



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
de l'administration publique**

Le mercredi 22 novembre 2006 — Vol. 39 N° 12

Audition du président de l'Office de la protection
du consommateur concernant son rapport annuel
de gestion 2005-2006 conformément à la Loi sur
l'administration publique

**Président de l'Assemblée nationale:
M. Michel Bissonnet**

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)	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
Distribution des documents parlementaires
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec, Qc
G1A 1A3

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de l'administration publique

Le mercredi 22 novembre 2006 — Vol. 39 N° 12

Table des matières

Exposé du président de l'Office de la protection du consommateur (OPC), M. Yvan Turcotte	1
Discussion générale	
Actualisation des lois sous la responsabilité de l'OPC	4
Conciliations entre consommateurs et commerçants	
Taux de réussite	6
Taux de récidive	6
Taux de réussite (suite)	6
Taux de récidive (suite)	7
Secteurs d'activité ciblés par les activités de surveillance	7
Dossier des chefs d'accusation contre des entreprises de chauffage	8
Conséquences de la diminution de l'effectif de l'OPC	9
Résultats obtenus à la suite de l'implantation du centre d'appels	10
Collaboration entre Services Québec et l'OPC	11
Augmentation du montant des amendes perçues	12
Évaluation de l'efficacité du processus de conciliation	12
Répartition du personnel de l'OPC	14
Lieux de travail de l'effectif autorisé	14
Répartition du personnel de l'OPC (suite)	14
Lieux de travail de l'effectif autorisé (suite)	14
Coût moyen d'une conciliation	15
Mesures visant l'accroissement des activités de surveillance	16
Ententes conclues dans le secteur du recouvrement de créances	17
Intentions de l'OPC concernant l'intégration des personnes handicapées	18
Directives quant au nombre d'équivalents à temps complet (ETC)	18
Équilibre entre le nombre d'ETC et les objectifs de rendement de l'OPC	18
Recours aux projets étudiants pour les activités de surveillance	19
Traitement des demandes de renseignements concernant l'habitation	20
Types d'interventions touchant l'achat d'immeubles neufs et usagés	20
Ressources dévolues à la recherche	21
Mandat de l'OPC à l'égard des autres types de consommation	21
Motifs justifiant les dépenses allouées à la formation en informatique et en bureautique	22
Dossier des magasins à grande surface	23
Nombre d'appels au sujet de l'homéopathie	23
Types de partenariat envisagés par l'OPC	23
Politique de l'OPC en matière de consommation responsable	23
Subventions accordées aux organismes de protection du consommateur	24

Autres intervenants

Mme Rita Dionne-Marsolais, présidente

M. Alain Paquet

Mme Agnès Maltais

Mme Francine Gaudet

M. Martin Lemay

- * M. Léonard Fortin, OPC
- * Mme Nicole Papineau, idem
- * M. Gary Frost, idem
- * Mme Lise Gagnon, idem
- * M. Gilles Angers, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 22 novembre 2006 — Vol. 39 N° 12

Audition du président de l'Office de la protection du consommateur concernant son rapport annuel de gestion 2005-2006 conformément à la Loi sur l'administration publique

(Neuf heures quarante-neuf minutes)

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mesdames et messieurs, bienvenue. Chers collègues, nous avons donc quorum, donc je déclare la séance de la Commission de l'administration publique ouverte. Et je rappelle notre mandat: nous sommes réunis pour entendre le président de l'Office de la protection du consommateur sur son rapport annuel de gestion 2005-2006.

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

La Secrétaire: Non, Mme la Présidente.

● (9 h 50) ●

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, je vais donc vous souhaiter la bienvenue au nom des membres de la commission et rappeler que nous sommes ici pour discuter des activités de la dernière année de l'Office de protection du consommateur. Nous sommes ici comme parlementaires, et donc nos discussions ne seront pas teintées de partisanerie. Nous allons avoir une discussion sur le fond. Notre objectif, c'est de voir si l'office fait, avec les ressources dont elle dispose, si elle remplit son mandat correctement, avec éthique et avec efficacité, avec efficacité.

Sur ce, je voudrais, M. Turcotte, vous laisser la parole pour que vous puissiez faire vos remarques préliminaires. On vous a dit d'ailleurs que vous disposiez d'une vingtaine de minutes si vous souhaitez les prendre. Alors, M. Turcotte, on vous écoute.

Exposé du président de l'Office de la protection du consommateur (OPC), M. Yvan Turcotte

M. Turcotte (Yvan): Merci bien, Mme la Présidente. Alors, Mme la Présidente, Mmes et MM. les députés, j'aimerais tout d'abord vous présenter les personnes qui m'accompagnent ce matin. Il s'agit de Mme Nicole Papineau, directrice des Affaires juridiques à l'office; de M. Gilles Angers, secrétaire général; de MM. Gary Frost et Léonard Fortin, de la Direction des services aux consommateurs; et de Mme Lise Gagnon, des Services administratifs. Avec la permission des membres de la commission, je ferais appel à ces collègues au besoin, pour répondre à certaines de vos questions ou pour compléter mes réponses. Je veux aussi signaler la présence de Mme Louise Simard et de MM. Jorge Passalacqua et Francis Rémillard, qui sont derrière moi, du Service de la planification, de la recherche, qui ont grandement contribué à la préparation de notre comparaison de ce matin.

C'est avec empressement que nous avons répondu à l'invitation qui nous a été faite de comparaître ce matin, devant la Commission de l'administration publique, et c'est avec fierté que nous échangerons avec vous sur le travail que réalise l'Office de la protection du consommateur. Cette fierté tire d'abord sa source de la mission même de l'organisme au sein duquel nous travaillons.

L'Office de la protection du consommateur a en effet pour raison d'être de protéger les consommateurs québécois et de défendre leurs intérêts. Pour ce faire, il les informe, les éduque, les soutient dans l'exercice de leurs droits et de leurs recours, il surveille le respect des lois placées sous sa responsabilité et il favorise la concertation entre les agents économiques.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...je m'excuse, est-ce que vous auriez des copies de votre allocution pour les parlementaires?

M. Turcotte (Yvan): Je pourrai peut-être...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ah, d'accord.

M. Turcotte (Yvan): ...par la suite.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): O.K. Excusez-moi, continuez.

M. Turcotte (Yvan): Cette mission de l'office comporte à l'évidence une dimension sociale. Notre champ d'intervention est en effet celui de la défense et du respect des droits de quelque 7,5 millions de consommateurs que compte la population québécoise. La finalité de cette intervention est de compenser l'inégalité structurelle des connaissances et des moyens existant entre, d'une part, le consommateur, qui est un agent économique isolé et de ce fait vulnérable, et, d'autre part, l'entreprise, qu'il s'agisse du commerçant, du fabricant, qui peut compter sur des connaissances techniques, des moyens financiers considérables et sur des équipes d'ingénieurs, de techniciens, d'avocats, de publicistes. Mais l'intervention de l'office et, à travers celle-ci, de l'État québécois sur le marché de la consommation n'est pas uniquement de nature sociale mais comporte également une dimension économique. Cette intervention vise en effet à maintenir un climat de confiance entre les consommateurs et les commerçants, ce qui est essentiel à la prospérité économique, comme en témoignent de nombreuses analyses produites notamment l'ONU, par l'OCDE, par la Communauté européenne.

L'enjeu est de taille, puisque les dépenses de consommation personnelle des Québécois se sont accrues de 52 % au cours de la décennie 1995 à 2004, pour s'élever à plus de 158 milliards de dollars en 2004, ce qui représentait environ 60 % du produit intérieur brut québécois. Cette fierté que j'évoquais il y a quelques minutes, elle se fonde aussi sur l'engagement des employés de l'office et sur la qualité du travail qu'ils réalisent au quotidien, afin de donner corps et vie à notre mission. Alors qu'ils doivent faire face à un marché de la consommation où la diversité croissante des produits et des services offerts le dispute au raffinement des stratégies de mise en marché et à la complexité des contrats de consommation, les artisans de l'office doivent aussi composer avec un manque

souvent cruel de moyens et de ressources. J'indique que l'office ne compte plus qu'à peu près la moitié de l'effectif qu'il avait il y a à peu près 12 ans, et donc on doit compenser ce caractère critique des ressources à notre disposition par beaucoup de créativité et de compétence. Et c'est précisément grâce à la créativité, à la compétence et au professionnalisme — et j'emploierais un mot qui est peut-être un peu suranné — mais au «dévouement» des gens qui oeuvrent à l'office qu'on est en mesure, encore aujourd'hui, d'assumer un rôle important et bénéfique au niveau de la société québécoise.

Ça explique en grande partie la notoriété élevée et le niveau d'estime dont jouit l'Office de protection du consommateur. À cet égard, je voudrais signaler que, selon le neuvième sondage annuel réalisé pour la *Revue Commerce* par Léger Marketing sur 150 entreprises les plus admirées par les Québécois, dont les résultats ont été publiés en mars 2006, l'Office de la protection du consommateur se classe au premier rang des organismes publics et parapublics dont la mission principale est de servir le citoyen. Je signale que c'est la RAMQ qui est en deuxième rang, donc on est en très bonne compagnie. Cette reconnaissance confirme non seulement la notoriété de l'office, mais surtout son importance et sa présence quotidienne auprès des citoyens du Québec.

Et je veux profiter de l'occasion qui m'est offerte aujourd'hui pour rendre hommage à tout le personnel de l'office, qui est directement responsable de ce succès. Le sentiment de fierté qui nous anime alors que nous nous présentons devant vous, ce matin, pour discuter du contenu de notre rapport annuel de gestion pour l'exercice 2005-2006 découle enfin des réalisations que nous présentons dans ce document. Le volume des activités d'information, de représentation et de surveillance de l'Office de la protection du consommateur réalisé par l'office au cours de cet exercice est en effet un indicateur éloquent du rôle essentiel que continue de jouer cet organisme pour répondre adéquatement aux besoins de protection de différente nature exprimés par les consommateurs. Ainsi, en 2005-2006, l'office a traité plus de 225 000 demandes de renseignements et de soutien généralement par téléphone mais également par courrier électronique ou au comptoir de nos bureaux régionaux. Une partie importante de ces demandes avait trait à des biens et des services qui sont jugés essentiels ou qui accaparent une part importante du budget des ménages. On pense notamment à l'automobile, à l'habitation, au mobilier, aux services financiers, entre autres. Au cours de la même année, l'office a émis 94 communiqués de presse, ce qui représentait une hausse de 56 % par rapport à l'exercice précédent, et a effectué plus de 1 000 interventions auprès des médias.

Parallèlement, le site Internet de l'office et la grappe de renseignements, accessible par le portail du gouvernement du Québec, en consommation approchent à grands pas du million de visites annuelles avec 966 473 visites l'an dernier. Il faut noter une hausse de 40 % des visites sur le site Internet de l'office par rapport à l'exercice précédent. Pour ce qui est de la grappe de renseignements en consommation, elle est la troisième grappe la plus fréquentée du portail gouvernemental. L'office a également expédié 16 261 formulaires de plainte et entrepris 1 822 conciliations entre consommateurs et commerçants, alors que le montant moyen par plainte est de 1 845 \$. Le taux de réussite de ces conciliations a été de 51,8 %, et

55 % des dossiers de plainte ont été versés au profil du commerçant. De même, l'office a conduit 557 enquêtes, vérifications et inspections, ce qui représente une hausse de 32 % par rapport à l'exercice précédent. Des commerces ayant fait l'objet de ces activités de surveillance, 48 % ont été trouvés fautifs. Enfin, l'organisme a engagé 133 poursuites et obtenu 188 jugements, ce qui représente une hausse de 91,8 % par rapport à l'année précédente. Le montant des amendes perçues quant à lui a atteint 1 147 398 \$, une augmentation de près de 140 %.

L'office a aussi réalisé 107 rencontres avec des commerçants dans différents secteurs de consommation et mis en oeuvre un programme de surveillance des opérations sans permis. Six engagements volontaires ont été conclus au cours de l'année: cinq dans le secteur du recouvrement de certaines créances et un dans le secteur de la vente d'automobiles d'occasion. Plus précisément, plus de 1 100 commerçants de voitures d'occasion ont signé un engagement volontaire.

Finalement, l'office a consolidé la gestion du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, qui permet de rembourser directement les clients si un fournisseur de services, comme un transporteur aérien ou un croisiériste, n'est plus en mesure de respecter ses obligations.

Mmes et MM. les députés, le diagnostic des spécialistes fait désormais consensus: depuis une décennie, la surconsommation a annulé les gains obtenus pour protéger la planète. Dans ce contexte, opter pour une consommation plus responsable, plus avertie est manifestement une voie d'avenir. Essentiellement, la consommation responsable consiste à ajouter un critère qualité-prix à celui des conséquences de la consommation sur l'environnement, l'économie et la société. Beaucoup de consommateurs québécois sont sensibles à cette problématique, et de plus en plus d'entre eux passent aux actes. Les attitudes des consommateurs changent avec le temps. Nous sommes de plus en plus conscients que nous ne payons pas le coût réel des produits, puisqu'une partie de celui-ci est ignorée par le mécanisme des prix. Les consommateurs s'ouvrent donc aux possibilités du commerce équitable, ils posent des questions sur les conditions des travailleurs derrière les produits achetés et s'inquiètent de la qualité de l'environnement qu'ils vont laisser à leurs enfants. Le développement durable et la consommation responsable sont donc devenus des enjeux qui préoccupent le consommateur québécois et donc l'OPC également.

Le site *OPC Jeunesse* qui est accessible sur notre site Internet répond en partie à ces préoccupations en proposant aux éducateurs et aux jeunes des outils de sensibilisation à la consommation responsable. L'année dernière, les téléchargements de matériel éducatif à partir de ce site ont doublé et s'élevaient donc, en 2005-2006, à 17 654. Et on doit penser à des multiplicateurs. C'est souvent des éducateurs qui téléchargent ces produits-là.

• (10 heures) •

Ainsi, si les enjeux en consommation et en environnement commercial changent, les problèmes à l'origine de l'intervention de l'État demeurent, eux, très présents. Le volume d'activité de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice dont on parle ce matin en témoigne avec éloquence. La pertinence de l'office et son caractère essentiel ont d'ailleurs été confirmés, je me permets de le rappeler, dans les conclusions du groupe

de travail mis en place pour le gouvernement pour faire l'examen des organismes du gouvernement. Et Mme Jérôme-Forget à l'époque avait publié le rapport pour les 60 premiers organismes qui avaient été examinés à cet égard, et le groupe de travail recommandait notamment le maintien de l'office et l'accentuation du travail avec les organismes sans but lucratif et avec Services Québec.

J'ai fait valoir jusqu'ici l'importance et l'actualité de l'intervention de l'État en matière de protection du consommateur ainsi que quelques chiffres éloquentes sur les réalisations récentes de l'office. Permettez-moi maintenant d'exposer la vision que nous partageons en ce qui concerne l'office et son action dans le domaine de la protection des consommateurs pour les prochaines années.

Afin de maintenir la pertinence et l'actualité de son action, le travail quotidien de l'office doit s'accompagner d'une reconsolidation de l'organisme et de ses moyens. Cette reconsolidation doit lui permettre d'asseoir son action sur une vision claire de son rôle, sur une législation évoluant avec les transformations du marché, sur une utilisation optimale et pondérée des moyens d'intervention et sur un niveau de ressources approprié à l'importance de sa mission. Dans cette optique, le Plan stratégique 2005-2008 de l'Office de la protection du consommateur incarne notre intention ferme de continuer à protéger efficacement le consommateur québécois dans un contexte qui est marqué par la complexité croissante du marché de la consommation et le caractère limité des ressources à la disposition des organismes de l'État.

L'office reconsolidera donc son intervention en s'assurant de répondre aux besoins et aux attentes des citoyens et en mettant l'accent sur une participation accrue des agents économiques à la protection du consommateur. Il entend accroître ses activités de surveillance, moderniser sa prestation de services et continuer son travail d'actualisation de la législation sous sa responsabilité. Parallèlement, l'office tient à renouveler, à préparer sa main-d'oeuvre aux défis de demain par des gestes concrets de formation permanente. Dans le contexte commercial actuel, les agents socioéconomiques jouent un rôle fondamental et complémentaire à celui de l'État en matière de protection du consommateur. Cette responsabilité partagée qu'est la protection du consommateur doit être aussi assurée non seulement par l'office, mais aussi par les associations de consommateurs, les regroupements de l'industrie et le milieu universitaire. En effet, alors que le mouvement associatif éduque les consommateurs et défend leurs intérêts, les associations de l'industrie sensibilisent leurs membres à l'importance d'adopter de saines pratiques commerciales. Le milieu universitaire quant à lui contribue, par ses recherches, à définir de façon rigoureuse les enjeux en matière de consommation.

L'office considère donc opportun de déployer des efforts systématiques et structurés afin de mettre en relation les agents socioéconomiques et ainsi ouvrir un dialogue dans le cadre d'activités de concertation organisées au cours de prochaines années. La finalité de ces activités de concertation sera de mettre à contribution tant les regroupements d'entreprises, qui ont intérêt à maintenir la confiance des consommateurs, que les associations de consommateurs, qui sont les plus aptes à décrire les enjeux qui découlent des transformations du marché. En permettant de dépasser les réflexes initiaux de méfiance entre les deux groupes, en faisant en sorte qu'ils identifient ensemble des améliorations

qui sont souhaitables d'apporter au dispositif de protection du consommateur, ces démarches de concertation auront non seulement pour effet de maintenir l'efficacité du dispositif, mais aussi d'accroître cette efficacité.

Par conséquent, l'office entend continuer le développement de partenariats avec des représentants des associations de consommateurs et de l'industrie ainsi qu'avec les ministères et organismes publics oeuvrant dans les mêmes secteurs. Enfin, il entend poursuivre le développement des collaborations avec ces agents socioéconomiques en matière de recherche, d'éducation et de promotion des droits des consommateurs. L'office considère que la participation des agents socioéconomiques à la protection du consommateur constitue un axe d'intervention de première importance pour consolider les interventions de l'office au cours des prochaines années.

L'accès à une information pertinente, compréhensible et à jour est un facteur important dans le processus visant l'autonomie du consommateur, et ce, tant pour permettre à celui-ci d'effectuer des choix éclairés que pour faciliter l'exercice de ses recours lorsqu'il estime avoir été lésé par un commerçant. La possibilité d'obtenir de l'information et un soutien individualisés répondant à des besoins précis et à des situations spécifiques correspond aux attentes et aux préférences des consommateurs québécois. En ce sens, l'office entend poursuivre dans la voie tracée par le projet de l'État en ligne, comme le démontrent le développement de son site Internet et la grappe de renseignements en consommation. De même, nous avons établi un formulaire en ligne qui permet de formuler les plaintes. En outre, il se doit de répondre efficacement aux besoins de sa clientèle en matière de services téléphoniques. La modernisation des services d'information au consommateur constitue donc un autre axe d'intervention important pour reconsolider les interventions de l'office. À cette fin, l'office a fait l'acquisition d'un centre d'appels à la fin de l'exercice 2005-2006.

Parallèlement à cette modernisation d'infrastructure technologique et en accord avec la volonté du gouvernement d'améliorer la prestation des services aux citoyens, l'office travaillera étroitement avec Services Québec afin de conclure et de mettre en oeuvre une entente de services visant le traitement efficace des appels d'aiguillage. Il s'agit des appels qui n'étaient pas destinés réellement à l'office mais qu'on reçoit parce qu'on est connu par la population. Et donc des consommateurs qui ont un problème de consommation dans un secteur qui n'est pas sous notre responsabilité spontanément nous téléphonent, et il faut les réaiguiller vers l'organisme pertinent.

Dans la même veine et en vue d'améliorer constamment son service, l'office s'est doté, depuis le 1er avril dernier, d'un bureau de la qualité des services. Ce bureau reçoit les plaintes, et les traite, et reçoit également les commentaires des citoyens sur les services rendus et sur la manière dont l'office exerce son mandat. Toujours dans le cadre de l'amélioration constante et dans un effort visant à faciliter l'accès à ses services, l'office a adopté, au mois de décembre 2005, un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce plan d'action vise à identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans l'organisation et il présente également les mesures qui seront prises pour y remédier.

Les consommateurs québécois ont des attentes élevées quant au rôle que l'office doit jouer en matière

de surveillance des activités commerciales. Outre les attentes en matière d'information et de soutien, ils souhaitent également que l'office mette au jour les pratiques commerciales préjudiciables et que les commerçants fautifs soient sanctionnés. À cette attente des consommateurs correspond celle des associations de commerçants qui demandent aussi à l'office d'accentuer ses activités d'inspection et d'enquête dans différents secteurs d'activité où les commerçants s'estiment lésés par des commerçants qui s'adonnent à une concurrence déloyale en enfreignant les lois sous la responsabilité de l'office. Des consommateurs expriment également leurs attentes lors des échanges avec l'office, en particulier à l'occasion du dépôt d'une plainte. Ils se montrent souvent surpris et déçus d'apprendre que l'office ne pourra pas toujours mener une enquête sur la situation spécifique qu'ils dénoncent.

L'accroissement des activités de surveillance et d'enquête constitue donc une des voies incontournables pour reconstruire l'intervention de l'office et pour répondre ainsi aux attentes des consommateurs en matière de surveillance. C'est pourquoi l'office poursuivra cet accroissement en s'appuyant notamment sur une contribution plus importante d'une partie de son personnel que sont les agents de protection du consommateur. Leur présence en région et leur connaissance approfondie des lois et des problèmes vécus par les consommateurs les rendent en effet aptes à jouer un rôle accru dans ses activités. L'office pourra ainsi exercer un contrôle plus efficace, qui demeurera toujours relatif, auprès des 54 000 établissements commerciaux que compte le Québec.

La Loi sur la protection du consommateur date maintenant de plus de 25 ans. Depuis son adoption et depuis celle des trois autres lois sous la responsabilité de l'office, l'évolution de l'environnement commercial et du monde de la consommation ainsi que de la jurisprudence qui s'est constituée au fil des ans a transformé le contexte dans lequel ces interventions et ces lois sont appliquées. Aussi, des demandes de révision des lois et des règlements sous la responsabilité de l'office sont régulièrement acheminées par des groupes de consommateurs autant que par des entreprises. Ces demandes visent principalement une adaptation de la législation à l'évolution des biens et des services ainsi que des pratiques commerciales, de la jurisprudence et elles recherchent un meilleur arrimage de ces dispositions avec le Code civil. L'office poursuivra donc le processus de révision du dispositif législatif sous sa responsabilité afin d'adapter son intervention à l'évolution des besoins de protection des consommateurs. À cet égard, je rappelle que le projet de loi présentait une première phase de mesures d'adaptation de la Loi sur la protection du consommateur et de la Loi sur le recouvrement de certaines créances, a été déposé il y a deux semaines — c'est le projet de loi n° 48 — et le ministre a annoncé qu'il y aurait une deuxième phase de modernisation de la législation.

À l'instar de l'ensemble de l'administration publique, l'office fait face au vieillissement de son effectif et à d'importants départs à la retraite dans un avenir rapproché. On a évalué qu'environ 15 % de notre personnel sera admissible à la retraite d'ici 2008, alors que 39 % de notre effectif est âgé de plus de 55 ans. Au cours de la période 2005-2008, il sera donc nécessaire de pourvoir au remplacement d'une partie de ces départs à l'intérieur des paramètres qui sont proposés par le gouvernement.

De plus, des mesures seront prises afin d'assurer le redéploiement et le transfert d'expertise nécessaires pour reconstruire les interventions de l'office toujours dans un contexte de réduction de la taille de l'État. Cet exercice sera fait de façon ordonnée, dans le cadre d'un plan de gestion prévisionnel de la main-d'oeuvre.

Les membres de cette commission se rappelleront peut-être que l'Office de la protection du consommateur avait fait l'objet, en 2001-2002, d'une étude d'optimisation de la part du Vérificateur général. En décembre 2005, le Vérificateur général a déposé, à l'Assemblée nationale, son rapport de suivi sur ce rapport de 2001-2002 dans lequel il souligne que le taux des recommandations complètement appliquées par l'office ou pour lesquelles les progrès réalisés sont jugés satisfaisants était de 85 %. Ce résultat est d'autant plus remarquable que le Vérificateur général a constaté que seulement 46 % des recommandations énoncées dans ses rapports à l'Assemblée nationale en 2004-2005 avaient été appliquées ou avaient donné lieu à des progrès satisfaisants. Donc, ce taux de 85 % pour l'office est très nettement supérieur à la moyenne qui est observée par le Vérificateur sur l'ensemble des rapports qu'il a remis. L'office entend poursuivre l'application des recommandations d'optimisation émises par le Vérificateur général.

● (10 h 10) ●

Je terminerai en parlant brièvement de la notion de développement durable et de consommation responsable que j'ai abordée précédemment. Le gouvernement du Québec a adopté une loi sur le développement durable. Il s'agit d'une loi parmi les plus progressistes dans ce domaine. Et ce geste du pouvoir législatif est accompagné d'une stratégie gouvernementale de développement durable dont l'objectif est, entre autres, de fournir aux citoyens les repères nécessaires à l'exercice des choix de consommation éclairés et responsables. L'office va être un partenaire dans la mise en oeuvre de cette stratégie. Nous avons été désignés comme membres du Comité interministériel du développement durable. Et, préoccupé d'adapter la protection des consommateurs aux enjeux les plus contemporains, l'office entend donc se positionner en leader en cette matière de consommation responsable, au sein de l'administration publique québécoise.

Alors, j'ai terminé, Mme la Présidente. Je suis maintenant disponible pour répondre à vos questions.

Discussion générale

Actualisation des lois sous la responsabilité de l'OPC

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte. Et, si vous aviez la gentillesse de remettre votre texte à monsieur... au page, pardon, nous pourrions en avoir des copies. Parce que vous avez dit beaucoup de choses dans ces remarques, et plusieurs ont recoupé ce qu'on avait. Vous savez que nos séances sont préparées d'avance, et, beaucoup d'éléments, dans ce que vous avez dit, on en a noté quelques-uns. Mais vous aviez un texte très concentré et très bien ciblé. Je vais donc, avant de passer la parole à mon collègue de Laval-des-Rapides, je vais donc vous expliquer. Nous allons généralement fonctionner 10 minutes de chaque côté pour avoir un dialogue intéressant. Moi, je veux juste revenir sur votre

mandat. Dans votre rapport, vous dites: L'office est responsable de l'application de quatre lois, et le Vérificateur général disait, à un moment donné, que justement, dans vos rapports, vous aviez peu de reddition de comptes sur les quatre aspects de la loi.

Est-ce que, dans ce que vous nous avez... dans votre rapport annuel cette année, vous avez émis un jugement sur la performance de l'office vis-à-vis l'application de ces quatre lois, parce que c'est comme quatre volets, là, de votre mandat?

M. Turcotte (Yvan): Ce dont je crois qu'il est question, c'est d'une remarque qui est revenue à quelques reprises dans le rapport de 2001-2002, où le vérificateur constatait que l'office n'est pas en mesure de connaître le degré de respect de chacune des lois, et je dois vous avouer qu'il ne sera probablement jamais entièrement possible de connaître exactement le degré avec lequel les différentes lois sous notre responsabilité sont respectées, sont observées.

Je m'explique. J'ai parlé tout à l'heure du fait qu'on évalue à peu près à 54 000 le nombre des établissements commerciaux au Québec, et ça ne compte probablement pas certains établissements de services également. Je disais également que les dépenses de consommation personnelle représentaient 158 milliards de dollars. C'est des milliards de transactions. On ne pourra jamais avoir la prétention de connaître exactement dans quelle mesure chacune des entreprises dans chacun des secteurs répond et respecte les lois. Par contre, on dit également, un peu en boutade — mais c'est vrai également: On a 7,5 millions d'enquêteurs sur le terrain, les consommateurs québécois. Cette année, on devrait avoir à peu près 250 000 demandes de renseignements et de soutien de traitées. L'an dernier, c'était 225 000, sauf erreur. Les consommateurs québécois qui nous téléphonent... Quand on regarde de façon transversale l'ensemble de ce qu'on reçoit comme information, comme doléances puis comme inquiétudes, ça nous donne quand même une bonne idée des pratiques non conformes qui sont émergentes ou qui sont récurrentes, parce que dans certains cas ça revient.

Tout ça pour dire qu'on essaie de faire état, dans notre rapport annuel de gestion, également dans nos activités de communication de masse, des problèmes qui peuvent survenir puis également des éléments de solution puis des droits existants, mais encore une fois il faut être modeste dans ce domaine-là. Je ne pense pas qu'un organisme gouvernemental qui dispose de 103 ETC pour l'année en cours pourra vraiment connaître l'état de respect de chacune de ces lois-là. Le Vérificateur général a d'ailleurs constaté, dans son rapport de suivi, qu'il y a malgré tout des efforts qui ont été faits pour systématiser davantage. Je vous donne un exemple. On parle souvent du fonctionnement en silo. C'est vrai à l'échelle gouvernementale, mais c'est également vrai à l'échelle d'un petit organisme comme le nôtre. Probablement que ce qui était connu des gens qui répondent au téléphone et qui soutiennent les consommateurs n'était pas nécessairement totalement connu des gens qui font les enquêtes, n'était pas nécessairement toujours connu des gens qui font l'information de masse, et donc on a institué un groupe de travail qui se rencontre régulièrement, maintenant, à l'office et qui fait du partage et qui établit quelles sont les activités prioritaires.

Et donc, pour prendre un terme à la mode, l'information qui vient des consommateurs eux-mêmes,

les 7,5 millions d'enquêteurs sur le terrain, percole maintenant à travers ce comité. Et donc Mme Papineau, qui est responsable notamment des enquêtes, bien, va dire: On va faire quelque chose sur, par exemple les thermopompes. On a vu ça récemment. Et Gilles Angers, qui est responsable notamment des communications, va dire: Bien, on va mettre, sur notre site Internet, un document de conseils aux consommateurs, de se méfier de ça, de ça et de ça. Je donne cet exemple parce qu'il est tout à fait récent à ma mémoire, mais la même dynamique s'instaure en matière de voyages, en matière de recouvrement de certaines créances, en matière de préarrangements funéraires, là. Je viens de nommer les lois sous notre responsabilité.

Donc, dans cette mesure-là, on est capables quand même de connaître davantage l'état des lieux pour chacune des lois.

L'autre dimension qui est importante de souligner, c'est que, de plus en plus, et j'y ai fait référence dans mon allocution, on essaie de favoriser la mise en marche de démarches de concertation. Quand ça va mal dans un domaine particulier, non seulement les consommateurs nous le disent, mais bien, généralement, les commerçants honnêtes — et c'est la vaste majorité des commerçants — nous le disent aussi.

Donc, je vais prendre un autre exemple. Dans le domaine de la vente d'automobiles d'occasion, au cours des récentes années, on a constaté une certaine, je dirais, dérive de certaines pratiques, là, des représentations qui sont à la marge des fausses représentations ou enfin qui peuvent être tendancieuses ou trompeuses. Notamment, l'Association pour la protection des automobilistes nous a approchés, a accroché un grelot, a fait une enquête de son côté aussi; Option Consommateurs également, l'Union des consommateurs. Mais en même temps la Corporation des concessionnaires autos du Québec, qui regroupe les concessionnaires qui vendent de l'usager comme du neuf, et l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec ont également fait des représentations auprès de l'office pour demander qu'il y ait des corrections puis qu'il y ait des mesures qui soient prises. Ce qu'on a fait, c'est qu'on a mis ces groupes de consommateurs et ces groupes de commerçants ensemble, autour d'une table. Ils ont identifié les éléments problématiques. Ils ont également identifié des règles de conduite qui devraient être communes à tous.

Alors, cet exemple concret illustre que, dans le domaine qui est celui de l'automobile, qui génère à peu près 20 % des demandes de renseignements et des plaintes qu'on a chaque année, bien on a une idée plus précise de l'état, je dirais, du respect des lois puis de l'esprit des lois également grâce au feed-back qu'on obtient des commerçants et des consommateurs.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci. Alors, M. le député de Laval-des-Rapides. Excusez-moi, je ne pensais pas que vous prendriez tant de temps que ça, là.

M. Turcotte (Yvan): ...arrêter n'importe quand.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Non. Essayez d'être plus concis pour donner la chance à tout le monde d'avoir des réponses à ces questions.

Conciliations entre consommateurs et commerçants

Taux de réussite

M. Paquet: Ça fait un troisième bloc, le bloc de la présidence, mais c'est une question fort pertinente, on doit l'admettre.

Alors, merci beaucoup, Mme la Présidente. Alors, M. Turcotte, M. le président de l'OPC, les gens qui vous accompagnent, bienvenue à la Commission de l'administration publique. Évidemment, j'ai un intérêt particulier comme on l'a tous. On est tous des consommateurs. Le premier intérêt est là: on est tous sensibilisés et motivés à avoir les meilleures pratiques et s'assurer que les meilleures pratiques soient mises en place aussi et surveillées et, quand il y a des problèmes, que ce soit soulevé. Et, dans une autre vie, ayant été moi-même président de l'Association des consommateurs du Québec au début des années quatre-vingt-dix donc, j'ai toujours suivi ce dossier-là avec un intérêt particulier.

Dans votre rapport — on vient de parler de la mission — justement il y a un tableau qui parle des services directs qui sont offerts par l'office et on y fait référence bien sûr, aux activités centrales de l'office, le volume d'activité qui est associé. Il serait intéressant de voir non seulement le volume d'activité, mais aussi les ressources qui y sont consacrées. C'est un élément, au niveau de la Commission de l'administration publique, qu'on aime beaucoup voir. Et on encourage les ministères davantage et les organismes de l'État à faire cette association-là parce que je pense que ça devient des indicateurs utiles pour permettre de faire l'adéquation, dire: Ah, bien, tiens, peut-être qu'effectivement on n'a pas assez de ressources là, peut-être qu'on en a trop ici. Et je dénote, avec beaucoup d'intérêt, l'idée de dire, par exemple, ou de mettre en concertation les gens à l'intérieur de l'office. Au niveau de l'information, je pense que c'est une bonne pratique. Parce qu'effectivement on observe le problème parfois de travail en silo, qui découle de la nature humaine, là — ce n'est pas de la méchanceté, de la mauvaise volonté — mais il faut faire des efforts, et je salue l'effort que vous avez mentionné, de faire en sorte qu'il y ait plus d'informations qui circulent même au sein même de l'office. Je pense que tout le monde peut être gagnant à ça. C'est un élément, un petit commentaire général, là, par rapport au rapport, qui serait utile.

On parle des pratiques de consommation qui ont beaucoup changé, des attentes des consommateurs dans un contexte. Avec les nouvelles technologies aussi, on est bombardés d'informations. Le problème, maintenant ce n'est plus d'avoir de l'information, c'est de séparer qu'est-ce qui est bon de ce qui n'est pas bon, d'où un des rôles importants en termes de protection du consommateur qui peut s'y retrouver. Ça interpelle bien sûr, d'abord, ceux qui offrent des biens et services, les commerçants eux-mêmes. Ça interpelle aussi l'Office de la protection du consommateur. Ça interpelle différents intervenants, même les organismes de protection des consommateurs.

● (10 h 20) ●

Et vous faites beaucoup de place, dans le rapport, à l'importance de la concertation avec les différents agents socioéconomiques. Je pense que c'est important. Vous pourrez peut-être donner un peu plus de détails dans

votre réponse. Mais il y a un élément, en examinant les chiffres, notamment à la page 44 de votre rapport, sur la conciliation, qui est un élément de la concertation, qui est l'aspect conciliation entre les consommateurs et les commerçants.

Vous dénotez que — je vous laisse y aller, à la page 44 — que les conciliations entreprises en 2004-2005 et 2005-2006 sont autour de 1 900 conciliations entreprises. Ça a baissé un petit peu sur un an. Ce n'est pas tellement ça qui est nécessairement un questionnement. Mais, si on compare, si on revient en arrière, au rapport précédent, entre 2002-2003 et 2003-2004, on parlait plutôt d'un ordre de 3 000 conciliations qui étaient entreprises, et à l'époque vos rapports dénotaient que le taux de succès était plus près de 60 %, alors que maintenant il semble être tombé autour de 50 %. Donc, il y a moins de conciliations entreprises, et le taux de succès semble — en tout cas, à 10 %, possiblement il faudrait vérifier si c'est significatif statistiquement, mais il est possible que ce soit — 10 % moins de succès qu'auparavant.

Alors, ma question, c'est: Est-ce que vous avez réfléchi ou vous avez des éléments de réponse, pourquoi cette différenciation, ce changement-là entre le début des années 2000 ou 2002-2003 jusqu'à maintenant? Et aussi est-ce que vous vous êtes mis à évaluer un peu dans quelle mesure est-ce que la conciliation est le meilleur moyen ou un moyen particulièrement privilégié pour assumer la responsabilité de l'office en termes de meilleure protection des consommateurs?

Taux de récidive

Et est-ce que vous faites un suivi aussi du taux de récidive dans des cas où est-ce qu'il y a des conciliations? On dit: Il y a un taux de succès, les gens se sont entendus, tant mieux, mais est-ce que un an, deux ans après on retrouve des récidives? Ce serait intéressant d'avoir un suivi un peu plus continu de ces éléments-là. J'aimerais vous entendre là-dessus.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, M. Turcotte, on vous écoute.

Taux de réussite (suite)

M. Turcotte (Yvan): Alors, je vais essayer d'être un peu plus bref. Deux, trois petites choses, puis je vais probablement demander à M. Fortin, qui a été, jusqu'à l'an dernier, le responsable de ce secteur-là, de compléter.

D'abord, il faut dire que le Vérificateur général nous a interrogés sur la pertinence, dans certains cas, des activités de conciliation. C'est ce qui arrive à la fin du processus, hein? Les gens nous téléphonent, déposent, le cas échéant, une plainte, envoient un formulaire. Bien souvent, le commerçant, voyant que l'office est impliqué, va régler, et on n'a pas besoin d'intervenir. Ce qui reste en bout de ligne, c'est des cas, quelques milliers, chaque année, qu'on traite, où on fait vraiment l'aller-retour entre le commerçant et le consommateur. Alors, par définition, ce sont des cas qui sont plus difficiles. Ça veut dire que le commerçant a la tête dure ou le consommateur a la tête dure, et là on essaie de tenter un rapprochement. Mais il n'est pas étonnant que ça tourne autour de 50 % à 60 %, les taux de succès. Je ne crois pas que la variation

soit vraiment significative. Elle va peut-être remonter à 59 % l'année suivante. Ça dépend un peu de la nature des cas qui sont traités d'une année à l'autre.

Pour ce qui est de la diminution du volume, une des choses, c'est que le Vérificateur nous avait dit: Resserrez vos critères parce que vous entreprenez des conciliations dans certains cas pour des sommes qui sont relativement minimes, moins de 50 \$ par exemple. C'est dépenser beaucoup de temps de l'État qui pourrait être consacré peut-être à répondre au téléphone à d'autres consommateurs. Donc, il y a un effet multiplicateur que vous pourriez avoir en répondant à plus de gens avec des interventions de moindre durée que de consacrer plusieurs demi-journées à tenter de rapprocher les parties qui ne veulent peut-être pas se parler puis qui vont se ramasser en cour, de toute manière. En même temps, il y a des causes où, quand on intervient, on fait exemple pour le futur. Alors, ce n'est pas nécessairement tranché au couteau. Et même une cause de quelques dizaines de dollars, si elle touche plusieurs centaines ou plusieurs milliers de consommateurs, ça vaut la peine de l'entreprendre.

Mais donc la diminution des volumes est très grandement attribuable au resserrement des critères qu'on a donnés à notre personnel avant d'entreprendre une démarche de conciliation. Mais je vais demander à Léonard s'il a des choses à ajouter.

Une voix: Oui.

Taux de récidive (suite)

M. Fortin (Léonard): Je pense que c'est assez clair qu'effectivement le resserrement des critères était probablement l'élément clé dans ça.

Maintenant, je voudrais peut-être adresser la question de la récidive de façon un petit peu plus particulière. La question de la récidive, la conciliation, il faut se comprendre, c'est dans le cadre du traitement d'un dossier d'un individu, d'accord? Alors, le but premier de la conciliation n'est pas qu'il n'y ait pas de récidive, c'est vraiment une question d'indemnisation de consommateur. C'est une étape dans le cadre du traitement d'un dossier. Ça permet aussi un désengorgement, là, des tribunaux. Ils ne seront pas obligés de s'adresser à la Cour des petites créances. Ça facilite les choses. C'est l'objectif premier. Et, quand on vient pour mesurer la récidive, parce qu'on s'est essayé là-dedans aussi, il faut comprendre qu'un commerçant... je veux dire, on ne reçoit pas des centaines de plaintes sur un même commerçant de façon régulière, on se comprend; alors, le volume de plaintes que l'on reçoit étant relativement peu élevé pour un individu ou pour un commerçant, très souvent on va peut-être recevoir une seconde plainte, mais ce sera peut-être complètement différent.

Alors, peut-être que la première plainte va concerner les pratiques de commerce, la deuxième plainte sera parce que finalement il n'avait pas de permis pour effectuer une activité quelconque. Alors, on peut avoir trois, quatre plaintes concernant un même commerçant. C'est sûr que, dans le cadre de la conciliation, ça nous permet, à nous, de le sensibiliser à ses droits, à ses obligations, aussi bien celles à titre de commerçant que ceux des consommateurs, mais ça devient difficile de contrôler la question de la récidive à partir de là. Alors, je pense que c'est ça que j'aurais eu à rajouter.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci. M. le député de Laval-des-Rapides.

Secteurs d'activité ciblés par les activités de surveillance

M. Paquet: Mais — je comprends votre réponse — est-ce que par contre — parce qu'effectivement il y a le danger de prendre des cas particuliers et, de là, de généraliser; il ne faut pas tomber à l'extrême automatiquement, loin de là — mais, j'imagine, vous avez un système de suivi lorsque, par exemple, un commerçant fait face à plusieurs problématiques qui sont soulevées? De cette façon-là, il y a quand même des drapeaux qui se lèvent en quelque sorte dans votre processus de surveillance.

Et je m'amène là-dedans pour généraliser ma question un petit peu. Vous faites par ailleurs rapport. Dans la page 20 de votre rapport annuel, vous faites mention de l'accroissement des activités de surveillance en disant que c'est d'abord une attente des citoyens, des consommateurs et que c'est peut-être un élément qui est incontournable aussi pour mieux répondre justement au bombardement d'informations dont on parlait tout à l'heure. On le dénote d'ailleurs en 2005-2006.

Alors, est-ce qu'il y a des secteurs d'activité particuliers qui sont plus problématiques, où est-ce que vous avez eu à développer des nouveaux modes de surveillance? Comment procédez-vous, là, pour évaluer la façon dont vous appliquez ceci?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Yvan): Bien, effectivement, j'y ai fait un petit peu référence tout à l'heure, dans ma longue réponse, on s'assure qu'on exploite davantage ce que j'appellerais le gisement d'informations que représentent les centaines de milliers d'appels qu'on traite et là de façon systématique — je ne dis pas que l'office ne le faisait pas avant, mais on a accentué cette façon de travailler — on identifie ce que sont les problématiques qui semblent se manifester, ce qui est nouveau ou ce qui revient, qu'on n'avait pas vu depuis quelque temps puis qui revient, et c'est ça qui détermine directement notre programme d'enquête.

Les plaintes des consommateurs en grande partie... Quand je dis: Les plaintes, ce n'est pas nécessairement une plainte formalisée sur un formulaire mais les... qu'ils nous font. Par ailleurs, il y a aussi des dossiers où le volume simplement des demandes d'information commande une attention particulière ou la nouveauté d'une disposition législative. Par exemple, dans le domaine du voyage, il y a une loi qui a été adoptée... qui est entrée en vigueur il y a deux ans. Bien, c'est clair qu'on a un programme de surveillance systématique de la publicité et que, de temps à autre, on doit envoyer un avis pénal à un annonceur qui est un agent de voyages, grossiste ou détaillant, pour lui dire: Regarde, ça, là, ce n'est pas un crime épouvantable, là, on ne te mettra pas en prison, mais ton caractère, la grosseur de ton caractère où tu annonces qu'il y a des frais de tant pour ça, ce n'est pas assez gros.

Bon. Alors, d'une part, on fait des enquêtes ciblées à partir des plaintes qu'on reçoit puis qu'on exploite systématiquement, d'autre part, on fait du préventif dans

la surveillance, à partir de certaines lois qui sont sous notre responsabilité.

Je vais demander à Me Papineau de compléter peut-être.

Mme Papineau (Nicole): Oui. Ce que j'aurais à ajouter à cet égard, c'est qu'à l'occasion d'une plainte qui est logée par un consommateur bien souvent l'objet de la plainte est un objet de nature civile. Le consommateur se plaint que l'appareil qu'il s'est procuré est défectueux, il n'est pas conforme tout à fait à la description qu'on lui en avait faite, il est endommagé. Et donc, à l'occasion de ces plaintes-là qui sont logées à l'office, nous, c'est là qu'on peut voir ou dépister des comportements qui, en matière pénale, peuvent faire l'objet d'une sanction. Et, quand M. Turcotte disait tantôt que c'est l'occasion, là, de s'assurer du respect de la loi, c'est à cet égard-là qu'on va vérifier si le commerçant peut avoir des comportements qui sont de nature de récidive ultérieurement. Mais il faut bien comprendre que, lorsqu'un consommateur se plaint, au départ l'objet de sa plainte est d'une nature civile, et là, nous, on regarde l'ensemble du dossier commerçant, on note qu'à l'occasion de la plainte il a eu des comportements fautifs en matière pénale, et là il fera l'objet d'un avis de correction par les bureaux régionaux, ou d'un avis, une mise en demeure par le Service juridique, ou éventuellement d'une enquête en vue d'un examen plus approfondi de l'ensemble de ses pratiques. Et donc c'est pour cette raison-là qu'il n'y a pas nécessairement un lien direct entre la plainte qui est logée et l'aspect récidive, qui est plutôt un aspect qu'on traite en matière pénale.

Mais, pour répondre à votre question, il y a toujours un suivi de l'ensemble des plaintes qui sont logées à l'office, et tous les comportements sont notés dans un profil. Et, nous, l'office, on a toujours la possibilité, à l'occasion d'une seconde plainte, de vérifier si la plainte porte sur un même objet et si les pratiques ont fait l'objet de correction depuis l'avis que les gens en région ont pu envoyer aux commerçants. Et, à cette occasion-là, c'est sûr que l'office... moyens d'intervention pour s'assurer du respect de la loi.

● (10 h 30) ●

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme la députée de Taschereau.

Dossier des chefs d'accusation contre des entreprises de chauffage

Mme Maltais: Merci, Mme la Présidente. On est très heureux de vous rencontrer aujourd'hui, M. le président, Mmes, MM. de l'Office de protection du consommateur. Nous avions noté aussi, lors de la séance de travail préparatoire, ce sondage qui est, je pense, j'espère... C'est une fierté non seulement de l'office, mais de tous les Québécois de voir que vous êtes le premier parmi les organismes publics et parapublics ayant pour mission de servir les citoyens, citoyennes du Québec, le premier dans la cote d'amour et dans la cote de confiance des Québécois. Félicitations. C'est la preuve que vous remplissez bien votre travail. On est fier de ça.

Ce n'est pas anodin ce matin de vous rencontrer, alors qu'hier vous avez déposé 328 chefs d'accusation concernant l'industrie des appareils de chauffage et de climatisation, commerce itinérant, encore une fois le fruit

probablement d'une longue enquête ou de plaintes de consommateurs. Ma curiosité est dans la foulée des questions que vient de poser mon collègue de Laval-des-Rapides: Qu'est-ce qui a pu amener à ce type de poursuite? Quel est le déclencheur dans ce cas? Est-ce que c'est des plaintes des citoyens? Quel est le déclencheur? Combien de temps, une enquête comme celle-là, du déclencheur jusqu'au dépôt de poursuites, comme ce qui a été fait hier?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte?

M. Turcotte (Yvan): Oui. Effectivement, je ne suis pas nécessairement surpris qu'il y ait un écho de la conférence de presse d'hier ce matin.

D'abord, le premier élément, c'est ça, c'est qu'effectivement ce sont les plaintes des consommateurs, les plaintes à répétition des consommateurs sur une certaine variété de ces entreprises-là. Il y en a deux qui sont l'objet du dépôt de 328 chefs, mais il faut savoir qu'il y a 23 entreprises, sur les 90 qui oeuvrent dans ce domaine-là, il y en a 23 qui totalisent la quasi-totalité des demandes d'information de soutien et de plaintes. Et donc, quand je parlais tout à l'heure du fait qu'il y a des choses qui émergent, des pratiques qui émergent, c'est un exemple très, très concret de ça.

Je vais laisser la parole, si vous le permettez, à M. Fortin et à Me Papineau parce que ce sont leurs deux services qui ensemble ont travaillé le dossier qui a amené à la tenue des enquêtes puis au dépôt des constats d'infraction.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme la députée de Taschereau.

Mme Maltais: Oui, je suis d'accord, comme on veut fouiller le dossier puis bien s'entendre. Puis vraiment ma question porte sur la longueur de l'enquête et le nombre de ressources humaines qui sont, par exemple, affectées dans ce type d'enquête.

M. Turcotte (Yvan): Comme ils étaient au premier rang de cette démarche-là, je préfère que ce soit eux qui répondent.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, M. Fortin et ensuite probablement Me Papineau.

M. Fortin (Léonard): Au départ, effectivement, M. Turcotte a tout à fait raison, c'est, à la base et en tout temps, c'est les plaintes des consommateurs qui allument nos lumières là-dessus. C'était par centaines. Et il faut dire aussi que l'aboutissement qu'on a eu hier, ça a été précédé. Avant qu'on décide de déposer des constats d'infraction puis de faire des enquêtes, il y a eu des étapes préalables à ça. Les commerçants, les premières fois, les premiers dossiers, c'est clair, s'il y a des infractions, on leur demande de corriger, etc.

Donc, le dossier comme tel est actif, je dirais, depuis deux ans ou à peu près, peut-être un peu plus. Mais, à partir du moment des enquêtes comme telles pour les deux commerçants qui nous préoccupent, les enquêtes spécifiques ont commencé, si je ne m'abuse, en octobre...

Une voix: 2005.

M. Fortin (Léonard): ...2005. Mais il faut comprendre également qu'il y a une dimension très particulière à ce dossier-là, parce que, lorsqu'on fait une preuve sur des vices de forme, sur un contrat, c'est très facile, mais, lorsqu'on veut s'attaquer à des fausses représentations qui sont faites à des consommateurs, il faut donc qu'on puisse vérifier. Quand on dit: Nous, bon, bien on vous promet des économies de chauffage de 30 %, 40 %, il faut être en mesure, quand on veut déposer des constats comme on l'a fait cette semaine, il faut être en mesure de faire la démonstration que c'est faux. Puis cette dimension-là, ça prend des experts, alors ça prend un peu plus de temps, c'est bien clair. Alors, disons que c'est très actif depuis, je dirais... La dernière année a été particulièrement active là-dedans. Et puis par la suite, bien, évidemment, une fois les enquêtes terminées, il faut préparer les constats d'infraction. Me Papineau pourra vous en parler.

Il faut signifier aussi, avant de pouvoir annoncer ce genre de chose là... Effectivement, notre timing était on ne peut mieux pour vous ce matin.

Une voix: Me Papineau.

Mme Papineau (Nicole): À cet égard, je dirais qu'il y a eu un enquêteur quasi-temps plein sur le dossier des thermopompes depuis, je dirais, environ les six derniers mois. Au début, évidemment, il n'était pas nécessairement à temps plein sur ces enquêtes-là, mais, dans les derniers mois, là, ça a été vraiment une ressource quasi-temps plein qui a été consacrée à la réalisation et la finalisation d'obtention de la preuve, évidemment l'embauche d'un expert qui est allé faire des expertises chez des consommateurs pour évaluer évidemment l'appareil en question. Et par la suite, une fois que les rapports ont été complétés, quelque part en septembre, octobre, bien là ça a été évidemment l'analyse de ces rapports, d'enquête qui étaient fort volumineux bien sûr, par un avocat des Services juridiques.

En fait, il y a eu un tandem là. Et donc évaluer si tous les éléments de preuve en matière pénale étaient suffisants, conformes et complets pour ensuite rédiger les 330 constats d'infraction. Les poursuites ont été prises, si je ne m'abuse, dans plusieurs districts...

Une voix: ...

Mme Papineau (Nicole): ...quatre districts différents, touchaient les entreprises, les administrateurs et de nombreux représentants qu'on a eu parfois beaucoup de difficulté à retracer parce que, les entreprises ayant cessé leurs opérations, les gens se sont relocalisés. On a eu beaucoup de difficultés à les retracer. Donc, on a passé pas mal de temps à les chercher et finalement pour ensuite signifier les constats, là, il y a quelques semaines et déposer à la cour très, très récemment.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme la députée de Taschereau.

Conséquences de la diminution de l'effectif de l'OPC

Mme Maltais: Vous comprendrez l'importance de savoir ce que ça demande en temps et en ressources

quand on lit que, par exemple, il y a plus de 7 000 de ces systèmes de chauffage qui auraient été vendus par ces compagnies. Donc, le nombre de consommateurs qui sont affectés par ce type de pratique potentiellement, puisqu'il s'agit bien de dépôt de poursuite, est assez important.

Mon inquiétude est celle-ci. Devant la beauté de cette réalisation, je me dis: Est-ce qu'il y a plusieurs secteurs où l'office aimerait intervenir comme ça? Parce que je sais que dans le temps, sur les agents de voyages, il y a eu un beau travail de fait aussi dans le passé, puisqu'en 2005-2006 on voit que les amendes perçues ont été très élevées, mais c'est parce qu'il y a eu un travail avec le secteur. Je sais qu'il y a eu un comité de travail, tout ça. Je me dis: Est-ce qu'il y a beaucoup de secteurs comme ça où on aurait intérêt, comme consommateurs, à voir l'office intervenir? Et je mets ça à côté de vos ressources. Dans le rapport de gestion, en page 20, on nous dit qu'en 2003-2004 vous étiez à 116 ETC; 2004-2005, baissé à 109; 2005-2006, baissé à 106.

Je vois de pareils résultats et je vois vos ressources diminuer; je suis un peu inquiète et je me dis: Est-ce qu'il n'y a pas d'autre... est-ce que cela pourrait affecter à la limite, à la longue, votre capacité de rendre service comme ça à notre société?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Yvan): Oui. Écoutez, vous me placez dans une situation difficile parce que, demander à un président d'organisme s'il a assez de ressources, la réponse est probablement prévisible.

Mme Maltais: M. le président...

Une voix: ...

Mme Maltais: ...à votre décharge, je ne vous demande pas si vous avez assez de ressources, je vous dis que la baisse de ces ressources, parce que, là, vous êtes en baisse, pourrait affecter votre capacité d'intervenir.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Yvan): Alors, en toute honnêteté et en toute conscience, la réponse est oui et la réponse est oui depuis un bon moment déjà.

On avait, pour les quatre lois qui sont encore en vigueur et face à des pratiques de commerce puis à un marché de la consommation qui était probablement moins complexe, malgré tout, il y a une douzaine d'années, 232 ETC. On en avait, quand je suis arrivé à l'office, il y a deux ans, à peu près 116 d'autorisés. Cette année, ce qui nous est autorisé, c'est 103. La cible d'utilisation, c'est 103. Il est certain que cette érosion de la capacité d'intervention dans tous les domaines — information, représentation, conciliation, enquête, surveillance — ne peut pas ne pas avoir des effets. Un peu à la blague, mais c'est une blague qui est un petit peu amère, je compare toujours l'office un peu à Dollard des Ormeaux et à ses compagnons dans le fort, là, où ils se déplaçaient pour tirer un bout à l'autre parce qu'il fallait qu'ils donnent l'impression à leurs adversaires qu'ils étaient plus nombreux qu'ils ne l'étaient en réalité.

Mme Maltais: Madeleine de Verchères serait peut-être plus appropriée.

● (10 h 40) ●

M. Turcotte (Yvan): C'est parce que Madeleine de Verchères avait eu le truc de Dollard des Ormeaux.

Une voix: ...

M. Turcotte (Yvan): Mais, blague à part, effectivement le nombre d'enquêteurs qu'on a est insuffisant pour faire tout ce qu'on croit que nous devrions faire pour avoir une meilleure capacité d'appréciation de ce degré de respect des lois puis pour trouver les situations où il y a des choses inacceptables qui se produisent, et notre sentiment, c'est que, particulièrement en région, les commerçants qui auraient envie de faire des coches mal taillées ne se gênent d'autant moins qu'ils savent qu'on n'est probablement pas susceptibles d'aller faire un tour chez eux.

Le côté positif maintenant de ça malgré tout, c'est que — j'y ai fait allusion aussi dans mes remarques d'ouverture — on veut, de plus en plus, utiliser notre personnel dont la fonction première, c'est de faire le traitement des plaintes puis le soutien aux citoyens pour, de façon marginale et complémentaire, à partir des connaissances qu'ils ont justement des problèmes portés à leur attention par les consommateurs, réaliser certains travaux de surveillance, certaines activités d'enquête et d'inspection. Pourquoi on fait ça? Notamment parce que, quand on a fait un sondage pour demander à notre clientèle quelles étaient leurs préférences à l'égard de certaines situations... Je vais me permettre de vous lire la question qui a été posée et la réponse. On disait: «Si vous aviez recours à l'Office de la protection du consommateur pour traiter une plainte que vous déposez à l'endroit d'un commerçant, quelle intervention jugeriez-vous la plus importante?» Alors, 41 % répondaient «que l'office effectue une enquête et poursuive le commerçant s'il a commis une infraction», et 37 % disaient «que l'office informe des droits et des recours».

Donc, le citoyen répondait: Avant même qu'on m'aide à exercer mon recours, s'il fallait choisir, là, je préférerais encore que vous fassiez enquête puis que, le cas échéant, vous obteniez une condamnation à l'égard du commerçant. Donc, c'est sûr qu'il y a une attente importante de la part des citoyens, des consommateurs à l'égard de l'office pour jouer un rôle plus pénal d'enquête, de surveillance qui peut conduire à des sanctions. Et le nombre d'enquêteurs dont on dispose présentement est limité et il ne devrait plus diminuer, là. S'il diminue encore, on va avoir de la difficulté.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...Turcotte. Mme la députée de Maskinongé.

Résultats obtenus à la suite de l'implantation du centre d'appels

Mme Gaudet: Merci, Mme la Présidente. Dans votre présentation, vous avez parlé de la modernisation des services d'information aux consommateurs qui présente un axe d'intervention important et vous nous avez fait mention de l'acquisition d'un centre d'appels à la fin de l'exercice 2005-2006, là, dans le but de répondre à une des recommandations du Vérificateur général qui demandait d'améliorer le centre d'appels.

J'aimerais que vous précisiez en quoi cette acquisition va améliorer votre prestation de services aux citoyens. En tout cas, j'aimerais avoir plus d'informations. Et je joins ma voix à celle de l'ensemble des membres de cette commission pour vous féliciter pour votre premier rang, comme l'a mentionné Mme la députée de Taschereau, et l'ensemble de votre personnel aussi, parce que je pense que c'est un brillant travail d'équipe qui fait que les consommateurs vous apprécient autant.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Yvan): Alors, je vous remercie des bons mots. Pour ce qui est du centre d'appels, je pense que je vais commencer par vous dire très brièvement ce qui prévalait avant, et ça va faire éclater rapidement pourquoi il fallait qu'on fasse quelque chose.

On avait un système téléphonique désuet. Je n'ose même pas appeler ça un système. En fait, on avait un système de débordement. Quand un citoyen téléphonait, s'il y avait un APC de disponible, un agent de protection du consommateur, bien il prenait évidemment l'appel, sinon bien ça débordait au prochain puis au prochain jusqu'au bout de la ligne. Et, s'il n'y avait aucun APC de disponible, le message était le suivant: Rappelez plus tard, on n'est pas en mesure. Bon. Et pourquoi? Parce qu'on n'avait pas la technologie pour mettre les appels en attente. Et le même sondage, auprès de notre clientèle, réalisé il y a un an et demi, en fait il y a 19 mois, nous avait révélé qu'effectivement, à choisir, les citoyens préféreraient de loin attendre en ligne, d'avoir accès à un APC plutôt que de se faire dire de rappeler plus tard. Je pense que c'étaient deux tiers-un tiers, là, la préférence. Donc, il fallait de toute manière donner suite à cette préférence des citoyens.

D'autre part, on avait un problème de surdemandes par rapport à ce qu'on était capables de traiter. On a fait des examens rétrospectifs des téléphones, des tentatives de nous rejoindre en 30 et on a constaté qu'une fois sur deux les gens n'arrivaient pas à nous rejoindre du premier coup. Et c'est en essayant de nouveau, à une, deux, trois, quatre reprises, que finalement à peu près 80 %, 84 % nous rejoignaient. Puis il y a des gens qui, en dépit de plusieurs tentatives, ne nous rejoignaient jamais. Alors, il fallait au moins leur donner l'occasion de mettre le pied dans la porte puis d'attendre, le cas échéant. Et on s'est dit par ailleurs: On va essayer de réduire au maximum le délai d'attente.

Je vais laisser Gary Frost vous parler des espoirs qu'on met dans le nouveau système.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, M. Frost.

M. Frost (Gary): Oui. Bonjour. Pour répondre à la question, effectivement, M. Turcotte l'a mentionné, de dire qu'on avait un système téléphonique était effectivement une vantardise. Notre problème particulier qu'on avait à affronter était lié au fait que les agents de protection du consommateur sont dans 11 bureaux différents dans le territoire du Québec, et ça nous prenait absolument une technologie. D'ailleurs, on a profité des avancées technologiques et de la baisse des prix aussi

pour se doter d'un système qui permettait ni plus ni moins que de faire une centralisation virtuelle de tous les agents dont l'office disposait. Alors ça, premièrement, c'était d'optimiser la force de travail de tous les agents, alors que dans certaines régions les agents arrivaient à peine à répondre à la demande et même n'y répondaient pas, comme M. Turcotte l'a mentionné, mais par contre un collègue peut-être situé dans une région où c'était moins achalandé, à cause de la complexité du système téléphonique, bien ne pouvait pas optimiser tout le temps qu'il consacrait à ça. Alors, la première chose, c'était de regrouper l'ensemble des forces au sein d'une équipe virtuellement réunifiée.

Deuxièmement, comme M. Turcotte aussi l'a mentionné, cette technologie-là, comme vous le devinez sans doute, permet également d'avoir un tas de données de gestion en temps réel, une espèce d'écran radar qui nous fait voir un peu quel est l'état de situation dans les files d'attente, combien de gens attendent, depuis combien de temps, et tout ça, et ça nous permet de consacrer la ressource nécessaire, mais pas plus que la ressource nécessaire, selon les fluctuations de l'affluence que l'on peut noter, ce qui était impossible avant. Avant ça, on ne pouvait savoir ce qui s'était passé le mois d'avant, alors, évidemment, ce n'était pas très utile pour réagir, hein, à certaines situations.

Alors, cette chose-là nous a permis donc, dans le contexte de raréfaction des ressources dont M. Turcotte aussi a fait état, de réduire aussi malgré tout. M. le député a mentionné tout à l'heure les ressources que l'on consacre à une activité. Ça nous a permis par ailleurs, en concentrant les ETC nécessaires, si on peut dire, au bon moment, de réduire par ailleurs l'effort que l'office met dans ce service-là, tout en augmentant sa capacité de répondre aux demandes des citoyens.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Frost. Mme la députée de Maskinongé.

Collaboration entre Services Québec et l'OPC

Mme Gaudet: Merci, Mme la Présidente. Alors, dans votre rapport, vous mentionnez que l'office a répondu à 225 000 demandes — écoutez, c'est considérable, c'est énorme — des demandes soit par téléphone, soit au bureau même, soit par Internet. Écoutez, je trouve ça considérable. J'aimerais savoir quelle collaboration vous entretenez avec Services Québec. Et est-ce que vous avez un pourcentage de réponses données ou de soutien donné soit par téléphone ou par Internet. Et la collaboration, comme je vous l'ai mentionné, au niveau de Services Québec, est-ce que ça a tendance à augmenter les liens par médias électroniques?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Yvan): Alors, il faut d'abord rappeler la fonction et la raison d'être de Services Québec qui a succédé à Communication-Québec: c'est de faciliter l'accès des citoyens à l'information puis, dans un deuxième temps, on l'espère, à certains services.

Dans le cas qui nous occupe, l'Office de la protection du consommateur, on a une grande notoriété, et les gens nous trouvent tout de suite. Le problème, ce

n'est pas qu'ils ne savent pas à qui s'adresser, le problème, c'est un problème de niveau de ressources puis de niveau de technologies qui ne permettaient pas de répondre complètement. Alors, pour ce qui est de l'aspect traitement des demandes individuelles, ce qu'on a convenu avec Services Québec, c'est de développer une façon qui ferait en sorte qu'ils puissent prendre ce qu'on appelle les appels de référence. Je m'explique. Parce que l'office est bien connu. Les gens ont des problèmes de consommation, ils ne savent pas nécessairement que ce type de problème ne concerne pas l'OPC mais concerne l'Autorité des marchés financiers. Ils ont, par exemple, un problème avec un contrat d'assurance. Dans certains cas, ils vont nous téléphoner directement, pensant que c'est nous qui allons pouvoir les aider. Alors, d'une part on a une réponse interactive, là, enregistrée où on leur dit: Bien, si c'est pour de l'assurance, faites 1, si c'est pour du logement, faites 2, puis ils sont référés immédiatement aux deux organismes en question: Régie du logement ou Autorité des marchés financiers.

Ce qu'on voudrait, c'est que Services Québec puisse prendre en amont ce genre d'appels et faire en sorte que les appels qu'on va recevoir soient ceux qui nous sont véritablement destinés, parce qu'effectivement l'aiguillage, ça va être une des fonctions de Services Québec d'orienter le citoyen vers le bon interlocuteur et, dans les cas où c'est de l'information de première ligne, de répondre directement.

● (10 h 50) ●

Mais Communication-Québec qui a précédé Services Québec traitait à peu près, par année, 10 000 demandes qui avaient trait à la consommation. On parle d'à peu près un quart de million en ce qui nous concerne. Et, des 10 000 demandes, il y en avait 75 % à 85 %, selon les années, qui référaient à l'office. Donc, ce n'est pas de la première ligne. Nos agents ne sont pas des préposés aux renseignements, ils sont des agents de protection du consommateur qui ont à donner un certain nombre d'informations sur la jurisprudence, sur l'interaction entre deux lois, qu'est-ce que le Code civil dit, puis ainsi de suite.

Donc, ce qu'on a avec Services Québec, ça va être d'une part du travail d'interconnexion téléphonique qui permettra qu'ils répondent en amont et fassent la référence, l'aiguillage à notre place quand ce n'est pas nous qui sommes interpellés.

L'autre élément, et c'est l'élément majeur, c'est qu'à travers la grappe de renseignements sur la consommation, qui est un centre virtuel d'information où il y a plus d'une centaine de fiches sur différents aspects de la consommation, c'est nous qui alimentons ces fiches-là et qui en assurons, je dirais, la maintenance, pour utiliser un anglicisme, de concert avec Services Québec. Eux hébergent le site. Nous, on alimente et on fait les liens avec les autres organismes gouvernementaux qui interviennent en consommation, l'information de masse, où on va, cette année, atteindre plus de 1 million de demandes. Ça va permettre également de faire l'économie, à notre centre d'appels, de traitement de questions qui sont simples. Donc, les questions de première ligne, si tu veux savoir: Est-ce que c'est vrai que j'ai 10 jours pour annuler un contrat que j'ai signé avec un vendeur itinérant de thermopompes?, bien la réponse se trouve sur notre site. Et, si par contre le citoyen est pris avec un contrat qu'il n'arrive pas à annuler, bien là il va nous téléphoner, puis on va faire le travail en deuxième rang.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme la députée de Maskinongé.

Augmentation du montant des amendes perçues

Mme Gaudet: Il y a une autre donnée qui m'a fait sursauter, c'est le montant des amendes perçues qui ont augmenté de 140 %. Et, les commerces qui ont fait l'objet d'activités de surveillance, un sur deux s'est retrouvé fautif. Est-ce que ça veut dire...

Une voix: ...

Mme Gaudet: ...c'est énorme. C'est considérable. Moi, en tant que consommatrice, là, la question qui me vient en tête, c'est: Est-ce que les commerçants sont moins responsables qu'il y a quelques années? Est-ce qu'il y a un changement, là, au niveau de l'éthique ou de ce sens de la responsabilité des commerçants? Ou est-ce que les consommateurs se... Je ne le sais pas. Qu'est-ce qui se passe?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...M. Turcotte. Effectivement... ce chiffre-là.

M. Turcotte (Yvan): Écoutez, je m'excuse de devoir vous dire que je vais vous donner mon opinion, parce que je ne peux pas non plus dire ou prétendre: J'observe une augmentation de la délinquance. Bon. Il faut d'abord savoir qu'on ne va pas au hasard faire une enquête. Plus souvent qu'autrement, on a un signalement. Alors, c'est un peu comme si on disait: On constate que 80 % des automobilistes qui comparaissent, devant un tribunal, pour une infraction au Code de la sécurité routière sont trouvés coupables. Ça ne dénote pas nécessairement une détérioration des habitudes de conduite, c'est simplement que par définition les gens qui se trouvent là, il y a des chances qu'ils soient coupables.

Donc, les enquêtes qu'on fait, pour une bonne part d'entre elles en tout cas, ce n'est pas de la surveillance aléatoire, ce sont des signalements à répétition qui nous amènent à les voir dans un secteur particulier ou chez un commerçant particulier. Ou bien c'est le commerçant qui a été signalé à plusieurs reprises ou bien on a une flopée de plaintes sur la vente d'automobiles d'occasion. Et là on en voit un certain nombre puis on tombe sur des situations un peu particulières. Alors, c'est davantage ça.

Pour ce qui est de l'augmentation malgré tout des activités d'enquête, bien ça, ce n'est pas un accident, c'est qu'on voulait augmenter les activités de surveillance notamment à cause des demandes des citoyens, et on l'a fait et on va continuer à le faire. Quand on reparaitra devant vous, vous verrez sans doute que la courbe s'est encore accentuée au niveau du nombre d'activités de surveillance.

Pour ce qui est des amendes, bien ça, il y a aussi un phénomène de délai dans le temps. Alors, il peut y avoir des infractions pour lesquelles des commerçants ont plaidé coupable un an ou deux ans après la commission de l'infraction qui a été constatée, puis après ça, bien, la perception de l'amende prend encore quelques mois. Alors, ce n'est pas nécessairement toujours synchrone avec les activités d'enquête. Mais, sur une longue période, plus on fait d'enquêtes et plus on obtient de constats d'infraction

puis des plaidoiries de culpabilité ou des reconnaissances de culpabilité, bien plus les amendes finissent par augmenter.

Un dernier élément là-dessus: on avait constaté qu'il y avait une tendance, chez les substituts du Procureur, à trop souvent abandonner un certain nombre de chefs d'accusation, et ça, ça nous mettait un petit peu, je vais dire, mal à l'aise, pour ne pas dire pire, parce qu'on avait souvent consacré des ressources importantes à faire l'enquête, à monter un dossier et on n'a pas beaucoup de ressources pour faire ça. Et là, à la fin du parcours, bien le substitut disait: Bien, je vais te donner sept chefs que je vais retirer si tu plaides coupable sur trois, ou il décidait qu'il retirait tous les chefs parce qu'il n'avait pas le temps de plaider. C'est plus facile de gagner dans un billet de circulation que dans une cause de l'Office de la protection du consommateur où il faut citer des témoins à comparaître et examiner des éléments de preuves importantes.

Donc, on a fait un travail avec la Direction des poursuites publiques et on a augmenté beaucoup le taux de maintien des chefs d'accusation, et ça aussi, ça va avec le temps entraîner une augmentation des amendes perçues et du niveau des condamnations observées parce que le travail se resserre.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte. M. le député de Sainte-Marie—Saint-Jacques.

Évaluation de l'efficacité du processus de conciliation

M. Lemay: Merci, Mme la Présidente. M. Turcotte, je vous salue à mon tour, de même que vos collaboratrices et collaborateurs à l'office.

J'ai quelques questions qui concernent un domaine, c'est le domaine de la conciliation. On connaît ça dans le droit du travail évidemment, où c'est des processus formels. J'imagine que, dans votre équipe, ce sont aussi des procédures formelles, mais j'aimerais que vous nous en parliez un petit peu en ce sens: Qui décide? Qui dit qu'il n'y a pas conciliation? Qui sont vos conciliateurs? Est-ce que c'est des enquêteurs qui font plusieurs tâches? Est-ce que c'est des gens au téléphone? Est-ce que vous avez des conciliateurs professionnels? Selon vos chiffres, vous avez eu 1 822 conciliations sur 6 250 plaintes. 30 % se règlent à la suite d'un envoi d'une copie. Bref, il en reste à peu près 4 000. C'est à peu près 50 %.

Bref, est-ce que pour vous, dans votre esprit, c'est quelque chose qui est d'avenir au niveau de la conciliation entre le commerçant et la personne qui pense avoir été lésée par ce commerçant-là? Bref, nous dresser un petit portrait. Vous parliez tantôt de ressources humaines, et ça, là-dessus ma question est très précise. Je la repose: Est-ce que vous avez des conciliateurs ou conciliatrices professionnels qui font ce travail-là? Bref, nous dresser un petit portrait là-dessus parce que c'est quand même important. C'est 1 822 conciliations par année, ce n'est quand même pas rien. Et il y a la moitié de ça qui s'est conclue par des ententes, alors c'est 900 à peu près ou 1 000... non, ou à peu près 900 ententes. Donc, est-ce que pour vous c'est quelque chose d'avenir, la conciliation?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Yvan): Oui, alors je vais essayer de resituer comme il faut la conciliation dans l'ensemble de la chaîne d'intervention.

Cette année, on va avoir traité plus de 250 000 demandes souvent au téléphone. Une partie de ces demandes, dans le fond c'est plus qu'une demande, c'est une doléance puis dans certains cas c'est carrément le dévoilement d'une situation où il y a eu un litige entre un commerçant et un consommateur. Une partie de ces situations où il y a litige va donner lieu à l'envoi d'un formulaire de plainte — à peu près 16 000 l'an dernier. On envoie le formulaire puis on dit au consommateur: Écris c'est quoi, le problème, puis écris le règlement, le redressement que tu veux, et il y a une copie de ce formulaire qui est envoyée au commerçant. Évidemment, on ne fait pas ça avant de dire au consommateur: Voici tes droits, voici la situation, tu peux reparler au commerçant. Donc, quand on est rendu déjà au formulaire de plainte, une formalisation de la plainte, il y a des étapes qui ont été franchies.

Quand on envoie le formulaire au consommateur et qu'il en envoie une copie au commerçant, la majorité des situations se règlent, et on soupçonne que c'est parce que le commerçant, voyant que l'office est dans l'histoire, se rend bien compte, si jamais il a fait une coche mal taillée, pour reprendre une expression, qu'il ne gagnera pas en bout de ligne, là.

Donc, il reste un substrat de quelques milliers, par année, de situations où le commerçant et le consommateur n'arrivent pas à se mettre d'accord en dépit de l'envoi du formulaire de plainte. La conciliation intervient à peu près à ce moment-là. Là, on a une série de critères notamment qui ont été revus à la suite de la demande du VG pour déterminer à quel moment puis dans quel cas on intervient. On offre aux deux parties de tenter de les rapprocher puis de solutionner le problème. Oui, c'est un processus qui est formalisé, il y a des marches à suivre et il y a un certain nombre de critères. C'est fait de façon professionnelle, ce n'est pas fait par des professionnels. Les personnes qui répondent au téléphone, les agents de protection du consommateur, ont une tâche intégrée, ils sont à la fois les personnes qui vont donner les renseignements et le soutien pour exercer un recours civil, par exemple. C'est les mêmes personnes qui vont intervenir en disant: Bien là, selon le protocole que j'ai, je peux intervenir en conciliation, et qui vont tenter le rapprochement. Et, comme ce sont des gens qui sont souvent en région, elles connaissent ou ils connaissent le commerçant, et ça explique que malgré tout on ait un taux de plus de 50 % de succès. C'est qu'il y a aussi de l'interpersonnel qui joue là-dedans.

L'APC va dire: Écoute, tu ne gagneras pas devant la Cour des petites créances, là. Je peux te citer 18 décisions, puis elles vont toutes dans le même sens. Alors, ce que tu vas faire, c'est que tu vas perdre ta réputation en plus de perdre ta cause. Règle donc.

Il y a des cas où le commerçant dit: Il n'en est pas question, je suis dans mon droit ou qu'il me traîne en cour s'il n'est pas d'accord avec moi. Puis il peut y avoir également des situations où c'est le consommateur qui a des demandes qui ne sont pas fondées ou exagérées.

● (11 heures) ●

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. le député de Sainte-Marie—Saint-Jacques.

M. Lemay: ...donc c'est les gens qui sont... ça fait partie de leur tâche de travail de répondre au téléphone, de donner l'information de base mais également de recevoir les parties...

M. Turcotte (Yvan): De traiter les plaintes.

M. Lemay: ...de traiter les plaintes et de faire une conciliation, s'il y a lieu, donc. Mais, vous, dans votre esprit, j'imagine... Ça fait un bon bout de temps que c'est comme ça. La conciliation, ça existe à l'office depuis...

M. Turcotte (Yvan): Ça a toujours existé plus ou moins de cette façon-là parce que l'article 292 de la Loi sur la protection du consommateur donne mandat à l'office de traiter les plaintes qu'il reçoit. Donc, ce n'est rien d'autre qu'une partie du mécanisme de traitement des plaintes, et donc ça a toujours existé, ça existera toujours.

L'avenir de ça, bien il est lié aussi au contexte budgétaire. J'évoquais, tout à l'heure, la diminution de l'effectif de l'office. C'est certain que ça, ça mobilise beaucoup de temps, et, chaque fois qu'on le fait, on vient de régler le problème d'une personne. Alors, on a des arbitrages douloureux à faire. À l'époque, je l'ai mentionné, on était 232 il y a une douzaine d'années. C'est certain qu'une des activités qui a connu la plus grosse baisse, ça a été la conciliation parce qu'on avait le double des... qu'on a maintenant, mais c'est certain qu'on a dit: On ne peut pas réduire de moitié la réponse téléphonique. On va privilégier et prioriser l'activité qui consiste à fournir le renseignement puis le soutien à un plus grand nombre de consommateurs, puis on va resserrer les critères d'accès à l'activité de conciliation parce que malgré tout le consommateur a d'autres recours. Il peut aller devant la Cour des petites créances. Il peut également tenter lui-même de se représenter auprès du commerçant.

Alors, malheureusement, ce n'est pas nécessairement une activité qui va connaître une croissance de volume, faute de ressources qu'on pourrait y consacrer.

M. Lemay: Le pénal — et je termine là-dessus, Mme la Présidente, si vous me permettez — est appelé à augmenter à cause de ça.

M. Turcotte (Yvan): Oui.

M. Lemay: Parce que 50 %, c'est quand même intéressant, là, 50 % — regardez, 1 822 conciliations — plus de la moitié des conciliations — et là je suis à la page 7; je cite évidemment votre rapport — sont conclues par une entente à la satisfaction des parties, donc une non-judiciarisation, les délais. Bon. Donc, vous faites le choix avec votre équipe de dire: Malheureusement, on va prendre le volet plus pénal parce que, bon, au niveau des ressources que nous avons... Je reviens à la douleur dont vous parliez, là, les choix douloureux que vous aviez à faire.

M. Turcotte (Yvan): Vous tournez le manque de ressources dans la plaie.

M. Lemay: Mais c'est pour ça qu'on est là, malheureusement ou heureusement, là, selon le cas.

M. Turcotte (Yvan): Écoutez, il y a des choix qui sont effectivement douloureux, et le contexte budgétaire qui est le nôtre mais qui est celui de beaucoup d'organismes gouvernementaux puis de ministères, là — on ne joue pas à la victime à cet égard-là — fait en sorte que des choses qui seraient non seulement utiles, mais nécessaires, même nécessaires de façon criante, ne peuvent pas être réalisées totalement. Et on n'est pas en train de dire que la conciliation est un mauvais instrument de travail ou que ce n'est pas souhaitable. Si on était capable de faire 100 % des interventions de conciliation qui ont une chance raisonnable de succès, on le ferait et, si on était capable d'en tenter le double ou le triple de ce qu'on tente chaque année, on le ferait. C'est vraiment un choix déchirant, mais c'est un choix qui consiste à prioriser des activités qui vont autonomiser, je dirais, le consommateur, le rendre capable d'intervenir lui-même en sa propre faveur puis d'en équiper un plus grand nombre. Mais ça veut dire qu'on néglige des cas individuels, et c'est avec d'autant plus de regrets que d'une part, quand on le fait, on désengorge le système, notamment la Cour des petites créances. Il y a des délais, on me disait, d'à peu près deux ans d'accès à la Cour des petites créances.

Bien souvent, les citoyens, pour 122,88 \$, bien ils vont dire: Tant pis, garde-le, le 122,88 \$, puis je vais mettre la plainte au profil du commerçant. Parce que chaque commerçant qui fait l'objet d'une plainte ou de plaintes ou qui fait l'objet de jugement obtenu à son encontre... Il y a, sur le site Internet de l'office, un endroit où on peut voir, en interrogeant le système, les pros du chauffage, mettons, mais il va y avoir un certain nombre de plaintes, puis Flamidor va avoir un certain nombre de plaintes. Puis je pourrais donner d'autres exemples.

Alors, il y a du préventif là-dedans, faute d'avoir du curatif puis de la conciliation.

Répartition du personnel de l'OPC

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...M. Turcotte. Justement sur ces choix déchirants, une des responsabilités de la direction, c'est l'allocation de ressources. Pour donner suite à ce que mon collègue de Sainte-Marie—Saint-Jacques disait, je suis persuadée, moi, que, si vous faisiez une étude coût-bénéfice, pour votre ministre responsable, de ce qu'il en coûte d'une ressource chez vous, par rapport au coût d'engorgement et au coût au niveau de la Cour des petites créances, je suis persuadée que votre ministre, si l'étude concluait qu'il pourrait économiser je ne sais pas combien de dollars dans la partie administrative, il serait peut-être intéressé à augmenter votre budget. Alors, je vous dis ça en passant parce que je crois que c'est un investissement en amont qui est peut-être rentable. Je dis «peut-être» parce que je n'ai pas fait l'étude.

Mais je regarde dans votre document. Et puis une des responsabilités de la direction, c'est la gestion des ressources humaines, hein? Et, surtout aujourd'hui, nous sommes à un moment donné dans le temps où les ressources humaines vont changer, on le sait. Vous avez même fait état vous-même du vieillissement de l'effectif de votre organisme. Et je constate, dans le document de travail... pas de travail mais dans votre rapport annuel, que vous avez 115 ETC, 48, entre guillemets, sur le terrain et 67 dans les bureaux administratifs. C'est votre rapport qui le présente. Vous me suivez?

Lieux de travail de l'effectif autorisé

Bon. Ma question. Je constate que vous en avez, par exemple, trois à Sherbrooke, deux à Rouyn, quatre à Gatineau, trois à Saint-Jérôme, un à Sept-Îles, un à Rimouski, un à Gaspé, six à Jonquière, quatre à Trois-Rivières, 16 à Montréal et sept à Québec dans vos effectifs régionaux. Ils sont logés où, ces gens-là? Parce que je me mets à la place de la personne qui est à Rimouski, toute seule dans son bureau. Elle travaille où? Elle est logée où? Et finalement comment vous assurez-vous qu'elle ne se sente pas en porte-à-faux par rapport aux activités? J'aimerais ça vous entendre puis je pense que tout le monde me regarde en disant: On veut tous vous entendre là-dessus.

Répartition du personnel de l'OPC (suite)

M. Turcotte (Yvan): Je suis flatté de cette audience. Il faut d'abord dire que ce que vous décrivez, là, c'est-à-dire le déploiement asymétrique régional, c'est le legs d'une évolution où il a fallu couper des postes parce qu'on nous coupait de budget, et donc il y a un effet quasiment d'entre guillemets hasard là-dedans.

Ce qu'on aurait souhaité et ce qu'on souhaiterait dans un monde idéal, c'est d'avoir toujours, quand on a un bureau en région, quelques personnes dans ce bureau, je dirais. Trois, ce serait raisonnable, là. Ça permet aux gens de prendre des vacances, puis d'aller manger de temps en temps, et d'être malade parce que ce qu'ils ont mangé ne leur fait pas, là. Il se trouve que, les gens qui partaient à la retraite à un moment ou à un autre, comme on savait qu'on devait réduire le nombre d'ETC autorisés, bien on disait: On va les mettre à profit. Ça fait bizarre de dire ça, mais on va mettre à profit ce départ en ne le remplaçant pas. Et donc on en est venu à arriver à des situations où carrément on a des bureaux avec une personne. La question lancinante se repose, je dirais, chaque année: «Doit-on consolider — je donne un exemple, là — dire: On prend la personne qui est à Rimouski puis on l'amène à Gaspé ou l'inverse ou on prend les trois personnes qui sont à l'est de Québec puis on les met dans un seul bureau»? En même temps, on pense, même si c'est très, très limité, que la présence dans le plus grand nombre possible de régions est souhaitable. J'évoquais tout à l'heure le fait qu'on voulait utiliser davantage nos APC à des activités d'enquête. Bien, c'est certain que la personne, si elle part de Gaspé pour aller, je ne sais pas moi, à Forillon ou à Percé, ça va être plus efficace.

Donc, on doit maintenir et on veut maintenir cette présence régionale, même si elle nous coûte un peu plus cher, parce que c'est sûr que d'avoir une personne de plus à Montréal ou à Québec, qui sont nos gros bureaux régionaux, bien c'est un coût à la marge, là, alors que d'avoir une personne à Gaspé ou à Sept-Îles, ou deux à Rouyn, ça coûte un petit peu plus cher.

Lieux de travail de l'effectif autorisé (suite)

Pour répondre à une de vos questions, ces personnes-là sont situées dans des centres administratifs où se trouvent également des gens de Services Québec ou des gens de la Régie du logement. Bon. Selon les villes, il y a des antennes régionales. On se trouve à bénéficier malgré tout de services communs. Le monde passe par là

même porte, là. Pour ce qui est du rapport, je dirais, entre les 48 et les autres, il faut comprendre que «sur le terrain», c'est une façon de parler. Les avocats qui traitent en finale les dossiers d'enquête qui ont été préparés de manière à pouvoir déposer les constats d'infraction, bien, dans mon livre, ils sont sur le terrain aussi, là.

Les enquêteurs qui font le travail de recherche, qui vont, dans les entreprises, aller chercher des éléments de preuve, ils sont aussi sur le terrain. Les agents de communication qui alimentent le site Internet, et qui émettent les communiqués de presse, puis qui ont fait les 1 000 interventions l'an dernier, auprès des médias, ils sont également sur le terrain. C'est qu'il y a une notion de «soutien» versus «terrain».

● (11 h 10) ●

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Donc, si on prenait la composante des bureaux administratifs — vous pourriez peut-être nous la faire parvenir plus tard — dans les bureaux administratifs, la part qui dessert le terrain, si je peux utiliser cette expression-là, là, ce serait peut-être intéressant de connaître ça — entre Québec et Montréal. Oui, M. Turcotte.

M. Turcotte (Yvan): Je peux peut-être demander. Je n'ai pas la mémoire des chiffres, là, mais je peux vous dire qu'à Montréal et à Québec, dans les 41 et dans les 26 respectivement, il y a un grand nombre d'agents de protection du consommateur. Donc, ce n'est pas parce qu'ils sont à Montréal qu'ils sont assimilables à des équipes de soutien qui feraient de la comptabilité ou des choses comme ça. Mais je vais demander à Léonard peut-être de compléter.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Fortin, c'est ça?

M. Fortin (Léonard): Si vous permettez — oui — simplement pour vous resituer sur votre question de tout à l'heure, à Sept-Îles, à Gaspé, à Rimouski, c'est une problématique très particulière. Alors, on partage effectivement des locaux dans deux régions, sur la Côte-Nord et dans le Bas-Saint-Laurent, avec la Régie du logement donc et, à Gaspé, avec Services Québec, donc les consommateurs ne se butent jamais à une porte fermée en quelque sorte. Et, étant donné le service téléphonique maintenant qui est regroupé, donc le service téléphonique demeure constamment accessible. Alors ça, c'est important.

L'autre aspect. Vous avez dit: Pour ne pas qu'ils se sentent vraiment tout seuls. Il faut savoir qu'on a fait quand même des regroupements de bureaux, c'est-à-dire il y a une section qui s'appelle l'Est du Québec, qui regroupe notamment le bureau du Saguenay—Lac-Saint-Jean, de la Côte-Nord, de la Gaspésie et du Bas-Saint-Laurent. Donc, ces personnes-là sont en contact quotidien, sont en réunion téléphonique hebdomadairement en tout cas, bref. Et ça se répète dans les autres régions: il y a l'Est, il y a l'Ouest, il y a le Centre, il y a Montréal et il y a Québec.

Pour revenir à la question de M. Turcotte, à Montréal, nous avons 12 agents de protection du consommateur et, à Québec, nous en avons six. Et au total nous en avons 38 maintenant, 38, 39, là, au moment où on se parle.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Fortin. M. le député de Laval-des-Rapides.

Coût moyen d'une conciliation

M. Paquet: ...Mme la Présidente. Il y a beaucoup des questions qui reviennent de part et d'autre, autant du bloc de la présidence que des deux blocs de chaque côté, qui touchent la question d'analyse coût-bénéfice. Et il y a probablement une partie de la déformation professionnelle de la présidente et de moi-même là-dedans, mais je pense que tous les membres, on est un peu contaminés par ça, de faire l'adéquation entre les ressources, le coût par rapport aux bénéfices pour le consommateur dans ce contexte-là. Dans le fond, c'est toujours la même question: Est-ce que les gens en ont pour leur argent? Est-ce que, pour les ressources que vous avez, vous en avez pour les ressources que vous y mettez, l'énergie que vous y mettez? Et, un des éléments, on disait: Oui, ça pourrait être utile pour le ministère d'avoir, par rapport, par exemple, à ce que faisait référence tout à l'heure Mme la Présidente, le coût-bénéfice de la conciliation versus le procédure judiciaire.

Mais il y a un élément qui n'est pas sorti dans notre discussion jusqu'à maintenant puis qui serait important dans l'information qu'on pourrait avoir, puis peut-être que vous l'avez, c'est la question du coût moyen des litiges. Parce qu'il peut y avoir 1 900 processus de conciliation, mais, si le coût moyen, c'est pour des litiges de... dollars, même si le coût-bénéfice allait très bien au départ, mais pour le montant que ça représente c'est peut-être mieux, à ce moment-ci, de dire: Oui, réallocation des ressources vers d'autres activités, toutes choses étant égales par ailleurs. Donc, je ne sais pas si vous avez cette information-là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Yvan): Oui. Je vais donc demander à mes collègues de compléter encore une fois, mais il est certain que cette notion de «valeur» du litige a été prise en compte quand on a refait les règles régissant la décision de mener ou de ne pas mener une conciliation.

Sur un plan plus général, nous avons également entrepris, mais on le fait quand on a le temps, là, compte tenu qu'on a d'autres choses également qui retiennent notre attention... Mais on voudrait établir pour chacun des types d'activité de l'office un coût de revient — on va commencer par ça — unitaire: Quand on traite une demande de soutien d'un citoyen formulée au téléphone, qui a un problème avec son commerçant puis qui veut savoir quel recours exercer, ça coûte combien?, en y incorporant le salaire du président, le salaire de la directrice des Services juridiques, mais donc les méthodes classiques, là, d'imputation de fractions de coût. Et ça va nous permettre d'avoir une base de discussion pour par la suite voir l'équation investissement versus bénéfice.

Il y a également une dimension qui est subjective là-dedans, qui... qu'on accorde à tel ou tel type de résultat. Quelqu'un pourrait dire: Bien, même si tu intervieni en conciliation, puis que ça te prend 12 heures au total, puis qu'il y a un consommateur qui en ressort avec 124 \$, c'est de l'argent bien placé parce que symboliquement le commerçant reçoit le message qu'il ne peut pas s'en tirer, même si la somme est minime. Puis si ça permet de dire après ça, au téléphone, à 248 consommateurs au cours du prochain mois: Écoutez, on a des précédents où

un litige a été réglé en conciliation pour une somme de cet ordre-là, pour un type de problème analogue à celui que vous nous soumettez, bien c'est un investissement que vous avez fait. Puis, si, comme le suggérait la présidente tout à l'heure, on peut également dire: Ça a épargné 2 000 \$ parce que le consommateur n'est pas allé à la Cour des petites créances, je dis 2 000 \$ — je ne sais pas ce que ça coûte aller à la Cour des petites créances parce que je n'ai pas fait leurs coûts de revient à eux non plus — mais donc, oui, on est en train d'encre une fois, quand on peut avoir du temps à y consacrer, faire cette évaluation des coûts de revient de chacune des activités de l'office et on sera mieux à même après ça de faire les arbitrages qu'on fait de façon un peu plus intuitive, là, je dois l'avouer.

M. Fortin (Léonard): Peut-être pour compléter, là, dans votre demande très précise: la valeur moyenne des dossiers ou des montants impliqués lors des conciliations et de 1 192 \$ en moyenne, lorsqu'il y a une conciliation. On a des données — je ne les ai pas avec moi malheureusement — mais sur la valeur moyenne des dossiers traités, toutes catégories confondues.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...est-ce que vous pourriez nous les faire parvenir ultérieurement?

Une voix: Oui.

Une voix: Merci.

Mesures visant l'accroissement des activités de surveillance

M. Paquet: Merci. Je pense que c'est de l'information importante. Et certainement, en tout cas, je pense — je vais parler en mon nom — mais je suis pas mal certain que les membres de la commission vont tous être d'accord avec moi unanimement, l'idée d'aller vers les coûts, de faire les calculs de coût de revient, de faire cet effort-là, c'est fort louable. Nous encourageons à plusieurs reprises, comme membres de la commission, nous encourageons l'ensemble des organismes publics et parapublics à travailler dans ce sens-là parce que ce sont des informations importantes et qui sont utiles, ce sont des outils. Ce n'est pas juste pour faire un rapport puis un beau tableau dans un rapport, c'est surtout que ça nous aide et ça vous aide à voir: Ah, tiens, on n'avait pas vu ça ici, peut-être qu'il faudrait corriger un peu le tir là; ou ça, c'est très bien, il faut continuer dans ce sens-là. Et effectivement, comme le mentionnait M. Turcotte, le président, ça n'empêche pas qu'il faut mettre des qualifications autour de cela parce qu'il faut le mettre dans une perspective qui soit juste. Mais je pense que l'un n'empêche pas l'autre, et ça, certainement, là, je salue l'effort puis l'objectif que vous poursuivez à cet égard-là. Et vous avez plus que les encouragements de la commission et vous pouvez être assurés que ça va nous faire plaisir de suivre l'évolution de ce dossier-là dans les prochains rapports de l'office.

Dans votre rapport, où est-ce qu'on a tout à l'heure touché un petit peu la question des activités de surveillance qui ont été en proportion croissante au cours des dernières années, même vos objectifs, pour 2008, c'est d'accroître de 20 % les activités de surveillance tout en tenant compte effectivement des ressources qui

ne sont pas illimitées, comme vous le dites. Les besoins sont toujours illimités dans tous les cas, mais les ressources ne sont jamais illimitées et elles ne peuvent pas l'être non plus. Il faut donc assister à meilleure adéquation possible. J'aimerais savoir comment vous pensez — donc, on parlait de resserrement, tout à l'heure, de certains critères pour certaines activités; comment vous pensez — pouvoir atteindre, avec les ressources dont vous disposez, toutes choses étant égales par ailleurs, pouvoir atteindre les objectifs que vous mentionnez sur papier.

Et aussi je sais que vous avez fait, entre autres, des projets étudiants qui vous ont aidé au niveau des enquêtes. J'aimerais que vous nous en disiez un petit peu plus là-dessus et de nous expliquer. Est-ce qu'il y a d'autres projets comme ceux-là qui sont envisagés? Et quelle est la leçon que vous tirez de cette expérience?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Yvan): Alors, je dirais que la contribution principale, dans cette augmentation des activités de surveillance d'enquête, d'inspection, ça va être la mise à contribution accrue des agents de protection du consommateur.

Comme je le disais tout à l'heure, on a des gens qui sont en prise directe avec les problèmes vécus par les consommateurs parce que ce sont eux qui, pour à peu près la moitié de leur tâche, répondent au téléphone, répondent aux demandes au comptoir, l'autre moitié étant justement attribuée, là, au traitement des plaintes puis à la conciliation. Alors, ces gens-là, on voudrait... Et on a fait une demande de révision de la description de tâche. On a fait une nouvelle description de tâche où on accentue la contribution aux enquêtes, aux activités de surveillance, et c'est en train d'être... par le Conseil du trésor pour voir si d'abord c'est casher par rapport au règlement de classification et si c'est possible de sanctionner, je dirais, de sacraliser cette description de tâche là. Par ailleurs, on n'a pas attendu la réponse pour entreprendre ces activités accrues d'enquête via les agents de protection du consommateur.

Si vous le souhaitez, M. Fortin, qui pilote cette activité-là, peut vous en dire quelques mots aussi, sur les premiers résultats.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, M. Fortin.

• (11 h 20) •

M. Fortin (Léonard): Très brièvement. C'est un programme qui se veut permanent, où on implique les agents de protection du consommateur au niveau des enquêtes, et ce programme-là est en place au moment où on se parle.

Et, à titre d'exemple, au cours des deux dernières semaines, dans la région du Saguenay, du Lac-Saint-Jean notamment, on a eu quatre APC, quatre agents de protection du consommateur, qui ont été sur le terrain, qui ont pu effectuer 62 enquêtes de dépistage dans le secteur du commerce automobile, notamment au niveau des étiquettes, et 10 enquêtes judiciaires ont été faites et complétées. Les rapports sont sortis, et/ou il y a un certain nombre de recommandations... Donc, ça démontre un petit peu, là, ce qui peut se passer. Et la réaction sur le terrain de la part de commerçants: il y en a plusieurs qui nous ont

dit: Ah, bien ça fait longtemps qu'on ne vous a pas vus, vous autres. Alors, évidemment que ça permet une plus grande présence, et en soi c'est sûr que, dans le secteur, à titre d'exemple, dans le secteur de l'automobile, ça fait boule de neige, ce n'est pas trop long. Ils disent: Woups, les gens de l'OPC sont là. Alors, en soi c'est excellent. Et puis ce programme-là va se poursuivre dans le temps. C'est sûr qu'avec les contraintes que l'on sait... Mais disons qu'il faut former nos APC avant, bien sûr, pour pouvoir le faire, là.

Alors, tout ce programme-là est présentement en place et va se poursuivre. Présentement, les projections sont jusqu'au mois d'août l'an prochain. Donc, ça va se continuer.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. le député de Laval-des-Rapides.

Ententes conclues dans le secteur du recouvrement de créances

M. Paquet: Merci. Tout à l'heure on avait touché la question de concertation des agents socioéconomiques, et une des pratiques que vous avez appliquées, c'est des engagements volontaires dans certains secteurs, notamment le secteur de la vente d'automobiles d'occasion et aussi dans le secteur du recouvrement des créances, et j'aimerais que vous en disiez un peu plus sur ces éléments. Est-ce qu'il y a d'autres secteurs que vous envisagez aborder avec le même principe d'engagement volontaire?

Mais une question spécifique aussi: dans le secteur du recouvrement des créances, on remarque que vous avez conclu cinq ententes avec cinq commerçants, et il y a pourtant 94 détenteurs de permis dans ce secteur-là. Alors, comment expliquer qu'il y en a juste cinq avec qui vous avez une entente? Et qu'est qu'il arrive des 89 autres?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte?

M. Turcotte (Yvan): La réponse la plus simple, c'est qu'il y en avait cinq qui étaient particulièrement problématiques et avec lesquels il fallait convenir d'un certain nombre de redressements, là, de pratiques plus correctes. Alors, en gros, oui, la majorité des agences de recouvrement — 90, 94 — fonctionne correctement, et on ne reçoit que peu de plaintes à leur endroit. Il y a des petites agences qui génèrent un petit nombre de plaintes, puis malgré tout on va s'en occuper parce que proportionnellement ça demeure malgré tout incorrect, mais il y avait cinq agences sur lesquelles on avait littéralement une avalanche de plaintes. La loi est très, très claire, on ne peut pas faire de harcèlement auprès de la personne qui a une somme qui est due puis qu'on tente de recouvrir. On ne peut pas parler à des tiers, commencer à raconter au voisin ou à l'employeur qu'à plusieurs reprises l'autre ne paie pas. Alors, on a littéralement convoqué chacune de ces agences-là, on a identifié des éléments de plainte qui étaient récurrents chez elles, on leur a dit: Vous allez vous engager à apporter des correctifs.

Je vous donne des exemples. Vous allez avoir un mécanisme de traitement des plaintes que vous recevez des gens. Parce qu'une des choses que les agences disaient,

c'est: Ah, c'est un membre de mon personnel qui n'a pas fait ce que je lui avais dit, là. Il a pris l'initiative de crier par la tête, puis de rappeler à 11 heures le soir, puis d'en parler au voisin. Bon. Alors, on dit: Vous allez avoir des règles de conduite très claires, vous allez avoir un mécanisme de traitement des plaintes. Quand des gens se plaignent du fait que les règles n'ont pas été respectées, vous allez faire un contrôle qualité de vos agents, de l'écoute pour voir comment ils se comportent au téléphone.

Bref, il y a une série de mesures que ces agences ont accepté d'inclure dans un engagement qu'elles ont signé, que j'ai contresigné, et on leur a dit: Le renouvellement de votre permis va se faire, dans un premier temps, pour trois mois ou pour six mois, et on va voir comment l'évolution des plaintes nous renseigne sur le respect puis la mise en oeuvre de ce à quoi vous vous êtes engagés. Alors, dans le cas des agences de recouvrement, il n'y en a que cinq parce qu'il y avait cinq agences qui étaient problématiques.

Le domaine de l'automobile d'occasion, je le disais tout à l'heure, on a constaté un certain nombre de pratiques qui étaient presque inédites, là, il y a quelques années ou carrément inconnues il y a quelques années puis qui se sont mises à fleurir, par exemple ce qu'on appelle le démembrement du prix. Auparavant, quand annonçait une voiture d'occasion, bien on disait: Cette PT Cruiser, on vous la vend 12 000 \$. Là, de plus en plus, il y avait un prix, donc le consommateur peut croire raisonnablement qu'il s'agit du prix qu'on va lui demander, mais là il y avait un astérisque puis un renvoi en bas de page pour dire qu'il y avait également des frais d'achat ou que le prix, ça entendait plus tel montant. Bon. Donc ça, c'est une pratique qu'on avait.

On annonce également des véhicules d'occasion à des prix extrêmement alléchants, mais, quand le consommateur y va, il découvre que le véhicule n'est pas disponible, n'a jamais été disponible ou n'est plus disponible. Et c'est carrément un mécanisme pour avoir de l'achalandage. Donc, on annonce quelque chose de très alléchant qui ne sera plus disponible et puis on a par hasard trois autres véhicules à peu près identiques mais qui sont... dollars plus chers...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...

M. Turcotte (Yvan): ...parce que la couleur est plus belle ou le cendrier n'est pas plein. Bon.

Alors, bref, ces pratiques-là nous ont amenés à mettre ensemble des groupes de commerçants, des groupes de consommateurs. On a identifié toutes les pratiques qui n'étaient pas souhaitables. On a fait signer. Pas nous, mais les associations de commerçants ont réussi à obtenir la signature de plus de 1 100 commerçants d'automobiles sur cet engagement volontaire. Mais il y a une disposition de la loi qui permet de décréter que les règles auxquelles ont souscrit un certain nombre de commerçants deviennent les règles pour l'ensemble du secteur. Alors, ce qu'on veut viser par ça, c'est de combattre le syndrome «tout le monde le fait, fais-le donc». Alors, comme il y a des commerçants honnêtes qui constataient que leurs voisins moins honnêtes ou moins scrupuleux avaient des pratiques un peu à la limite, je dirais, de la fausse représentation, bien ils ont commencé eux aussi à le faire en disant: Bien là, mon achalandage baisse, il faut que, moi aussi,

je prétende que j'ai des prix de grossiste, ou que je fais des liquidations de saisie, ou que mon auto coûte moins cher que le voisin.

Alors, si le décret est adopté, l'ensemble des commerçants vont être soumis aux mêmes règles qui ont été identifiées comme des règles nécessaires par les consommateurs et les commerçants en concertation.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte. Mme la députée de Maskinongé.

Intentions de l'OPC concernant l'intégration des personnes handicapées

Mme Gaudet: Merci, Mme la Présidente. Dans votre rapport, vous mentionnez que vous avez mis en place un plan d'action qui vise à intensifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans votre organisation, où vous mettez en place des mesures, là, concrètes pour viser l'intégration de ces personnes au marché du travail.

Tout récemment, ma ministre, la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, m'a nommée présidente d'une commission... d'une consultation, pardon, qui vise à faire des consultations pour mettre en place une stratégie gouvernementale pour intégrer le plus grand nombre possible de personnes handicapées au marché du travail, alors j'aimerais savoir quels sont les aménagements que vous avez faits dans votre organisation, tant au niveau de l'organisation du travail, si ça a été nécessaire, ou au niveau de l'aménagement des lieux, que ce soient les accès ou les espaces de travail, et quels sont les coûts que ça a engendré. Parce que, dans la tête du monde, on pense que souvent ce sont des coûts très importants qui sont nécessaires pour aménager des espaces de travail ou des lieux physiques.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Yvan): Alors, si vous me permettez, je vais demander à Mme Lise Gagnon, des Services administratifs, de vous faire état du plan d'intervention qu'on a établi puis auquel je faisais référence tout à l'heure.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, Mme Gagnon.

Mme Gagnon (Lise): Au niveau de l'Office de la protection du consommateur, actuellement on a une seule personne handicapée. On en avait deux, mais il y en a une qui a quitté. Notre personne qui est handicapée, elle a un handicap au niveau de la surdité. Alors, avec l'organisme qui aide les personnes qui sont atteintes de ce handicap, on a aménagé au niveau du téléphone. Alors, ça nous a coûté très peu de coûts parce que l'organisme défraie certains montants. Alors, c'est à ce niveau-là, là, où on a adapté son poste de travail, mais c'est seulement au niveau de la téléphonie et relié à cet aspect-là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme la députée de Maskinongé, une dernière.

Mme Gaudet: Merci. En complémentaire, est-ce que vous vous êtes fixé une cible à atteindre concernant l'intégration de ces personnes handicapées?

Une voix: Mme Gagnon.

Mme Gagnon (Lise): ...on a un programme qui nous oblige à embaucher 25 % de groupes cibles, qui incluent les personnes handicapées, mais, avec l'obligation de remplacer seulement une personne sur deux — bien, nous, dans notre cas, c'est 60 %... Mais, comme on a très peu de recrutement...

Et, au cours de la dernière année, on n'a pas pu embaucher de personnes handicapées parce que les postes qu'on a comblés sur les listes de déclaration d'aptitude — parce qu'on doit aller chercher des gens qui sont déjà qualifiés sur une liste de déclaration d'aptitude, qui ont participé à un concours... Et, sur les listes sur lesquelles on est allés, il n'y en avait pas, de personne handicapée. Cette année, on n'a pas pu embaucher de handicapés à cause de ça. Et, l'an prochain, bien, dans les postes qu'on aura à doter, c'est certain qu'on privilégie l'embauche de groupes cibles, dont les personnes handicapées.

• (11 h 30) •

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, Mme Gagnon. Alors, Mme la députée de Taschereau.

Directives quant au nombre d'équivalents à temps complet (ETC)

Mme Maltais: Merci. Toujours en page 20 — ça a été abordé par le député de Laval-des-Rapides tout à l'heure — vous voulez augmenter votre nombre d'activités de surveillance, d'enquête, d'inspection de 20 %. Je mets ça en rapport avec tout à l'heure. Vous avez bien dit que, même si, dans les chiffres, on a 106 ETC en 2005-2006, votre cible de cette année est de 103. Donc, il y a une diminution qui a été demandée par le Conseil du trésor?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...

M. Turcotte (Yvan): Oui. Bien, en fait, on ne le prend pas personnel parce que c'est la même pratique pour tout le monde, là. Il y a un mécanisme de calcul qui a été établi il y a quelques années maintenant, où le Conseil du trésor a observé le niveau d'utilisation d'ETC pour une année donnée, et c'est devenu le nouveau plafond. Alors, on a d'une part la notion d'ETC autorisés, mais par la suite ils disent: On observe également que, même si vous aviez, mettons, à l'office, 115 ETC — là, je parle d'il y a deux ans — on a observé que vous en avez utilisé 109. Comme par ailleurs, avec le phénomène de non-remplacement d'une partie des départs à la retraite, il y en a trois qui doivent être retranchés, le trois n'est pas retranché sur le 115 mais sur le niveau de la dépense de l'année antérieure.

Donc, c'est ce qui nous a amenés à descendre plus rapidement que ce qu'on aurait souhaité bien évidemment et c'est pourquoi on parle de 103 cette année.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme la députée Taschereau.

Équilibre entre le nombre d'ETC et les objectifs de rendement de l'OPC

Mme Maltais: Alors donc, si on lit votre rapport de gestion, vous avez une diminution d'ETC d'au moins

10 %, mais vous vous astreindrez, l'année prochaine, à augmenter vos nombres d'activités de surveillance de 20 % et l'idée d'avoir une meilleure réponse téléphonique aussi dans des temps beaucoup plus serrés. En plus des nouveaux travaux que vous voulez, nouvelles pistes de travail que vous voulez ouvrir, est-ce que c'est réaliste?

Une voix: M. Turcotte.

M. Turcotte (Yvan): C'est d'un réalisme ambitieux. Ce que je dis souvent, c'est qu'il faut, faute de pouvoir agrandir vers l'extérieur, agrandir de l'intérieur.

Alors, je donne deux exemples. Pour ce qui est de l'augmentation du volume d'activité de surveillance et d'enquête, essentiellement ça va être nos agents de protection du consommateur qui vont mettre l'épaulé à la roue. Et il suffit qu'on consacre 10 % de leur temps de disponible à ces activités — puis ce ne sera pas nécessairement 10 % ici et là, on va plutôt dire: Bien là, tu vas prendre deux jours sur deux semaines ou sur trois semaines, ça va équivaloir à 10 % — mais donc on va pouvoir augmenter les activités de surveillance notamment grâce à cette contribution des APC.

Par ailleurs, le système téléphonique va nous permettre d'agrandir de l'intérieur de la façon suivante. C'est qu'auparavant, alors même qu'on n'était pas en mesure de toujours répondre aux appels téléphoniques — je disais tout à l'heure qu'un appel sur deux on n'arrivait pas à l'attraper, puis le consommateur entendait: Rappeler plus tard — il pouvait également arriver, parce que c'est une distribution aléatoire, qu'il y ait plusieurs minutes de suite, dans plusieurs bureaux, où le téléphone ne sonnait pas parce que ça s'adonnait que les agents de protection du consommateur n'avaient pas d'appel à traiter. Alors, ils étaient en attente de l'appel. Je ne dis pas qu'ils ne faisaient rien, là, ils travaillaient un peu dans le dossier, mais tu ne peux pas vraiment te plonger dans un dossier. Bon. Alors, avec le nouveau système, comme on sait en temps réel quand il y a des pointes puis quand il y a des bas, on a ce que j'appelle une armée industrielle de réserve, on a des gens qui ne sont pas au téléphone mais qui doivent être disponibles pour venir sur les lignes, si jamais il y a...

Donc ça, ça veut dire qu'il y a une meilleure adéquation entre le niveau exact de ressources qu'on affecte, pour un moment donné, sur la réponse téléphonique et le nombre d'appels entrants. Et, si on a besoin des supplémentaires, on les met puis, si on en a moins besoin, bien on en retire.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme la députée de Taschereau.

Recours aux projets étudiants pour les activités de surveillance

Mme Maltais: Si je continue à lire en page 20, dans vos commentaires sur cette cible du 20 %, ce qu'on appelle le deuxième picot en langage parlementaire, il y a eu un projet étudiant à l'été 2005. Est-ce que c'est le genre de pratique qui vous permet d'atteindre cette cible? Est-ce que c'est le genre de pratique que vous voulez développer que de faire affaire à des projets étudiants?

Une voix: M. Turcotte.

M. Turcotte (Yvan): Ce sera effectivement une des voies de réalisation. Et là je vais laisser la parole à Me Papineau qui a piloté cette opération-là.

Une voix: Me Papineau.

Mme Papineau (Nicole): Oui. Alors, bon, à l'été 2005, effectivement, dans le but de réaliser son mandat de surveillance à l'égard d'un secteur bien particulier qui était le respect des dispositions relatives à l'indication et l'exactitude des prix dans les commerces de détail — on sait qu'il y a plusieurs commerces de détail au Québec — à partir d'un échantillonnage d'entreprises que nous avons sélectionnées selon la taille de l'entreprise, la nature des activités et les régions qu'elles visaient, de même que les secteurs, que ce soit de l'alimentation, pharmacie ou autres, l'office a décidé de mettre sur pied un projet étudiant où on a procédé à l'embauche d'étudiants qui, au cégep, avaient obtenu un diplôme en techniques pas nécessairement policières mais en techniques administratives, et, sous la responsabilité bien sûr d'un coordonnateur qui était un enquêteur, nous avons formé ces trois étudiants-là. Le projet a été ciblé à Montréal. Et donc nous leur avons demandé de faire, auprès d'environ une centaine de commerces — cette opération-là s'est échelonnée sur environ trois mois — de faire de l'inspection et de la vérification.

Et donc ils ont été formés pour aller vérifier, dans les commerces, le respect des mesures, ils ont soumis par la suite des rapports, et tout ça se faisait sous la responsabilité d'un enquêteur et sous ma responsabilité, de telle sorte que ça nous a permis d'atteindre, pour l'année visée, une augmentation assez... des activités de vérification et d'inspection.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme la députée de Taschereau.

Mme Maltais: De fait, Mme la Présidente et M. le président, si les chiffres, les données qu'on a obtenus sont que de fait l'augmentation des activités n'aurait été que de 9 %, n'eût été de ce projet étudiant, alors que le chiffre est de 32 %, c'est là où j'ai une certaine inquiétude, c'est-à-dire que je me dis: Est-ce qu'on n'est pas en train de remplacer des professionnels, des agents, des techniciens qui ont une formation donc, qui restent, qui acquièrent une compétence au fil du temps, par des projets étudiants où c'est volatile, où il faut reformer le monde? Est-ce que ce n'est pas une manière de suppléer toujours à ce problème des ressources humaines? C'est une inquiétude que je veux partager avec vous.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Yvan): Ce serait effectivement inquiétant si on voulait de façon systématique, par exemple, ne pas remplacer un enquêteur qui nous quitte et en se disant: Bien, on se rattrapera en prenant un projet étudiant.

De fait, il y a un certain nombre d'activités d'enquête, de surveillance qui sont relativement plus simples techniquement et qui peuvent être menées par des gens qui ont une formation spécifique qu'on leur donne là-dessus. Il faut aussi voir que nos enquêteurs, comme

tout le reste de notre personnel, prennent des vacances l'été, et donc on s'est dit: On peut éviter non seulement une baisse du volume, mais également une augmentation du volume en ayant recours à des étudiants pour cette activité-là. Une autre année, ça pourra être de faire du classement parce qu'on est débordés puis on est en retard dans l'archivage, mais c'est une utilisation, à notre avis, valable de ces ressources. Souvent, les gens qui nous arrivent également dans le programme étudiant sont des gens extrêmement motivés et qui sont très contents de travailler à l'office, et de ne pas leur faire simplement répondre au téléphone pour faire la circulation ou de ne pas leur faire classer des documents mais plutôt de les impliquer dans la mission même de l'office, c'est très, très apprécié.

Et on a eu beaucoup de plaisir à travailler avec eux, mais on était également très satisfaits des activités qu'ils ont réalisées.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte. M. le député de Sainte-Marie—Saint-Jacques.

Traitement des demandes de renseignements concernant l'habitation

M. Lemay: Oui. Merci, Mme la Présidente. J'aurais trois autres sujets rapidement. Et ça a attiré mon attention à la page 15 de votre rapport, où vous dites: Les rencontres avec les commerçants, les sensibiliser aux problèmes rencontrés avec les consommateurs. Vous parlez du secteur du crédit et de l'habitation, qui est un secteur où... un petit peu d'expertise. Et là je me réfère, je m'en vais, à ce moment-ci, à la page 42, où c'est 30 000 demandes de renseignements, le secteur de l'habitation, et 10 % de ces demandes-là, c'est des formulaires de plainte envoyés, 3 000 formulaires, en 2005-2006. C'est le deuxième en nombre absolu.

Vous le disiez tantôt, au niveau des thermopompes et des systèmes de chauffage dont hier vous avez fait le point de presse, ce secteur-là demande quand même une compétence particulière. Et ma question un peu large, Mme la Présidente, c'est: Quelle est votre cible? On ne parle probablement pas de vice caché à ce moment-ci parce que, là, c'est du civil carrément. Quel est votre type d'intervention quand on parle d'habitation? Puis c'est beaucoup quand même. Encore une fois, là, c'est 30 000 demandes de renseignements.

Quel est votre type d'intervention? Et encore une fois quel type de, je dirais, de... Parce que ça prend des compétences particulières pour intervenir dans ce domaine-là. Alors, peut-être me dresser rapidement un petit portrait de vos interventions dans le domaine de l'habitation.

• (11 h 40) •

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte, est-ce que le chiffre, quand vous dites: 13 000, c'est... Ah, d'accord, continuez. C'est 30 000. C'est parce que j'essayais de vous suivre, M. le député. Mais ça va. M. Turcotte.

M. Lemay: Page 42.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ça va, ça va, c'est bon. M. Turcotte.

M. Turcotte (Yvan): Oui. Une statistique peut en cacher une autre, et un terme peut en cacher un autre.

Beaucoup des interventions dans le domaine de l'habitation, ça vise ce qu'on appelle le commerce itinérant. Ce sont des gens qui sonnent à votre porte. Notamment, quand on écrit: Énergie, bien là c'est les thermopompes et autres systèmes de chauffage. Mais ça peut être également des gens qui disent: On va faire votre toiture, on va repaver votre entrée, on va faire des petits travaux mineurs qui ne demandent pas, là, une carte de compétence, de la rénovation mineure.

Alors, l'essentiel des plaintes, l'essentiel des demandes de renseignements qu'on a dans le secteur de l'habitation, c'est beaucoup dans ces champs-là, et ça peut être effectivement l'absence de respect d'une des dispositions régissant le commerce itinérant. Je disais tout à l'heure, par exemple: Les gens ont 10 jours pour annuler un contrat. Bien, si le commerçant — puis laissons les thermopompes de côté, un peu — mais, si le type s'est dépêché de refaire le pavage, mais il avait conclu que c'était 20 000 \$ pour refaire le pavage, puis le consommateur s'est rendu compte que ça n'avait pas de bon sens parce qu'il en a parlé à des voisins, et tout ça, bien il va faire une plainte. Les travaux ont été effectués à l'intérieur du délai de résolution, c'est-à-dire d'annulation du contrat.

Alors, c'est beaucoup ce genre d'activités là. Je ne sais pas si mes collègues des Opérations peuvent ajouter à ça.

M. Fortin (Léonard): Je peux peut-être ajouter un petit peu.

Une voix: M. Fortin.

M. Fortin (Léonard): Oui, merci. Notamment, à notre direction, la Direction des services aux consommateurs, on a une personne spécialisée qui est à Montréal, qui est vraiment une ressource très particulière qui a beaucoup d'expérience et qui regroupe un certain nombre de dossiers qui peuvent être traités, mettons, par des régions différentes et, à ce moment-là, va peut-être convoquer un commerçant à une rencontre pour essayer de solutionner une panoplie de problèmes, peut recommander, par exemple, à la Direction des affaires juridiques de le convoquer en audition, le commerçant, lorsque vient le temps de renouveler son permis, etc. Il y a ce type de rencontre là qui peut générer quand même beaucoup de travail et il y a en région aussi, parce qu'on disait tout à l'heure quand même qu'il y a des gestionnaires en région, et il y a souvent des rencontres qui se font avec des commerçants à partir des régions.

Quand c'est un commerçant régional, on privilégie ce type d'intervention là en région. Lorsque c'est un commerçant, passez-moi l'expression, national, à ce moment-là, qui fait affaire partout au Québec, on a tendance à le faire de façon regroupée, habituellement à Montréal.

Une voix: M. le député de Sainte-Marie—Saint-Jacques.

Types d'interventions touchant l'achat d'immeubles neufs et usagés

M. Lemay: Oui, très rapidement. Je comprends, là. La rénovation — je reviens à la page 42 — c'est les gens qui disent: On va rénover votre toit, j'imagine. Énergie, bon,

n'est-ce pas? Bien et services: 13 000. Ce n'est pas rien, 13 000 appels, par année, sur les biens et services liés à l'habitation, et l'achat d'immeubles neufs: 1 000 appels, et l'achat d'immeubles usagés, et qui mènent aussi à des formulaires de plainte.

Alors, vous voyez, je comprends qu'il y a beaucoup de commerces itinérants. Mais, l'achat d'immeubles neufs ou usagés, quelle est votre zone d'intervention dans ce style, là, d'appel?

Une voix: M. Turcotte.

M. Turcotte (Yvan): Je vais demander peut-être à M. Fortin et à Me Papineau de donner des... concrets d'intervention dans ces deux champs-là.

Une voix: ...

M. Fortin (Léonard): Parce qu'il faut savoir que de façon générale l'immobilier, ce n'est pas couvert par la Loi sur la protection du consommateur, sauf sur certains aspects. Des fois, il peut y avoir, au niveau des représentations qui sont faites à des consommateurs: par exemple, on lui avait promis que c'était à proximité de telle chose ou de telle autre ou qu'il y aurait tel type de service. Ça peut être ce genre de plainte là qui pourrait être recevable chez nous, à ce moment-là.

Très souvent, aussi le formulaire de plainte peut avoir été simplement expédié à un consommateur pour l'aider à structurer sa plainte en lui disant: En utilisant ce formulaire-là, ça va peut-être permettre de solutionner le problème. Parce que, vous l'avez constaté un petit peu plus tôt, le simple envoi du formulaire de plainte par des consommateurs, puisqu'il est identifié au gouvernement du Québec et à l'OPC, permet de régler de 25 % à 30 % des cas. Alors, il peut être utilisé dans ce sens-là. Mais règle générale je serais tenté de dire que c'est au niveau des pratiques de commerce, là, les représentations qui ont été faites à des consommateurs.

Une voix: ...M. Turcotte ou monsieur, il n'y a pas à ajouter? Vous n'avez rien d'autre à ajouter?

M. Turcotte (Yvan): Bien, simplement à titre anecdotique ou illustratif: on fait affaire avec un vendeur d'une maison neuve, puis le vendeur dit: Écoute, si tu signes maintenant, là je vais te donner un magnifique sofa en cuir gratuitement, là, pour montrer à quel point je suis content que tu aies signé, puis, bon, le consommateur arrive: il n'y a pas de sofa, alors il téléphone, puis on peut intervenir en matière de pratique commerciale parce que c'est de la fausse représentation. Ça n'a pas grand-chose à voir avec la maison mais tout avec le sofa.

Une voix: M. le député de Sainte-Marie—Saint-Jacques.

Ressources dévolues à la recherche

M. Lemay: C'est un fait qui m'intéresse beaucoup, évidemment. Vous avez une équipe. Je pense que votre équipe est en arrière de vous, vous accompagne. Est-ce que vous faites beaucoup de recherches sur les tendances de la consommation, les tendances dans tel domaine?

Est-ce que c'est des recherches qui sont, par exemple, disponibles sur Internet ou disponibles aux élus, parce que c'est quand même intéressant, des grandes tendances de consommation dans tel secteur, et tout ça? Est-ce que vous avez les ressources pour faire ça?

Une voix: M. Turcotte.

M. Turcotte (Yvan): On fait beaucoup de recherches que je qualifierais d'appliquées. Alors, la très vaste équipe qui est derrière moi, ce sont les gens qui à la fois produisent tout ce qui est requis par la loi 82 en matière de planification stratégique, de tableau de bord, de plan annuel d'activité, d'action, de reddition de comptes. C'est eux qui vont mettre en forme le rapport annuel de gestion de l'année prochaine. Ils font également du travail, je dirais, d'organisation du travail. Quand je parlais, tout à l'heure, d'un début de chantier pour les coûts de revient, bien c'est les gens qui sont dans cette unité-là qui vont également faire ce travail-là en aide ou en appui avec la personne qui s'occupe de l'administration, des ressources financières.

Ils font également, à travers tout ça, de la recherche, une veille. Quand il y a des rapports ou des mesures qui sont mis en place par d'autres gouvernements, ils vont attirer l'attention sur l'existence de cette mesure-là moins en faisant un travail de 30 pages pour en expliquer la nature, mais en attirant l'attention des dirigeants de l'organisme puis de leurs collègues sur le fait que le Royaume-Uni vient de mettre en place un système de réponse téléphonique aux consommateurs. Et qui veut en savoir plus, bien ils sont acheminés vers le lien opportun.

On ne peut malheureusement, pour répondre concrètement à votre question, produire beaucoup de documents qui seraient des résultats d'enquête, puis de recoupement d'informations, puis de rédaction qu'on aurait fait nous-mêmes. On n'a pas le temps de faire ça.

Il y a également une veille stratégique, une vigie qui se fait du côté juridique. On a une personne qui est agente de recherche légale, je dirais, qui fait pour ses collègues notamment des recherches pour voir s'il y a de la jurisprudence. Et ça, ça alimente également le cahier de travail des APC, des agents de protection du consommateur. S'il y a un jugement qui est rendu, qui vient donner une coloration particulière à une des dispositions de notre loi, bien cette personne-là va rédiger quelque chose qu'on va inclure dans le cahier législatif. C'est le nom de l'instrument en question. Alors, c'est ce qu'on fait en matière de recherche.

Une voix: Merci. Oui. M. le député de Sainte-Marie—Saint-Jacques, là.

Une voix: ...du temps encore, Mme la Présidente?

Une voix: Oui, il vous en reste encore un petit peu, là. On achève.

Mandat de l'OPC à l'égard des autres types de consommation

M. Lemay: C'est gentil. Merci. J'apprécie. Dernière. Et là je me réfère à votre discours. Vous avez eu des paragraphes, parmi d'autres, là, mais fort intéressants en ce qui concerne la surconsommation, ce que ça a

amené au niveau des résultats de l'environnement. Vous parlez de commerce équitable. On est maintenant soucieux d'acheter — la consommation au détail — on est soucieux d'acheter des choses qui ne sont pas la résultante d'exploitation d'enfants ou de personnes. Est-ce que vous vous voyez un rôle? Entre autres, le commerce équitable, on le voit de temps en temps, il y a des gens — je ne veux pas ici, Mme la Présidente, remettre d'aucune façon en cause le commerce équitable; mais il y a des gens — qui posent des questions, à savoir: Est-ce que c'est vraiment du commerce équitable?

Voyez-vous un rôle dans cette nouvelle dynamique de consommation, de sensibilisation des consommateurs et consommatrices à toute cette nouvelle donne d'environnement, de conditions de travail, d'équité, de justice?

Une voix: Oui.

M. Lemay: Si vous en parlez, j'imagine.

Une voix: M. Turcotte.

• (11 h 50) •

M. Turcotte (Yvan): Oui, tout à fait. En même temps, je vous dirais, on est à l'orée de la forêt à cet égard-là. Nous, c'est à travers la sensibilité que manifestent les consommateurs qu'on est éveillés à notre tour. Donc, on voit de plus en plus, à travers l'interaction qu'on a avec les associations de consommateurs, également qu'il y a un souci émergent à cet égard-là, et on est disposés à l'accompagner.

Ce n'est pas dans notre mandat central. C'est certain que, quand on lit la Loi de protection du consommateur ou les autres lois qui sont sous notre responsabilité, il n'y a pas, en toutes lettres et explicitement, un rôle à jouer en matière de commerce équitable ou en matière de développement durable, mais en même temps on a un mandat d'éducation qui est nommé dans notre... et c'est un des vecteurs d'éducation puis d'information qu'on va utiliser de plus en plus. On va participer aux instances interministérielles qui visent à mettre en oeuvre la politique de développement durable également, mais je vous dirais en même temps que ça ne peut pas être une contribution gigantesque de notre part.

Cependant, et je l'ai également dit dans le discours, il y a une personne dans l'équipe qui fait les communications, qui est plus particulièrement affectée à la production de matériel pédagogique, parce que, là, il y a un effet multiplicateur évident, et ce type-là est un missionnaire. Quant à moi, c'est quelqu'un qui croit beaucoup à ce qu'il fait et qui a un enthousiasme communicatif. Lui, à travers le travail qu'il fait, va incarner beaucoup notre contribution à ces problématiques-là.

Une voix: ...

Motifs justifiant les dépenses allouées à la formation en informatique et en bureautique

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte. En terminant, j'ai quelques questions, là, juste rapides, là, qui vont s'en doute obtenir des réponses rapides aussi.

On remarque dans votre rapport qu'au niveau de la formation vous avez augmenté vos dépenses et les efforts pour la formation du personnel, en 2005-2006,

de 5,4 %, d'après les chiffres à la page 34, et je remarque, à la page 35, que 63 % de ces dépenses-là sont allées à l'informatique et à la bureautique, ce qui s'explique, puisque vous avez, tout à l'heure, parlé, là, de l'amélioration de vos façons de faire et la systématisation et l'informatisation d'un certain nombre de façons de faire.

Est-ce que vous avez ou êtes-vous en mesure de nous dire le lien donc, la performance de ces investissements-là par rapport à l'efficacité de votre organisme? Parce qu'on a parlé — puis ça peut paraître gros, là — des changements, de la réduction de vos effectifs. Puis on comprend que vous avez dit qu'il n'y a pas un président qui va se contenter de ses effectifs — je ne suis pas d'accord avec vous là-dessus, là — mais on en veut toujours plus. Mais la technologie nous aide. Et un grand défi des administrateurs, c'est justement de bien utiliser la technologie pour réduire ou pour améliorer son efficacité, réduisant donc les besoins d'ETC additionnels. Avez-vous fait une étude comparative là-dessus, depuis que vous avez installé vos systèmes, avant et après?

M. Turcotte (Yvan): Sans avoir fait une étude systématique dans les règles de l'art, on a quand même un certain nombre d'indications. Effectivement, l'investissement a été... en formation puis en utilisation des ressources informatiques. Elles ont été au premier rang des changements qu'on a effectués dans le système de la téléphonie, en amont, en fournissant beaucoup d'éléments diagnostiques. Quand je disais tout à l'heure que 50 % des appels ne pouvaient pas être pris lors de la première tentative, bien on a su ça parce que nos sorciers informatiques ont fait des régressions puis ont trouvé, ont consolidé les informations à cet égard-là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...de services à cet égard-là.

M. Turcotte (Yvan): Tout à fait. Et je dois dire qu'ils ont permis d'alimenter le diagnostic qui a permis de migrer vers un centre d'appels. Et, sur le centre d'appels, Gary pourrait brièvement vous dire que...

Une voix: ...

M. Turcotte (Yvan): Mais effectivement ça a augmenté la performance énormément. On va repasser le cap des 250 000 appels traités grâce essentiellement à ça, en dépit du fait qu'on a moins de monde cette année que l'an dernier affecté à cette tâche-là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, vous pourriez peut-être juste nous faire une petite note écrite sur ça, ce serait apprécié.

M. Turcotte (Yvan): ...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Monsieur, continuez sur mes autres questions. C'est le seul système?

M. Turcotte (Yvan): C'est le principal système. Par ailleurs, toute l'alimentation d'Internet, de notre site Internet, les grappes de renseignements, les nouvelles qui arrivent, c'est aussi alimenté par...

Dossier des magasins à grande surface

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mon autre question a trait aux grandes surfaces. On sait que, dans l'intégration des marchés Nord-Sud, de plus en plus, au Québec, on accueille des grandes surfaces d'origine étrangère avec des façons de faire souvent nord-américaines et des critères un peu différents des critères auxquels les Québécois sont habitués.

Est-ce que vous avez, dans les dernières années, eu des augmentations de plaintes par rapport aux consommateurs vis-à-vis les grandes surfaces, là — et je ne veux pas en identifier un en particulier, là — mais par rapport aux relations des consommateurs avec — on peut en nommer, là: il y a Wal-Mart, il y a Home Depot, il y a Costco probablement aussi, toutes les grandes surfaces de propriété américaine essentiellement qui ne sont pas habituées de fonctionner dans des systèmes aussi précis que les nôtres? Est-ce que vos plaintes, à cet égard-là, depuis deux, trois ans, ont augmenté?

M. Turcotte (Yvan): Je pense que je vais demander à mes amis des Opérations de répondre. Tout ce que je vous dirais, c'est que de toute manière il est normal que le nombre de plaintes puis de demandes d'information visant ce type d'établissements augmente parce que leur poids relatif dans l'ensemble de l'économie augmente aussi. Donc, il faut faire attention, il y a peut-être un effet mirage.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): O.K.

M. Turcotte (Yvan): Mais je vais demander à Léonard ou Gary de...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Brièvement, M. Fortin.

M. Fortin (Léonard): Nous, en tout cas on n'a pas ressenti cette augmentation-là. Je vous dirais que c'est des secteurs de consommation où il y a des poussées de demandes. À titre d'exemple, pour un qui est très, très actuel, la téléphonie, O.K., la téléphonie cellulaire, tous les systèmes de vente qui sont présentement en place et puis qui causent toutes sortes de problèmes à des consommateurs, ça, on a connu une augmentation très importante au niveau de la demande.

Alors, c'est sûr que c'est un problème qui nous affecte présentement, mais c'est beaucoup plus, comme je vous dis, par secteur que par type de commerce.

Nombre d'appels au sujet de l'homéopathie

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Petite question des secteurs. Alors, en homéopathie, avec tout ce qui se passe et tout ce qu'on voit à la télévision, est-ce que ça a augmenté, ça aussi, cette année?

M. Fortin (Léonard): En tout cas, moi...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Homéopathie et...

M. Fortin (Léonard): ...on n'a pas senti ça.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Non?

Une voix: Non.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord. O.K.

Une voix: Pas chez nous, en tout cas.

M. Turcotte (Yvan): ...que c'est moins de notre ressort... celui des corporations professionnelles, pharmaciens et médecins, là. Donc, probablement que ce n'est pas un indicateur fiable, le volume d'appels ou de demandes à l'office sur ces questions-là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mais pourquoi vous dites ça? Parce que, les citoyens qui s'en vont, par exemple, dans des magasins de produits naturels ou chez des vendeurs de produits naturels, il n'y a pas d'ordre professionnel pour ça, ils ne sont pas du tout... C'est justement ce qu'ils demandent, ces intervenants-là.

M. Turcotte (Yvan): Oui. Mais je tentais une hypothèse de réponse. On n'a pas observé...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ils pourraient aller chez vous.

M. Turcotte (Yvan): Oui, ceux-là, mais la relation avec un pharmacien ou avec un médecin...

Types de partenariat envisagés par l'OPC

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Vous avez aussi abordé la question de partenariat. Je ne me souviens pas exactement où, là, mais vous en avez beaucoup parlé. Votre approche. Qu'est-ce que c'est, dans votre esprit, l'approche de partenariat? Est-ce que c'est en amont des problèmes ou si c'est: une fois qu'il y a un problème diagnostiqué, bien là on va trouver la solution puis après ça on développe un partenariat?

M. Turcotte (Yvan): Bien, autant que possible, on essaie d'être en amont, d'être dans le mode...

Une voix: Réussissez-vous?

M. Turcotte (Yvan): Bien, je dirais qu'on réussit pour le futur. C'est que le déclencheur est souvent malgré tout une problématique de la récurrence d'appels, de demandes, de doléances, mais, quand on voit que ça commence à s'enfler, on essaie de réunir les partenaires que sont les associations de consommateurs, les associations de commerçants et on essaie ensemble d'identifier des éléments de solution qui feront en sorte que l'hémorragie va arrêter puis que ça va régresser.

Politique de l'OPC en matière de consommation responsable

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): O.K. Merci. Et ma dernière question. Dans votre document, vous avez parlé d'une politique de développement durable, hein, vous avez dit: «Se positionner de manière à exercer

un leadership en matière de consommation responsable au sein de l'administration publique.» Ça veut dire quoi, ça?

M. Turcotte (Yvan): Bien, ce que ça veut dire, c'est que le gouvernement a adopté une loi et veut mettre en oeuvre une stratégie. Comme l'office est interpellé en matière de consommation de toute manière, il nous semble qu'on a un rôle à jouer, une contribution à apporter à l'effort gouvernemental puis, je dirais, à la dynamique gouvernementale, et c'est pour ça qu'on veut s'impliquer.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mais ce que vous voulez dire, c'est par rapport à vos façons de faire à vous ou par rapport au marché?

M. Turcotte (Yvan): Je dirais: Aux deux, mais je vais demander à Gilles Angers de compléter.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, M. Angers.

● (12 heures) ●

M. Angers (Gilles): Oui, madame. D'abord, ce qu'on peut retenir, c'est que la consommation, puisque nous sommes tous concernés et à travers différents niveaux, la consommation fédère l'ensemble des ministères et organismes, qu'on pense, par exemple, à la Régie de l'énergie, au ministère de l'Agriculture ou à d'autres aspects, et la protection des consommateurs dans ce domaine-là, ce n'est pas le seul apanage de l'office.

Alors, qu'est-ce qu'on va faire? On voudrait se positionner pour coordonner un peu l'action des ministères et organismes sans toutefois prendre lieu et place pour chacun.

Subventions accordées aux organismes de protection du consommateur

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ça, c'est en amont, voyez-vous. Ça, c'est un bel exemple d'intervention en amont.

Alors, je vous remercie, mesdames et messieurs, beaucoup, ça a été extrêmement instructif. Et je vous félicite pour la qualité des réponses et des échanges que nous avons eus et, au nom des collègues, je vous souhaite de poursuivre dans cette voie. Et je terminerai en disant: Tantôt, quand vous avez parlé des effectifs, vous avez dit qu'il y avait eu une grosse baisse, mais, en regardant vos rapports annuels précédents, on se rend compte qu'il y avait tout un volet chez vous avant qui touchait les subventions accordées aux organismes de protection du consommateur, qui ne relève plus de vous maintenant, n'est-ce pas?

Une voix: ...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, il devait y avoir des ressources affectées à ça aussi. Non?

M. Turcotte (Yvan): Mais c'est-à-dire qu'il y avait une fraction de personnes. Il s'agissait de gérer l'attribution des subventions, et on avait un comité du conseil d'administration qui travaillait avec nous là-dessus. Mais ce n'était pas l'équivalent d'un ETC, là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ah non? Ah bon. D'accord.

M. Turcotte (Yvan): Par définition, c'était du travail de faire faire...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): O.K.

M. Turcotte (Yvan): ...qu'on avait à l'égard des associations.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Bon. O.K. Parce que ça faisait beaucoup d'argent à administrer quand même...

M. Turcotte (Yvan): ...notamment.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): O.K. Alors, merci beaucoup. Et, chers collègues, nous allons continuer en réunion de travail, rapidement, pour conclure.

(Fin de la séance à 12 h 1)