



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente de la culture**

**Le mercredi 24 avril 2002 — Vol. 37 N° 37**

**Étude des crédits du ministère des Relations  
avec les citoyens et de l'Immigration (4)**

**Présidente de l'Assemblée nationale:  
Mme Louise Harel**

---

**QUÉBEC**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

Assemblée nationale du Québec  
Distribution des documents parlementaires  
880, avenue Honoré-Mercier, bureau 195  
Québec, Qc  
G1R 5P3

Téléphone: (418) 643-2754  
Télécopieur: (418) 528-0381

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires sur Internet à l'adresse suivante:  
[www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)

Société canadienne des postes – Envoi de publications canadiennes  
Numéro de convention: 40010195

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

## Commission permanente de la culture

Le mercredi 24 avril 2002

### Table des matières

Office de la protection du consommateur (OPC)	
Discussion générale (suite)	1
Voyage à St. John's, Terre-Neuve	1
Octroi de contrats de moins de 25 000 \$	1
Remboursement des frais de déplacement	1
Nombre d'employés issus des communautés culturelles et de la communauté anglophone	1
Jours de maladie pris par le personnel	1
Subventions versées à des organismes	2
Plaintes relatives aux prêteurs sur gages	2
Revenus provenant des amendes	2
Surveillance des pratiques commerciales	2
Voyage à St. John's, Terre-Neuve (suite)	3
Octroi de contrats de moins de 25 000 \$ (suite)	3

### Intervenants

M. Yves Beaumier, président

M. Rémy Trudel

M. Lawrence S. Bergman

M. Serge Deslières

\* M. Gilles Angers, OPC

\* Témoin interrogé par les membres de la commission



Le mercredi 24 avril 2002

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

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, la commission de la culture se réunit pour compléter l'étude des crédits dévolus à l'Office de la protection du consommateur.

M. le secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

**Le Secrétaire:** Oui, M. le Président. M. Désilets (Maskinongé) remplace Mme Leduc (Mille-Îles) et M. Pinard (Saint-Maurice) remplace M. Saint-André (L'Assomption).

**Office de la protection du consommateur (OPC)****Discussion générale (suite)**

**Le Président (M. Beaumier):** La Mauricie est en force, si j'ai bien compris. Alors, il nous reste 17 minutes à reprendre. Alors, comme c'était aux députés ministériels à qui c'était le droit d'échange, je suggérerais quand même que nous partagions ce temps à parts égales de huit minutes entre l'opposition officielle et les députés ministériels, en commençant par le porte-parole de l'opposition officielle en matière de protection des consommateurs, M. le député de D'Arcy-McGee. Alors, c'est à vous, M. le député.

● (17 h 10) ●

**M. Bergman:** Merci, M. le Président. Étant donné qu'on a une très courte période de temps pour échanger et étant donné que le ministre m'a dit que, les questions que j'ai soulevées dans notre première session, on va avoir les réponses écrites bientôt, je propose, au lieu de perdre mon temps — j'ai beaucoup de questions — de laisser ces questions sur la table, à ce moment, avec vous, et d'attendre les réponses aujourd'hui, si vous avez le temps; ou, si vous n'avez pas le temps, vous pouvez m'envoyer des réponses par écrit, si vous voulez, M. le ministre. J'essaie de suggérer ça pour l'efficacité.

**M. Trudel:** Bien, je trouve... en termes d'efficacité, c'est une suggestion que je reçois très positivement. C'est-à-dire qu'on va faire parvenir au secrétaire de la commission les réponses aux questions qui étaient laissées en suspens la semaine dernière, et tous les membres de la commission recevront donc réponse. On trouvera bien un forum quelque part pour en discuter, s'il y a lieu. Et, par ailleurs, bon, je suis prêt à accueillir les autres questions pendant ce huit minutes. Ça va être une discipline de fer pour moi, mais je vais m'y plier, M. le Président.

**Le Président (M. Beaumier):** Vous serez capable, je suis confiant, je suis confiant.

**M. Trudel:** Vous êtes confiant? Je vous remercie de votre support.

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

**Voyage à St. John's, Terre-Neuve**

**M. Bergman:** Merci, M. le Président. M. le ministre, en relation avec les demandes de renseignements qu'on vous a envoyées, la section G.3, paragraphe 2, il y a une dépense d'un voyage à St. John's, Terre-Neuve, les 24 et 25 mai 2001. Il y a un coût de 4 289,14 \$, que j'ai trouvé un peu élevé en relation des autres coûts qui étaient mentionnés dans les autres voyages. Alors, j'attends réponse à cette question.

**Octroi de contrats de moins de 25 000 \$**

Si, après, on va à la section G — comme Georges — 8, on a des contrats de moins de 25 000 \$. Et j'aurais des questions sur deux contrats, M. le ministre, le contrat donné à Cognicase, pour 24 570 \$, et le contrat donné à SOM, recherches et sondages. Les questions que j'ai: Est-ce qu'on peut avoir les officiers et les directeurs de Cognicase? Est-ce qu'on peut demander sur quoi les études ont été faites? Et quels étaient les résultats des deux contrats qui ont été donnés à Cognicase, pour 24 570 \$, et à SOM, recherches et sondages, pour 3 500 \$?

**Remboursement des frais de déplacement**

Si on va à la section G — comme Georges — 10, je vois qu'il y a des remboursements de frais de déplacement, 158 600 \$. Je trouve ce montant un peu élevé et je veux savoir les détails de ces frais de déplacements et qui a bénéficié de ces montants qui ont été dépensés comme frais de déplacement.

**Nombre d'employés issus des communautés culturelles et de la communauté anglophone**

Si on va à la section G — comme Georges — 12, la section communautés culturelles et la section anglophones, je vois qu'il y a trois employés dans la section communautés culturelles et deux dans la section anglophones. Je trouve ce montant d'employés, par relation des employés totaux de l'Office, très bas. Et, si on parle de protection du consommateur et si on parle de la nécessité de protection envers les communautés culturelles, beaucoup de ces personnes qui ont, disons, immigré au Québec, je me demande comment vous pouvez accepter d'avoir seulement trois employés qui proviennent des communautés culturelles et deux qui proviennent de la communauté anglophone.

**Jours de maladie pris par le personnel**

Si je vais à la section G.14, on voit les journées de maladie prises par le personnel, et je vois que les mois de mai, juin, septembre et janvier sont très élevés.

Et, si on va à la page suivante et on voit les journées d'emploi du personnel occasionnel, on voit le même lien, avec une hauteur des heures remplies par des personnes occasionnelles. Alors, je me demande si vous devez employer des personnes occasionnelles pour remplir les jours de maladies qui sont pris par les employés et pourquoi est-ce qu'il y a un lien entre les deux chiffres. Et, s'il y a vraiment un lien, est-ce qu'il y a une manière pour trouver une autre solution à ce problème?

**M. Trudel:** ...14 seulement?

**M. Bergman:** C'est le G.14, section A, et, la page suivante, le G.14, la section B. Je m'excuse, j'essaie d'aller plus vite pour être dans mon temps que le président m'a alloué.

**M. Trudel:** Moi, est-ce que je vais prendre mon temps pour répondre?

#### Subventions versées à des organismes

**M. Bergman:** Dans la section P.24, les montants que vous avez alloués à des organisations, pourquoi maintenant est-ce qu'on voit les mêmes montants que vous allouez pour l'année 2001-2002 quand les besoins augmentent? Et je vois les mêmes montants.

Deuxièmement, il y a la Coalition des associations des consommateurs du Québec, qui représente 25 associations de consommateurs, et je vois que le montant que vous avez alloué, c'est très peu. Et je me demande quels sont les résultats d'une réunion que vous avez eue avec eux le 21 février 2002.

**M. Trudel:** C'est G quel... celle-là?

**M. Bergman:** Ça, c'est, M. le ministre, la Coalition des associations...

**M. Trudel:** Non, mais le titre de la rubrique, là.

**M. Bergman:** P.24.

**M. Trudel:** P.24, merci.

#### Plaintes relatives aux prêteurs sur gages

**M. Bergman:** Dans la section P.26, vous indiquez les plaintes qui ont été faites dans différents domaines, et je vois que les plaintes qui ont été faites relatives aux prêteurs sur gages, c'est seulement 10, je pense qu'on a soulevé cet item dans notre discussion dans la première session, mais les plaintes qui sont dans la section financière Ventes d'automobiles sont 90 fois plus élevées. Et je me demande si... Même en regardant ces chiffres, on peut voir qu'il y a un problème. Ça veut dire que les personnes qui sont les débiteurs sur les prêteurs sur gages sont peu pour soulever des plaintes, car ce n'est pas possible que, dans la section Ventes d'automobiles, vous avez 993 plaintes et, dans la section Prêteurs sur gages, 10 plaintes. Alors, il y a un problème quelque part, ici, qu'on doit régler.

#### Revenus provenant des amendes

Finalement, la section P.35, Revenus provenant des amendes en 2000-2001 et 2001-2002. Je vois que les revenus provenant des amendes dans l'année 2000-2001, c'est 358 600 \$ et, dans l'année 2001-2002, c'est 309 524 \$. Alors, c'est une diminution d'à peu près 50 000 \$. Et je me demande pourquoi il y a cette diminution. Alors, c'étaient les questions que je voulais poser à vous, individuellement, M. le ministre, mais il faut trouver une manière efficace de les poser. Je vous laisse avec ces questions. Je ne sais pas le temps que nous laisse...

**Le Président (M. Beaumier):** Trente secondes.

**M. Bergman:** Merci, M. le Président.

**M. Trudel:** Tu veux dire que j'ai 20 secondes pour répondre?

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Beaumier):** Trente secondes pour répondre, et de moins en moins. Ce qu'on pourrait faire, c'est qu'on pourrait passer ici... Je sais que le député de Salaberry-Soulanges a des questions. Et puis, après ça, le temps dont on disposera, vous pourrez répondre aux deux intervenants. M. le député?

#### Surveillance des pratiques commerciales

**M. Deslières:** Bien, ça ne me fait rien, comme vous voulez. M. le Président. Merci, M. le Président. Bon. Une question d'ensemble, si vous me permettez. M. le ministre, je sais que vous avez de nombreuses responsabilités ministérielles et que, dans toute cette panoplie de programmes, il est difficile parfois d'aller chercher tous les détails. Je sais que vous avez une équipe formidable autour de vous. Mais ma question est d'ordre général, et ça s'inscrit bien sûr dans une atmosphère de nos sociétés de sécurité, si on veut. On cherche toujours la sécurité partout, et pour cause, là.

Alors, ma question va comme ceci: Comment, M. le ministre, le citoyen du Québec peut-il faire, peut-il s'assurer pour faire des affaires, pour faire de la business, pour faire des actes commerciaux avec des commerçants fiables? Y a-t-il des outils, des informations mises à la disposition du citoyen, de la citoyenne consommateur pour que, lorsqu'elle consomme, elle soit rassurée dans ses choix, que ces choix-là soient faits avec des gens qui sont de bonne foi, qui sont fiables, qui sont des professionnels dans leur travail, dans leur métier?

Alors, vous voyez, ma question, c'est toute la question de la sécurité. Elle est large, bien sûr, on pourrait vous permettre au moins une heure, une heure et demie pour répondre, mais je sais que vous allez vous discipliner pour essayer de nous décrire des paramètres.

**M. Trudel:** Bon. Alors, on va tenter, là... Moi, j'ai combien de minutes, là?

**Le Président (M. Beaumier):** Six minutes.

● (17 h 20) ●

**M. Trudel:** Bon. On va commencer par la fin, si vous permettez. De toute façon, je pense que, comme on a neuf questions... huit questions du côté de l'opposition et une... Bon.

C'est pour ça qu'a été mis en place un organisme spécifiquement dédié à la protection des consommateurs. Parce que vous faites allusion aux nombreuses... Vous avez raison, c'est comme ça partout, dans tous les gouvernements successifs au Québec. On a créé, donc, l'Office de la protection du consommateur. Il y a donc une équipe qui est spécifiquement dédiée à cette fonction-là. Puis il y a un ministre responsable au niveau administratif — de tutelle, on dit, l'expression — de l'Office de la protection du consommateur, c'est le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, unzio.

Deuzio, un consommateur veut procéder ou a l'intention de procéder à un achat, qu'est-ce qu'il fait pour se sécuriser, en quelque sorte? Bon. Bien, d'abord, il va être accueilli à l'Office de la protection du consommateur avec un système décentralisé d'accueil, là, dans les régions — je ne vais pas dans le détail, compte tenu du temps que nous avons — et là il va pouvoir recevoir des réponses sur certaines dimensions caractéristiques d'affaires de ce commerçant. Il va avoir une réponse à l'identité réelle et l'adresse du commerçant, s'il y a lieu. Je comprends que, quand on s'en va au 128, Reilly à Rouyn-Noranda, on le sait que le commerçant reste là. Mais ce n'est pas toujours le cas, là, hein? Les itinérants, ceux qui se déplacent, qui rouvrent, qui ferment, etc. On a ça comme information ou on est capable de se la procurer à l'Office de la protection du consommateur.

Ensuite, ce qu'on va surtout être capable de dire au consommateur pour sa sécurité: Y a-t-il permis ou pas? Ça prend un permis pour opérer. Est-ce qu'il a ce permis? Est-ce qu'il est en ordre avec les obligations de permis puis les obligations qui correspondent à l'obtention de ce permis? On va pouvoir lui dire aussi s'il y a eu des plaintes déjà à l'égard de ce commerçant, des plaintes relativement à la loi qui est administrée par l'Office. On va même lui dire les amendes qui ont été imposées. On appelle ça le profil du commerçant, hein? On a ça, le profil du commerçant. Est-ce qu'on a les profils de tous les commerçants du Québec? Non. Mais, lorsqu'on a une requête spécifique, eh bien, on cueille l'information pour obtenir cette information-là, si la demande est particulière, dans le respect aussi, là, dans le respect de la protection des renseignements à caractère nominatif, et, si c'est un organisme public, bien, l'accessibilité, bien sûr, l'accessibilité aux documents de cet organisme public mais dans le respect des lois et du...

D'ailleurs, j'y faisais allusion dans mon discours d'ouverture, à l'égard de la protection du consommateur, très bientôt, là, on va annoncer des développements à l'égard du profil des commerçants. Le profil des commerçants, on va mettre ça sur quoi, vous pensez, pour que ce soit plus facile, plus convivial? Internet. Toujours dans le respect des lois et règlements à l'égard de la confidentialité, puis des renseignements à caractère nominatif, et des facteurs de compétitivité, parce que nous sommes en affaires avec des gens d'affaires. Mais, nous, notre travail, à l'Office, c'est de prendre fait et cause pour le consommateur, la protection du consommateur. C'est comme ça que l'on procède dans nos informations regroupées.

**Une voix:** ...

### Voyage à St. John's, Terre-Neuve (suite)

**M. Trudel:** Trois minutes. Le voyage, la première question, G.3. La réunion des ministres responsables de la consommation des provinces canadiennes en compagnie de leur délégation, le grand total: 4 289. Qui c'est qui était là? Mme Nicole Fontaine, qui est notre présidente de l'Office de la protection du consommateur, et Me André Allard, Me Allard...

**Une voix:** Il n'est pas ici.

**M. Trudel:** Il n'est pas ici, Me André Allard? Me André Allard, l'avocat aux services juridiques. Et ils se sont rendus sur place. La résultante, qu'est-ce que ça a donné, ça? Eh bien, il a été abordé les questions de commerce électronique, le e-commerce. Ça, là, c'est un secteur qui est en développement, on le voit bien, dans notre société: Comment est-ce qu'on va s'assurer de la protection et qu'on va être en relation avec les pays industrialisés, les pays occidentaux? Le microcrédit, la version positive de «prêteur sur gages». Le Mouvement Desjardins a disponibilisé un demi-million de dollars pour du microcrédit pour des consommateurs qui n'ont pas la capacité d'avoir des marges de crédit usuellement comprises. Les questions d'endettement, les questions de règles qui encadrent aussi les agences de recouvrement. C'était ça qui s'est passé à l'égard de ce voyage à St. John's, Terre-Neuve. Vous connaissez les coûts de déplacement aussi, hein, au niveau...

Et ils accompagnaient évidemment, bien sûr, ils accompagnaient le ministre, qui avait été mandaté par le Conseil des ministres. Parce que ça prend un mandat à chaque fois pour faire ça. Et c'est mon ex-collègue le député de Vimont, David Cliche, qui s'est rendu sur place en remplacement du ministre titulaire, M. Facal, pour la responsabilité. Ça, c'est le total des dépenses.

### Octroi de contrats de moins de 25 000 \$ (suite)

G.8. J'ai le temps, probablement? G-8, Cognicase, les contrats à Cognicase. Me Gilles Angers, le responsable des communications à l'OPC.

**M. Angers (Gilles):** Les contrats à Cognicase, c'est l'ensemble des contrats de développement de nos systèmes informatiques et de façon précise, pas de l'ensemble des systèmes informatiques, mais on pense, par exemple, au système de la gestion des permis, les permis qui sont émis pour les agents de voyage, studios de santé. On pense aussi à notre système des consommateurs, qui est communément appelé le GESDEC, et à d'autres systèmes bien spécifiques. C'est pour le développement de ces systèmes, l'allocation à Cognicase.

**Le Président (M. Beaumier):** Merci, Me Angers. Alors, je m'excuse, nous avons beaucoup travaillé, je me dois d'ajourner les travaux sine die, de la présente commission.

(Fin de la séance à 17 h 27)

