



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le jeudi 2 mai 2019 — Vol. 45 N° 17

Étude des crédits du ministère de la Justice (4) : volet
Protection des consommateurs

**Président de l'Assemblée nationale :
M. François Paradis**

2019

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des relations avec les citoyens

Le jeudi 2 mai 2019 — Vol. 45 N° 17

Table des matières

Protection des consommateurs	1
Discussion générale	1
Adoption des crédits	17
Adoption de l'ensemble des crédits	17
Documents déposés	18

Intervenants

Mme MarieChantal Chassé, présidente
M. Sylvain Lévesque, président suppléant

Mme Sonia LeBel
Mme Lise Thériault
Mme Lucie Lecours
M. Richard Campeau
M. Alexandre Leduc
M. Christopher Skeete
Mme Véronique Hivon
Mme Agnès Grondin

- * Mme Marie-Claude Champoux, Office de la protection du consommateur
- * M. André Allard, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Note de l'éditeur : Les crédits du volet Justice du ministère de la Justice ont été étudiés à la Commission des institutions les 16 et 17 avril 2019.
Les crédits du volet Ordres professionnels et Lois professionnelles du ministère de la Justice ont été étudiés à la Commission des institutions le 30 avril 2019.

Le jeudi 2 mai 2019 — Vol. 45 N° 17

**Étude des crédits du ministère de la Justice (4) : volet
Protection des consommateurs**

(Onze heures trente-sept minutes)

La Présidente (Mme Chassé) : Oui. Merci. Je constate le quorum. Je vois que tous sont à l'ordre. Merci. Je déclare la séance de la Commission des relations avec les citoyens ouverte. Je demande à tous de bien éteindre leurs sonneries et leurs vibrations.

La commission est réunie afin de procéder à l'étude du volet Protection des consommateurs des crédits budgétaires du portefeuille Justice pour l'exercice financier 2019-2020. Une enveloppe de deux heures a été allouée pour l'étude de ce volet.

Mme la secrétaire, y a-t-il des remplacements?

La Secrétaire : Oui, Mme la Présidente. Mme Lachance (Bellechasse) est remplacée par M. Campeau (Bourget); M. Poulin (Beauce-Sud) est remplacé par Mme Grondin (Argenteuil); Mme Sauvé (Fabre) est remplacée par Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel); Mme Dorion (Taschereau), par M. Leduc (Hochelaga-Maisonneuve); M. LeBel (Rimouski), par Mme Hivon (Joliette).

Protection des consommateurs

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la secrétaire. Étant donné qu'une période de deux heures est accordée pour ce volet, il n'y a pas de remarques préliminaires. Nous allons donc procéder à une discussion d'ordre général par blocs d'environ... de 20 minutes, incluant les questions et les réponses.

Vous m'excuserez, là, on est dans un sujet de protection puis on sort d'une situation où on parle de la protection d'une jeune fille, je suis un peu encore affectée, alors vous... Pardonnez-moi.

Ce qui a été suggéré, puisqu'on a débuté nos travaux beaucoup plus tard et que la période de deux heures était consacrée à l'étude de ces crédits-là, c'est que 37 minutes seront retranchées au temps du parti formant le gouvernement. Est-ce qu'il y a consentement? Merci.

Discussion générale

Alors, je suis maintenant prête à reconnaître une première intervention de l'opposition officielle pour un premier bloc d'échange. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, la parole est à vous.

Mme Thériault : Merci, Mme la Présidente. Tout d'abord, vous allez me permettre, Mme la Présidente, de souhaiter la bienvenue aux gens de l'Office de la protection du consommateur. J'ai beaucoup apprécié mon passage, bien qu'il fut bref, comme ministre responsable de la Protection du consommateur.

Je tiens à rassurer la ministre, la protection du consommateur est un sujet qui est très rassembleur. Je pense que c'est comme ça qu'on doit l'aborder. Et, je vais me permettre de vous dire, je vais faire deux blocs. Le premier bloc, je vais vous parler d'avenir, puis, le deuxième bloc, je vais vous parler du passé, O.K.?

Donc, je suis parfaitement consciente qu'il y a beaucoup d'actions qui sont en cours présentement à l'Office de la protection du consommateur et que vous allez devoir, Mme la ministre, prendre le bâton du pèlerin et la suite de tout le travail que nous avons fait lors du dernier mandat, particulièrement dans la dernière année, où nous avons fait adopter deux projets de loi. Il y a des suites. Donc, ça, ce sera pour le deuxième bloc. Ça permet à vos équipes de se préparer là-dessus.

• (11 h 40) •

Et, le premier bloc, sans aucune surprise, je vais vous parler d'obsolescence programmée. Je vais vous parler d'obsolescence programmée, je vais vous parler de prêts à la consommation, je vais vous parler des prêts ballons, des hypothèques parapluies, donc, évidemment, toutes les questions qui entourent le crédit, qui était la phase II, où moi, j'ai laissé les choses où nous étions rendus. J'ai cru comprendre, avec le communiqué de presse que vous avez sorti au mois de mars ainsi que le mandat que vous avez donné à votre adjointe parlementaire, que nous étions pour toucher les règles entourant le crédit au cours des prochains mois. Donc, on aura l'occasion d'en parler. Mais je vais partir sur d'obsolescence programmée.

Vous avez vu la pétition qui a été déposée par le député de Chomedey, où on a quand même plus de 45 000 personnes qui ont signé la pétition pour combattre l'obsolescence programmée, pétition qui a été déposée avant le dépôt du projet de loi n° 197, évidemment, qui a été écrit par les étudiants de l'Université de Sherbrooke, que vous connaissez bien puisque c'est votre alma mater, Mme la ministre. Les étudiants de l'Université de Sherbrooke, avec le Pr Jonathan Mayer, ont quand même bien travaillé, je dirais. Nous avons eu l'occasion d'aller les rencontrer, de leur expliquer le travail des législateurs, sur la base de quoi on dépose un projet de loi, comment on s'y prend, qu'est-ce qu'on met dans projet de loi à partir des différentes problématiques qui sont réelles dans notre société. Et les étudiants ont quand même travaillé d'arrache-pied pour sortir le projet de loi. Avec les autres collègues des partis d'opposition, nous avons été fort agréablement surpris de voir

à quel point les étudiants ont travaillé fort pour faire une première canadienne et peut-être internationale, même, parce que, de mémoire de parlementaire, c'est la première fois qu'il y a un projet de loi qui est rédigé par des étudiants et déposé à l'Assemblée nationale.

L'obsolescence programmée est une véritable problématique. On se souvient tous des vieux électroménagers que nos parents avaient, combien de temps pouvait durer le téléviseur, le réfrigérateur, alors qu'aujourd'hui, au bout de cinq ans, très souvent, c'est passé date. Oups! Il y a une composante électronique qui vient de briser. On a qu'à penser à tous nos appareils électroniques ici qui, bien malgré nous... les grands fabricants vont faire en sorte d'avoir des mises à jour, qui fait qu'à un certain moment donné les appareils ne prennent plus les mises à jour. Des réparateurs Maytag, il y en a moins en moins, je ne veux pas faire la publicité de Maytag ici, mais il y a quand même peu de gens qui se spécialisent dans la réparation des petits appareils comme ça. Et, évidemment, chaque fois qu'il y a quelqu'un qui, exemple, n'est pas affilié Apple, mais qui peut faire des réparations sur nos iPad ou sur nos iPhone... peut entraîner des conséquences ou des bris de garantie, etc.

Donc, évidemment, vous ne serez pas surprise de ma question, à savoir... J'imagine qu'à l'Office de la protection du consommateur vous vous êtes saisis du projet de loi, vous l'avez probablement étudié. Et je vais commencer par vous demander, Mme la ministre : Est-ce que vous avez l'intention de rappeler le projet de loi, qui permettrait à nos étudiants de l'Université de Sherbrooke de vraiment compléter tout le cycle qu'ils ont fait? Et je suis convaincue que, parmi les étudiants, il y en a qui sont vraiment très intéressés au travail de législateur, donc le rôle des députés.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. Mme la ministre, la parole est à vous. La députée a pris un peu plus de quatre minutes.

Mme LeBel : Merci. Merci, Mme la Présidente. Je vais juste prendre quelques secondes pour saluer tous les membres de cette commission. J'ai déjà 14 heures de crédits de faites, mais devant la Commission des institutions. Alors, on commence un nouveau deux heures avec des nouveaux collègues. Et certains d'entre eux étaient sur la Commission des institutions. Alors, merci. Merci d'être là. Et merci à tous ceux aussi qui m'accompagnent, de l'Office de la protection du consommateur.

Vous l'avez souligné, chère collègue, mais je me permettrais de le faire de ma propre voix... Une dernière petite correction, pas parce que l'Université de Sherbrooke n'est pas une université chère à mon cœur, parce que plusieurs de mes collègues juristes en sont issus et sont très... éminents juristes, mais je ne voudrais pas insulter mon alma mater, qui est l'Université de Montréal. Donc, je pense que c'était important que je prenne juste quelques secondes de ma réponse pour préciser ça. Vous allez me le pardonner, vous allez me le pardonner.

Effectivement, vous l'avez mentionné, le droit de la protection du consommateur ou toute la notion de la protection du consommateur est une notion qui semble, comme ça, peu importante ou peu intéressante, je vais le dire de même, mais qui est extrêmement important parce que c'est le quotidien de chacun d'entre nous. On a eu l'occasion de le souligner par la remise d'un prix, le Prix de l'Office de la protection du consommateur, moi et ma collègue la députée de Les Plaines, qui est mon adjointe parlementaire en Justice et qui travaille particulièrement sur les questions de protection du consommateur. Donc, je pense que c'est assez significatif. Quant à la justice, j'ai deux adjoints parlementaires, mais, qu'une de mes adjointes parlementaires est consacrée au dossier de la protection du consommateur, je pense que ça démontre l'importance qu'on y accorde dans le quotidien.

Vous l'avez bien dit, parlons d'obsolescence programmée. De façon très générale, vous avez tout à fait raison. Je viens de changer mon lave-vaisselle, là, d'ailleurs, puis je trouve que ça a été vite avant que je le fasse. Puis, en magasinant, je me suis rendu compte qu'il y a bien des lave-vaisselles qui font bien, bien d'autres affaires que de laver la vaisselle, hein? Donc, il y a... Et ça fait partie de l'obsolescence programmée, parce que, toute cette espèce de faculté électronique, il y en a... — non, mais il faut je le dise — il y en a qui projettent l'heure sur le plancher, j'étais quand même assez étonnée, alors qu'ils sont supposés de laver la vaisselle. Et ça fait partie de l'obsolescence programmée, ce n'est pas juste en matière de iPad ou en matière d'électronique comme on l'entend. Les nombreuses mises à jour que mon téléphone me réclame sans cesse parce que je n'ai jamais le temps de le laisser branché pour qu'il le fasse, et qui fait en sorte qu'il se met à boguer, ça fait partie de l'obsolescence programmée. En Europe, si vous avez eu l'occasion d'y aller, vous avez vu, hein, qu'il y a des conditions qui disent que les téléphones cellulaires doivent avoir tous le même fil de connexion. Ici, on a... je ne nommerai pas les compagnies, parce que ce n'est pas l'objectif, mais, peu importe la compagnie, on a un fil différent. Alors, j'ai à peu près comme huit fils, chez nous, parce que mes enfants, naturellement, ont tout ce qui s'appelle de type... je vais dire de type iPad et iPhone pour ne pas insulter personne. Donc, oui, l'obsolescence programmée est quelque chose auquel il faut s'intéresser.

Je pense qu'il faut que je souligne le travail des étudiants à l'Université Sherbrooke, du professeur. C'est un projet, d'ailleurs, juridique qui est extraordinaire, qui a une application pratique. J'aurais aimé ça être parmi ces programmes-là, il y a, bon, je ne le nommerai pas, mais quelques années, quand j'ai fait mon droit à l'Université de Montréal, parce qu'il y a aussi une... ça permet l'apprentissage, la connaissance du dépôt d'un projet de loi, qui est ultimement le rôle, comme juriste, qui est quand même, je vous dirais, presque un rêve à jouer, là.

Donc, oui, ce projet de loi m'intéresse, j'ai confié à l'Office de la protection le mandat de l'étudier. Maintenant, est-ce que je vais le déposer de la façon dont il est écrit? Je ne le promets pas. Mais est-ce que je vais m'adresser... Bon, je me suis fait... j'ai été rectifiée, ce matin, par le ministre de l'Éducation, il ne fallait pas dire ça. Est-ce que je vais m'intéresser à la question de l'obsolescence programmée? Tout à fait. Est-ce qu'on va trouver les moyens d'intervenir? Absolument.

Je veux quand même rassurer les personnes, il y a déjà des dispositions dans la Loi sur la protection du consommateur, hein, par rapport à l'usage normal qui... Et là je fais, encore une fois, l'espèce de mise en garde sur les garanties légales, hein?

Il y a des garanties de protection dans la Loi sur la protection du consommateur qui déjà garantissent un usage normal. Bon, peut-être que ce n'est pas, comme nos vieilles laveuses, 25 ans, là, mais ce n'est certainement pas trois ans comme mon lave-vaisselle a vécu. Donc, je pense que...

La Présidente (Mme Chassé) : En terminant, Mme la ministre.

Mme LeBel : ...il y a des protections. Mais, pour répondre à votre question, oui, ça fait partie des champs d'intérêt sur lesquels nous travaillons.

La Présidente (Mme Chassé) : Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, la parole vous revient.

Mme Thériault : Merci. À ce moment-là, est-ce que vous pensez que nous pourrions éventuellement penser que, d'ici au mois de décembre, on aurait un projet de loi devant nous pour pouvoir regarder la question? Que ce soit celui des étudiants ou le vôtre, ça m'importe peu. Le principal, c'est qu'il puisse avoir un projet de loi pour qu'on puisse faire changer les choses, un, parce que l'obsolescence, oui, c'est une vraie problématique, mais il y a aussi parce qu'il y a présentement des réparateurs qui sont capables de faire le travail. Je l'ai fait moi-même, j'ai fait réparer déjà, et non pas chez une compagnie de fabricant. Les réparateurs sont là, ils sont là pour aider les citoyens. Le droit qui est invoqué par les étudiants est le droit à la réparation, qui est du droit nouveau, et je pense que, Mme la ministre, vous avez là un très bel exemple de comment un Parlement peut s'adapter assez rapidement. Lorsqu'on regarde les autres législations... Vous avez mentionné qu'en Europe il y a déjà une législation qui existe; plusieurs États américains se sont penchés sur la question. Donc, le Québec est avant-gardiste. Par contre, présentement, en Ontario, on regarde aussi ce qui s'est fait ici. Donc, à nous de garder le flambeau bien haut et d'être les précurseurs en matière d'obsolescence programmée.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée. Simplement vous mentionner, pour la convivialité des échanges, tant et aussi longtemps que le ton est bon, je permets les échanges en direct. Si jamais le ton change, on revient vers la présidence.

Mme la ministre, la parole est à vous.

Mme LeBel : Oui. Alors, ceci étant dit, avec beaucoup de... sur un ton très sympathique, vous dire que, si vous aviez... bien, je comprends que vous l'avez fait, mais, dans les 14 dernières heures de crédits, j'ai toujours pris garde de m'attacher à des échéanciers, alors vais le faire également dans ce cas-là, mais pour la raison suivante : le projet de loi est présentement en analyse, et, comme je vous l'ai dit, il y a déjà des... vous le savez, parce que vous connaissez bien ce dossier-là de la protection du consommateur, il y a déjà des articles, hein, je pense que c'est 35, 36, mais je ne veux pas les nommer, qui s'intéressent à la question de, je dirais... de la durée de vie, je vais le dire comme ça, des appareils que l'on achète en tant que consommateurs. Donc, j'ai demandé à l'Office de la protection du consommateur d'analyser de quelle façon on peut intervenir à l'intérieur de la loi pour, justement, voir à bien répondre aux préoccupations qui sont, dans le fond, les objectifs du projet de loi qui a été déposé par les étudiants de l'Université de Sherbrooke.

• (11 h 50) •

La Présidente (Mme Chassé) : En terminant.

Mme LeBel : Maintenant, vous savez qu'il y a la consultation sur le crédit. Je dois dire qu'on va passer aussi à travers ça, parce que c'est tout autant important. Puis j'imagine que, dans l'avenir, ça fait partie de vos questions, alors je vais vous laisser aller.

La Présidente (Mme Chassé) : Allez-y. Allez-y, Mme la députée

Mme Thériault : Oui, merci, Mme la Présidente. Je voudrais tout simplement que vous n'oubliez pas la création d'une association de réparateurs, parce que, dans le droit à la réparation, cette association-là aura un rôle fort important à jouer. Vous savez très bien, comme ministre de la Justice, que vous financez différentes associations à but non lucratif, notamment des associations de juristes qui vont défendre les droits des gens. Donc, je pense qu'il est intéressant de regarder la possibilité de donner un coup de main à la création d'une association, parce que c'est ce qui est aussi écrit dans le projet de loi. Mais on n'est pas obligés d'attendre que le projet de loi soit appelé, que ce soit un nouveau projet de loi déposé par vous ou celui par les étudiants, pour pouvoir mettre en place une certaine association. Et je vous rappellerai que, selon les études de crédits, à une question particulière, l'Office de la protection du consommateur a répondu qu'il avait perçu plus de 6 000 \$ en amendes, qui s'en va directement dans le fonds consolidé, et que c'est une source de revenus potentielle pour pouvoir financer une association de protection de consommateurs, par rapport à l'association des réparateurs, qui pourrait nous aider dans l'obsolescence programmée.

Concernant le crédit, évidemment, vous avez certainement vu toutes les questions par rapport aux hypothèques, les hypothèques parapluies. Avec le temps, il y a beaucoup de jeunes de couples qui vont s'endetter et ils vont prendre leur dette, ils vont la mettre sur l'hypothèque; on vient pour vendre la maison, la dette, elle est plus élevée que la valeur de la maison. Je pense qu'au niveau de la saine consommation du crédit il faut vraiment regarder ces questions-là.

Lorsque j'étais dans votre chaise, Mme la ministre, j'ai eu le temps de faire adopter deux projets de loi en protection du consommateur dans à peine six mois, ce qui est énorme, pour la protection du consommateur. Le dernier projet de loi donnait suite aussi à un projet de loi qui avait été déposé par votre collègue le leader du gouvernement sur les frais funéraires,

donnait aussi suite à un vœu de la députée de Marie-Victorin de restreindre le crédit auprès des étudiants. Donc, je vous tends la perche pour vous dire que l'opposition officielle est disposée à collaborer dans tout ce qui va contribuer à faire que le crédit sera utilisé plus sainement. Il n'est pas normal, aujourd'hui, qu'on puisse hypothéquer une maison beaucoup plus que sa valeur, marchande, en tous les cas. Il n'est pas normal non plus de retourner chez le concessionnaire automobile son véhicule, de prendre une dette de milliers de dollars, de le rajouter dans ce qu'on appelle les fameux prêts ballons. Je sais que votre adjointe parlementaire devrait certainement faire un travail très rigoureux sur le terrain, je n'en doute pas un seul instant. Et je pense que, pour le bien des consommateurs, il est impératif et important qu'à toutes les sessions ou à tout le moins une fois par année vous déposiez un omnibus. On a droit à des séries de reportages, que ce soit *Enquête, J.E., La facture, Protégez-Vous*, il y a tellement de sujets qui sont simples à régler, de venir resserrer nos lois, de venir protéger plus les droits des consommateurs. Je pense que je l'ai prouvé lorsque j'étais la ministre responsable du dossier. Et je m'attends à ce que vous fassiez exactement la même chose pour protéger les droits des consommateurs. Je suis convaincue que les porte-parole des oppositions auront des suggestions fort intéressantes à vous faire pour pouvoir mieux protéger les droits de nos consommateurs, donc, en matière de crédit.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée. Vous avez...

Mme LeBel : Bien, merci, Mme la Présidente. Rapidement, simplement pour mentionner qu'effectivement on soutient déjà, hein, des groupes, des groupes, des associations juridiques, mais il y a Option Consommateurs, Union consommateurs, que vous connaissez très bien, qui reçoit du financement, de l'argent. Je dois dire que, dans mon comté, en Mauricie, il y a également un groupe, un organisme communautaire pour la protection du consommateur qui s'occupe d'informer, donner de l'information juridique. Déjà, à la base, la connaissance de nos droits, pour ne pas se faire arnaquer, si je peux le dire de cette façon-là, est une priorité. Ça fait partie aussi du droit de la protection du consommateur, c'est-à-dire, être bien informés de nos droits, savoir, quand on s'engage... entre autres en matière de crédit, c'est une chose, mais, quand on s'engage, il y a toute la question des commissions... de la vente itinérante. On l'a vu, les grands reportages, d'ailleurs. Un des prix de l'office était sur les panneaux solaires. Donc, toutes ces questions-là, effectivement, vous avez raison, et je pense qu'on partage les mêmes objectifs.

En matière de crédit, avec la permission de cette commission, je vais peut-être pouvoir passer la parole à Mme Marie-Claude Champoux, qui est présidente de l'Office de la protection du consommateur depuis trois mois, mais elle a participé aux consultations et sera peut-être plus pointue dans ses réponses.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la ministre. Est-ce que les membres de la commission consentent à ce que Mme Champoux prenne la parole?

Des voix : Consentement.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci. Je vous invite à vous nommer et à donner votre fonction, s'il vous plaît. Allez-y.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Oui, bonjour. Marie-Claude Champoux, présidente de l'Office de la protection du consommateur.

Tout simplement vous donner quelques informations sur la consultation qui a été lancée il y a, effectivement, quelques semaines. Il y a 33 groupes ou personnes qui ont été consultés, à qui on a envoyé le document de consultation, on a eu des retours de 26 de ces groupes. On a eu des commentaires non sollicités, si vous me permettez, de la part de six groupes. À présent, en date d'aujourd'hui, il y a eu 13 rencontres. Parce que, quand on a envoyé le document de consultation, c'est qu'on a dit aux gens : Écrivez-vous, donnez-nous vos commentaires; si vous souhaitez une rencontre pour pouvoir expliquer votre position, on va être ouverts. À date, il y a eu 13 rencontres qui se sont tenues. Il en reste au moins une, sinon deux à tenir. Je n'en ai refusé aucune. Alors, pour le moment, la consultation, là, se déroule bien.

La Présidente (Mme Chassé) : Excellent. Merci, Mme Champoux. Mme la ministre, est-ce que vous désirez poursuivre ou on retourne la parole à la députée?

Mme LeBel : Bien, à moins que... Bien, je vais laisser... voir si elle a besoin d'une question de précision, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Chassé) : Allez-y, Mme la députée.

Mme Thériault : Deux petites choses. Bien amicalement, Mme la ministre, lorsque vous faites la remise des prix de la protection du consommateur, il aurait été intéressant d'inviter les porte-parole des oppositions, parce que nous le faisons à l'époque. Je pense que, si on veut travailler au-delà de la partisanerie... Nous avons tous des cas très intéressants, puis je pense qu'on est tous habités par la protection du consommateur.

Je vous dirais du même souffle : Est-ce que c'est possible d'avoir le document de consultation? Parce que nous, porte-parole, nous ne l'avons pas reçu. Et, à ce moment-là, ça nous permettrait, nous, peut-être, justement, de parler avec les gens dans le réseau afin de bonifier vos consultations, comme tel. Donc, si c'est possible de le faire parvenir à la présidente de la commission, qui, à ce moment-là, le rend public, ou encore le faire parvenir aux députés des différentes oppositions, qu'on puisse prendre... au moins prendre connaissance du document, ça va faciliter certainement le travail.

La Présidente (Mme Chassé) : Mme la ministre, est-ce que vous consentez à transmettre l'information à la secrétaire de la commission?

Mme LeBel : Absolument. Je peux dire qu'il est sur le site Internet, mais on va vous transmettre l'information. Vous avez tout à fait raison. Puis je veux quand même prendre le temps de noter qu'effectivement je me suis présentée aux prix et puis j'ai noté votre... pas que j'ai noté votre absence en sachant... non, non, en sachant pour quelle raison vous étiez absente, je ne veux pas faire d'insinuation, là, et soyez assurée, soyez assurée que ça va être rectifié pour les prochaines fois, Mme la députée.

La Présidente (Mme Chassé) : Oui. Parfait. Il reste une minute au bloc qu'a Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel.

Mme Thériault : Je vais le reporter sur l'autre bloc.

La Présidente (Mme Chassé) : Très bien.

Mme Thériault : Merci.

La Présidente (Mme Chassé) : Excellent. Alors, nous passons maintenant au groupe formant le gouvernement. Et je suis prête à reconnaître une intervention de la députée, oui, parfait, de Les Plaines pour son premier bloc d'échange. Mme la députée, à vous la parole.

Mme Lecours (Les Plaines) : Le temps, s'il vous plaît, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Chassé) : Vous avez huit minutes.

Mme Lecours (Les Plaines) : Huit minutes.

La Présidente (Mme Chassé) : Oui.

Mme Lecours (Les Plaines) : Parfait. Bien, dans un premier temps, je veux d'abord saluer madame... la nouvelle présidente de l'OPC, merci d'être ici aujourd'hui, et tous les gens qui l'accompagnent également, ainsi que Mme la ministre et, évidemment, tous mes collègues qui sont ici aujourd'hui pour cette étude des crédits, qui est un peu plus chère à mon cœur aujourd'hui.

Je ne prendrai pas beaucoup de temps, parce que je veux que mes collègues aussi puissent poser des questions. Moi, je veux aller direct au but. Ma collègue de Louis-Riel... Anjou—Louis-Riel, effectivement, l'a mentionné, le 6 juin 2018 l'Assemblée nationale a adopté à l'unanimité le projet de loi n° 178, Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur, ce qu'on appelle un projet de loi omnibus. Cette loi vise à améliorer la protection des consommateurs, c'est l'essentiel de ce travail qu'on fait ici, dans quatre secteurs d'activité, toutefois, dont les services funéraires et de sépulture. Plus précisément, l'article 7 de cette loi indique que la ministre doit créer par règlement et dans un délai de 24 mois un registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de contrats préalables de sépulture. L'objectif de ce registre, et je le rappelle, est de permettre aux acheteurs, aux entreprises du secteur funéraire ainsi qu'aux personnes autorisées de repérer les contrats qu'une personne aurait pu conclure de son vivant. Cette information éviterait notamment aux proches de dépenser des sommes pour les ententes qui existent déjà.

Alors, les autres, les autres... pas variantes, mais les autres secteurs d'activité, je fais juste vous le rappeler comme ça, il y avait la revente des billets de spectacle, il y avait le «time-sharing» et ensuite l'offre de crédit dans les établissements d'enseignement, qu'on voulait, du moins, stopper.

Mais, cet article-là très précis, je voudrais savoir, Mme la ministre, pourriez-vous nous indiquer où est-ce qu'on en est rendu par rapport à la création du registre, où il y a effectivement un délai?

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée de Les Plaines. Mme la ministre, la parole est à vous.
• (12 heures) •

Mme LeBel : Merci, Mme la Présidente. Donc, on parle, naturellement, du registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires, projet de loi n° 14... la loi n° 14 de 2018, qui a d'ailleurs, je le souligne à nouveau... a été adoptée à l'unanimité. Ça démontre bien l'intérêt de tous les parlementaires en matière de consommation, qui touche au cœur du quotidien des gens, hein? On ne peut pas négliger notre quotidien à tous, et c'est important.

Donc, suite à l'adoption du projet de loi, naturellement, l'OPC a procédé à l'élaboration du Règlement instituant le registre des contrats d'arrangements. Ce projet de règlement vise d'ailleurs, vous l'avez mentionné, à apporter les précisions quant au fonctionnement du registre, aux personnes autorisées à y avoir accès de même qu'aux modalités d'inscription et de consultation des renseignements qui y figurent. Je lis parce que c'est important qu'on comprenne exactement à quoi s'adresse ce règlement.

Donc, les consultations ont eu lieu à l'automne 2018 auprès des représentants de l'industrie. Il y avait le Barreau, il y avait la Chambre des notaires, il y avait des associations de consommateurs, on en a nommé quelques-unes tantôt dans le cadre d'une autre réponse. Il y a eu beaucoup de commentaires sur les dispositions qui étaient envisagées, parce que, naturellement, quand une loi donne une habilitation réglementaire de cette façon-là, bien, le diable est dans les détails, c'est

dans le règlement qu'on va retrouver les sources de fonctionnement et les sources où la consultation est très nécessaire, là. Donc, on a recueilli plusieurs d'entre eux, on les a retenus de manière à répondre aux préoccupations qui ont été soulevées lors de cette consultation-là, qui a eu lieu à l'automne et qui s'est terminée le... je ne le sais pas, mais ce n'est pas grave, c'était à l'automne, avant Noël, donc.

Je peux vous dire que les mesures qui vont figurer dans le projet de règlement ont pratiquement toutes été déterminées, au moment où on se parle. La prépublication de ce projet de règlement dans la *Gazette officielle* est prévue cet été. Je viens de donner un échéancier, ce qui est plus... inhabituel, mais on est prêts, dans ce cas-là, à l'annoncer. Une analyse d'impact réglementaire qui est corédigée par l'office de la firme Raymond Chabot Grant Thornton est en cours de réalisation, ça fait partie du processus. Donc, l'OPC travaille également en collaboration avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui est aussi chargé de réaliser un dossier d'affaires, de développer le registre et d'assurer son... le rendre opérable, voilà, le rendre opérable. Non, ce matin, je ne me lancerai pas là-dedans. Le dossier d'affaires sera complété prochainement, ce qui est important de le dire. Ça va permettre notamment de déterminer les coûts du registre et d'amorcer son développement. Selon l'échéancier du projet qui a été élaboré par le MTESS — et là je vous transmets une information — le registre devrait être créé d'ici le 6 juin 2020. C'est l'objectif.

La Présidente (Mme Chassé) : Excellent. Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Les Plaines, vous poursuivez?

Mme Lecours (Les Plaines) : Je vais poursuivre... Je vais laisser la parole à mes collègues, qui ont certainement des questions intéressantes.

La Présidente (Mme Chassé) : Le député de... Quel député prend la parole? Le député de Bourget? Oui? Je vous invite à prendre la parole. Allez-y. Il reste trois minutes au bloc.

M. Campeau : Merci, Mme la Présidente. Je vous avoue que j'ai de la difficulté à parler de protection du consommateur quand je ne me sors pas de la tête cette petite fille là à Granby.

On a souvent vu des gens qui vendaient des balayeurs sous pression, des assurances. J'ai même déjà vu un cas de quelqu'un qui venait insister auprès d'un propriétaire parce qu'il y avait craques dans le ciment, en lui disant que l'isolation avait descendu jusqu'en bas, et, dur à croire, ils l'ont fait réparer. Alors, de la vente sous pression, ça se fait de toutes sortes de façons. Et récemment on voit ça avec des thermopompes, des appareils de chauffage, ce ne sont que des exemples. J'imagine que les gens, à ce moment-là, profitent de la présence de programmes gouvernementaux existants, donc il y a encore plus d'attrait pour les gens de faire faire ce genre de travaux là.

Qu'est-ce qu'on fait, actuellement? Parce qu'il y en a qui le mentionnaient, c'est rendu une charge de travail extrême. Qu'est-ce que le gouvernement compte faire pour contrer ces abus?

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le député de Bourget. Mme la ministre.

Mme LeBel : Oui, merci...

La Présidente (Mme Chassé) : ...au bloc, qu'il vous reste.

Mme LeBel : Merci beaucoup, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Chassé) : Ça me fait plaisir.

Mme LeBel : Merci. Je vais y aller, donc, très rapidement, parce qu'il y a quelques petites choses à dire.

Je l'ai mentionné tantôt, le commerce d'itinérance est très problématique. Souvent, d'ailleurs, on cogne à la porte de gens qui sont peut-être plus vulnérables. On parle souvent de personnes âgées, de personnes âgées. On le voit en matière de panneaux solaires, dernièrement il y a eu des articles, aussi souvent en matière de climatisation. Et donc plusieurs commerçants itinérants font l'objet de poursuites pénales, et ça découle d'ailleurs du travail que l'office fait dans ce domaine-là. Depuis le 2 juin 2015, d'ailleurs, 53 enquêtes ont été menées sur ce sujet, dont 18 sont en cours présentement. C'est un sujet qui est difficile, qui est délicat. Des fois, c'est de retracer les gens qui devient aussi très difficile, vous le savez comme moi.

Donc, à compter du 1er août 2019, on doit dire, il y a eu plusieurs... beaucoup de travail de fait, mais j'essaie de répondre dans ma minute. Si le commerçant itinérant ne peut pas faire face à ses obligations à l'égard de son client, le consommateur pourra exercer un recours fondé sur la LPC contre l'entreprise qui a financé l'achat, dans le cas où les deux commerçants ont collaboré en vue de l'octroi de ce crédit.

Je dois vous dire, par contre, que je pense... il y a beaucoup de mesures, là, qu'on pourrait énumérer, qui sont très techniques, mais je pense que le message que je vais lancer, c'est que, je l'ai dit tantôt, l'information, la prévention, donc, les organismes qui donnent l'information, les centres de justice de proximité sont là aussi pour aider les gens quand ils ont un doute avant de signer un contrat, c'est important de le savoir. Je pense, c'est un peu là-dessus que je veux mettre l'accent. Mais il y a beaucoup de mesures qui sont élaborées, puis on s'intéresse à la question.

La Présidente (Mme Chassé) : Parfait. Merci, Mme la ministre. Ça met fin au bloc du groupe formant le gouvernement. Maintenant, je suis prête à reconnaître une intervention du deuxième groupe de l'opposition. M. le député d'Hochelaga-Maisonneuve, la parole est à vous pour un bloc de 9 min 40 s.

M. Leduc : Merci, Mme la Présidente. Salutations à tout le monde ici présent. J'irai donc droit au but. Moi aussi, j'avais une belle grande question sur l'obsolescence programmée, mais, bon, je ne ferai pas le pitch au complet. Mais, pour faire honneur à mon camarade chercheur, il y a quelques éléments qu'il a réussi à sortir que je veux vous mentionner.

D'abord, peut-être un peu plus sur l'angle environnemental, parce que, oui, il y a l'angle droit de la protection des consommateurs, mais, sur l'angle environnemental, en 2016 seulement, 46 millions de tonnes de déchets électriques et électroniques ont été générées dans le monde. D'ici 2021, il y a une étude d'Équiterre qui prévoit que ce volume augmentera de 17 %, pour atteindre 55 millions de tonnes. C'est énorme. Donc, oui, il y a la protection des consommateurs qui est importante, mais il y a également l'angle de l'environnement.

Et d'autres petits trucs pour faire honneur toujours à mon camarade chercheur. Vous savez, en France, il y a une législation qui existe depuis 2015, et ils ont été quand même assez audacieux, ils ont mis des peines, hein, maximales de deux ans et des amendes de 300 000 euros. Donc, on va quand même assez loin, sur ce genre de législation là. Et il y a un truc intéressant à savoir aussi : En Suède, ils sont allés sur l'angle plus fiscal, ils encouragent leurs citoyens via des incitatifs fiscaux à réparer leurs électroménagers, leurs vêtements et leurs vélos. Donc, c'est des choses intéressantes, qui relèvent peut-être plus de votre collègue des Finances, mais qui cadreraient dans cette question-là.

Et, comme les questions ont déjà été adressées, peut-être, à... les questions ont été posées à la ministre, je profiterais de la présence de Mme Champoux pour vous demander, peut-être, avant le dépôt de ce projet de loi là, vous avez certainement suivi dans les détails, est-ce qu'il y avait déjà des réflexions à l'Office de la protection du consommateur sur un genre de législation qui aurait pu être mis en place? Est-ce que vous aviez suivi ce qui se fait ailleurs dans le monde dans cette matière-là?

La Présidente (Mme Chassé) : Mme la ministre, ça vous va que Mme Champoux prenne la parole?

Mme LeBel : Absolument, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Chassé) : Excellent. Mme Champoux, la parole est à vous.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Bien, comme la ministre l'a dit, il y a déjà, dans la Loi sur la protection du consommateur, des articles qui prévoient la durée des appareils. Alors, oui, pour ça, c'est sûr que l'office y a pensé. Mais il n'y a pas présentement, à l'office, un projet de loi en préparation pour l'obsolescence programmée.

M. Leduc : Mais est-ce que vous vous êtes déjà intéressés à ce sujet-là dans le passé? Est-ce que vous avez fait des recherches, vous avez comparé à ce qui se fait ailleurs dans le monde? J'imagine que vous avez des contacts avec d'autres offices similaires ou quelque chose qui exerce le même rôle que vous dans des pays de l'OCDE, par exemple.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Pas dans les derniers trois mois, depuis je suis là, c'est certain. Ça, je peux vous le garantir.

La Présidente (Mme Chassé) : C'est à vérifier pour la réponse, parce que...

Mme Champoux (Marie-Claude) : Je peux peut-être demander à Me Allard si ça...

La Présidente (Mme Chassé) : Bon, maintenant, est-ce que les membres consentent à ce que Me Allard prenne la parole?

Des voix : ...

La Présidente (Mme Chassé) : Et la ministre aussi, bien sûr?

Mme LeBel : Absolument.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la ministre. Alors, Me Allard, je vous invite à vous présenter et à nommer votre fonction.

M. Allard (André) : Oui. André Allard, directeur des affaires juridiques à l'Office de la protection du consommateur.

Bien, la réponse, c'est oui. C'est-à-dire qu'effectivement, comme vous le savez et comme plusieurs le savent, l'office travaille depuis plusieurs années à moderniser sa loi, et il y a plusieurs enjeux, ceux qui ont été évoqués par la ministre, notamment le crédit à la consommation, actuellement, le crédit automobile, plus particulièrement, sont sur notre table de travail. Mais, au fil du temps, le marché évolue beaucoup. Il y a plusieurs enjeux, dont celui de l'obsolescence programmée, qui s'ajoutent aux enjeux qu'on devra aborder, ou qu'on devait, ou qu'on souhaitait aborder. Bien sûr que le travail qui a été fait, là, par les étudiants à l'Université de Sherbrooke va sans doute accélérer le processus et nous remettre cet enjeu-là à l'ordre du jour plus rapidement. Mais on a effectivement, au fil du temps, un grand nombre d'enjeux qu'on devra aborder et qui sont sur nos écrans radars.

Donc, oui, l'obsolescence programmée ou prématurée, selon l'appellation qu'on pourra retenir, a été inscrite sur notre plan de travail, mais n'a pas été abordée formellement et de façon aussi précise que l'ont fait les étudiants.

• (12 h 10) •

La Présidente (Mme Chassé) : Excellent. M. le député, allez-y.

M. Leduc : Est-ce que je peux donc en déduire qu'au-delà d'un intérêt qui est manifeste sur le sujet il y a quand même une certaine sympathie de l'office quant à ce genre de législation là?

La Présidente (Mme Chassé) : Mme Champoux.

Mme Champoux (Marie-Claude) : L'office n'a pas de sentiment.

Des voix : Ha, ha, ha!

Mme LeBel : Je pense que... Bien, je pense...

Mme Champoux (Marie-Claude) : Les personnes, mais pas l'office.

La Présidente (Mme Chassé) : La parole est à Mme la ministre. Allez-y.

Mme LeBel : Oui. Merci, Mme la Présidente. Il y a eu une demande de ma part, de la part de mon cabinet, d'examiner cette question. Ça fait que, dans ce sens-là, si on veut lui prêter, lui attribuer un qualificatif de sentiment, oui, on peut dire qu'il y a, à tout le moins, un très grand souci et une prise de conscience qui existent. Et, vous l'avez dit, en matière d'environnement c'est important, effectivement. Ça crée des déchets électroniques, ça crée toutes sortes de déchets. Je vais vous référer à mon lave-vaisselle, qui, effectivement, ne sert plus à rien présentement. Donc, effectivement...

Et je veux juste prendre le temps, parce qu'il y a des gens qui regardent... L'environnement aussi, vous avez raison, il faut faire attention, parce que l'environnement aussi est matière à fraude, hein? On le voit, que les gens, les commerces itinérants... puis je reviens à mes panneaux solaires, le prétexte de l'environnement qui est un... quand je dis «prétexte», ce n'est pas parce que l'environnement n'est pas important, mais, pour ces gens-là, était le prétexte de l'environnement. Donc, j'invite les gens à la prudence dans ces cas-là. L'environnement est important, c'est important de se prémunir de choses comme des panneaux solaires, qui peuvent nous aider à la consommation, mais je veux juste que les gens se renseignent correctement avant de se lancer dans cette voie-là. C'était mon petit côté information juridique et prévention, si vous me permettez d'avoir pris quelques secondes de votre temps pour le faire.

M. Leduc : Je profiterais pour continuer...

La Présidente (Mme Chassé) : Merci. M. le député d'Hochelaga-Maisonneuve, allez-y.

M. Leduc : Merci. Je profiterais pour aller un petit peu plus loin. Je suis intéressé par votre histoire de lave-vaisselle. Vous pourriez me donner la marque de votre ancien lave-vaisselle, question qu'on n'en achète pas? Non? C'est bon. Dommage.

Dans le temps qu'il me reste, j'aimerais...

La Présidente (Mme Chassé) : ...reste 3 min 30 s.

M. Leduc : ... — merci — parler des assurances en matière d'inondation, un autre sujet qui fait partie de l'actualité, bien sûr. Vous saviez que, jusqu'à assez récemment, il n'y avait pas vraiment de politique de couverture d'assurance dans des cas d'inondation, de sinistre. Il y a eu quelques avancées, je pense, depuis 2017. Si je ne me trompe pas, il y a Desjardins ou, en tout cas, il y a certaines institutions qui commencent à offrir un produit d'assurance, mais c'est quand même des coûts assez prohibitifs. Il y a toutes sortes d'histoires d'horreur qu'on a entendues dans le passé et qu'on va certainement réentendre dans les prochains mois quant aux difficultés de vraiment toucher le remboursement, parce qu'évidemment l'assureur, un peu dans son... c'est un peu inné, là, cherche à ne pas, peut-être, rembourser, à éviter les remboursements.

Donc, ma question est assez large, mais j'espère que vous aurez un peu de détails à me donner. Est-ce que vous avez un plan pour un peu plus resserrer les balises qui encadrent les assureurs de manière générale mais en particulier dans le cas qui nous intéresse, c'est-à-dire dans les inondations puis dans les sinistres?

La Présidente (Mme Chassé) : Oui, Mme la ministre.

Mme LeBel : Oui. De façon très générale, c'est quelque chose qui nous préoccupe, hein? Le premier ministre l'a dit également, il va falloir prudents pour la suite des choses. Je dois vous dire que la question des assurances comme telle relève de l'Autorité des marchés financiers, mais l'office a quand même un rôle à jouer, puis, si vous me permettez, je vais passer, avec la permission de tout le monde et la présidente, la parole à Mme Champoux, qui peut vous expliquer...

La Présidente (Mme Chassé) : Je pense qu'à partir du moment où vous, vous êtes confortable, et qu'on a donné le consentement, les membres ont donné consentement, c'est vous qui dirigez cette discussion-là avec vos collègues.

Mme LeBel : Ah! si vous me donnez le bâton...

La Présidente (Mme Chassé) : Mme Champoux.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Oui. Alors, effectivement, l'office ne peut pas... n'a pas juridiction sur les assurances, donc, c'est l'autorité. Mais, dans la protection du consommateur, nous avons émis ou nous nous apprêtons à émettre un communiqué dans les prochaines minutes, informatif, qu'on a d'ailleurs transmis à la sécurité publique pour que ce soit accessible aux gens qui sont dans les centres d'évacuation. C'est vraiment un communiqué assez long, là, je ne vous le lirai pas, là, mais sur des mises en garde, justement, sur vente itinérante, rénovation, tout ça. Alors, on a vraiment fait notre rôle de protection par le biais d'un envoi d'un communiqué, qui va être rendu disponible.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme Champoux. M. le député d'Hochelaga-Maisonneuve.

M. Leduc : Si je comprends que c'est à l'Autorité des marchés financiers, est-ce que vous pouvez faire des recommandations à l'Autorité des marchés financiers?

La Présidente (Mme Chassé) : Mme Champoux? Mme la ministre? Mme la ministre.

Mme LeBel : Bien, l'office, non, pas sur la question de la protection comme telle. Son rôle est d'informer comme il le fait. De façon plus large au niveau gouvernemental, c'est sûr qu'il y a une réflexion là-dessus. De toute façon, le premier ministre l'a dit, là; dans ce qui se passe, il va falloir être très prudent. Vous l'avez vu, il a fait un «task force», je ne sais pas si... pas le bon mot français, hier, de plusieurs ministres. Autour de la table, il y a, entre autres, M. Dubé, qui est le ministre du Conseil du trésor, le président du Conseil du trésor. Donc, c'est sûr que, bon, l'Autorité des marchés financiers, vous allez me dire, c'est Finances, c'est exact, mais le message est là, et les gens sont dans la réflexion.

La Présidente (Mme Chassé) : Il vous reste une minute au bloc, M. le député d'Hochelaga-Maisonneuve.

M. Leduc : J'ai épuisé mes questions. J'en aurais sûrement d'autres, mais en une minute c'est...

La Présidente (Mme Chassé) : Mais vous savez que c'est votre unique bloc.

M. Leduc : Oui, je sais, mais je veux... je suis attendu à la sécurité publique. Alors, je vous salue.

La Présidente (Mme Chassé) : D'accord. J'aime les gens qui ont le courage de ne pas parler lorsque ce n'est pas nécessaire. Merci.

Alors, je reconnais une intervention de la part du groupe formant le gouvernement pour un second bloc d'échange d'une durée de huit minutes. M. le député de Sainte-Rose, la parole est à vous.

M. Skeete : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Je me trouve, un peu comme mon collègue de Bourget... pas que ce n'est pas important, là, mais que je ne suis pas à mon meilleur, en ce moment, donc vous allez m'excuser si je cherche un peu des mots.

Vous savez, Mme la ministre, je voudrais vous parler de la médiation. Plus jeune, j'ai eu la chance de participer à des cours de médiation, et puis j'ai beaucoup appris de cette expérience-là, parce que j'ai été choisi par mon école pour faire de la médiation entre les disputes de mes collègues étudiants. Ça a été intéressant, parce que, quand il y avait une bataille ou une chicane à l'école, bien, on avait le choix soit de se faire suspendre ou de venir voir Christopher. Et puis c'était le fun, parce que j'avais la chance d'entendre mes collègues parler de ce qui les agaçait et, par les cours que j'ai eus, j'étais en mesure d'offrir une petite médiation entre collègues. Alors, j'ai beaucoup appris à ce moment-là, parce qu'on réalise que, souvent, en se parlant, on peut résoudre plein de choses.

Donc, ça m'a porté à m'intéresser, d'ailleurs, sur le mécanisme de médiation en ligne qu'on a à l'Office de la protection du consommateur. Et puis, aussi, un moment de fierté pour nous, ce logiciel-là, cette plateforme-là, qui a été développée chez nous en plus, qui devrait nous rendre fiers, c'est vraiment un mécanisme intéressant dans le but d'éviter l'escalation... ou l'escalade, plutôt, des plaintes qui peuvent survenir quand on interagit avec un commerçant puis qu'on n'est pas satisfait.

Je sais que la plateforme est en place depuis novembre 2016. Je sais que son objectif est de régler ou... oui, de régler les litiges en moins de 30 jours, de manière simple, efficace et rapide. Je me demandais si vous êtes en mesure, Mme la ministre, de nous dire, bien, c'est quoi, les résultats, hein, comment ça va, cette nouvelle plateforme-là, puis c'est quoi, les avantages perçus des consommateurs, puis aussi c'est quoi, les désavantages, parce que, comme tout, dans la vie, ce n'est pas toujours des bonnes choses, là. Ça fait que c'est quoi, les avantages de cette plateforme-là? Puis c'est quoi, c'est quoi, les résultats? Puis êtes-vous satisfaite de comment les choses vont?

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le député de Sainte-Rose. Mme la ministre, la parole est à vous.

Mme LeBel : Oui. Merci, Mme la Présidente. Vous avez parlé du bénéfice de parler, de se parler. Donc, c'est pour ça que la plateforme se nomme la plateforme PARLE, puis je le dis pour que les gens aillent la voir, c'est la plateforme d'aide au règlement du litige en ligne. Donc, moi, je trouve que c'est un acronyme extraordinaire, moi qui déteste les acronymes d'habitude, je trouve qu'il est très parlant, pour ne pas faire de mauvais jeu de mots.

Donc, effectivement, cette plateforme extrêmement intéressante a été faite en collaboration avec le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal, mon alma mater, je le resouligne à nouveau, et cher à mon cœur sur deux aspects,

hein, l'aspect, justement, de la protection du consommateur et l'aide au règlement, mais également... et donne probablement accès aussi à des règlements à des gens qui ne seraient pas, de toute façon, allés devant les Petites Créances, on s'entend, mécanisme qui est extrêmement utile également, mais qui peut avoir, comme tout mécanisme, ses limites.

Donc, très intéressant parce qu'en matière aussi d'accès à la justice... Moi, je suis pour la diversification des moyens, la médiation en fait partie, et qu'on soit capable de faire une médiation en ligne, c'est-à-dire de se parler en ligne, je trouve ça extrêmement intéressant. Donc, cette plateforme-là est en marge des tribunaux, parce que ça n'empêche pas les gens, au bout du compte, d'aller devant les tribunaux, là, c'est plutôt de faire en sorte qu'ils aient satisfaction. Et souvent le règlement n'est pas nécessairement un remboursement puis la satisfaction n'est pas nécessairement dans la modification. On est content de notre produit, mais il y a d'autres choses qui nous dérangent. Donc, c'est bon, parce que cette plateforme-là permet une multitude de conversations, justement, et de solutions.

Donc, ça permet au consommateur et au commerçant, pour être un petit peu plus rigoureuse dans ma réponse, de négocier dans un environnement qui est neutre, naturellement, à partir de votre salon, extrêmement facile, elle est faite de façon conviviale, c'est d'ailleurs... une des priorités du laboratoire de cyberjustice est de faire en sorte que ces plateformes-là soient accessibles, c'est-à-dire que ce ne soit pas extrêmement compliqué d'y entrer, d'y avoir accès et de se promener dans l'univers de la plateforme, il faut que ce soit rapide, efficace, donc de négocier dans un environnement qui est neutre, qui est privé, qui est sécurisé afin de trouver une solution à un litige de nature exclusivement civile — donc on parle effectivement de, sûrement, des remboursements ou, des fois, de se faire changer son appareil qui n'a pas eu une durée de vie que l'on jugeait appropriée — de recourir, au besoin, aux services d'un médiateur externe accrédité par un ordre professionnel.

• (12 h 20) •

Donc, au départ, l'entreprise, parce que c'est sur une base volontaire, on doit le mentionner, l'entreprise qui est en ligne avec le consommateur, qui accepte de se mettre en ligne avec le consommateur, les gens discutent entre eux sur la plateforme. Alors, on peut s'échanger des documents, si la personne prend des photos de son lave-vaisselle qui coule, par exemple, sur le plancher, est capable de les fournir en ligne, pour ne pas toujours mettre mon pauvre lave-vaisselle de l'avant, mon défunt, donc... mais ça fait partie de façons plus rapides, et faciles, et efficaces de mettre des informations en ligne. Et, un échange avec le commerçant, si on n'en arrive pas à une solution ou si on sent une impasse, si les deux parties continuent à vouloir négocier, un médiateur peut entrer dans le décor, a accès aux échanges précédents entre les parties et est capable, lui, de favoriser les échanges. C'est important de dire qu'un médiateur n'est pas un juge, n'est pas arbitre, il ne va pas trancher votre litige, mais il va favoriser, il va voir un peu est-ce que l'offre du commerçant est appropriée dans les circonstances, est-ce que ça peut correspondre, parce qu'il a une formation juridique, connaît la jurisprudence en la matière. Pour ceux qui nous écoutent, la jurisprudence, c'est l'ensemble des décisions dans un sujet donné, qui nous donne un peu la moyenne. Un peu comme quand vous voulez vendre votre maison, vous regardez la valeur des autres maisons autour, bien, on fait la même chose, en matière de médiation, dans ce sujet-là, O.K., c'est quoi la valeur, à peu près, de cet objet-là, qu'est-ce que ça pourrait coûter, le remplacement, etc., dépendamment de votre problème, si je peux le dire comme ça. Et essaie de favoriser la discussion pour en arriver à un règlement possible. Et là, si ça ne fonctionne pas, bien, on a toujours l'accès aux tribunaux plus traditionnels.

Ce qui est important, c'est un projet pilote qui fonctionne extrêmement bien. Il y a présentement un taux de succès, dans les dossiers de réglés, qui est de 68 % de règlement, mais, malgré tout, le taux de satisfaction atteint 87 %, ce qui démontre bien qu'en matière d'accès à la justice ce n'est pas toujours le résultat qui compte. Naturellement, les gens vont dire, oui : J'aimerais bien ça gagner ma cause, là, on le comprend, mais souvent, en matière de satisfaction, c'est surtout le processus qui est très important, d'avoir l'impression d'avoir été écouté.

Dans le dernier temps qu'il me reste, j'aimerais mentionner aussi que, dans le taux de succès de cette plateforme-là, ce qui est important, c'est que les entreprises y participent sur une base volontaire. Je ne les nommerai pas, mais je veux les saluer, ces entreprises-là qui acceptent de se prêter à l'exercice. 10, au départ, à l'ouverture de la plateforme, en 2016, je pense, 2016, novembre 2016, étaient consentants. Maintenant, plus de 97 entreprises ont compris les bienfaits de la plateforme. Et ce nombre, probablement, au moment que je vous parle, est en augmentation constante. C'est une base volontaire, je trouve ça important. Et, pour les entreprises, là, je l'envoie aussi comme message, c'est une façon pour les consommateurs d'avoir confiance en vous.

La Présidente (Mme Chassé) : Excellent. Merci, Mme la ministre. On va reporter le 15 secondes au prochain bloc du gouvernement. Je suis prête à reconnaître une intervention du troisième groupe d'opposition pour son bloc d'échange. Mme la députée de Joliette, la parole est à vous. Et simplement mentionner que je ferai intervenir le groupe d'opposition officielle tout de suite après. Allez-y.

Mme Hivon : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Merci à l'équipe de l'office d'être présente parmi nous aujourd'hui avec la ministre.

Donc, la ministre finit son marathon des crédits de belle façon avec ce sujet qui est quand même important. Moi aussi, je le finis ce matin, mon marathon.

Donc, je voulais d'abord parler d'un sujet dont votre formation politique a déjà parlé lorsqu'elle était dans l'opposition, c'est les frais qui sont facturés pour l'utilisation de ponts à péage, dont le pont de l'autoroute 25, qui a fait l'objet de nombreuses publications et critiques. Évidemment, il y a les coûts de base, donc, dans ce PPP. Je peux peut-être rappeler qu'il y avait eu des hausses très, très importantes sur les frais qui sont chargés, et c'est ce qui avait été dénoncé, là, par vos collègues en 2015-2016, lorsque vous étiez dans l'opposition. Mais un des faits qui revient constamment, ce sont les frais de recouvrement.

Alors, quand il y a... parce qu'on sait, là, on passe sur le pont... Et je dois dire que j'en suis une utilisatrice dans Lanaudière. Donc, quand on passe sur le pont, évidemment, si vous avez un transpondeur, c'est une chose; si vous n'en

avez pas, c'est une autre chose, avec votre immatriculation vous allez recevoir le paiement. Mais il y a toutes sortes d'erreurs. Et, si vous ne payez pas en temps utile, des frais de recouvrement de plus de 400 % vous sont exigés par rapport au tarif initial de si vous aviez passé. Et d'ailleurs c'est quelque chose qui était dénoncé par la revue *Protégez-Vous*. Et il y a une situation particulière, c'est que ces frais-là, jusqu'à 45 \$, sont prévus par règlement, c'est le Règlement concernant les infrastructures routières à péage exploitées en vertu d'une entente de partenariat public-privé. Et, si ce n'était pas prévu par règlement, si ce n'était pas le gouvernement, ce serait complètement contraire, donc, aux règles de protection du consommateur, ce serait même contraire au tarif de 60 % maximum prévu au Code criminel. Donc, je voulais savoir si la ministre avait l'intention de se pencher sur cette réalité-là, cette anomalie, je dirais, du système.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée de Joliette. Mme la ministre, la parole est à vous.

Mme LeBel : Oui, si vous permettez, effectivement, c'est une question qui... bien, comme toutes les questions de consommation, de toute façon, je vais le dire d'entrée de jeu, qui est extrêmement importante pour les consommateurs, mais, si vous permettez, sur ce point bien précis, je vais passer la parole à Me André Allard, qui pourra vous donner des informations sur ce qu'on est en train de faire à l'office, entre autres.

La Présidente (Mme Chassé) : Oui. Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Joliette.

Mme Hivon : Me Allard.

La Présidente (Mme Chassé) : Non, pardon, je suis désolée. Là, j'étais en train d'intervenir auprès de la... Me Allard.

M. Allard (André) : Je me lance. Alors, en fait, il y a deux questions qui ont interpellé l'office lorsque le pont a été inauguré, il y a déjà plusieurs années, là, je n'ai pas les dates précises. La première question qui était litigieuse, c'était l'affichage du prix que devait payer l'automobiliste s'il décidait d'emprunter le pont. Et, à cet égard-là, effectivement, il y a eu des démarches. D'abord, il y a eu des actions collectives qui ont été entreprises, et par la suite il y a eu règlement de ces actions collectives, mais il y a aussi eu un affichage qui répondait, en quelque sorte, aux exigences de la Loi sur la protection du consommateur, c'est-à-dire d'afficher le prix, tout inclus, bien sûr, avant de conclure un contrat de consommation. Et, effectivement, l'automobiliste, lorsqu'il choisit d'emprunter le pont, bien, il doit connaître les conditions. Ceux et celles qui ont un transpondeur sont, bien sûr, informés parce qu'ils concluent des contrats avec l'entreprise qui gère le pont, mais les autres personnes qui n'ont pas les transpondeurs ignoraient totalement le prix que ça allait coûter. Et donc, effectivement, il y a eu des affichages qui ont été ajoutés, et donc ça a répondu, disons, aux préoccupations que l'office entretenait sur cette question-là. Ça, c'est la première question.

La Présidente (Mme Chassé) : Mme la députée, allez-y.

Mme Hivon : Oui, c'est ça, ma question était sur l'autre volet, puis j'ai très peu de temps, ça fait que je...

M. Allard (André) : ...là-dessus vous avez tout à fait raison, votre lecture est exacte. C'est-à-dire qu'en vertu de la loi sur le recouvrement de créance il n'y a pas de frais qui peuvent être exigés du créancier. Dans ce cas-ci, effectivement, il y a un règlement qui le prévoit, et le règlement a autorisé le gouvernement à inclure ces dispositions-là dans les contrats qui liaient le gouvernement, donc, avec l'opérateur du pont. Donc, dès lors, c'est effectivement légal. Et, malgré les discussions... enfin, il y a eu des discussions sur ces questions-là, et le règlement est toujours celui qui régit ce contrat de partenariat avec l'opérateur du pont.

Mme Hivon : O.K. J'encourage vraiment la ministre à entreprendre une réflexion là-dessus, je vois qu'elle hoche la tête, là, j'en suis ravie, parce qu'en fait on sait que le partenaire privé fait énormément d'argent, donc 85 millions en 2018-2019 contre 24 millions pour l'État. Et donc, en plus, il charge des frais très, très élevés lorsque le droit de passage n'a pas été payé ou qu'il y a eu un imbroglio. Donc, je pense qu'en matière de protection du consommateur il y a vraiment un enjeu là. Donc, ça fait assez particulier que, par règlement, le gouvernement fasse quelque chose qu'il ne serait pas permis de faire à une entreprise privée, par exemple.

L'autre sujet, c'est la question du crédit. J'ai lu récemment que vous aviez l'intention, là, possiblement de faire une réforme plus globale de la Loi sur la protection du consommateur, notamment sur la question du crédit. Deux questions à cet égard-là. Vous avez émis l'hypothèse de peut-être empêcher l'émission de cartes de crédit pour les adolescents. Je voulais voir si c'était une intention qui était bel et bien la vôtre.

Et l'autre, c'est que, quand il y a eu réforme, donc, de la loi, il y a eu un article qui est venu dire qu'en cas de faute lourde du consommateur avec sa carte de crédit l'institution financière pourrait, donc, avoir une responsabilité limitée à 50 \$, alors qu'on sait que généralement c'est l'institution financière qui assume la responsabilité. A ma connaissance, c'est à peu près une première, ça, en Amérique du Nord, détrompez-moi si j'ai tort. Cet article-là n'est toujours pas en vigueur, et donc je voulais savoir si la ministre avait l'intention de le faire entrer en vigueur ou si elle estimait qu'elle allait faire une réflexion plus approfondie là-dessus.

La Présidente (Mme Chassé) : Mme la ministre.

• (12 h 30) •

Mme LeBel : O.K. Pour répondre à votre question plus pointue, puis j'avoue, là, que je me fie aux informations, l'article auquel vous faites mention — je vais y aller à l'envers de vos questions — sera en vigueur le 1er août — c'est ça? — le 1er août prochain. Donc, c'est la première réponse à votre question. Si vous avez... d'autres précisions en dehors des crédits, on pourra voir si on est capables de vous les fournir, là, ce n'est pas... mais je n'avais pas cette information-là plus rapidement sous la main.

De façon plus large, en matière de crédits, dont ce que vous parliez par rapport aux adolescents, les cartes de crédit, on a eu... je vais dire «on a présentement», mais la réponse est moins actuelle parce qu'on est rendu le 2 mai, et la consultation s'est terminée pendant les crédits, le 29 avril, et il y avait sur la table 50 mesures qui étaient en consultation, donc des propositions de discussion. Je vais le dire et je l'ai bien dit, à l'époque, c'étaient des propositions de discussion et non pas des positions gouvernementales. C'est bien... La nuance est bien là. Et ça s'est terminé le 29 avril, vous comprendrez qu'on est maintenant en analyse de ce qui est ressorti de ça, et je n'ai pas de position à vous faire valoir sur cette question bien précise là au moment où on se parle. Mais effectivement ça faisait partie de la ronde de consultation des 50 mesures en matière de crédit. Il y avait, en plus, les prêts ballons, toutes sortes de choses, que je ne nommerai pas, parce que je vais en oublier, mais qui étaient sur la table. Et ça s'est terminé... ça vient tout juste de se terminer, cette consultation-là.

Mme Hivon : Est-ce que vous ne pensez pas que, justement, vu que vous êtes dans une grande réflexion sur tout ça et que l'article... Je reviens à mon article qui n'est pas en vigueur, là. C'est 123.1, je crois. Est-ce que vous ne pensez pas, compte tenu que c'est une disposition très spécifique sur les cartes de crédit pour, en fait, je dirais, limiter la responsabilité des institutions financières et faire porter le poids davantage sur les consommateurs... est-ce que vous ne pensez pas que ce pourrait être une bonne idée d'envisager de ne pas faire entrer l'article en vigueur tout de suite, pour avoir une réflexion plus globale sur toute cette question-là du crédit?

Puisque j'ai très peu de temps...

La Présidente (Mme Chassé) : ...il reste 1 min 30 s à votre bloc.

Mme Hivon : Parfait. Je vais vous poser, pendant que... J'ai une autre question, la dernière question. Donc, vous pourriez me donner, peut-être, votre réponse. Puis ma dernière question, rapidement, c'est que votre collègue qui est maintenant ministre de l'Immigration, qui déposait beaucoup de projets de loi, en a déposé un, c'était le projet de loi n° 996, qui visait à modifier le Code de procédure civile pour faciliter l'exécution forcée des jugements en matière de petites créances. Et on sait à quel point c'est beaucoup des enjeux de consommation qui se retrouvent devant les petites créances, parce que souvent les gens ont un jugement, mais ils ne sont pas capables de le faire exécuter. Donc, il y avait cette volonté-là de faciliter l'exécution, c'est un sujet récurrent. Est-ce que la ministre entend donner suite à ce projet de loi là, à cette intention-là?

La Présidente (Mme Chassé) : En moins de 40 secondes, Mme la ministre.

Mme LeBel : Bien, rapidement, peut-être, sur le projet de loi, je vais me limiter à ça, pas sur le projet de loi comme tel, mais on a déjà des mesures avec les huissiers pour faciliter le recouvrement en matière de petites créances. Je n'ai pas le temps de vous donner les détails, mais, oui, on s'intéresse à cette question-là, parce qu'effectivement, quand on a un jugement, c'est bien beau, mais encore faut-il être capable de le faire exécuter. Donc, c'était une préoccupation.

Maintenant, comme vous l'avez mentionné, il a déposé de nombreux projets de loi. Puis je dois vous assurer qu'on en regarde tous avec attention, puis on a l'intention d'agir à tout le moins sur les objectifs, qui étaient extrêmement louables.

La Présidente (Mme Chassé) : Il vous reste 20 secondes. Allez-y.

Mme Hivon : Bien, peut-être juste renchérir sur le fait que je pense que c'est un enjeu très important dans lequel l'État pourrait intervenir, pour des petites créances, là, les petites parmi les petites créances, donc, de pouvoir faciliter l'exécution des jugements, parce que c'est bien beau, d'avoir un jugement, mais, si on n'est pas capable de recouvrer l'argent, ça ne nous mène pas loin. Merci beaucoup, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Chassé) : Oui. Merci à vous. Je suis maintenant prête à reconnaître une intervention de la part du groupe formant l'opposition officielle pour son deuxième bloc d'échange, d'une durée de 19 minutes. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, la parole est à vous.

Mme Thériault : Merci, Mme la Présidente. Je reviens, je vais tout simplement vous dire que, lorsqu'on a fait adopter le projet de loi n° 178 et le projet de loi n° 134, votre collègue la députée de La Plaine... Les Plaines, au pluriel, a parlé de la mise en vigueur du règlement qui touche les frais funéraires, mais il y avait d'autres séries de règlements qui étaient supposées de suivre, parce que, dans les deux projets de loi que je vous parle, on a parlé des billets de spectacle, on a parlé des points fidélité, on a parlé de la vente à temps partagé ici, au Québec, ce qu'on appelle le «time sharing», on a parlé des prêteurs sur gages, il y avait des nouveaux formulaires, évidemment, avec les frais funéraires. Donc, je comprends qu'à chaque fois qu'on adopte une nouvelle loi, qu'on va réglementer dans différents secteurs, il y a toujours des séries de règlements qui seront écrites et publiées à plus ou moins brève échéance. Et ma question était fort simple, c'est : Où nous en sommes rendus?

Et, puisque c'est une question qui est complexe, bien, je ne sais pas si c'était peut-être possible d'avoir une rencontre de travail avec les gens de l'office pour savoir, chacun des projets de loi, qu'on puisse juste les suivre. Parce que, nous,

il y a des gens qui nous le demandent aussi, à savoir, bien, quand est-ce qu'il sort, le règlement, ci, ça. Ça fait que, puisque c'est de la protection du consommateur, c'est de l'intérêt de tout le monde, ça permettrait aussi à tous les députés ici qui sont intéressés par les questions de protection du consommateur de voir est-ce que les règlements arrivent, puis qu'on puisse être plus sensibilisés. Parce que souvent, dans l'actualité, vous savez comme moi que la protection du consommateur, ce n'est pas nécessairement ce dont on va parler, souvent, et on oublie trop facilement. Ça nous permet juste de faire des meilleurs suivis.

Donc, au niveau des règlements qui suivaient les projets de loi n^{os} 178 et 134, si on pouvait avoir un tableau, un échéancier, quelque chose, ça nous aiderait peut-être à mieux suivre.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la ministre.

Mme LeBel : Oui. Alors, pour répondre de façon plus générale à votre question, Mme la députée, les règlements en question, pour ne pas tous les énumérer, dans tous les secteurs, qui découlent du projet de loi n^o 178 et du projet de loi n^o 134, c'est tous en matière de crédit, de façon plus large, sont présentement en rédaction. On en a souligné un plus particulièrement parce que son processus est plus avancé, mais ils sont présentement en rédaction, puis ces règlements-là me seront présentés dans les prochains mois.

Donc, pour ce qui est de votre demande, écoutez, moi, je n'ai aucune objection à travailler en collaboration, surtout pas quand on parle de ce qui touche les gens dans leur quotidien. Donc, on pourra très certainement voir avec nos équipes respectives pour trouver un moment opportun pour se rencontrer, avec l'office, dans une rencontre de travail, où on pourra vous donner ce qu'on peut appeler en bon français un briefing technique, voilà, entre parenthèses, entre guillemets, pour être capables de vous donner l'état d'avancement de la situation. Je pense que c'est d'intérêt commun puis j'aime mieux qu'on le fasse de cette façon-là puis qu'on avance positivement en matière de consommation, et c'est tout à fait souhaité.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la ministre. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel.

Mme Thériault : Oui. Merci, Mme la Présidente. C'est de la musique à mes oreilles. Je trouve ça intéressant, puis c'est la raison pour laquelle on avait été capables de faire adopter rapidement le projet de loi n^o 178, où on avait passé, je pense, trois ou quatre séances à étudier l'article par article, parce que, justement, ça permettait de faire des mises à niveau beaucoup plus régulièrement. Puis à ce moment-là, bien, c'est sûr que les partis d'opposition ne peuvent pas s'opposer à faire avancer le droit des consommateurs. Donc, je vous encourage à nous utiliser à bon escient.

J'aimerais vous parler peut-être du projet pilote que j'avais pris l'engagement de faire, la protection... L'office a un projet pilote qui est en cours avec le cégep de Joliette ainsi que l'ACEF de Joliette par rapport à la consommation du crédit chez les jeunes étudiants au cégep. C'était une demande qui avait été faite lors de l'étude du projet de loi. L'annonce en a été faite au mois d'août 2018. Évidemment, nous étions à l'aube d'une campagne électorale, donc je n'y étais pas. Par contre, le projet pilote a bel et bien été annoncé. Et le projet pilote servait notamment à sensibiliser les jeunes de niveau collégial à l'utilisation saine du crédit. C'est pour ça qu'on était dans un collège dans la région de Lanaudière, parce que j'étais responsable de cette région-là, avec l'ACEF de Joliette... ou de Lanaudière.

Donc, j'aimerais savoir si on va avoir un compte rendu du projet pilote. Je sais qu'il n'est pas tout à fait terminé. Et, suite au projet pilote, ce serait intéressant d'avoir certains chiffres pour savoir s'il pourrait y avoir de manière formelle un programme qui pourrait s'adresser aux jeunes de niveau collégial particulièrement pour les sensibiliser à une saine utilisation du crédit.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la ministre, la parole est à vous.

Mme LeBel : Oui. Je pense, c'est important de le mentionner. C'est sûr que l'endettement relié à la consommation est une priorité, surtout pour les mineurs. Souvent, les jeunes, en milieu... du cégep, on le sait, comment c'est facile d'obtenir une carte de crédit. Puis j'en profite pour faire un peu un lien avec ce qui a été dit plus tôt, c'est pour ça que c'est important de mettre en jeu une proposition, une recommandation. Maintenant, on verra qu'est-ce qui ressortira des consultations puis dans quelle direction on va aller. Mais l'objectif n'est pas d'empêcher l'accès au crédit mais de protéger l'accès au crédit, hein? C'est dès son plus jeune âge qu'on bâtit notre historique de crédit, qui, souvent, quand il a une coche, hein, on peut le dire comme ça, nous suit beaucoup trop longtemps dans notre vie.

Donc, le projet pilote que vous mentionnez suit son cours. On a un excellent taux de participation. On est en contact constant avec... — «on» au sens large, naturellement, excluant la personne qui parle — en contact constant avec les partenaires. On me dit qu'il est plus large que l'Université Laval, on l'a élargi à une portée beaucoup plus grande. C'est l'ACEF, je pense, qui s'en occupe, et on a une entente, l'ACEF va rendre des comptes. Et on pourra très certainement, à la conclusion de tout ça, se rencontrer, faire un bilan. Je ne vois pas pourquoi, là, au moment où on se parle, on ne pourrait pas le faire. Mais présentement, là, il suit son cours. Et, juste pour vous rassurer, oui, on continue le projet pilote, et il a même été élargi à une portée plus large que l'Université Laval. Peut-être que vous le saviez, mais ça me fait plaisir de l'annoncer.

Le Président (M. Lévesque, Chauveau) : Merci beaucoup, Mme la ministre. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel.

Mme Thériault : Bien, merci, M. le Président. Votre ton m'a surprise, je n'avais pas vu le changement. Mais ce n'est pas grave.

Le Président (M. Lévesque, Chauveau) : Je ne voulais pas vous faire peur, Mme la députée.

Mme Thériault : Je dirais simplement que le premier projet pilote était avec le cégep de Joliette, et après ça, l'université, on avait extentionné pour avoir deux projets pilotes, parce qu'effectivement...

• (12 h 40) •

Mme LeBel : Et voilà.

Mme Thériault : ...la consommation de crédit responsable chez nos jeunes...

Mme LeBel : Je l'ai fait à l'envers, désolée.

Mme Thériault : C'est ça, vous l'avez fait à l'envers. Ce n'est pas grave, il n'y a pas de problème. Mais la raison pour laquelle on avait décidé d'aller sur deux projets pilotes, c'est parce que c'est deux réalités complètement différentes, au niveau collégial, cégep, puis au niveau universitaire. Puis il est bien évident que, quand on parle de consommation de crédit, de relations saines avec le crédit, des fois les compagnies de cartes de crédit donnent des marges assez élevées. Puis moi, je pense qu'un projet pilote, c'est fait pour surtout voir de quelle manière on peut mieux sensibiliser les jeunes, quelles sortes d'outils on peut se donner, particulièrement des outils écrits, des pamphlets, des outils... une trousse d'information, si vous aimez mieux. Il faut juste s'assurer d'avoir les bonnes ressources financières pour pouvoir donner des suites à ça, parce que, la journée que vous allez sortir une trousse pour toutes les universités ou tous les cégeps, bien, ça va coûter des frais d'impression. J'ai regardé attentivement les dépenses de l'office. Très, très frugal en matière d'impression, de publicité. Par contre, à un certain moment donné, il faut faire de la promotion pour être capable de sensibiliser les gens aux différents outils.

Je vais aller sur le fonds d'indemnisation des agents de voyage. J'ai été sur le site Internet, hier, pour voir l'état du dossier par rapport à Sinorama. Je ne veux pas qu'on parle de Sinorama, parce que je ne sais pas s'il y a des procédures, comme tel, sauf que, sur le site Internet pour Vacances Sinorama, l'état du dossier arrête au 14 janvier 2019, où on dit que «le traitement des réclamations est en cours. Nous analysons présentement les réclamations reçues le ou avant le 6 septembre 2018.» Il n'y a plus d'autre mise à jour à partir du 14 janvier 2019.

Tout le monde sait que Sinorama a perdu son permis. Bon, je ne veux pas aller sur le fond comme tel, ce n'est pas le but mon intervention, sauf que les réclamations, elles ont été faites dans le fonds d'indemnisation des clients des agences de voyages. Je vais redire ici à quel point c'est important de faire affaire avec une agence de voyages du Québec, que, depuis le 1er janvier, il n'y a plus aucuns frais versés dans le fonds, donc facturé aux gens, parce qu'il y avait environ 150 millions de dollars dans le fonds. J'imagine que Sinorama a fait en sorte qu'on a décaissé des montants d'argent. Après les cartes de crédit qui ont rétrofacturé leurs clients, il y a certainement des montants d'argent qui ont été pris dans le fonds. Est-ce que c'est possible d'avoir un état de situation du fonds, s'il reste de l'argent, et combien de réclamations devraient être traitées encore, qui ne l'ont pas été?

Le Président (M. Lévesque, Chauveau) : Merci beaucoup, Mme la députée. Mme la ministre, la parole est à vous.

Mme LeBel : Alors, je vais essayer de vous répondre à tout ça de façon la plus satisfaisante possible, chère collègue.

Donc, effectivement, peut-être un petit peu pour le dire, institué en 2014, administré par l'office, le Fonds d'indemnisation des clients d'agents de voyages, donc, le FICAV, est une protection financière qui est offerte aux clients d'une agence de voyages détentrice d'un permis de l'office. Donc, vous avez raison de mettre l'accent sur l'importance, quand on... en matière de protection. L'éducation et l'information étant souvent la clé de beaucoup de problèmes ou d'éviter des futurs problèmes... Parce que le système de justice est là pour s'en occuper après, mais, si on peut éviter qu'ils arrivent, ça va déjà être une chose, hein? Je pense qu'on est d'accord avec ça.

Oui, effectivement, le fonds... Je dois vous dire que, depuis le 1er janvier, c'est important de le mentionner, la protection du FICAV est automatique et sans frais, ce qui signifie que la contribution des clients, qui était auparavant d'environ 0,1 % — c'est précis pour un environ — du coût des services touristiques vendus par l'agent de voyages n'est plus requise, compte tenu de la bonne santé financière du fonds, bonne santé qui s'élevait à peu près à 146 millions, je pense, au départ, avant que Sinorama arrive dans le décor.

Maintenant, vous avez raison. Par contre, on n'est pas inquiets pour le futur. Ça ne veut pas dire que... Je ne veux pas lancer le message d'alerte en disant que Sinorama va avoir pompé tellement de fonds qu'on n'aura plus de protection, non, non, non, ce n'est pas le cas. Mais il y a une réalité, mais... et le fonds a fonctionné, une réalité économique, puis au moins, le fonds a fonctionné pour ces gens-là.

Donc, nombre de réclamations : 9 662. Il y en a 8 653 qui ont été approuvées. Il y en a 784 qui ont été soit retirées par les gens ou rejetées, pour toutes sortes de bonnes raisons dont je ne possède pas l'énumération, vous me permettez... Donc, 197 ont également été fermées, et il y en a présentement 28 qui sont en cours de règlement. Donc, on peut le voir, que la grande majorité des réclamations sont réglées, là. La plupart des gens ont trouvé satisfaction à travers le fonds. Je pense que c'était l'objet de votre question.

La Présidente (Mme Chassé) : Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel.

Mme Thériault : Oui. Avec l'adoption des projets de loi, comme je vous ai mentionné, on élargissait aussi la couverture du fonds à différentes réclamations, que ce soient des avions ratés en raison d'intempéries, le fait de pouvoir payer des chambres d'hôtel si on est pogné dans un autre aéroport à quelque part parce qu'on a raté notre correspondance, diverses réclamations. Si, exemple, on a acheté du Québec, par une agence de voyages, une excursion et qu'on n'avait pas le service livré selon ce qu'on avait acheté, on permettait aux gens de faire une réclamation.

Il est peut-être tôt pour avoir un état de situation de réclamations, ça ne fait pas assez longtemps. Si vous en avez un, tant mieux. Mais est-ce que ce serait possible peut-être de voir à l'avenir, lors des études des crédits... si c'est possible d'avoir un tableau quelconque qui va nous mentionner quels types de réclamations qui ont été faites, combien de réclamations, combien d'argent selon les différents critères qui ont été permis par la loi? Parce que, bon, on a aboli le délai de carence, on a fait en sorte qu'on puisse... Bon, je comprends qu'il n'y a peut-être pas nécessairement eu de grosses intempéries puis de réclamations sur des vols ratés, des correspondances et autres. Je pense que le Québec est quand même assez précurseur en matière de protection de consommateurs au niveau des agents de voyages. Je pense que tout le monde qui avait du Sinorama, au travers le monde, ils ont été très jaloux de voir que le Québec était capable de faire face aux obligations et de pouvoir ramener nos gens. Je pense que le Québec est vraiment un leader en matière de protection au niveau des agences de voyages. Donc, si c'était possible de peut-être avoir un état de situation ou un document déposé.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée. Mme la ministre.

Mme LeBel : Oui. Bien, c'est important de le mentionner, le Québec est effectivement un leader dans beaucoup de matières, je pense qu'on peut être fiers, hein? Il y a beaucoup de... Tout est perfectible, il faut atteindre... il faut s'améliorer sans cesse, mais on est quand même assez bien, comme citoyens, au Québec... assez bien protégés, de façon globale.

Vous l'avez mentionné... Tantôt, j'ai mentionné que, le fonds, l'adhésion était maintenant automatique et sans frais, depuis le 1er janvier. Vous l'avez mentionné, par contre, également il y a un éventail plus large de situations qui peuvent donner lieu à une indemnisation qui a été mis en place depuis le 1er août 2018, et donc il y a des bonifications à la protection qui ont été offertes et annoncées.

La réponse plus précise à votre question, les données, au moment où on se parle, ne sont pas disponibles, mais elles sont tout à fait compilables, on peut en faire l'extraction, pour prendre un terme. Donc, moi, encore une fois, dans un contexte, dans une rencontre peut-être future, même... On n'est peut-être pas obligés d'attendre les crédits, si c'est disponible avant. Je ne veux pas mettre de pression à personne. J'aime mieux qu'on travaille sur l'élaboration des règlements que d'extraire des données, si vous me permettez. Mais je ne vois pas... on est tout à fait ouverts à partager ce genre d'information, à l'office.

La Présidente (Mme Chassé) : Excellent. Mme la députée, allez-y.

Mme Thériault : Oui. Mme la Présidente, la réponse de la ministre me va. Par contre, c'est sûr que, si vous pouviez extraire... à un certain moment donné, envoyer aux membres de la commission... qu'on puisse le voir. La raison de ma question, c'est de voir... c'est : Est-ce qu'on a les bonnes couvertures pour les bonnes choses? Est-ce qu'il y a des choses qu'on a échappées? Est-ce que les montants d'argent sont bons pour les indemnisations? C'est la raison pour laquelle, je pense, que les données vont nous aider à dire si la législation qu'on a faite la dernière fois, qui touche ces indemnisations-là... si elles sont adéquates, simplement. Donc, je n'ai pas de problème à ce que vous puissiez envoyer beaucoup plus tard, en autant qu'on les ait dans le courant de l'année, qu'on puisse regarder puis qu'on puisse avoir la possibilité de faire un état de situation là-dessus.

Mme LeBel : On pourrait avoir une conversation continue sur ce sujet en dehors des crédits, si vous le voulez.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci.

Mme Thériault : Parfait. Pas de problème. Puisque le Québec est précurseur, Mme la Présidente, et que le temps file, j'aimerais porter à votre attention... Et je pense que, pour les gens ici, ça peut être intéressant aussi. Je vous dis en toute amitié, Mme la ministre, que... Et, puisque nous vivons au Canada, lorsqu'on regarde les questions de non-concurrence, c'est de compétence fédérale, évidemment, c'est le gouvernement canadien qui est responsable. La protection du consommateur est un champ de compétence exclusivement aux provinces, réservé aux provinces. Il n'y a pas eu de rencontre... il y a peu ou pas de rencontres avec les intervenants politiques en matière de protection du consommateur. Je pense qu'il est important de regarder ce qui se fait ailleurs, ne serait-ce que l'obsolescence programmée, où l'Ontario est en train de le regarder. Et je vais vous dire bien gentiment, Mme la ministre, qu'il y a une chaise de vide, et j'aimerais ça que vous la preniez. Lorsque j'ai été en mission... Oui, il y a une chaise de vide en matière de protection du consommateur, vous allez comprendre où est-ce que je m'en vais. Lorsque j'ai été en Europe avec votre vice-présidente, qui est assise tout de suite en arrière de vous, on a eu l'occasion d'aller rencontrer des gens à l'ONU, à Genève particulièrement, et j'avais été invitée à aller faire une conférence sur la protection des consommateurs. Vous savez qu'à l'ONU, techniquement, ce sont des pays qui y sont représentés, mais la compétence protection du consommateur relève des provinces, ce qui fait qu'on est dans une drôle de situation, le Canada n'est pas assis sur la chaise. Donc, je vous demande bien gentiment de parler avec peut-être le gouvernement fédéral pour s'assurer que le Québec puisse être le leader qu'il est en matière de protection du consommateur pour pouvoir aller faire les rencontres à l'ONU qui s'imposent.

• (12 h 50) •

Pourquoi je vous demande ça? Parce qu'il y a des grandes questions de l'heure, que ce soit l'obsolescence programmée, que ce soit l'intelligence artificielle. Lorsque nous étions en Europe, l'intelligence artificielle fait des grandes avancées, des grandes percées dans les jouets pour enfants, dans les télévisions. L'intelligence artificielle fait que votre appareil de télévision peut ne pas jouer, on entend toute votre conversation, et, comme par un pur miracle, là, vous allez avoir des annonces à la télé qui vont passer sur le sujet que vous avez eu ou vous allez avoir un courrier électronique qui va rentrer, vous proposant de renouveler vos assurances ou autres.

On a vu la protection du consommateur notamment en Grande-Bretagne qui... les organismes sont vraiment très, très avancés, et l'intelligence artificielle va jusqu'à même avoir des poupées qui parlent aux enfants, et on a vu qu'on avait été capable de «hijacker» — passez-moi le terme — le logiciel, et quelqu'un d'inconnu pouvait parler à l'enfant en lui demandant : Tes parents ne sont pas chez toi, est-ce que tu veux m'ouvrir la porte? Et c'est des tests que des consommateurs ont faits pour pouvoir mieux protéger les droits.

C'est une réalité, avec l'intelligence artificielle. Je ne dis pas qu'on doit mettre fin à toute l'intelligence artificielle, ce n'est pas vrai, mais je dis qu'en matière de protection du consommateur vous êtes la gardienne de la protection des consommateurs, et le droit à l'intelligence artificielle va aussi confronter la protection du consommateur. Donc, j'aimerais que vous fassiez preuve de certaine vigilance en matière d'intelligence artificielle, qui, comme l'obsolescence programmée, va avoir un impact assez important.

Je sais qu'il y a un comité qui avait été mis sur pied au gouvernement, au précédent gouvernement, qui était avec la ministre de l'Économie de l'époque pour le numérique et que la protection du consommateur... l'office faisait partie du comité. Il serait intéressant de voir s'il ne peut pas avoir une veille quelconque au niveau de l'intelligence artificielle et que vous puissiez vraiment occuper le siège comme tel, peut-être en parlant avec les autres gouvernements provinciaux, pour faire en sorte qu'on puisse avoir voix au chapitre. Parce que l'Union européenne est très avancée en matière de protection de consommateur, et nous, ici, bien, chaque province fait ce qu'il peut, et il n'y a pas nécessairement de coordination. Donc, il me semble qu'il y a un beau défi là pour vous, ministre de la Protection du consommateur, à exercer un certain leadership.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. Mme la ministre, il vous reste un peu plus d'une minute.

Mme LeBel : Oh! Bien, merci. Beaucoup de choses dans ce que vous avez dit. Beaucoup de choses que je note également comme étant des recommandations, que je vais regarder avec beaucoup d'attention. Je peux vous dire aussi que je porte le chapeau de la ministre des Relations canadiennes, donc je suis très au courant et au fait de ce que vous dites en matière de compétences, hein? Effectivement, la protection du consommateur est une compétence provinciale.

Je vais prendre la minute qu'il me reste pour parler, peut-être, effectivement, de notre vigilance. C'est important, surtout que, on l'a bien mentionné d'entrée de jeu, le Québec est un... je vais dire un leader, en matière de protection du consommateur, avec beaucoup d'avancées. Et dernièrement, d'ailleurs, comme ministre responsable de la Protection du consommateur autant que comme ministre responsable des Relations canadiennes, en partenariat avec mon collègue le ministre des Finances, on a dénoncé certaines mesures du projet de loi C-86, hein, qui s'adressaient... qui est une compétence, de première vue, fédérale, c'est-à-dire le crédit à la... les banques, mais qui faisait en sorte d'affecter le droit de la consommation au Québec pour les institutions fédérales et faisaient en sorte de même baisser un peu la protection — en tout cas, c'est la lecture que nous, on faisait du projet de loi — de baisser la protection. Donc, on est très vigilants. On a écrit, d'ailleurs, au ministre... notre vis-à-vis, moi et le ministre des Finances. Mais c'est simplement pour illustrer des cas où on intervient. Et je vais prendre votre suggestion en considération.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la ministre. Je suis maintenant prête à reconnaître une intervention de la part du groupe formant le gouvernement pour le dernier bloc d'échange, d'une durée de cinq minutes. La parole est à la députée d'Argenteuil.

Mme Grondin : Merci, Mme la Présidente. Il existe, dans mon comté, une panoplie d'initiatives qui traduisent ce souci de solidarité avec une touche de créativité et d'efficience, des initiatives qui permettent le partage de produits, de services, d'expertises, d'espaces pour contrer, par exemple, l'insécurité alimentaire, apporter une deuxième vie à des produits. On parle ici de Croque-Livres, de Fab Labs, de projets d'agriculture communautaire, des réseaux de sentiers en terre privée avec des haltes repos.

Vous aurez compris, Mme la Présidente, que je parle ici d'économie du partage ou d'économie collaborative. Beaucoup considèrent que cette forme d'économie est nouvelle, mais, en fait, elle est présente depuis très longtemps, notamment dans les communautés rurales, parce que c'est une façon, pour nous, de vivre. Avec les Uber de ce monde et les Airbnb, c'est davantage son ampleur et son potentiel de croissance, notamment dans les milieux urbains, qui s'avèrent importants ou qui nécessitent une attention particulière.

Tout récemment, le Groupe de travail sur l'économie collaborative déposait un rapport formulant 12 recommandations pour mieux encadrer... pour mieux comprendre, en fait, mieux encadrer et mieux accompagner ce type d'économie. Ma question, Mme la ministre : Entendez-vous donner suite aux recommandations du groupe de travail et intervenir dans ce secteur d'activité pour protéger les consommateurs?

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée d'Argenteuil. Mme la ministre, la parole est à vous. Il reste trois minutes au bloc.

Mme LeBel : Oui. Merci. Merci, Mme la Présidente. La présence, effectivement, d'un intermédiaire, comme vous l'avez mentionné, dans le modèle d'affaires des plateformes numériques d'économie partagée, et je ne veux pas les nommer, mais, pour que les gens comprennent, on parle des Uber, des Airbnb de ce monde, ou du type de plateforme d'économie de partage, ça peut être dans de nombreux secteurs, ça a son utilité, hein, c'est intéressant pour les consommateurs, mais il faut être très vigilant. Puis, quand on parle de plateforme numérique, on l'a vu dans plusieurs sujets, ça peut être

aussi dans le cas de taxation, hein, de perception de TPS, TVQ, on n'est pas dans le même domaine, mais ça fait partie de l'enjeu, bien, c'est toujours compliqué, du point de vue juridique, de pouvoir s'adresser à ce type de transaction. Compliqué ne veut pas dire qu'on baisse les bras puis qu'on abandonne, ça veut juste dire que c'est une réalité puis il faut trouver la façon, les voies de passage.

Donc, il faut savoir que la LPC, la Loi sur la protection du consommateur, encadre déjà les contrats conclus entre un consommateur et un... voyons, un commerçant, mais elle ne s'applique pas, malheureusement, aux transactions qui sont faites entre individus. Et, dans ces plateformes-là, c'est souvent le modèle d'affaires, hein? Pour prendre Airbnb, que les gens connaissent, bien, c'est mon appartement, moi, individu, qui le mets à la disposition d'un autre individu ailleurs, dans un autre pays, souvent, là, qui veut venir visiter Montréal, ou Québec, ou peu importe la région. Donc, c'est ça qui est la complexité. Et souvent les partenaires d'affaires, non plus, ne sont pas tous les deux sur le territoire québécois. Des fois, le client est un Québécois. Des fois, le... je vais dire le commerçant, mais le donneur de service est sur le territoire québécois. Mais, des fois, un ou l'autre des partenaires ne l'est pas. Donc, ça vous dit juste pourquoi ça complique cette situation.

Donc, il y a une réflexion, effectivement, approfondie qui est nécessaire afin de déterminer les moyens qui vont permettre de le faire. L'office a collaboré avec le Groupe de travail sur l'économie collaborative puis a partagé ses réflexions sur l'application de la loi, justement, dans les paramètres que je viens de vous expliquer, avec les complications que ça peut y avoir...

La Présidente (Mme Chassé) : ...une minute, Mme la ministre.

Mme LeBel : ... — oui, merci — pour ces plateformes. Donc, on va tenir compte, dans notre analyse de tout ça, effectivement, des 12 recommandations qui sont issues du rapport du groupe de travail, qui a fait un excellent travail, d'ailleurs. Donc, c'est en chantier.

Je vais prendre les quelques secondes qui me restent, parce que je clos mon marathon de 18 heures de crédits avec fierté, mais je remercie...

La Présidente (Mme Chassé) : Il faut clore, parce que, si vous voulez qu'on vote...

Mme LeBel : Je remercie.

La Présidente (Mme Chassé) : Bravo! Merci, Mme la ministre. Vos remerciements sont très appréciés.

Adoption des crédits

Alors, le temps alloué à l'étude du volet Protection — bravo, Mme la ministre, O.K., bon — des consommateurs des crédits budgétaires du portefeuille Conseil exécutif étant presque écoulé, nous allons maintenant procéder... Non? Qu'est-ce que tu me dis, chérie, là?

Des voix : ...

La Présidente (Mme Chassé) : Alors, le temps alloué à l'étude du volet Protection des consommateurs des crédits budgétaires du portefeuille...

Une voix : Justice.

La Présidente (Mme Chassé) : ...Justice, programme 5, étant presque écoulé, nous allons maintenant procéder à la mise aux voix des crédits. Le programme 5, intitulé Autres organismes relevant du ministre — de la ministre — est-il adopté?

Des voix : Adopté.

Une voix : Sur division.

Adoption de l'ensemble des crédits

La Présidente (Mme Chassé) : Ah! Sur division. Quel étonnement! L'ensemble des crédits budgétaires du portefeuille Justice pour l'exercice financier 2019-2020 est-il adopté?

Des voix : Adopté.

Une voix : Sur division.

La Présidente (Mme Chassé) : Sur division.

Documents déposés

En terminant, je dépose les réponses aux demandes de renseignements de l'opposition.

Et, compte tenu de l'heure, la commission ajourne ses travaux jusqu'à lundi le 4... 6 mai, 14 heures — on va y arriver, c'est la fin pour tout le monde — où elle poursuivra l'étude détaillée du projet de loi n° 9, Loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec et à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail par une intégration réussie des personnes immigrantes. Bravo, tout le monde!

(Fin de la séance à 13 heures)