement consolider le filet et il faut les protéger davantage.

M. Traversy : Excellent. Merci, M. le président. Et je vois, d'ailleurs, donc, que, dans votre mémoire, la proposition... 6, 7 et 8, donc, réitérent vos souhaits de ne pas voir d'institution financière faire la promotion de produits de crédit par les cégeps. Également, d'autres produits pourraient être à proscrire, notamment les marges de crédit, c'est ce que vous proposez, ainsi que... Donc, l'objectif qui est dans le projet de loi n° 178 d'interdire aux institutions financières et à leurs représentants de faire de la sollicitation par vente de crédits dans les établissements d'enseignement collégiaux vous satisfait d'emblée, et vous iriez un petit peu plus loin, je pense que vous n'êtes pas les seuls. Et la ministre entend les recommandations qui sont émises par les différents groupes, là, qui s'alternent autour de cette table, alors fort à parier que, sur cet aspect, vos propositions vont être écoutées.

Là où je voudrais vous emmener, parce que, dans votre mémoire, vous faites aussi référence à de l'endettement, bon, au niveau collégial, vous êtes les représentants des étudiants collégiaux, vous avez également des chiffres pour les universités, et donc vos collègues de l'UEQ sont venus nous rencontrer, je pense, mardi, cette semaine, nous ont signifié le fait que de voir ce genre de sollicitation aussi sur leurs campus universitaires était, à leurs yeux, très discutable. Je voudrais voir si, vous, de votre côté, vous supportez également vos confrères universitaires en disant que, si la sollicitation n'est pas bonne au niveau collégial, est-ce que la même logique devrait s'appliquer au niveau universitaire, selon vous?

M. St-Amour (Jason) : Alors, bien entendu, ça me fera plaisir, là, de faire du pouce à nos partenaires de l'Union étudiante du Québec et à ma collègue. Bien entendu, je crois qu'il faut aller un petit peu plus loin. Pourquoi? Je crois qu'il y a eu plusieurs éléments de réponse appropriés qui ont été apportés par l'Union étudiante du Québec, par l'association des consommateurs qui nous a précédés. Avant tout, le problème de littératie financière demeure. Notre génération n'a pas reçu les cours d'éducation financière, alors je doute encore plus que les gens sur les bancs des universités aient reçu aussi cette formation-là.

Enfin, deux, peut-être, éléments de réponse sur lesquels je me permets de m'attarder : la présence des institutions financières est encore plus importante dans les milieux universitaires, donc les étudiants sont encore plus à risque. Pourquoi? Parce que, peut-être, dans le milieu collégial, on protège un petit peu davantage, la vision de l'établissement n'est peut-être pas non plus la même que la vision universitaire. Donc, il y a lieu de protéger les étudiants universitaires également. Mais, enfin, et je crois que ça a été apporté précédemment, les charges financières des étudiants universitaires sont aussi plus grandes et lorsqu'on parle de droit de scolarité notamment, donc, effectivement qu'ils seront peut-être plus enclins à utiliser les produits du crédit, donc doivent être protégés également.

Donc, voilà, je fais un petit peu de pouce. Mais, oui, effectivement, si ça n'en tenait qu'à nous, on intégrerait aussi les universités à ce projet de loi.

M. Traversy : Merci beaucoup, M. St-Amour, c'est bien noté. J'aimerais également profiter du fait que vous avez mentionné notamment qu'au cégep de Sherbrooke certaines pratiques laissent sous-entendre qu'on encourage l'utilisation de cartes de crédit, notamment en ce qui a trait aux coûts d'inscription, donc, au niveau collégial. Donc, on dit ici qu'à cet effet l'association étudiante de Sherbrooke indiquait que les frais de transaction qu'on doit payer pour ces compagnies de cartes de crédit étaient autour de 60 000 \$ à 70 000 \$ par année. Et vous, vous y voyez, donc, comment je pourrais dire, une incitation à vouloir s'en procurer une.

Vous avez cité des solutions, notamment qu'à l'Université Laval les paiements directs pourraient être disponibles. Est-ce que je comprends que c'est quelque chose qui pourrait se développer? Est-ce qu'il y a d'autres cégeps qui l'ont fait ou c'est juste à l'Université?

M. Mireault (Fred-William) : Le problème actuel, c'est que l'ensemble des cégeps se tournent vers la même plateforme; Omnivox, c'est une plateforme qui est déployée dans l'ensemble du réseau. C'est à la fois un problème et un avantage, le problème du paiement par crédit est présent dans tous les cégeps. L'avantage qu'on a, c'est que, si on modifie la plateforme, le paiement direct va être disponible dans tous les cégeps.

Donc, nous, on trouve que c'est une aberration de devoir payer 60 000 \$ à 70 000 \$ seulement au cégep de Sherbrooke des frais de crédit, alors que du paiement direct, ça ne coûte rien ni pour l'institution financière... l'institution d'enseignement ni pour l'étudiant, il n'y a aucuns frais qui est rattaché à ça. L'Université Laval non seulement permet le

paiement direct, mais interdit le paiement par carte de crédit. Donc, pour nous, c'est, en fait, un moyen pour les cégeps de sauver des coûts, oui, mais, évidemment, aussi de ne pas faire une promotion officieuse, si on veut, de carte de crédit.

M. Traversy : Excellent. Et donc est-ce que... puis je vois aussi que, dans votre mémoire, donc, certains programmes encouragent, donc, de se procurer une marge étudiante. Donc, on a un exemple ici toujours au cégep de Sherbrooke, où, à la suite de l'imposition de l'achat d'un ordinateur de près de 1 800 \$ pour pouvoir faire un D.E.C. en graphisme, on propose, entre autres, comme solution, sur le site Web, de se procurer une marge étudiante. À vous yeux, ça, c'est complètement inacceptable.

J'aimerais donc voir, est-ce que... comment on peut pallier à ce genre... premièrement, est-ce que cette pratique devrait être toujours, comment je pourrais dire, acceptée par la ministre, qui veut protéger les consommateurs étudiants dans le cadre de ce projet de loi? Et quelles sont les pistes de solution, est-ce que c'est des campagnes de sensibilisation? Comment vous voyez une amélioration dans ce domaine?

M. St-Amour (Jason) : Essentiellement, bien sûr, les campagnes de sensibilisation, on en a parlé au niveau de la littérature financière, mais, avant tout, à l'article 17, on pense qu'il faut aller un petit peu plus loin que les cartes de crédit en intégrant les autres produits du crédit, dont les marges de crédit, et ce n'est pas que les institutions financières qui ne doivent pas faire la sollicitation sur les campus, bien entendu, les campus eux-mêmes ne doivent pas solliciter leurs étudiants et étudiantes à utiliser les produits du crédit. Bien sûr, en ayant une éducation, je crois, saine, les étudiants vont connaître ces solutions-là, mais, après ça, il leur appartient de prendre les décisions en conséquence.

M. Traversy : Merci beaucoup pour vos suggestions. Et, comme mon collègue et comme la ministre, je vous félicite pour ce mémoire qui a été écrit, je pense, dans un temps assez restreint, mais qui, rassurez-vous, est à la hauteur des attentes des parlementaires sur la question du projet de loi n° 178. Merci encore de votre intervention.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie, M. le député de Terrebonne. J'invite le député de Johnson pour les six prochaines minutes.

M. Lamontagne : Merci, M. le Président. Alors, bienvenue, M. St-Amour. Bienvenue, M. Mireault. Merci de participer. Je souligne la qualité du mémoire que vous avez présenté. Je vais ajouter quelque chose par contre. Je n'ai pas le même âge que mon collègue de Terrebonne, et puis, après avoir, vu la page frontispice, qui était des caractères que j'appréciais beaucoup, la suite des pages, j'ai trouvé que c'était un petit peu comprimé, j'aurais pris une couple de pages de plus pour avoir des caractères un petit peu plus gros, pour référence future.

Ceci étant dit, dans les universités, on a souvent des ententes qui lient les universités avec des associations étudiantes, des associations de diplômés, puis, naturellement, ces ententes-là, c'est pour l'émission de cartes de crédit, de marges, de différents services, et puis c'est sûr qu'il y a une contrepartie financière, il y a une entente de commandites, si on veut, là, puis qui viennent qu'à financer les associations, certaines activités sur les campus. Est-ce que c'est quelque chose qu'on retrouve, ça, dans les cégeps, des ententes, comme ça, de commandites, si on veut, déjà entre des institutions financières ou des émetteurs de cartes de crédit et puis des associations étudiantes?

• (18 heures) •

M. St-Amour (Jason) : C'est une discussion qu'on avait eue avec l'Office de la protection du consommateur au niveau des ententes qu'on retrouve au collégial entre les associations étudiantes et les institutions financières. À notre connaissance, ces ententes-là, contrairement peut-être à ce qu'on peut retrouver à l'université, n'existent que très, très peu, là, dans le milieu collégial. Donc, les associations étudiantes ne sont pas appelées à faire de telles ententes de commandite.

Maintenant, est-ce que de telles ententes de commandite ou des ententes de présence des institutions financières en contrepartie d'une contribution existent dans le milieu collégial? Oui. Par après, est-ce qu'elles sont publiques? Je ne pourrais vous dire. Ça peut être des ententes qui sont avec des programmes techniques, exemple, en administration, où on invite les institutions financières à faire des formations sur un quelconque cours, comme marketing, et qui finit, par la suite, en disant aux étudiants : On vous réfère à notre site Internet et on vous réfère à nos produits financiers. Donc, oui, il y a des ententes, comme ça, qui peuvent être discutables entre des institutions financières et des acteurs dans les campus, que ça soit les coops, que ça soit les associations étudiantes ou encore différents programmes techniques.

M. Lamontagne : Merci. Dans un autre registre, on vous a entendus exprimer des réserves, là, pour le fait qu'on ait soustrait l'application de certaines dispositions au niveau des universités. J'aimerais ça vous lire... ils ne sont pas ici aujourd'hui, mais un passage d'une lettre de la part du Bureau de coopération interuniversitaire qui a été adressée à la ministre dans laquelle on dit : «Soulignons que, contrairement aux étudiants du réseau collégial, les étudiants universitaires sont d'âge majeur. Il n'y a pas lieu de les protéger comme s'ils étaient plus vulnérables sur un campus que dans la société en général. Nos campus sont des lieux où la sollicitation pour d'autres produits et services est admise et répandue[...], et nous croyons qu'il serait injustifié d'y interdire la sollicitation en matière de crédit alors que ces autres produits et services continueront d'être promus, alors qu'ils peuvent aussi contribuer à l'endettement.» Je comprends que les gens qui ont écrit ça ne sont pas ici. Mais, bientôt, vous, vous allez être à l'université, et puis j'aimerais ça avoir votre réaction ou qu'est-ce que vous pensez. Parce que c'est signé, là, par le président du conseil, là, des bureaux de coopération interuniversitaire, ce n'est pas des étudiants qui signent ça, on s'entend, ça. Mais qu'est-ce que vous pensez de tout ça quand je vous lis ça, là?

M. St-Amour (Jason) : Alors, bien entendu, je crois qu'on n'ira pas dans la même direction que le bureau de coopération universitaire, malheureusement. On croit, à la fédération, à une certaine équité dans le réseau collégial et avant

tout dans le réseau de l'enseignement supérieur, parce qu'il faut savoir que ces deux ordres d'enseignement appartiennent au même réseau, et, bien souvent, on l'oublie. On l'oublie même dans la loi sur la légalisation du cannabis, où, en matière de possession, on différencie les étudiants du collégial aux étudiants universitaires. C'est un autre sujet. Mais, bien entendu, il y a tout de même 75 % environ des étudiants au collégial qui sont majeurs.

Donc, on ne fait pas ça que pour protéger seulement le 25 %. Comme on vous l'a dit, notre génération et les générations précédentes n'ont pas eu de cours de littératie financière, tout comme les gens qui sont présentement sur les bancs universitaires. Donc, il y a lieu autant pour les collèges et autant pour les universités d'appliquer cette mesure transitoire là que sont des formations et des ateliers donnés par des groupes sans but lucratif ayant une expertise dans le domaine.

M. Mireault (Fred-William) : Je rajouterais... Pardon. Je rajouterais, dans le fond, qu'il y a un sondage qui a été fait par *Le Journal de Montréal* en 2009 auprès d'étudiants autant collégiens qu'universitaires : seulement un étudiant sur trois était capable de dire approximativement son taux d'intérêt sur sa carte de crédit. Tout ça pour dire que, le manque de littératie financière, on en a parlé, mais c'est une réalité qui touche autant les collégiens que les universitaires.

M. Lamontagne : Oui. Bien, moi, j'aimerais rajouter... Je vais aller dans le sens de ce que vous dites, mais à l'intention de la ministre. De soustraire les universités à ces obligations-là... On a une opportunité extraordinaire, parce que, naturellement, il y a le problème de l'endettement, mais on est dans un milieu fermé : c'est un endroit qui est clos, qui est circonscrit, géographique, physique, il y a un certain nombre de personnes qui sont là. Puis c'est comme se priver d'une opportunité, dans le fond, de faire de la bonne prévention en acceptant de soustraire les universités à ces dispositions-là. Ça fait que j'inviterais la ministre... Je comprends qu'il y a le lobby des universités ou des directeurs d'université, et tout ça — mais je dis ça en toute amitié, là — mais je vous inviterais, Mme la ministre, à prendre en considération que c'est une opportunité extraordinaire d'appliquer, sur un territoire qui est circonscrit, des dispositions de prévention, comme vous avez l'opportunité de le faire. Alors, vous vous privez vraiment d'un bon levier, là. Ça va être tout, M. le Président.

Le Président (M. Matte) : C'est bien.

M. Lamontagne : Merci beaucoup. Merci.

Le Président (M. Matte) : Bien, je vous remercie. Il me reste à vous remercier, là, de participer aux travaux de la commission.

Je suspends les travaux de la commission quelques secondes afin de permettre au prochain groupe de prendre position.

(Suspension de la séance à 18 h 6)

(Reprise à 18 h 8)

Le Président (M. Matte) : Il me fait plaisir de vous souhaiter la bienvenue. Comme je vous ai expliqué, vous avez 10 minutes pour faire l'exposé, et veuillez vous présenter et débiter votre exposé.

Association québécoise de l'industrie du disque, du spectacle et de la vidéo (ADISQ)

Mme Drouin (Solange) : Parfait. Merci beaucoup. Bonjour, bonjour à tout le monde. Mme la ministre, bonjour, Mmes et MM. les députés, bonjour. Donc, au nom des producteurs indépendants d'enregistrement sonore et de spectacle du Québec, je tiens à vous remercier de me recevoir aujourd'hui. Je suis Solange Drouin, vice-présidente aux affaires publiques et directrice générale de l'ADISQ.

Je souhaite, d'entrée de jeu, vous informer que l'ADISQ appuie, sans réserve, les dispositions du projet de loi n° 178, traitant de la revente de spectacle et que nous espérons que ce projet de loi... que cette disposition du projet de loi et l'entière du projet de loi, pourquoi pas, soient adoptés et mis en oeuvre dans les plus brefs délais.

Il y a plusieurs années, en 2011, je me présentais devant vous... peut-être pas les mêmes, mais devant le comité, le même comité... Il y a donc sept ans, nous avons comparu devant le même comité pour demander, justement, que l'adoption du projet de loi, à l'époque le projet de loi n° 25, qui visait à modifier la Loi sur la protection du consommateur... Elle visait à interdire la revente de billets à un prix supérieur au prix autorisé par le vendeur. Donc, on se présentait devant vous pour vous demander, finalement, d'adopter ce projet de loi sans délai. Heureusement, depuis 2011, ce régime a été mis en place, et nous nous en sommes déclarés satisfaits à l'époque.

• (18 h 10) •

Nous pensions tous, dans le milieu que je représente, le milieu de la musique, entre autres, avoir, en main, les outils nécessaires pour mettre fin au commerce — et j'emploierai un mot difficile, mais totalement assumé — donc, mettre fin au commerce parasitaire des revendeurs de billets. Malheureusement, je dois dire que force est de constater que nous avons été naïfs à l'époque, car c'était sans compter sur l'ingéniosité et l'esprit un peu tourné des revendeurs, qui allaient trouver les échappatoires nécessaires pour continuer à l'exploiter leur commerce à l'extérieur de la Loi sur la protection du consommateur.

Donc, que s'est-il passé depuis 2011? La revente de billets est interdite entre une entreprise et un consommateur à moins, évidemment, d'en avoir obtenu la permission par un vendeur autorisé. Dans le domaine que moi, je représente, le domaine du spectacle, évidemment, on parle du producteur de spectacle. Depuis 2011, depuis que le régime est en place, vous ne serez pas surpris d'apprendre que ces autorisations-là, il n'y a pas un producteur de spectacle qui a autorisé un revendeur à acquérir des billets et à les revendre plus cher à un consommateur sans aucune valeur ajoutée. Donc, cela a donné un coup dur à la business, au marché, au modèle d'affaires des revendeurs.

Mais, qu'à cela ne tienne, les revendeurs de billets ont modifié leur offre de revente en l'adressant, de façon largement illusoire, non plus à des consommateurs mais à des commerçants, à des entreprises. Ce faisant, en utilisant ce stratagème, ils échappaient à l'application du régime, qui venait d'être mis en place par le gouvernement et qui, dans les dispositions, qui avaient été, évidemment... les dispositions qui avaient été modifiées de la Loi sur la protection du consommateur. Moi, j'ai des notes, je n'ai pas déposé un mémoire, mais, si vous voulez, je vais vous en faire un après. Je voulais que vous m'écoutez. Je voulais que vous m'écoutez, pas que vous lisiez mon mémoire.

Mais comment donc ces nouveaux sites là fonctionnent aujourd'hui? Autrement dit, puis dit très simplement, les nouveaux sites de revente, ils fonctionnent exactement de la même façon qu'ils fonctionnaient avant 2011, c'est-à-dire que les revendeurs s'approprient — à une différence près, dont on va parler — une quantité importante de places disponibles aux tarifs fixés sur les sites officiels, quelquefois seulement en quelques minutes ou en 48 heures, tout juste après leur mise en vente, avec l'objectif de les revendre à un tarif supérieur établi sans aucun fondement. À cette fin, ils fonctionnent encore aujourd'hui comme ça, ils utilisent des technologies, des logiciels numériques pour s'accaparer... des robots pour s'accaparer des billets, souvent en contournant les mécanismes de sécurité développés au fil des ans par les billetteries pour empêcher évidemment ce commerce non sollicité, je vous dirais, dans notre secteur. Ou encore... ils emploient encore aujourd'hui des êtres humains, des êtres humains, non pas seulement des robots, qui sont à leur solde et qu'ils paient, justement, pour aller s'accaparer un certain nombre de billets et ensuite les revendre à un prix supérieur. C'est le même stratagème, donc. Je vous dirais même que, depuis 2011, il est plus efficace encore à cause du développement des technologies.

La grosse différence maintenant sur les sites de revente... et en m'en venant de Montréal à Québec, dans le train, j'ai même encore essayé de... j'ai fouiné sur les sites de revente. La différence maintenant, c'est que les services de revente ont la prétention de dire que maintenant leurs services s'adressent seulement à un commerçant. Eux sont des commerçants et ils vendent à des entreprises. Lorsque vous voulez, donc, compléter la transaction, si vous achetez des disques, par exemple... des disques, pardon, des billets de Lara Fabian — il y en a sur le site — ou Fred Pellerin, ou Véronique Dicaire, ou Tire le coyote, ou encore Robert Charlebois, vous voulez acheter des billets sur un site de revente à un prix supérieur, vous complétez la transaction et on vous demande : Donnez un nom d'entreprise. Moi, je l'ai fait, je mets ADISQ, mon employeur, et ça fonctionne. Et ça fonctionne.

Par contre, ils ont la décence, si je peux dire, de mettre un petit point d'interrogation au bout de cette phrase-là, où on peut lire : Conformément à la Loi sur la protection du consommateur, les billets que vous tentez d'acheter ne peuvent être vendus qu'à une entreprise. Et on dit : Si cette situation s'applique à vous, continuez la transaction. Donc, si vous allez cliquer là-dessus, vous dites : Ah! mais je suis une entreprise ou... Et donc ils ont la prétention maintenant de mettre en lien un commerçant avec un autre commerçant, donc, finalement, d'agir complètement à l'extérieur de la Loi sur la protection du consommateur. Le tour est joué, le tour est simple.

Alors, il est donc très nécessaire, et les dispositions qui sont proposées dans le projet de loi n° 178... de rendre applicable le régime de revente seulement dans le cas de revente de billets... de la revente, on ne dit pas «de billets», mais de la revente entre un commerçant et un commerçant. Dans ce cas-là, pour nous, c'est essentiel d'étendre justement la mesure, le régime de revente de billets à l'application d'un commerçant et un commerçant, et non dans l'économie de la loi, qui est, d'habitude, la Loi sur la protection du consommateur, qui ne s'applique qu'entre un commerçant et un consommateur. Pour nous, c'est essentiel d'avoir ces nouveaux... d'avoir ces outils-là pour bien faire face encore, malheureusement, au phénomène de la revente, qui est toujours un phénomène qui est totalement nocif pour notre secteur.

Il est essentiel aussi... il y a d'autres dispositions, dans le projet de loi, qui sont à l'effet de rendre, finalement, interdite l'utilisation de logiciels pour s'approprier... pour contourner, par exemple, les mesures de sécurité que mettent en place les sites officiels de billetterie. Donc, il est interdit d'utiliser des logiciels à cette fin-là, et tous les billets acquis en utilisant ces logiciels ne devraient pas évidemment faire l'objet de la revente. Donc, pour nous, c'est des dispositions essentielles du projet de loi qui est devant vous et qui sont nécessaires pour la mise en place, évidemment, d'un vrai régime encadré, je vous dirais, de revente... parce que ce régime-là, si je dois le répéter, je vais le faire... qui floue les consommateurs, premièrement, qui n'apporte aucune valeur ajoutée à l'expérience spectacle, sauf le fait de payer plus cher, et évidemment qui nuit aussi beaucoup à toute l'économie du spectacle au Québec.

J'ai pensé qu'il n'était pas nécessaire — mais peut-être que je me trompe, et ça me fera plaisir d'en discuter avec vous lors de la période de questions — j'ai pensé qu'il n'était pas nécessaire de vous convaincre de la nécessité de maintenir ce régime en place et même de l'étendre encore un peu plus. J'ai plutôt pensé vous dire pourquoi c'est important pour notre industrie. L'industrie de la musique, comme je vous l'ai dit, tout à l'heure, il y a vraiment... c'est un site... des sites de revente touchent beaucoup l'industrie de la musique, de la chanson, l'industrie évidemment aussi du sport, mais là évidemment ils se représenteront eux-mêmes, mais moi, je représente ces gens-là, l'industrie de l'humour. Et, dans notre industrie de la chanson, vous le savez, je n'ai pas besoin évidemment de vous faire un dessin longtemps, que, pour qu'un artiste puisse vivre de son art, au Québec, étant donné la petitesse de notre marché, ici... Avant tous les chambardements technologiques, on avait accès à deux sources de revenus : toutes les sources de revenus qui découlaient de la vente d'enregistrements sonores, vente de disques, et le spectacle. La vente d'enregistrements sonores, ce n'est pas la catastrophe, c'est la mégacatastrophe. Vous entendez beaucoup parler des jurnaux, ces temps-ci, mais malheureusement on est dans le

même bateau que les journaux, mais même depuis plus longtemps que les journaux, qui ont déjà beaucoup de problèmes. Les ventes de disques ont descendu de plus de 72 % depuis 2005. Et, pendant ce temps-là, c'est sûr que les ventes numériques augmentaient, le streaming augmentait. Mais les ventes numériques ont commencé elles-mêmes à descendre depuis 2014, au bénéfice du streaming, qui ne génère presque rien, d'où la nécessité, quand on a une source de revenus qui est en train de devenir vraiment... d'être à zéro... l'autre source de revenus qu'on a, c'est le spectacle. Et donc le poids du spectacle, dans la masse des revenus pour faire vivre justement à temps plein des artistes de leur art et de faire vivre les entreprises qui les soutiennent... a un poids beaucoup plus important qu'elle ne l'avait même en 2011 et même en 2005.

Et comment la revente... Vous pourriez me demander pourquoi la revente fait du tort au spectacle en général. C'est que les Québécois comme vous et moi, on n'a pas un budget illimité pour s'acheter des billets de spectacle, on a un budget x, et la moyenne des Québécois... c'est à peu près de 88 \$ à 90 \$ par année que les gens mettent dans l'achat de billets de spectacle. Donc, ce n'est pas exponentiel. Si je paie trop cher un billet pour un spectacle de Robert Charlebois ou de U2, qu'ils me vendent à 300 \$, bien, je n'en ai pas plus, d'argent, pour acheter un deuxième billet de spectacle, pour justement...

Le Président (M. Matte) : Je vous invite à conclure, madame.

Mme Drouin (Solange) : Alors, adoptez le projet de loi tel qu'il est, et nous serons heureux.

• (18 h 20) •

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie de votre présentation. Maintenant, j'invite Mme la ministre à poursuivre les échanges.

Mme Thériault : Merci, M. le Président. Mme Drouin, bienvenue en commission parlementaire. Merci pour votre exposé. Si vous avez des notes que vous voulez envoyer... c'est évident que les écrits, pourquoi on en demande, c'est que c'est aussi versé aux travaux de la commission, ça devient public sur le site Internet, donc les gens peuvent aller voir quelles sont vos recommandations. Donc, moi, j'encourage beaucoup de transparence pour que les gens puissent comprendre pourquoi on fait de la législation.

Vous allez me permettre de vous féliciter pour la qualité de l'exposé que vous avez fait, parce que vous avez très bien expliqué quelle était la problématique réelle. Parce qu'il y a beaucoup de gens qui ne sont pas conscients qu'il y a une problématique qui est assez réelle. Je suis très heureuse de voir qu'en 2011, quand la loi, elle a été touchée, elle a été revue, elle répondait précisément à une problématique et qu'elle a fait le travail. J'ai bien aimé quand vous l'avez dit. Pourquoi? Parce que ça arrive, des fois, qu'on fait des lois puis qu'on a échappé quelque chose ou que les mailles du filet n'étaient pas assez serrées.

Donc, là, je me rends compte que ce n'est pas du tout le cas, mais c'est vraiment avec l'avènement des nouvelles technologies, avec tout ce qu'il y a au niveau du numérique, ça a fait que ça a chamboulé votre univers. Donc, par le fait même, la loi devient désuète. Et ce qu'elle voulait protéger au départ, bien, n'est plus en mesure de la protéger efficacement. Et c'est ce qui fait exactement pourquoi je dis que ça prend une ministre de la Protection du consommateur, parce que les technologies vont tellement rapidement qu'on doit être en mesure de se réajuster à chaque fois qu'on se rend compte qu'il y a une technologie, une intelligence artificielle... va venir jouer dans notre manière de consommer.

Vous avez bien expliqué la problématique sur le principe que les gens qui revendent des billets, avec la petite case, la loi ne s'applique pas, le point d'interrogation. Je trouve ça fascinant parce que je dois vous dire qu'à mon avis je crois que c'est la première fois dans l'histoire de la loi, la loi de l'Office de la protection du consommateur, la loi sur... de la manière qu'elle a été faite, c'est une loi pour pouvoir gérer des conflits entre un individu et une entreprise pour pouvoir protéger les droits des consommateurs, s'assurer qu'il n'y a pas d'abus. Jamais cette loi-là ne s'est appliquée à une entreprise. À une entreprise, jamais.

Donc, ce qu'on s'appête à faire, c'est vraiment exceptionnel pour répondre particulièrement à la manière que les gens ont trouvée pour contourner, et notre loi va venir s'appliquer dorénavant entre cette entreprise de revente de billets et ceux qui vont prétendre faussement qu'ils sont des entreprises, donc ce qui va nous permettre de les assujettir, dans un premier temps.

Donc, c'est exceptionnel. Je pense, c'est important de le mentionner, parce que, de manière générale, la loi ne va jamais aller régir des relations entre deux commerçants. O.K.? Donc, je pense qu'à situation comme la vôtre...

Une voix : ...

Mme Thériault : ...c'est ça, c'est exceptionnel. Donc, évidemment, on y va avec une méthode qui est tout aussi exceptionnelle.

Vous allez me permettre de vous dire que c'est un phénomène qui est mondial, on l'a vu. Nous avons eu l'occasion, avec la vice-présidente de l'Office de la protection du consommateur, d'aller voir ce qui se faisait notamment en Belgique, donc, dans le Parlement européen. On a été en Suisse aussi également, où, justement, on interdit la revente avec les robots, l'achat, même, de billets avec les robots. Parce que, justement, on met la main sur les billets assez rapidement, et je trouve totalement désolant qu'on puisse se faire de l'argent sur le dos des artistes, des artisans, de nos humoristes, de nos athlètes, même, parce qu'on englobe tous les secteurs au niveau de la revente de billets, pas juste les artistes, mais aussi les spectacles et le sport. Parce que, justement, lorsque, un, le consommateur devrait payer le juste prix pour ses billets, j'ai bien entendu Martin Matte qui a dit que, moi, quand je sais que le gars en face de moi, il est supposé de payer 100 \$ son billet puis qu'il a payé 300 \$, il trouve que je ne lui en donne pas pour son argent. Il a raison. Il a raison. Honnêtement, il a raison. Je pense qu'il y a quelqu'un qui fait de l'argent sur le dos de quelqu'un sans que les artistes, les producteurs et

l'industrie ne puissent bénéficier de ces retombées, hein? Parce que c'est sûr que, quand il y a un billet qui se vend 300 \$ au lieu de 100 \$, il y a un 200 \$ quelque part qui échappe complètement à l'industrie, alors que vous n'êtes même pas dans la possibilité d'augmenter vos prix graduellement parce qu'un revendeur va, lui, automatiquement, les faire beaucoup plus haut.

Donc, il n'y a pas personne qui va bénéficier de ça non plus. Donc, évidemment, je pense que ce qu'on apporte comme solution dans la revente de billets en obligeant même le revendeur qui n'a pas le billet en sa possession, parce qu'il y a aussi... Il faut être capable vraiment de regarder, quand on ne l'a pas en sa possession... si c'est de l'information qui est fautive ou trompeuse, qu'on puisse avoir la possibilité de rembourser les billets et d'annuler la vente. O.K.?

Puis je pense qu'il faut aussi dire : On va annuler les ventes carrément. Mais encore faut-il, pour annuler les ventes, que les producteurs de spectacle et ceux qui ont des billetteries, et ceux qui les mettent en vente soient en mesure de dire : Bien, si cette transaction-là où on a acheté 200 000... peu importe la quantité de billets, c'est vous qui la détectez, ou les acteurs de l'industrie qui vont la détecter et qui devraient être en mesure de la signaler pour qu'on puisse faire annuler les transactions et, s'il y a des poursuites à prendre, qu'on puisse les faire.

Donc, ma question sera fort simple pour vous. J'aimerais savoir de quelle manière, vous, l'ADISQ, et les gens qui travaillent avec vous, les producteurs — j'imagine que vous vous êtes penchés sur cette question-là aussi — comment vous allez faire pour dénoncer les situations et ceux qui tentent de contourner la loi ou ceux qui vont... Parce que moi, je veux bien qu'on l'applique, la loi, mais encore faut-il qu'on me dise : Mme la ministre, dans tel cas, il est arrivé ça, voici, on a interdit, ou peu important toutes les situations qui pourront se présenter. Je pense que j'ai beau faire la meilleure loi possible, si l'industrie ou les principaux acteurs de l'industrie ne collaborent pas, on ne pourra pas aller bien loin.

Mme Drouin (Solange) : Oui, vous avez raison. Je veux quand même préciser aussi, parce que vous m'avez ouvert la porte, que les gens de l'industrie, on ne souhaite même pas avoir accès à ce 200 \$ qui flotte, là. Les gens... si on vend un billet 100 \$, c'est parce que les gens, bien, ont fixé que ça valait 100 \$. Ils ne veulent pas prendre... ils ne veulent pas mettre de côté les revendeurs pour dire après : Moi, je vais me faire une autre façon de vendre les billets puis je vais le mettre dans mes poches, puis laisser les artistes... Ce n'est pas du tout ça. On pense sincèrement qu'il y a un côté d'accessibilité aussi aux spectacles, qu'il y a plusieurs artistes pour lesquels c'est très important, justement, leur public. Je sais que Martin Matte en a parlé récemment. Mais Louis-José Houde, à l'époque, en 2011, justement, au Gala de l'ADISQ, en avait parlé, et ça avait, bon, fait débouler tout ça.

Et je suis d'autant plus... je vous avoue qu'en m'en venant, vraiment, je suis allée voir le site puis je n'en revenais pas, le nombre d'artistes... parce qu'après j'avais... ça faisait longtemps, quand même, que j'avais regardé ce dossier-là. Mais j'avais comme dans l'idée que c'étaient des artistes... seulement les artistes, les Martin Matte puis les Louis-José qui en subissaient les conséquences. Mais, quand on regarde la liste, puis je regardais... Tire le coyote, Loud, ce n'est pas seulement les artistes très, très connus. Parce qu'il y a des Philippe Brach, Philippe Brach, c'est quand même quelqu'un qui est beaucoup plus de niche. Ça fait que je trouve que le phénomène prend... on dirait que le phénomène prend de l'ampleur.

Alors, là-dessus, je veux vous assurer que, dans la mesure où les modifications sont faites à la loi... J'en ai parlé avec madame de l'Office de la protection du consommateur aussi. On en a parlé avec tous les gens de... pas de l'observatoire, excusez-moi, je suis mêlée de place, de l'office de la protection, que c'est quelque chose qu'on va regarder de près et qu'on souhaite vraiment que cette façon de flouer les consommateurs arrête et qu'il n'y a pas de bénéfice. Il n'y en a pas, de bénéfice pour personne, sauf pour ceux qui... Puis, en plus, ce n'est pas que les billets ne sont pas accessibles. On pourrait penser, dire : Ah mon Dieu! Il y a une valeur ajoutée parce que c'est difficile de se procurer des billets. Mais, numériquement, on est tous capables de se procurer des billets. Là, les sites officiels, ça existe. Il n'apporte aucune valeur ajoutée. Ce n'est pas un nouveau distributeur qui rend ça. Au contraire, il crée une rareté puis, après, il dit : Bien, venez chez nous, mais je vais vous charger plus cher. Ça n'ajoute absolument rien.

Donc, oui, vous allez avoir notre collaboration pour regarder ça de près et mettre au point les mécanismes, en tout cas, de dénonciation. C'est sûr que ce n'est jamais le fun d'être là-dedans, mais, si ça prend absolument ça, on va le faire, bien sûr.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Ça va, Mme la ministre?

Mme Thériault : ...

M. Reid : Il reste un petit peu de temps?

Le Président (M. Matte) : Oui, il vous reste cinq minutes, M. le député d'Orford.

M. Reid : C'est juste par curiosité parce que vous avez des chiffres où c'était, si on veut, une façon globale de nous expliquer un petit peu. Quand vous... à cause de ce phénomène-là qui est connu, est-ce qu'au total vous arrivez à la conclusion qu'il y a moins de billets vendus ou les salles ne sont pas pleines?

Mme Drouin (Solange) : Oui. Bien, écoutez, malheureusement, je n'ai pas les chiffres pour sustenter tout ça, parce que, moi, vraiment, quand on regarde, de plus en plus, les gens, les consommateurs, dans leur portion de budget, il y a de moins en moins d'argent qui va pour acheter soit des disques, des billets de spectacle ou les produits culturels. L'argent va dans l'accessibilité, là. Évidemment, ils s'abonnent à Netflix, ils s'abonnent à Spotify et compagnie.

M. Reid : De façon globale, qu'est-ce que ça veut dire de façon globale, c'est que l'argent qui devrait aller normalement pour l'artiste, il finit par aller dans les poches de quelqu'un qui fait une manipulation financière, dans le fond, de marché.

• (18 h 30) •

Mme Drouin (Solange) : Complètement. Et les gens, quand on paie trop cher un billet, parce que je regardais, même les billets du Festival d'été de Québec, ils sont 100 \$. Déjà, ils sont sur le site de billets.ca à 120 \$, ils chargent 20 % de plus. Ils ont acheté probablement un lot de billets à l'insu de tout le monde, puis là il y a des familles qui veulent s'en acheter quatre, ça va coûter 100 \$ de plus, là, c'est...

M. Reid : Et, dans le fond, c'est vraiment que... ce que vous avez comme information, c'est, en appauvrissant ou en pompant le maigre budget, entre guillemets, de la famille moyenne, bien, il y en a moins pour acheter d'autres billets, puis c'est là où tout le monde est perdant.

Mme Drouin (Solange) : C'est sûr. C'est sûr. Tout à fait.

M. Reid : O.K. Merci.

Le Président (M. Matte) : C'est beau?

Mme Drouin (Solange) : Oui.

Le Président (M. Matte) : Bien, je vous remercie. Maintenant, je cède la parole au député de Terrebonne.

M. Traversy : Merci beaucoup, M. le Président. J'aimerais remercier Mme Drouin d'avoir accepté d'être notre dernière représentante de la journée en ce qui concerne le projet de loi n° 178. Donc, on dit qu'on garde toujours le meilleur pour la fin, alors nous sommes rendus... voilà, nous sommes servis, nous sommes servis.

Et je vais vous avouer, on garde... C'est une métaphore que je fais, mais ce n'est pas évident comme problématique, vraiment pas évident. Et là j'entendais la ministre poser la question : Mme Drouin, comment qu'on peut intervenir davantage pour essayer de limiter la prolifération de ce genre de revente? Et les réponses ne sont pas toujours aussi simples qu'on peut l'imaginer.

Je ne sais pas, j'avais une question pour vous : Est-ce que... Une des façons de lutter contre, justement, cette prolifération parasitaire, comme vous l'avez qualifiée dans votre présentation, serait d'être capable de détecter les achats massifs par système robotisé. Est-ce qu'il existe des systèmes de protection pour se prémunir de ce genre d'achats massifs? Est-ce que c'est des logiciels de protection qui coûtent cher? Est-ce que, si le gouvernement avait... comment je pourrais dire, une aide financière pour aider... J'essaie de voir quels sont les outils qui peuvent vous aider, concrètement, à vous prémunir contre ce développement de nouvelles technologies.

Mme Drouin (Solange) : Bien, écoutez, je pense qu'il y en a déjà, des outils. Les sites officiels ont mis des balises, soit que vous ne pouvez pas acquérir plus que quatre billets en même temps. Si vous achetez des billets de temps en temps, vous êtes capable de voir ça. Mais il y a des robots informatiques. C'est clair qu'on est à l'ère de... on met une barrière, évidemment, il y a quelqu'un qui va développer une technologie qui va être capable de la contourner. Mais je pense que, dans le projet de loi actuel, en rendant interdite l'utilisation de ces logiciels-là en vue de contourner aussi ces robots-là qui sont mis en place par les sites officiels, je pense que c'est une autre mesure qui est importante. Moi, je vous avoue que la plupart des problèmes, là, même dans le domaine de la musique et dans le domaine culturel, il n'y a jamais une chose qui va régler l'ensemble des problèmes. «The silver bullet», là, ça n'existe pas. Je pense que, pour chaque problème, il y a une multitude de solutions, de pierres qu'il faut mettre dans un édifice pour que l'édifice se tienne.

Moi, je pense sincèrement qu'il y a eu un premier pas en 2011, qui était un bon pas. On s'est aperçu que, malheureusement, ce n'était pas suffisant, on revient. Moi, j'admire qu'un gouvernement reprenne, se remette sur la table de travail et dise : Bien, écoutez, j'avais eu une bonne idée en 2011, elle était bonne, mais là il reste des ouvertures à faire, il faut colmater les brèches, je le fais. Et on ne pense pas que c'est bon pour l'éternité. Puis, de toute façon, dès lors qu'en culture ou en systèmes technologiques comme ça... je veux dire, ça va très vite, hein, tout change tellement rapidement.

Alors, moi, je pense que l'outil aussi de rendre la revente de billets... que la loi s'applique de commerçant à commerçant, c'est déjà, déjà une grosse chose, parce que, là, ça veut dire que moi, tout ce que j'ai regardé dans mes trois heures de train, ce n'est plus possible, là, ce n'est plus possible du tout, parce que c'est ce qu'ils font, là. Puis il n'y en a pas... Il y en a, mais les connus qui s'intéressent à nos artistes, là, il y a deux, trois compagnies, là, qu'on... je peux vous les nommer, vous pouvez aller les voir, puis c'est assez facile de les identifier.

Et l'autre pierre qui est intéressante, justement, dans le projet de loi, c'est ce fameux outil qui nous permettrait, justement, de rendre interdit le développement de logiciels et même l'utilisation de logiciels pour contourner les mesures de sécurité. Je pense que c'est toutes ces pierres-là qui vont faire, et avec l'appui du milieu, qui vont faire, peut-être, qui vont faire une différence.

M. Traversy : Bien, écoutez, déjà, c'est très éclairant. Je sais qu'en 2011 vous aviez fait votre première intervention et vous vous disiez à l'époque : C'est sûr qu'avec ça on a les outils qu'il faut pour se protéger. Aujourd'hui, en 2018, là, vous nous dites : Si on fait telle modification, on devrait être pas pire. Ça serait quoi, la prochaine étape, d'un coup qu'on veut prendre de l'avance, là, qu'on dit : Là, au lieu de revenir... Donc, qu'est-ce qui pourrait être, déjà, peut-être,

réfléchi dès maintenant que vous voyez venir, vous, dans votre secteur puisque vous êtes aux premières loges et que vous sentez qu'il y a toujours de l'innovation et des moyens tout aussi ingénieux pour contourner les règles de nos législateurs? Est-ce qu'il y a moyen de prendre un wagon de métro d'avance ce coup-ci, selon vous?

Mme Drouin (Solange) : Oh! si j'avais ces réponses-là, je serais riche, riche, riche. Puis je ne vous le dirais pas. Mais, écoutez, moi, vraiment, dans... ça fait 25 ans que je suis à l'ADISQ, là, ça fait longtemps que je suis dans ce milieu-là, et je trouve qu'on vit ça beaucoup, on regarde les phénomènes qui sont très, très... qui nous dépassent, puis, au lieu de les monter à petits pas, on regarde la montagne, on crée de la confusion. Et les gens, devant des grosses montagnes comme ça, bien, on ne fait rien, puis on laisse aller, puis on a l'impression qu'on ne sera jamais capable de la monter, la montagne. Moi, je pense que c'est important de les faire, ces pas-là. Il y en a eu un en 2001, 2011, il y en a un autre qui sera en 2018, il y en aura peut-être un autre en 2022. Et, tant mieux, vous êtes là pour faire des lois, vous êtes là pour ça, quand même, aussi. Alors, moi, je me dis qu'il faut rester vigilant des phénomènes, il faut évidemment que vous soyez à l'écoute. Puis je ne peux pas vous dire qu'il n'y en aura pas d'autres, étapes, peut-être qu'il y en aura d'autres. Puis j'espère qu'on aura la sagesse de rouvrir la loi quand on en a besoin. C'est ça qu'il faut faire. Et les petits pas, tous ces petits pas là sont importants, parce que, si on ne l'avait pas fait en 2011, on ne serait pas rendu là en 2018. On serait encore pire. Alors, voilà.

M. Traversy : Tout à fait. Écoutez, donc, je vous posais la question. Je savais qu'il n'y avait pas de réponse facile, mais vous vous en êtes bien sortie. Et là-dessus, écoutez, je me suis dit : D'un coup que vous aviez, déjà, à l'oreille, peut-être, certaines problématiques qui étaient en cours, on aurait pu en profiter. Alors...

Mme Drouin (Solange) : ...problématiques dans le domaine de la musique, ça, je peux vous en parler longtemps.

M. Traversy : Ah oui! Bien là, ça, je le sais, il y en a tout plein. Donc, je vais rester le projet de loi n° 178. Donc, je trouve que les propositions qui sont amenées sont très intéressantes, mais j'avais une question plus technique. Lorsqu'on se rend compte que, par différents moyens... Et là je vois que ça va très loin, parce que vous me dites qu'il y a même des personnes humaines qui se rendent dans des points de vente pour en acheter beaucoup, bon, pour de la revente à prix supérieur. Du moment qu'on réussit, soit par des achats massifs au niveau électronique ou en personne, à détecter qu'il y a eu un achat massif, est-ce qu'on peut annuler la vente d'un billet une fois que la transaction a déjà été faite? Est-ce que c'est possible ou, une fois que l'achat est fait, on ne peut plus revenir en arrière?

Mme Drouin (Solange) : Écoutez, j'aurais de la misère à répondre. Parce que, là, à ce moment-là, le consommateur, lui, a eu un... Parce que, là, on parle de consommateurs, hein, des fausses entreprises, on parle de consommateurs. À la limite, si on annule, évidemment, le bien, il faut rembourser, et tout ça. J'imagine que c'est possible de le faire. Est-ce que c'est souhaitable? Je ne le sais pas, si c'est souhaitable dans toutes les circonstances, là, parce qu'il y a quelqu'un qui a quand même acquis un billet. Puis on pourra, a posteriori peut-être, justement, faire imposer des amendes ou des... ce qu'il faudra à la compagnie qui a mal agi, mais de pénaliser, à ce moment-là, le consommateur, ce n'est pas sûr que ça serait la meilleure avenue, à ce moment-là. Mais ne pas rester... Cette pénalité-là ne devrait pas être... Cette façon de fonctionner ne devrait pas rester impunie. Mais est-ce qu'on doit punir le consommateur? Je ne suis pas sûre.

M. Traversy : On s'entend sur la question. Donc, bien, je vous remercie beaucoup de vos éclaircissements sur cet enjeu, qui est, ma foi, assez complexe. Et, bien, je compte sur votre vigilance pour les prochaines années. Alors, on se donne rendez-vous pour 2022, c'est ce qu'on s'est dit?

Mme Drouin (Solange) : Je ne sais pas où je vais être, moi.

M. Traversy : C'est un défi.

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

M. Lamontagne : Merci, M. le Président. Merci beaucoup, Mme Drouin. Comme ça, bien, ce n'est pas spontané, vous aviez un peu de préparation, mais aussi vous avez quand même un bon bagage dans l'industrie, mais de nous encapsuler, là, en 10 minutes... Je ne sais pas si vous en avez eu un petit peu plus que 10 minutes, là, mais...

Une voix : ...

• (18 h 40) •

M. Lamontagne : Vous avez cédé un peu de votre temps? Merci, Mme la ministre. Je m'étais douté que vous aviez fait un petit clin d'oeil au président, là. Non, mais, honnêtement, ça a été très, très, très éclairant. Puis on voit vraiment que... autant de votre côté, une volonté d'identifier les fuites et les raisons de ces fuites-là, puis on voit aussi qu'il y a une volonté de la part du gouvernement puis de l'office d'intervenir pour chercher à vraiment colmater cette brèche-là.

Moi, il m'est déjà arrivé, dans un passé assez récent, de lire qu'il y a des membres de votre industrie qui étaient un peu complices de ces états de faits là, à savoir des producteurs qui pourraient être complices de revendeurs, allant jusqu'à bénéficier de commissions, des «kickbacks», comme on dit, là. C'est-à-dire que le producteur rend un certain nombre de billets disponibles à des revendeurs. À ce moment-là, le revendeur, il a un certain nombre de billets. C'est revendu à un certain prix. Il y a un montant qui revient au producteur. Autrement dit, le producteur collecte à deux endroits. Et

probablement que ça, ça peut se faire d'une façon qui vient contourner, un peu, la question des logiciels, la question de l'informatique, puis tout ça, s'il y a une entente avec un revendeur, là.

Au sein de votre industrie, là... Puis je ne vous demande pas de dénoncer personne, mais, quand je vous mentionne ça, je vous envoie ça, là, c'est-u quelque chose que ça n'existe vraiment pas, vous n'avez jamais entendu parler de ça? C'est juste quelqu'un... un ragot dans un journal? Ou ça peut, quand même, aussi, faire partie de la problématique, que vous n'êtes pas tous aussi solidaires les uns des autres que vous devriez l'être?

Mme Drouin (Solange) : Écoutez, au niveau... C'est parce que, quand on... souvent, dans le milieu de la musique, on met tout le monde dans le même bateau, hein? Puis il faut vraiment voir que le milieu de la musique, dans le monde, il est contrôlé par trois grosses entreprises, hein? Il y a Warner, Universal, Sony BMG. Alors, c'est des multinationales, et des multinationales énormes. Moi, les gens que je représente, ce sont des producteurs indépendants québécois, dont la plus grosse compagnie a à peu près une vingtaine d'employés. Alors, on n'est vraiment pas à armes égales. Et, dans le domaine du spectacle, c'est la même chose. Moi, je représente des producteurs indépendants de spectacle, donc je ne représente pas les Live Nation, toutes les grosses compagnies, les StubHub, et tous ces gens-là.

Moi, dans mon milieu, O.K., j'ai de la misère à concevoir ce genre de complicité là, dans le milieu au niveau québécois. Je l'ai lu, comme vous, j'ai vu... j'ai entendu ça, mais pour des machines beaucoup plus grosses et ailleurs dans le monde. Et peut-être au Canada, mais, entre les titans, une Madonna avec je ne sais pas qui et... Mais je vous avoue qu'au niveau des artistes québécois que les entreprises que je représente... auxquels ils sont associés, j'ai peine à croire que c'est quelque chose de systémique, quelque chose qui est répandu. Je ne peux pas... Évidemment, je ne peux pas vous jurer qu'il n'y en a aucun, mais je serais tellement surprise, je serais tellement surprise qu'il y en ait.

Mais, au niveau mondial, je ne vous dis pas que... C'est des choses que j'ai lues, comme vous. Mais ce n'est pas à ce niveau-là. Et il ne faut pas mettre tout ça dans le même bateau, là. Il faut vraiment distinguer, là. Quand même, on est un milieu culturellement unique, et même l'organisation structurelle est unique parce que nous, on a des relations à long terme avec les artistes et... Puis les artistes et les entreprises indépendantes sont... Il y a Céline Dion qui est avec une multinationale, Lynda Lemay, puis je ne sais pas qui. Le reste, tous les artistes de la chanson sont associés avec des petites entreprises.

M. Lamontagne : Bon, merci. Une autre question, Mme Drouin : Quand on parle de vraiment s'assurer qu'il ne puisse pas y avoir transaction de commerçant à commerçant, est-ce que ça pourrait arriver... est-ce qu'on risque de léser des organisations en faisant ça, là? Je n'ai aucune connaissance, là, mais est-ce que ça se pourrait qu'il y a des situations où c'est légitime pour des entreprises de faire affaire ensemble, puis qu'en appliquant une disposition exceptionnelle, peut-être, comme on s'appête à le faire, on viendrait léser des gens qui ont un agenda qui est tout à fait légitime, là? Avez-vous connaissance de situations où... Tu sais, des fois, on dit : On jette le bébé avec l'eau du bain. Bon, est-ce qu'on peut causer un préjudice à des organisations qui opèrent d'une façon tout à fait légitime?

Mme Drouin (Solange) : Moi, je n'en vois pas. Le seul aspect de la revente, hein... puis c'est ce que prétendaient les revendeurs, que c'était le gros, là, de leur modèle d'affaires, mais on sait que ce n'est pas ça... c'est que... de donner un service aux bons consommateurs. Parce qu'entreprise et entreprise, je ne vois pas. Parce qu'une entreprise qui veut acheter 20 billets de Louis-José Houde, là, elle a juste à aller acheter 20 billets de Louis-José Houde. Je ne vois pas vraiment il est où, le problème, là. N'importe qui peut aller sur un site comme ça, ou acheter un billet de Martin Matte ou de Fred Pellerin. Je ne vois pas vraiment.

Les revendeurs nous représentaient le fait que, quand... Mettons, moi, j'ai des billets de saison de l'Impact, hein, j'ai des billets de saison de l'Impact ou des Canadiens de Montréal, mais, ce soir-là, je ne peux pas aller voir Zlatan Ibrahimović, le 21 mai, mettons. Bien, ce n'est pas le cas, là, je vais y aller. Et là, à ce moment-là, ils offrent le service, et, avec mon autorisation, d'avoir une plateforme où on rend à la disposition... une plateforme où il y a de la revente comme ça, un service au consommateur. Et là, à ce moment-là, ils auraient le droit, tout à fait, de me charger 15 % parce qu'au lieu de perdre mes billets, bien, au moins, je les rends disponibles à quelqu'un d'autre.

Mais, moi, c'est vraiment le seul niveau, où c'est un service au consommateur qui a des billets de saison ou qui est malade ce soir-là puis qui a des... qui veut absolument...

Le Président (M. Matte) : Je vous invite à conclure, madame.

Mme Drouin (Solange) : Pardon. C'est ça. Mais moi, c'est le seul moment. Entre entreprises, je ne vois pas.

Le Président (M. Matte) : Et je vous remercie de votre contribution, c'était très intéressant, c'était vivant et dynamique, madame.

Mémoires déposés

Avant de conclure, je dépose les mémoires pour les organismes ou les personnes qui n'ont pas pu se faire entendre.

Moi, je tiens à vous dire que c'était une journée quand même très intéressante, même si on dépasse nos heures, et enrichissante. Je voudrais remercier le personnel technique aussi qui nous a accompagnés et votre équipe, Mme la ministre, aussi, également. Je vous souhaite bonne fin de soirée et bonne fin de semaine dans vos comtés. Merci.

(Fin de la séance à 18 h 45)