



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente  
de l'aménagement du territoire**

**Le mardi 1er octobre 2019 — Vol. 45 N° 32**

Étude détaillée du projet de loi n° 16 — Loi visant principalement l'encadrement des inspections en bâtiment et de la copropriété divise, le remplacement de la dénomination de la Régie du logement et l'amélioration de ses règles de fonctionnement et modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec et diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal (16)

**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](http://www.assnat.qc.ca)

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

**Commission de l'aménagement du territoire**

**Le mardi 1er octobre 2019 — Vol. 45 N° 32**

**Table des matières**

Étude détaillée (suite)	1
Document déposé	23

**Intervenants**

Mme Francine Charbonneau, présidente

Mme Andrée Laforest  
Mme Lise Thériault  
Mme Hélène David  
M. Andrés Fontecilla  
M. Louis-Charles Thouin  
Mme Lucie Lecours  
M. Simon Allaire  
M. Robert Bussière  
M. Luc Provençal  
M. Jean-François Simard  
M. Éric Girard  
M. Frantz Benjamin  
Mme Marie-Claude Nichols



Le mardi 1er octobre 2019 — Vol. 45 N° 32

**Étude détaillée du projet de loi n° 16 — Loi visant principalement l'encadrement des inspections en bâtiment et de la copropriété divise, le remplacement de la dénomination de la Régie du logement et l'amélioration de ses règles de fonctionnement et modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec et diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal (16)**

*(Dix heures deux minutes)*

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** À l'ordre, s'il vous plaît! Bon mardi matin, tout le monde. Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission de l'aménagement du territoire ouverte. Je demande à toutes les personnes dans cette salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

La commission est réunie afin de poursuivre l'étude détaillée du projet de loi n° 16, loi visant principalement l'encadrement des inspections en bâtiment et à la copropriété divise, le remplacement de la nomination de la Régie du logement et l'amélioration de ses règles de fonctionnement et modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec et diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal.

M. le secrétaire, y a-t-il des remplacements ?

**Le Secrétaire :** Oui, Mme la Présidente. Mme Guillemette (Roberval) est remplacée par M. Bussière (Gatineau); Mme Jeanotte (Labelle) est remplacée par Mme Lecours (Les Plaines); M. Kelley (Jacques-Cartier) est remplacé par M. Benjamin (Viau); Mme Nichols (Vaudreuil) est remplacée par Mme David (Marguerite-Bourgeoys); Mme Lessard-Therrien (Rouyn-Noranda—Témiscamingue) est remplacée par M. Fontecilla (Laurier-Dorion).

**Étude détaillée (suite)**

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, M. le secrétaire. Lors de l'ajournement de nos travaux, nous avons adopté un amendement de la ministre à l'article 90 et avons poursuivi sur l'article 90 tel qu'amendé. Je vous rappelle également que l'étude de l'amendement introduisant l'article 38.1 ainsi que les articles 60, 80 et 87 sont suspendus. Mme la ministre, la parole est à vous.

**Mme Laforest :** Oui. Alors, on avait discuté, justement... on parlait, au niveau de la maîtrise de la langue, si je me rappelle.

Bienvenue à vous, hein, chère députée de Marguerite-Bourgeoys. Bienvenue dans notre commission. Bonjour à tout le monde. Bon retour ce matin.

Alors, on avait justement... il y avait eu une demande du député de Viau, je crois, d'ajouter, à l'article 74.1, qu'«une personne peut être assistée par un tiers de confiance lors de l'audition pour toute cause jugée suffisante par un membre du tribunal, notamment son âge, son état de santé», et on a ajouté également «ou son niveau de maîtrise de la langue. Cette assistance doit être obtenue gratuitement.»

Alors, il y avait une demande... il y a eu une demande de sous-amendement de la part de l'autre partie pour dire que l'article 74.1, tel que proposé... un amendement, est modifié par l'ajout des mots «parlée et écrite» après les mots «ou son niveau de maîtrise de la langue». Alors, nous, ce qu'on s'était entendu, ce qu'on a bien évalué, c'est que, quand on parle de maîtrise de la langue, c'est autant la langue écrite que parlée. Alors, c'était notre position par rapport à cet article-là. Nous étions rendus à cette discussion-ci.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la ministre, de nous faire un rapide résumé, mais vous avez bien statué où nous étions rendus.

Donc, sur le sous-amendement du député de Viau, est-ce que j'ai des interventions ?

**Mme Thériault :** ...est adopté, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Sur l'article 90. Vous avez raison, Mme la députée.

**Mme Thériault :** Là, on est sur l'article tel qu'amendé.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** 90 tel qu'amendé, tout à fait, oui.

**Mme Thériault :** D'accord, oui, et j'ai des représentations à faire.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Si jamais vous voulez changer de place avec moi, ça va me faire plaisir.

**Mme Thériault :** Non, pas du tout, pas du tout.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Mais vous faites bien de me corriger.

**Mme Thériault :** Pas du tout, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Alors, Mme la députée — je me suis pratiquée, hein? — Laurier... non, ce n'est pas Laurier, d'Anjou—Louis-Riel. Je vais finir par l'avoir.

**Mme Thériault :** Pas de problème, Mme la Présidente. Ça me fait plaisir de vous retrouver, Mme la Présidente, ainsi qu'aux côtés de ma collègue la députée... de Marguerite-Bourgeoys, pardon. Mme la Présidente, vous voyez, hein? C'est vrai qu'on est habitués de s'appeler par nos prénoms et non par nos noms de comté. Mais ce n'est pas grave, il n'y a pas de problème. Un bonjour particulier à mes collègues députés et Mme la ministre, les gens qui l'accompagnent.

Vous savez, Mme la Présidente, la ministre a fait un résumé très bref de la dernière discussion où nous étions, parce que la discussion qu'on avait eue avec mon collègue de Viau était à l'effet qu'il y avait des personnes qui ne parlaient pas bien le français ou l'anglais, qui ne maîtrisaient pas nos langues, lire ici les gens qui sont allophones, Mme la Présidente, lire les nouveaux arrivants. Il peut y avoir des réfugiés. C'est le cas notamment... Moi, je l'ai vécu dans mon comté, mon collègue de Viau avait eu l'occasion aussi de faire état que, exemple, au niveau de la population qui arrive directement d'Haïti, bien, les enfants, des fois, sont à l'école, ils apprennent le français, puis les parents parlent créole. Donc, évidemment, les enfants font office d'interprètes souvent dans la relation avec la direction de l'école ou avec les professeurs. Donc, il nous apparaissait très opportun de pouvoir faire une modification.

Mme la Présidente, d'entrée de jeu, je vais remercier la ministre et je vais la féliciter. Je l'ai fait à la dernière séance aussi parce que c'est une problématique réelle. Il y a des allophones, il y a des personnes qui ne comprennent pas le français. Puis ce n'est pas parce qu'ils ne sont pas intelligents, ce n'est pas parce que... ils n'ont pas un problème de santé. Ce n'est pas parce qu'ils ne savent pas lire ou qu'ils ne savent pas écrire, Mme la Présidente, c'est parce qu'ils ne comprennent pas notre langue. Ils arrivent, c'est normal, puis on comprend aussi qu'il y a tout un pan de la population que c'est des clientèles vulnérables, Mme la Présidente. C'est des gens dont on doit prendre soin. Donc, je salue beaucoup l'ouverture de la ministre par rapport au fait qu'elle ait ajouté... elle a retiré l'amendement qu'elle avait pour en déposer un dans lequel on avait comme texte «ou son niveau de maîtrise de la langue».

Là, Mme la Présidente, évidemment, ça a soulevé un questionnement supplémentaire qu'on n'avait pas vu lors de la séance d'avant. Puis c'est tout à fait sain de trouver, en cours de route, à chaque fois qu'on fait de la législation, des choses qu'on doit rajouter, dont on doit prendre soin. Donc, un débat s'est enclenché parce que j'avais déposé un amendement sur «son niveau de maîtrise de la langue parlée et écrite», parce que je voulais ainsi que la ministre ou que le tribunal du logement, Mme la Présidente, puisque c'est comme ça qu'on va l'appeler, puisse aussi tenir compte d'une réalité qui, malheureusement, est présente au Québec, l'analphabétisme. Il y a quand même 800 000 personnes de 18 ans à 65 ans qui sont des vrais analphabètes.

Là, je ne vous parle pas des analphabètes fonctionnels ou de ceux qui, lorsqu'il arrive une situation plus stressante comme aller en cour devant un tribunal, ne comprennent pas ce qu'ils font. Puis l'analphabète, Mme la Présidente... l'analphabétisme, pardon, c'est pas mal plus complexe que qu'est-ce qu'il peut y laisser paraître. Puis je suis convaincue que, si Jacques Demers aurait dû aller devant la Régie du logement, il n'y a pas un régisseur qui aurait dit que son niveau de maîtrise de la langue... du français, là, il n'était pas bon, personne. Quand tu es analphabète, on comprend que tu ne le cries pas nécessairement sur tous les toits, hein? Tu essaies de louvoyer. Les gens ont honte, entre guillemets, là. O.K. Je ne veux pas avoir des préjugés, mais les gens ne veulent pas faire état sur la place publique, encore moins à quelqu'un que tu ne connais pas, ce n'est pas une personne de confiance.

Donc, évidemment, on a débattu, on a parlé. La ministre a décidé de rejeter, parce qu'on a mis au vote cet amendement-là, ça fait que vous comprenez, Mme la Présidente, que, parfait, on l'a débattu, c'est beau, il a été battu.

Je vais me permettre de revenir à la charge un petit peu, Mme la Présidente, parce que, là, on est sur l'article tel qu'amendé, et, dans l'article tel qu'amendé, le questionnement que ça a posé chez moi par rapport à «ou son niveau de maîtrise de la langue»... lorsqu'on a suspendu les travaux, j'ai demandé quelle était la grille sur les niveaux sur lesquels les régisseurs vont devoir se pencher. Moi, quand tu me parles, «ou son niveau de maîtrise de la langue», qui est un amendement qui a été fait lors de la dernière séance, c'est parfait. Niveau 1, niveau 2, niveau 3, niveau 4, niveau 5? Y a-tu trois niveaux? Y a-tu cinq niveaux? Y a-tu 10 niveaux?

Ça fait que vous comprenez que, pour moi, ça suscite un questionnement au niveau du... du niveau de maîtrise, ce qui est tout à fait normal parce que les régisseurs vont devoir s'appuyer sur quelque chose pour dire si le niveau est suffisant ou pas. Moi, je pensais qu'en mettant «parlée, écrite», au moins, ça nous donnait la possibilité d'aller toucher les personnes les plus démunies de la société, celles qui ne savent pas lire ni écrire. Bon, on n'a pas voulu, O.K. Ça fait que mon questionnement était : Est-ce qu'on peut voir la grille? Combien de niveaux y a-t-il? Et est-ce qu'on peut voir la grille sur laquelle les régisseurs vont devoir se baser pour prendre la décision si les personnes peuvent être accompagnées ou non d'un tiers de confiance?

• (10 h 10) •

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

**Mme Laforest :** Oui. Bien, nous, on avait quand même fait le tour de la question à la dernière commission. En fait, on avait passé plusieurs temps sur le terme comme tel, puis c'est pour ça qu'on voulait laisser le terme global sur la maîtrise de la langue, considérant que, quand quelqu'un arrive à la Régie du logement, il y a la possibilité d'être accompagné, il y a également que le juge a un devoir d'assister les personnes et d'aider les personnes qui viennent témoigner pour leur

cause, étant donné que c'est le devoir du juge de porter bienveillance aux gens qui viennent porter leur cause. Alors, il faut faire confiance, comme je le disais, au juge, qui a entièrement l'obligation de porter assistance.

Également, avec le projet de loi qu'on a déposé, au niveau de la Régie du logement, bien, en fait, qu'est-ce qu'on fait, c'est qu'on vient donner la possibilité — bonjour — à la Régie du logement de bien accompagner les locataires qui vont aller à la Régie du logement. Alors, on donne toutes les possibilités : on augmente les visioconférences, on augmente les greffiers spéciaux au niveau de leurs tâches, leurs responsabilités. Alors, on vient justement faire ça pour accompagner les gens qui en ont vraiment besoin.

Puis c'est sûr que, comme je le disais tantôt, dans l'article 74.1, on a la phrase qui dit «son état de santé». Alors, comme je disais, si on commence à qualifier l'état de santé et faire l'énumération des possibilités de quel état de santé, il y en a quand même plusieurs.

Alors, moi, je prétends que le niveau de maîtrise de la langue est totalement acceptable puis, si on compare avec des gens qui ont besoin d'avoir de l'assistance, comme la personne qui a été nommée auparavant, bien, je suis convaincue qu'avec toutes les possibilités qu'on offre maintenant, dans le projet de loi avec la Régie du logement, cette personne-là aurait droit à avoir l'assistance si elle a une difficulté ou un défi au niveau de la maîtrise de la langue, qu'elle soit écrite, parlée. Alors, je crois qu'on avait fait le tour de la question. Merci.

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

**Mme Thériault :** Oui. Mme la Présidente, j'entends ce que la ministre dit. Par contre, elle ne répond pas à ma question. Ma question, c'était sur les niveaux de maîtrise de la langue. Y a-t-il des niveaux? Y en a-t-il trois, cinq, huit, 10? Est-ce qu'il y a une grille? Est-ce qu'il y a un outil pédagogique d'évaluation sur lequel on peut se fier? Lorsqu'on parle de niveaux, Mme la Présidente, il y a des niveaux, j'aimerais savoir quels sont ces niveaux. Y a-t-il une grille?

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

**Mme Laforest :** Moi, je l'avais répondu, d'ailleurs, cette question-là. J'avais dit : Le niveau est simple. Le niveau, c'est de se faire comprendre. C'est tout à fait logique. Puis, si on commence à donner une grille d'à quel niveau on peut évaluer le niveau de la langue de quelqu'un, moi, je pense... personnellement, en toute honnêteté, je trouve qu'il y a peut-être un danger de... je ne sais pas, si la personne qui se présente, justement, pour faire entendre sa cause doit être évaluée au niveau de sa langue, se faire dire : Vous êtes au niveau 1, vous êtes au niveau 3, vous êtes au niveau 9, je crois que c'est assez particulier. Moi, je me sentirais un petit peu... je ne dirais pas le mot «discrimination», mais il faut faire attention. On ne peut juger les gens, quand elles arrivent pour se faire entendre leur cause, de leur dire : Bien, vous êtes au niveau 2 sur 10 au niveau de votre langue parlée et écrite. Je crois que ce serait triste qu'on juge les gens avec une grille disant leur niveau de langue parlée et écrite.

Alors, tout le monde est bien accueilli, tout le monde peut avoir de l'assistance, tout le monde peut être écouté. Et le juge, je suis entièrement confiante qu'il fait son travail de juge pour bien encadrer et accompagner les gens qui demandent de l'aide au niveau des difficultés de la langue écrite ou parlée. Mais personnellement, être évaluée sur une grille pour aller parler d'une... ou défendre ma cause au niveau de la Régie du logement, je serais très, très triste de me faire dire : Mme Laforest, vous avez une note de 2 sur 10 au niveau de votre langue écrite ou parlée. J'ai vraiment un profond malaise.

Alors, moi, je prétends que le niveau maîtrise de la langue, c'est global puis c'est tout à fait en lien avec la possibilité d'être accompagné pour être bien défendu à la régie. Merci.

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

**Mme Thériault :** Oui. Merci, Mme la Présidente. Je comprends ce que la ministre dit, là, mais le but, ce n'est pas d'être restrictif, le but, c'est d'admettre le plus de gens possible. Le niveau, ce n'est pas moi qui l'ai introduit, c'est la ministre qui l'a introduit, Mme la Présidente.

Mais moi, il me semble juste qu'à partir du moment où on parle de niveau, ça implique nécessairement qu'il y a des catégories différentes de niveaux. Exemple, lorsqu'on est au ministère de l'Immigration, Mme la Présidente, et qu'on va aller suivre un cours de français pour être francisé, il y a des niveaux : niveau 1, niveau 2, niveau 3. Lorsqu'on est en formation académique autre, il y a aussi des niveaux, hein? Moi, quand j'ai été à l'école, dans mon temps, probablement le vôtre aussi, Mme la Présidente, il y avait le niveau enrichi, régulier puis allégé, hein? On savait au moins dans quelle catégorie on pouvait se placer. Rassurez-vous, Mme la Présidente, j'étais en enrichi puis je suis convaincue que vous aussi et ainsi que la ministre.

Ce n'est pas une question d'intelligence ici, là, je parle, pas du tout. Mais je parle vraiment que lorsqu'on dépose un amendement, qu'on a adopté, qui veut simplifier les choses pour les personnes qui ne parlent pas français, parfait, ça me va, mais lorsqu'on parle de niveau, bien, moi, j'ai besoin d'un niveau de précision, Mme la Présidente. Mais, à partir du moment où on dit : On va évaluer un niveau pour décider si, bien, on ne peut pas laisser à la discrétion, Mme la Présidente. Puis je ne veux surtout pas laisser à la discrétion. Mon but, au début, c'est dire : Bien, à partir du moment où on identifie des clientèles vulnérables, ça va, on sait qu'elles sont englobées. Là, ce n'est pas englobé. Donc, vous comprenez, Mme la Présidente, que le niveau de français... pour moi, chaque mot a une signification et a un sens. Donc, évidemment, je demande... parce qu'on a écrit cet amendement-là, il a été écrit par les gens de la ministre. J'imagine qu'on s'est basés sur une science, sur une grille qui existe, puis je veux juste savoir c'est quoi, parce que les régisseurs vont devoir prendre une décision, Mme la Présidente.

Et les gens sont venus nous dire en commission, O.K., qu'il fallait baliser la notion d'assistance, puis qu'il fallait baliser pourquoi les gens pouvaient être aidés, puis qu'il fallait s'assurer que les gens qui le fassent ne se fassent pas payer, puis si ce n'est pas des avocats, etc. On a eu des avis, Mme la Présidente, là. Le Barreau l'a demandé, la CORPIQ l'a demandé aussi. «Assistance aux personnes vulnérables. L'Association des propriétaires n'est pas contre l'assistance des personnes vulnérables. Depuis la hausse du seuil pour pouvoir être représenté par avocat à 15 000 \$, l'Association des propriétaires a été à même de constater que certaines personnes ne se sentent pas en confiance pour se présenter seules devant le juge et la partie adverse à cause de leur âge ou de leur état de santé. Il serait toutefois important que cette assistance ne devienne en aucun cas une forme de représentation qui pourrait créer des abus. Cette assistance devrait être clairement indiquée dans la loi comme devant être gratuite et également balisée par des critères précis...»

Ce n'est pas compliqué, Mme la Présidente. Tout ce que j'essaie de faire, c'est qu'on balise par des critères précis. Parce qu'on peut interpréter la loi, puis là il y a quelqu'un qui va dire : Bien, moi, mon niveau...

Le niveau de risque ou le niveau à la souffrance, Mme la Présidente, varie d'un individu à l'autre, n'est-ce pas? Moi, je peux faire ça à Isabelle, puis elle aurait pu dire : Ouch! je vais avoir un bleu, hein, comme elle aurait pu le prendre comme une caresse, là, tu sais. Je l'apprécie beaucoup, jamais il ne me viendrait à l'idée de la frapper, jamais.

Mais vous savez, Mme la Présidente, on a des niveaux différents de seuil de tolérance. Bien, c'est pareil. On me parle de niveaux. Je veux juste qu'on m'explique c'est quoi, le niveau. Il y a-tu une grille? C'est ça que je veux savoir. C'est tout.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la députée. Et, Isabelle, je la surveille. Mme la ministre.

**Mme Laforest :** Moi, tout a été dit, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci. Y a-t-il d'autres commentaires sur... Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

• (10 h 20) •

**Mme David :** Bonjour, chers collègues. Bonjour, Mme la ministre. Tout projet de loi est intéressant, dans le fond, hein? C'est vraiment formidable. On trouve des... Je disais : Mon Dieu! Quel point d'ancrage vais-je pouvoir trouver avec mon parcours à moi, là? Je cherchais.

La Régie du logement, j'avais l'impression que c'était extrêmement technique, mais c'est éminemment humain et immensément humain, ce sujet-là. Et donc vous comprendrez, je n'irai pas très technique, parce que ça, ça me... il y en a d'autres bien plus compétents, et sûrement dans votre ministère et qui vous entourent, pour ces parties-là. Mais la discussion qu'on a en ce moment est fort intéressante et importante parce qu'on se met à la place d'évidemment toutes les populations auxquelles ma collègue fait référence, faisait référence, des gens...

Ce n'est pas tout le monde qui va à la Régie du logement. Moi, je ne suis jamais allée, honnêtement, à la Régie du logement, et je suis une locataire par choix. Puis je me dis, si j'allais à la Régie du logement, bien, peut-être que, même moi, je voudrais me faire accompagner parce que je ne suis pas particulièrement... je n'ai pas passé ma vie à avoir, comme, sur ma table de chevet des choses qui sont liées aux critères de logement, aux contestations de règles, etc., mais ça existe.

Et qui sont les plus susceptibles d'être vulnérables à des propriétaires, j'imagine, et à des conditions qu'ils ou elles trouvent abusives? Ce sont probablement des personnes, justement, qui sont peut-être moins bien équipées que nous, que d'autres, que des juristes, que des gens qui peuvent se payer toutes sortes de professionnels pour les accompagner là-dedans. Bien, c'est les gens les plus vulnérables qui peut-être se retrouvent à la Régie du logement à dire : Il me semble que ça n'a pas de bon sens, ce qui se passe, il me semble que mon propriétaire abuse de moi.

J'ai le souvenir, pour ceux qui n'étaient pas là dans la précédente législature, d'un moment très émouvant à l'Assemblée nationale où la députée de Gouin, qui s'adonne être pas mal proche de moi dans ma famille, avait déposé ce projet de loi pour — comment l'appelait-elle? — la protection des aînés, de ne pas être évincé quand le propriétaire veut reprendre possession de son logement, où, là aussi, il y avait beaucoup de détails techniques. Mais, là aussi, je ne pense pas nécessairement que ma soeur était la plus grande passionnée des détails techniques de ça, mais elle était passionnée d'une chose : les gens vulnérables qui sont évincés de leur logement pour des raisons que la loi pouvait permettre. Et donc il fallait une loi pour les protéger.

Alors, quand on parle de personnes vulnérables, c'est clair, clair. Et vous le dites, si je comprends bien... je lis ici : «notamment son âge». Bien, on veut continuer à protéger les personnes âgées, et c'est tout à fait à l'honneur de ceux qui ont pensé à ce projet de loi. Je pense que ma collègue a commencé dans une précédente législature, et la collègue actuelle poursuit, et c'est tant mieux. Alors, la question de l'âge est évidemment très importante.

L'état de santé, j'imagine que, là aussi, ça ouvre un vaste champ. Je pense qu'on est plus sur la question, là, de la langue, mais l'état de santé, c'est, j'imagine, toutes sortes de raisons pour lesquelles on a besoin d'un tiers. Moi, je salue, je trouve ça formidable de pouvoir être assistée par un tiers de confiance. D'ailleurs, j'aime beaucoup l'expression «un tiers de confiance». Je pense qu'on devrait l'utiliser dans d'autres projets de loi. C'est vraiment une belle trouvaille. Bravo à qui l'a pensée. Je regarde monsieur, je ne sais pas qui, mais c'est une belle expression, «un tiers de confiance».

Maintenant, quand on fait de la législature, le diable est dans tous les détails, c'est très, très clair. Et moi, je dis toujours que les projets de loi que j'ai eu le privilège de pouvoir piloter, ça a été extraordinaire, le soutien, l'aide et les idées novatrices que les collègues de tous les partis ont pu m'offrir. Et donc c'est comme ça qu'on construit des bons projets de loi. Pour ceux qui sont peut-être nouveaux et qui disent : Mais quel... Mon Dieu! On perd du temps, ça n'a pas de bon sens, sur des virgules, des mots, bien, on est payés pour ça puis on est payés pour notre savoir-faire de regarder trois, quatre coups d'avance, des années d'avance, parce qu'une loi, c'est là pour rester.

Alors, comme c'est là pour rester puis que des tonnes de juristes après vont prendre ça pour dire : M. le régisseur, il n'est pas dit telle chose, ou il est dit telle chose, ou il y a tel mot qui dit que vous devez accorder le tiers de confiance à cause du niveau de maîtrise de la langue de ma cliente... Ça, c'est si elle a un procureur ou un avocat. Mais si elle n'en a pas, effectivement, elle va pouvoir plaider : Le niveau de maîtrise de ma langue n'était pas suffisant, je n'ai pas compris, je n'ai pas pu me défendre adéquatement. Donc, il y a une armée, à ce moment-là, évidemment, de juristes qui peuvent regarder les lois mot à mot, et on le sait que toute la jurisprudence est construite à partir de ce genre de considérations, de batailles au niveau, justement, de la formulation des lois. Donc, ce n'est pas du tout une perte de temps, ce qu'on fait actuellement.

Et effectivement il y a peut-être un piège, Mme la ministre, dit en tout respect, à parler de niveau de maîtrise de langue. Parce qu'il y a des gens qui ont passé leur carrière dans les facultés d'éducation ou qui font de la francisation... Dieu sait que la francisation est un sujet qui est cher à votre coeur, au coeur de votre gouvernement, mais d'autres aussi, dont le mien, dont celui, je pense, de tous les Québécois qui veulent que les gens puissent maîtriser la langue française. Mais un fait est que la maîtrise de la langue n'est pas toujours facile. Et, quand tu t'en vas avec déjà quelques facteurs qui peuvent nuire à ta passation devant ce qui est une sorte de tribunal, un régisseur... j'ai bien compris, il prend des décisions. Je le sais, parce que je l'ai vu dans la Loi sur la laïcité, où j'ai dit : Qu'est-ce que des régisseurs font dans l'autorité suprême? Bien oui, c'est une autorité, c'est une autorité, donc, soumis à la loi n° 21 aussi.

Donc, si on lui donne toute cette autorité, cette imputabilité, la personne qui peut être âgée, qui peut être avec des problèmes de santé, qui peut avoir des problèmes ou des difficultés linguistiques et de littératie — je pense que c'est un mot qui n'apparaît pas, mais qui est d'une immense importance — bien là elle va arriver déjà stressée. Et on n'a pas idée comment, pour des gens qui souvent ne sortent pas beaucoup de chez eux, qui n'ont pas l'habitude comme nous... c'est comme venir les faire témoigner à une commission parlementaire, c'est des niveaux de stress. Ils ne dormiront pas pendant une nuit, deux nuits, trois nuits, quatre nuits. Ils vont vraiment...

Pour eux, c'est l'autorité qu'ils viennent rencontrer, puis on leur demande : Parlez-nous. C'est quoi, votre problème, là? Expliquez-nous ça. Puis le niveau linguistique, bien, il est... déjà, avec le niveau de stress... il n'est déjà pas très, très bon sans le niveau de stress, imaginons avec le niveau de stress. On rajoute qu'il peut y avoir un état de santé qui fragilise aussi et... Je ne veux pas faire d'âgisme, personne, mais ça peut être quelqu'un qui a une certaine expérience de vie, et qui n'a pas vécu ça souvent dans sa vie, puis qui est encore plus nerveuse. Et là on parle de son niveau de maîtrise de la langue. Alors, le niveau de maîtrise de la langue, honnêtement, c'est un mot dangereux.

Ma collègue a raison de dire : À partir du moment où on écrit ça, c'est donc que ça se quantifie. Puis, comme je disais, il y a des gens qui passent leur vie à classer le monde en niveaux de maîtrise de la langue, que ça soit la langue française, la langue anglaise ou toute autre langue. Alors, à partir du moment où on met «niveau de maîtrise» et qu'un avocat pourrait être là-dedans ou qu'un régisseur devrait évaluer, je propose très humblement que c'est un piège, un couteau à deux tranchants. Parce que qui va évaluer le niveau de maîtrise de la langue?

J'entends bien la ministre quand elle dit : Oui, mais on ne veut pas aller à dire qu'il doit posséder le niveau 3, le niveau 4. Je suis complètement d'accord avec vous, c'est bien compliqué, ça. Puis il y a la langue parlée, puis il y a la langue écrite, puis il y a bien de l'écriture dans la jurisprudence. Puis, quand tu t'en vas chez le régisseur, tu as des papiers. Il n'y a pas rien que dans les projets de loi qu'il y a des papiers, il y a des papiers et des papiers. Il faut que tu saches lire, il faut que tu saches communiquer.

Alors, autant je salue le tiers de confiance, autant je demande à la ministre de comprendre comment elle va se dépêtrer avec l'utilisation du mot «niveau», parce que le mot «niveau» sous-entend qu'il y a bien, bien, bien des tiers de confiance ou des juristes qui pourraient dire : Écoutez, là, le niveau, c'est... Vous refusez qu'il y ait un tiers de confiance parce que vous trouvez, juste à l'écouter, qu'elle parle suffisamment bien. Donc, elle doit comprendre, donc elle doit être capable de lire, de... Mais là on est dans des pièges extrêmement difficiles. Je ne voudrais pas être le régisseur, dans ce sens-là. Alors, peut-être que la ministre est prise avec le mot «niveau», qui, si je comprends bien, a été adopté comme amendement.

L'idée d'introduire la question de la langue est formidable. Elle est très, très, très importante. Il faut que tu puisses comprendre ce qui se dit pour pouvoir plaider ta cause, écouter ce que le régisseur a à dire, et tout ça, ou ce que les parties prenantes ont à dire. Mais je trouve que c'est très, très embêtant, la question de parler de niveau, parce que les tests de français sont multiples, ils sont mondiaux. Le test de... le TFI, mon Dieu, ça me rappelle des vieilles...

• (10 h 30) •

Quand on a de l'expérience dans toutes sortes de domaines, on se rend compte qu'on a déjà joué dans cette chose-là de question de la langue, le test de français international. Puis c'est d'une sophistication, ces tests-là, incroyable. Alors, il y a des bureaux complets qui ne se penchent que là-dessus pour placer des gens, leur donner ou pas l'exonération d'avoir à suivre des cours de français. C'est valable pour plein de choses, pour des admissions en médecine, pour des admissions en différents programmes de formation. Bien, si c'est si complexe pour ça, comment on va se dépêtrer avec le mot «niveau» et qui va décider, bon, «niveau», pas bon «niveau»?

Puis là on ne parle que de la langue parlée. Imaginez quand on va tomber dans la langue écrite. Qu'est-ce que c'est que l'analphabétisme? Qu'est-ce que c'est que la littératie? Alors là, on pourrait en parler pendant très longtemps, parce que la littératie, finalement, ou l'analphabétisme est un fléau énorme de notre société, caché, très, très, très caché. Quand la collègue parle de Jacques Demers, tout le monde sait à qui on réfère, il l'a dit publiquement, il a fait un grand bien à la société quand il a dévoilé... C'est un coming out, là. C'est un coming out, sur l'analphabétisme, extraordinaire, courageux.

Mais la pauvre dame ou monsieur qui vient à la Régie du logement, qui n'a pas dormi pendant des nuits parce qu'il est trop... il s'en va à quelque chose qui, pour lui, est énorme. Il a un problème de santé. Donc, son niveau de pression est au plafond. Il aurait droit à un tiers de confiance, mais là il n'ose pas dire qu'il ne sait pas lire ou écrire. C'est vraiment très, très compliqué.

Alors, moi, j'irais beaucoup plus largement que ça pour justement ne pas se prendre dans des questions de niveaux, puis des questions réglementaires, puis des questions d'évaluation du niveau de maîtrise de la langue. Alors,

je trouve ça... On est obligés de demander à la ministre, dans ce contexte-là, qu'est-ce qu'on fait avec ce mot-là dans la loi, c'est dans une loi, là, le «niveau» de maîtrise de la langue.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la députée. Avant de procéder et de donner la parole à la ministre, je veux prendre quelques secondes... J'aurais dû prendre la balle au bond dès le départ pour dire qu'alentour de cette table il y a 12 députés qui ont été élus l'année passée à cette même date, dont neuf qui sont nouvellement élus. Donc, prenez le temps aujourd'hui, quelques secondes, juste pour vous faire plaisir. L'année passée, on était très nerveux à cette heure-ci. Mais, en même temps, on est dans un endroit extraordinaire. Donc, je voulais juste vous féliciter et vous dire : Vous êtes à la première année, vous allez voir, ça va vite. On cligne des yeux puis on va être rendus à l'an 4. Mme la ministre.

**Mme Laforest :** Très gentil, merci. Merci de nous faire prendre ce moment de conscience, hein? C'est sûr que ça a été une très, très, très belle année. On ne peut rien... Alors, merci de faire un clin d'oeil à ce premier anniversaire.

Pour revenir sur le projet de loi, en fait, et sur l'article 74.1, première des choses, j'ai vraiment un malaise aujourd'hui à entendre des noms ici, en commission parlementaire, parce qu'honnêtement, oui, ça a été public, mais je ne crois pas que des gens qui ont été dans certaines... soit des problématiques ou des enjeux particuliers dans leur vie doivent être nommés ici, en commission parlementaire. Moi, je pense, j'ai quand même un malaise puis je veux le dire.

Mais je comprends tout à fait que la Régie du logement, avec notre article de loi, va aider des gens qui ont des besoins au niveau de la maîtrise de la langue. Le niveau de maîtrise de la langue, bien, je voudrais juste vous noter que ça avait été accepté par votre collègue. Mais qu'est-ce qu'on parle, c'est qu'elle demande d'ajouter «langue écrite» ou «langue parlée», parce que, si on parle du niveau de la langue, je ne voudrais pas qu'on revienne en arrière. Ça avait été déjà discuté avec votre collègue d'Anjou—Louis-Riel.

Alors, qu'est-ce que je peux dire, c'est que vous avez totalement raison, parce que tantôt, quand vous avez noté son état de santé dans l'article 74.1, vous avez mentionné : Quand on dit «état de santé», il y aurait une panoplie de situations et de problématiques qu'on pourrait énumérer. Alors, vous l'avez bien cité que, même si on regarde le côté, la notion état de santé, il y a beaucoup de problématiques. Et on pourrait justement énumérer une panoplie de défis au niveau de la santé, ce qu'on ne fera pas. Puis au niveau de la langue, de la maîtrise de la langue, ça inclut langue parlée, langue écrite, puis c'était demandé, le niveau de maîtrise de la langue écrite, par votre collègue.

Alors, moi, j'ai terminé. Puis j'aimerais peut-être juste mentionner que, si on pouvait... je demande ça comme ça. Si on pouvait répartir la commission cette semaine avec peut-être la sensibilité de voir que le projet de loi n° 16 apporte beaucoup de modifications au niveau de la Régie du logement, beaucoup de positif, au niveau de la Régie du bâtiment également, au niveau de la copropriété... Il y a énormément d'acteurs qui attendent justement que ce projet de loi là avance.

Là, je comprends que, si on est en train de revenir sur les mots «niveau de maîtrise de la langue» que votre collègue avait acceptés... Ce n'était pas du tout ça, cet enjeu. Je voudrais bien comprendre pourquoi on reviendrait maintenant sur le mot «niveau». Je ne comprends pas, mais plutôt pourquoi on n'irait pas sur le point qu'on a énuméré et qu'on a parlé longuement, la problématique de la langue écrite ou parlée?

Alors là, moi, vraiment, honnêtement, je pense que j'ai terminé, parce que, là, on est rendus qu'on nomme des personnes puis je ne suis vraiment, vraiment pas à l'aise avec ça, mais tout a été dit. Puis la Régie du logement, avec le projet de loi n° 16, va vraiment connaître la plus grande réforme depuis 1980. Puis on vient appuyer justement les locataires, on vient appuyer les propriétaires.

Alors, moi, ceci étant dit, j'ai fait le tour de la question puis je suis quand même très sensible à vos commentaires. Et vous avez totalement raison quand vous dites que, si on commence à énumérer toute la panoplie des défis au niveau de l'état de santé, ce serait un peu la même chose au niveau de mesurer les niveaux de langue écrite. Puis avez-vous pensé, si quelqu'un qui arrive à la Régie du logement ou avant, on le fait évaluer au niveau de sa compétence au niveau de langue écrite et langue parlée?

Vous dites : Ce n'est pas tout le monde qui va aller à la Régie du logement. Mais, entre vous et moi, quelqu'un qui veut aller à la Régie du logement, et puis on lui fait passer un test de niveau de ses compétences, au niveau de sa langue écrite ou sa langue parlée, bien, je ne suis pas convaincue que les gens vont encore être très avenants pour aller se présenter à la Régie du logement. Puis on entendrait peut-être : Mon Dieu! c'est tellement compliqué, j'ai juste besoin d'aide. Alors, les gens qui ont juste besoin d'aide, on les aide avec cet article-là. Merci, Mme la Présidente.

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

**Mme Thériault :** Oui. Mme la Présidente, je comprends le commentaire de la ministre. Savez-vous il y a combien d'articles sur Jacques Demers, analphabète? Une recherche Google, là, si vous tapez «Jacques Demers, analphabète», là, 7 020 résultats. Les premiers : *Jacques Demers est analphabète; On ne choisit pas d'être analphabète; Dévoilement du secret de Jacques Demers; Jacques Demers associé à l'événement Lire, c'est grandir.* Il s'est associé, Mme la Présidente. Vidéos : *Il était une fois Demers, analphabète; Jacques Demers, un analphabète comme coach de la LNH.* Quel bel exemple pour les gens, pour leur dire qu'il n'y a pas de barrière, même si on est analphabète fonctionnel. *L'analphabetisme, loin d'être marginal; Une nouvelle épreuve pour Jacques Demers; Jacques Demers, analphabète.*

Mme la Présidente, honnêtement, Jacques Demers s'est associé à cette cause-là pour faire comprendre aux législateurs dont nous sommes, aux décideurs, aux employeurs que, dans notre société, malheureusement, il y a des analphabètes. Et il s'est associé à cette cause-là, puis je suis convaincue que, si on avait vu avant puis qu'on avait entendu M. Demers ou les gens qui sont en alphabétisation, on nous aurait donné raison, Mme la Présidente.

Ça fait que je comprends ce que la ministre dit, mais moi, je ne rentre pas dans la vie privée des gens, là. Puis j'ai donné comme exemple des familles nombreuses... Il y a une semaine passée, j'ai parlé de ma propre famille, Mme la

Présidente, puis j'ai parlé des gens dans mon comté qui vont suivre des ateliers d'alphabétisation pour être capables d'écrire, puis de lire, puis de devenir pleinement fonctionnels dans la vie, Mme la Présidente. C'est un état de fait. Ça fait qu'on ne se mettra pas la tête dans le sable, là, puis je n'arrêterai pas d'en parler. Puis tant que je vais pouvoir donner M. Demers en exemple, qui est un exemple pour tous ceux et celles qui n'ont pas eu le courage de franchir le pas, puis de lever la main, puis de dire : Je suis analphabète fonctionnel, je vais continuer de le citer.

Deuxième des choses, j'ai salué l'ouverture de la ministre par son amendement. On l'a voté, Mme la Présidente. On était pour. Je l'ai saluée, je l'ai félicitée, mon collègue aussi. On n'est pas contre, sauf que le diable se cache dans les détails, comme l'a si bien dit ma collègue la députée de Marguerite-Bourgeoys. À partir du moment où on met un mot qui s'appelle «niveau», bien, c'est sûr qu'on va poser des questions puis c'est sûr qu'il y a quelqu'un qui va poser des questions, Mme la Présidente. Puis, vous savez, l'état de santé, c'est un fait, l'âge, c'est un fait. Bien, les analphabètes, c'est un fait aussi... qui ne sont pas ni liés à l'état de santé ni liés à l'âge, Mme la Présidente.

Donc, je pense qu'on peut mettre les choses bien en perspective. Vous savez, la seule sensibilité que j'ai, parce que la ministre faisait appel à la sensibilité des parlementaires pour continuer l'étude du projet de loi, la seule sensibilité que j'ai à ce moment-ci, Mme la Présidente, et ma seule préoccupation, c'est les personnes les plus démunies de la société, c'est les analphabètes qui doivent se battre contre vents et marées, puis qu'on va laisser à la discrétion de quelqu'un, peut-être, décider si une personne est analphabète.

• (10 h 40) •

Quand le sentiment de honte est là... Je vous l'ai dit, dans un titre d'article de Jacques Demers, là, hein, on a honte très souvent de faire état de notre condition qu'on ne sait pas lire puis qu'on ne sait pas écrire. Combien de personnes n'osent pas dire qu'elles ont juste un secondaire V, Mme la Présidente, de peur d'être jugées? Bien, moi, j'ai un secondaire V, puis je suis fière en maudit d'avoir juste ça, Mme la Présidente, puis je n'ai pas honte du tout. Mais il y a des gens qui n'ont même pas été au secondaire.

C'est ça, la vérité, la société dans laquelle on vit, 800 000 personnes de 16 à 65 ans qui sont de vraies analphabètes. C'est un Québécois sur huit, ça. Puis là je compte les enfants puis les bébés, Mme la Présidente, là-dedans, là. Mais, quand on regarde les statistiques de manière plus pointue, des analphabètes fonctionnels, Mme la Présidente, c'est un Québécois sur deux. Et, en situation de stress, quand on est à la Régie du logement, ça continue, c'est... là, c'est un Québécois sur deux.

Ça fait que vous comprendrez, Mme la Présidente, que, moi, là, ce que je ne veux pas faire, c'est oublier volontairement une strate de la population. On en parle. On est là pour ça. Ça fait que, Mme la Présidente, vous comprenez que je vais déposer un autre amendement, parce que je pense qu'il faut qu'on continue de parler de cet état de fait là.

Puis moi, je suis ici pour prendre la défense des plus démunis, Mme la Présidente. Dans mon comté, Anjou—Louis-Riel, là, c'est vrai que j'ai des gens qui sont très riches puis j'ai des maisons qui valent 1 million. Oui, c'est vrai, sans aucun problème, mais j'ai aussi des endroits où les gens vivent sur l'aide sociale, Mme la Présidente, puis que j'ai des écoles qui sont démunies, puis j'en ai qui se sont rajoutées dernièrement, des écoles. Ça fait que la pauvreté, dans mon comté, elle est là, puis de l'alphabétisation, il y en a aussi. La preuve, j'ai un organisme communautaire qui donne des cours, Mme la Présidente. Je le sais, je vais le voir. Je suis là quand ils font les remises de diplômes puis je salue le travail qu'ils font.

Ça fait qu'honnêtement, Mme la Présidente, là, moi, je suis à la bonne place. Je suis vraiment à la bonne place puis je vous dis, Mme la Présidente, que je vais déposer un amendement qui... Je vais vous demander une suspension puis je vais vous déposer un amendement, que tout le monde puisse en prendre connaissance, Mme la Présidente. Je vous le lirai après.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** J'allais justement dire : Nous allons suspendre.

*(Suspension de la séance à 10 h 42)*

*(Reprise à 10 h 46)*

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Nous allons reprendre. Il est en train d'être distribué. Je vais permettre la fin de la distribution. Je croyais que vous l'aviez déjà de ce côté-ci de la salle. Je m'en excuse. Je vais, par contre, demander à la députée d'Anjou—Louis-Riel de nous faire la lecture de son amendement... son sous-amendement, s'il vous plaît... amendement.

**Mme Thériault :** Oui, merci, Mme la Présidente. Il y a une petite coquille dans la copie que vous avez, là, il manque un l à la «langue».

L'amendement se lirait comme suit : L'article 74.1, tel que proposé en amendement, est modifié par l'ajout d'un deuxième alinéa :

«Le gouvernement peut, par règlement, définir les exigences relativement à la maîtrise de la langue parlée et écrite.»

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci.

**Mme Thériault :** Ah! c'est l'imprimante? O.K.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Oui, c'est ça, c'est l'imprimante qui vous a empêchée de voir le l. On est dûs pour faire un changement de cartouche. Est-ce que vous voulez poursuivre dans votre commentaire, Mme la députée, ou je cède la parole à la ministre?

**Mme Thériault :** Comme vous voulez.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Mme la ministre.

**Mme Laforest :** Très rapidement, moi, si je lis l'amendement : «Le gouvernement peut, par règlement, définir les exigences relativement à la maîtrise de la langue parlée et écrite», je vois tout de suite l'impossibilité, parce qu'on voit tout de suite, ici, un frein à l'accès à la justice.

Alors, moi, je ne suis pas à l'aise. C'est encore mettre un critère, ou encore des procédures, ou un délai avant que quelqu'un puisse se présenter à la Régie du logement. Alors, je pense qu'on doit laisser les régisseurs faire leur travail. Merci, Mme la Présidente.

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

**Mme Thériault :** Bien, Mme la Présidente, je pense, honnêtement, ce serait peut-être le fun que la ministre nous explique comment elle peut voir ça comme un frein à la justice, parce qu'honnêtement, moi, je vois ça plutôt comme un accès, justement, pour ne pas te faire dire : Bien, ton niveau, il n'est pas correct. Tu sais, on vient définir les exigences. Ça fait qu'à partir du moment où on crée des nouveaux critères, Mme la Présidente, bien, je pense, c'est important de définir qu'est-ce qui fait que les gens peuvent avoir accès ou non, donc, puis ce n'est pas un frein. Moi, je vois vraiment ça comme étant... Plus les exigences auront été définies, écrites, balisées, mieux on va savoir où est-ce qu'on est.

Puis, Mme la Présidente, je veux juste rappeler qu'on est devant un tribunal, puis que les lois sont écrites par des législateurs, puis que les juges administratifs puis les greffiers vont se guider par rapport aux lois que nous, on va avoir écrites. Si personne ne trace les balises, Mme la Présidente, on va s'enligner dans un champ grand de même. Si les balises sont tracées, Mme la Présidente, on sait ce qui fait partie des balises puis ce qui ne fait pas partie des balises, ce qui est un peu normal, là. Tout tribunaux, toutes nouvelles lois, Mme la Présidente, on va tracer des balises, ce qui est admissible, ce qui ne l'est pas. Le législateur a toujours le choix de le mettre dans la loi ou de le mettre par règlement, Mme la Présidente.

Voyez-vous, moi, ce que je dis, c'est : Parfait, on ne veut pas me définir les niveaux... J'ai de la misère à comprendre qu'on ne veuille pas définir les niveaux, parce qu'un niveau, c'est un critère objectif sur lequel on va prendre une décision, Mme la Présidente, où il n'y a pas de place à l'interprétation, parce que c'est un critère qui fait que les gens vont pouvoir ou non avoir accès. O.K., super, on ne veut pas? O.K., on ne veut pas le mettre dans la loi? Je comprends, O.K., pas de problème. Mais moi, je vais vous dire bien humblement, les richards, ce n'est pas eux autres qui écrivent la loi, c'est nous autres. Eux autres vont suivre des critères que nous, on a écrits. Bien, je n'ai aucun problème à dire : Voici le critère sur lequel vous devez prendre votre décision. Puis c'est exactement ce que la ministre fait avec sa loi.

• (10 h 50) •

Nous, au départ, c'étaient les personnes âgées. Ce n'est pas compliqué, c'était ça qu'on avait mis dans le 401, les personnes âgées. La ministre décide d'aller volontairement embrasser une clientèle plus vulnérable, plus large. Parfait, je la félicite, Mme la Présidente, parce que, oui, ce n'est pas juste les personnes âgées. Oui, il peut y avoir des jeunes qui peuvent avoir besoin de conseils, comme l'a si bien expliqué le président de la régie, du tribunal. Je n'ai absolument pas de problème avec ça. Oui, on peut avoir des problèmes de santé. Super, je lui lève mon chapeau, doubles félicitations.

Oui, la ministre, elle a accepté de parler des niveaux de langue. De la manière dont elle l'a écrit, c'est son choix, c'est elle qui met des niveaux de langue. Je suis heureuse de voir que les personnes qui ne parlent pas bien le français puis qui ne le parlent pas... parce que c'est aussi une réalité, au Québec, particulièrement sur les réfugiés, particulièrement, là, ils sont une clientèle fragile, vulnérable, laissée pour compte, qui peut avoir besoin d'aller à la Régie du logement puis qui peut avoir besoin d'assistance. Bravo! Double, triple bravo! Je la félicite, je lui lève mon chapeau.

Puis là où j'ai un problème, et je ne suis pas sarcastique, je suis juste honnête : les analphabètes ne sont pas pris en compte dans le projet de loi. On ne peut pas laisser au régisseur de dire : C'est-tu un vrai analphabète, c'est-tu un analphabète fonctionnel sur juste le niveau de maîtrise de la langue? Mme la Présidente, on a déjà eu une députée qui a siégé ici, dans cette Chambre, peut-être vous allez vous en souvenir, je ne sais pas si vous étiez là à l'époque, mais il y avait une députée qui avait beaucoup de difficulté à lire en Chambre. Tous ses textes étaient écrits, et elle avait beaucoup de difficulté à s'exprimer.

Ce n'était pas parce que c'est une question d'intelligence ou pas, mais ça arrive. Tu parles à cette personne-là, pas de problème. Parlez à Jacques Demers, pas de problème, parlez à un paquet de gens alentour de vous, ce sont des analphabètes fonctionnels. Il y en a. Faites le test, comme député, dans votre propre famille, vous n'avez pas besoin de nommer de noms, là, dans votre propre famille, il y a des personnes, certain, je suis sûre... En tout cas, dans la mienne, il y en a. Peut-être pas dans la vôtre, mais, dans la mienne, il y en a.

Ça fait qu'à partir du moment où la ministre choisit les mots «niveau de maîtrise», bien, parfait, pas de problème. Elle a refusé «écrite», «parlée»? Parfait, pas de problème. On peut-tu se dire : Bien, on va définir les exigences dans un règlement, Mme la Présidente? En plus de ça, ça donne toute la latitude, toute la latitude, à la régie, aux régisseurs, aux fonctionnaires, aux avocats, aux organismes communautaires, aux groupes de défense de droits de venir définir c'est quoi, les critères. Ils vont pouvoir le faire par règlement, Mme la Présidente. Je ne lui demande pas de publier le règlement dans 30 jours. Je lui donne toute la latitude qu'elle peut avoir.

Bien, honnêtement, c'est les plus démunis... allez, les plus démunis. Puis c'est prouvé qu'en situation de stress une personne qui a de la difficulté à lire ou à écrire... avec le taux de stress, ça va juste augmenter. On ne peut pas le déceler. Ça ne se décèle pas. Un état de santé, tu peux arriver avec un billet médical, Mme la Présidente. L'âge, tu peux arriver avec ton certificat de naissance pour dire que tu as 95 ans. Oui, tu peux signer un bail, jeune, bien oui, c'est correct. L'analphabétisme, on prouve ça comment, Mme la Présidente? Bien difficile.

La ministre choisit d'aller sur une maîtrise des niveaux de français? Parfait, pas de problème. On peut-tu le définir par règlement? Je lui donne toute la latitude, toute la marge de manoeuvre, par règlement. Puis pourquoi, Mme la Présidente? Juste se le rappeler, là, collectivement, pourquoi, pourquoi tout ça, pour les plus démunis des plus démunis, qui sont analphabètes. Ce n'est pas compliqué, ils sont analphabètes. On est devant un tribunal. On ne peut pas laisser au jugement... Tout le monde sont venus nous dire : Voulez-vous le baliser?

Puis je le dis, la ministre a fait preuve d'ouverture. Je la salue, je la félicite. Je ne suis pas sarcastique, là, je suis vraiment sincère, je la félicite. J'avais... la féliciter avec un sourire puis dire : Wow! Mme la ministre, franchement, merci. Je fais appel à votre... Merci. Puis je suis contente, trompez-vous pas, là, je suis super heureuse, parce que la discussion, on l'a eue, sur les personnes qui sont issues des communautés culturelles. Bravo! Bravo, j'applaudis, tout comme mes collègues, tous partis confondus, ici.

On parle des analphabètes, c'est différent. Je continue mon plaidoyer, Mme la Présidente, je ne peux pas faire autrement, parce que j'ai l'impression qu'on laisse pour compte les personnes les plus vulnérables de notre société. Ça, ça me fait mal au coeur. Ça, ça me fait vraiment mal au coeur. Ça fait que je suis une éternelle optimiste, Mme la Présidente. Moi, tu sais, des fois, je ne demande pas qu'il y ait un miracle qui se produit, là. On va laisser la religion de côté, Mme la Présidente. Mais honnêtement, il y a des décisions qu'on peut prendre avec notre coeur. On est législateurs. Législateur, là, ce n'est pas juste s'en aller : La loi, c'est la loi. Wo! Minute, là, on fait des lois parce qu'on sait qu'on touche le monde puis que le geste qu'on va décider a un impact. Il a un petit impact.

Moi, je pense juste qu'au moins on peut-tu avoir... Si on dit qu'on va définir des critères... «Le gouvernement peut, par règlement, définir les exigences relativement à la maîtrise à la langue parlée et écrite.» Parfait. Je pense qu'on a peut-être une manière de pouvoir s'en sortir. Je suis en mode solution. J'offre une voie de passage à la ministre. Ils l'écriront dans le règlement, ils viendront baliser. On aura l'occasion d'entendre les groupes d'alphabétisation... puis de ceux qui font les Ateliers mot à mot, puis les pavillons d'éducation populaire, Mme la Présidente. On aura l'occasion de les entendre. Si elle fait un règlement, c'est sûr qu'ils vont lever la main puis qu'ils vont dire : Bravo, Mme la ministre! C'est sûr, sûr, sûr, garanti, garanti.

Ça fait que, Mme la Présidente, vous voyez, je suis conséquente avec moi-même, là, tu sais. Puis honnêtement, là, le projet de loi, c'est un bon projet de loi. Puis je comprends qu'il y a d'autres types de personnes qui ont besoin... Tu sais, on a différentes sections, là. Dès qu'on tombe à la Société d'habitation du Québec, Mme la Présidente, là aussi, on a des clientèles vulnérables. Là aussi, il y en a.

Mais je ne peux pas laisser passer l'occasion, Mme la Présidente. La Régie du logement a 40 ans, 50 ans? 40 ans. La Régie du logement a 40 ans. Il y a eu des petites modifications, mineures, qui se sont faites au fur et à mesure de la vie de la régie. Bien, on est dans une grosse réforme. On peut-tu prendre en considération l'alphabétisme? Parfait, j'ai dit : Faisons tel règlement. On se donne la latitude. On peut l'écrire dans la loi. Parfait. On peut-tu le faire comme ça? C'est simple, là. Ça fait que j'aimerais bien ça que la ministre dise oui, Mme la Présidente, vous comprenez.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la députée. J'aurais le député de Laurier-Dorion qui m'a demandé la parole.

• (11 heures) •

**M. Fontecilla :** Merci, Mme la Présidente. Je salue les efforts de notre collègue d'Anjou—Louis-Riel de mettre de l'avant, là, la problématique des personnes analphabètes, faiblement analphabètes, ou toute personne ayant des difficultés à se défendre devant un tribunal de proximité. Quand même, là, il faut se rappeler que la très grande majorité des personnes qui ont recours à la Régie du logement n'utilisent pas un avocat, se représentent eux-mêmes ou assistées par un tiers.

Donc, c'est un tribunal, là, qui doit faire place à plus de flexibilité, plus d'explications, etc. Donc, c'est évidemment très important de trouver des formulations qui élargissent le spectre de possibilités dans lequel un juge du nouveau tribunal du logement va permettre l'assistance par un tiers, et les situations peuvent être multiples et infinies. Donc, c'est important, dans ces cas-là, afin d'éviter une énumération, etc., comme on en a déjà discuté dans d'autres séances, de se rapporter au principe, en quelque sorte.

Quel est le principe qu'on recherche? C'est la capacité de la personne qui est devant un juge à la Régie du logement de bien exprimer ses preuves, sa situation, etc., de bien pouvoir se défendre. Et donc, a contrario, le juge doit faire un travail de psychologue, en quelque sorte, doit être en mesure de déceler la difficulté d'une personne à se défendre devant un juge à cause d'un état de santé déficient, d'un handicap, d'une faible scolarisation ou, notre collègue d'Anjou—Louis-Riel l'a nommé tantôt, là, d'une situation de stress. En arrivant à la régie, j'étais très calme, mais, devant le juge, je deviens soudainement très stressé, et les mots ne sortent plus, je ne sais plus quoi penser, etc. Ça peut arriver. J'imagine, c'est un cas plausible.

Dans ce sens-là, je ne suis pas sûr que l'amendement introduit, qui vise à définir des exigences relatives à la maîtrise de la langue parlée, écrite, là, va faciliter la tâche de ces personnes-là. Ça peut même les rendre encore plus, comment dire, nerveuses parce qu'en plus de devoir se défendre devant un juge, avant, on va devoir passer un... remplir des exigences, peut-être un test, je ne sais pas comment ça va s'articuler. Et on vient, de ce fait, stigmatiser davantage les personnes qui ont beaucoup de difficulté à utiliser un tribunal comme le tribunal du logement.

Dans ce sens-là, je reviens à mon idée du début, là, il me semble que ce qui est important, c'est de définir les principes. Qu'est-ce qu'on veut? Qu'est-ce qu'on cherche à faire? C'est de l'accessibilité à la justice et dans un milieu un peu moins, comment dire... avec moins de protocoles, des procédures juridiques très complexes, etc.

Donc, je serais tenté de poser une question à la ministre. La question du devoir d'assistance d'un juge, là, est-ce que c'est déjà explicité ailleurs, dans la Loi sur la Régie du logement? Et comment il se définit, ce devoir d'assistance là? Parce que c'est ça qui nous importe, c'est la capacité du juge et son devoir, j'espère, de déceler : cette personne-là a de la

difficulté à se défendre, je vais lui permettre d'être assistée par un tiers. C'est ça, le principe, c'est l'accessibilité à la justice. C'est le devoir, j'insiste sur le mot, le devoir d'un juge d'être capable de déceler rapidement si une personne est en mesure ou non de se défendre correctement et, si elle n'est pas en mesure de se défendre, bien, de permettre l'utilisation d'un tiers de confiance.

Donc, la question que je pose à la ministre, c'est : Où est défini ce principe, dans la loi, et de quelle façon?

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, M. le député de Laurier-Dorion. Mme la ministre.

**Mme Laforest :** Oui. Alors, pour répondre à votre question, qui est tout à fait pertinente, je vais vous lire l'article 63 de la Loi sur la Régie du logement : «Au temps fixé pour l'enquête et l'audition, le régisseur appelle la cause, constate la présence ou l'absence des parties et procède à l'enquête et à l'audition.

«Le régisseur instruit sommairement les parties des règles de preuve et chaque partie expose ses prétentions et présente ses témoins.

«Le régisseur apporte à chacun un secours équitable et impartial de façon à faire apparaître le droit et à en assurer la sanction.»

Alors, c'est tout à fait l'obligation du régisseur de porter secours, comme il est bien expliqué, de porter un secours équitable, de façon à ce que le droit de la personne qui va à la Régie du logement soit respecté. Alors, c'est vraiment bien écrit dans la loi.

Par contre, bien entendu, toute personne qui se sent lésée, et qui se sent mal accompagnée, si je peux dire, et qui prétend que le régisseur n'a pas fait... n'a pas répondu à son obligation, bien, à ce moment-là, elle peut porter plainte. Par contre, c'est le devoir du régisseur de le faire, à l'article 63, de...

Et j'apprécie énormément quand vous dites qu'on viendrait possiblement augmenter un nouveau... de nouvelles procédures avec un nouveau protocole pour évaluer la personne au niveau de son niveau de français, de sa langue parlée, sa langue écrite. J'apprécie vraiment le point que vous avez mentionné, parce qu'évidemment, comme vous le dites, il y a sûrement plusieurs personnes qui trouveraient ça peut-être trop compliqué ou encore qui se verraient lésées, qui se sentiraient jugées, si on appliquait cette demande. Alors, merci beaucoup de votre question.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la ministre. Est-ce que j'ai d'autres interventions? Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

**Mme David :** On a référé aux psychologues tout à l'heure. Je vais essayer d'être la conciliatrice de toutes les opinions, parce qu'essentiellement, y compris vous, Mme la ministre, on veut tous et toutes la même chose, je crois, on veut l'accessibilité à la justice.

On parle tous de gens les plus vulnérables, on ne parle pas des gens très bien équipés, privilégiés dans la vie, qui ont un problème et qui arrivent là. Et puis le régisseur a intérêt à être bien réveillé ce matin-là. On parle de gens les plus vulnérables et qui viennent avec un parcours de vie, une fragilité, des manques, que ça soit, justement, en raison de l'âge, de la santé ou le niveau de maîtrise de la langue, tel que c'est présenté jusqu'à maintenant. On est tous d'accord avec ça.

Maintenant, quand on lit l'article 74.1 ou... en fait, c'est l'article 90 qui est modifié par l'insertion... après l'article 74, on ajoute «[la] personne peut être assistée par un tiers de confiance lors de l'audition». Bon, là, comme je vous ai dit, moi, je n'ai pas été dans tous les articles précédents, je ne connais pas la loi par coeur. Mais avec ce que vous nous avez apporté à l'article 63, dans le concret du concret, là, la personne porte plainte à la Régie du logement, elle se sent lésée. Déjà, ça prend un niveau, ça, de confiance en soi, ça prend... Je vais à la Régie du logement. Un, il faut qu'elle sache que ça existe. Deux, il faut qu'elle décide de contester. Le stress est déjà là. À un moment donné, elle doit savoir qu'elle peut être assistée, j'imagine. Il faut que quelqu'un lui dise et il faut que quelqu'un lui dise... ou une procédure. Elle reçoit-tu des papiers?

Puis, déjà là, je suis obligée de vous sensibiliser au fait que... Ma collègue d'Anjou—Louis-Riel dit beaucoup : Si elle reçoit des papiers, encore faut-il qu'elle soit capable de les lire. C'est déjà le b.a.-ba de notre vie en société, mais dont on sait très bien que ce b.a.-ba est très, très, très absent pour une portion beaucoup plus grande que ce qu'on pensait. Et ça, toutes les recherches, les chercheurs le disent.

Donc là, peut-être qu'il me manque des morceaux dans l'accompagnement. Parce que, quand la ministre parle de cet article 63, où on dit, et c'est fort, là : Le régisseur doit porter «un secours équitable»... Au secours! Mais là l'«au secours», est-ce qu'il est trop tard? Est-ce qu'on est rendu assis là, en audition — puis là je vous donne des pistes, Mme la ministre, sur le règlement, là — ou si on lui a offert avant, bien avant, dès le début? Est-ce que c'est un contact oral ou écrit? Je soupçonne que c'est un contact écrit parce que je ne suis pas sûre qu'il y a assez de fonctionnaires pour appeler puis faire une entrevue préaudience à la Régie du logement. Vous sentez-vous confortable à venir? Êtes-vous capable de vous déplacer? Est-ce que votre état de santé justifierait... Vous savez, vous avez droit à un tiers de confiance. C'est quoi, ça, madame, un tiers de confiance ? Ce n'était pas un mot évident, ça.

Alors là, s'il n'y a pas d'avocat dans le paysage, parce que j'ai compris qu'il n'y avait pas d'avocat accompagnant le client... je ne sais pas comment on le dit, le bénéficiaire de la Régie du logement, bien, la personne n'a pas sa loi, là, avec elle, avec les 280 articles de loi : Je peux être assisté par un tiers de confiance lors de l'audition, pour toute cause jugée suffisante, alors l'imputabilité de cet accompagnement-là revient au régisseur, si je comprends bien, mais sur place. Parce que, j'imagine, des causes, il y en a plusieurs par jour. Je ne sais pas comment ça marche, là, mais je ne suis pas sûre qu'il y a un accompagnateur préaudience. Alors, à quel moment, d'abord, la personne sait qu'elle peut avoir un tiers de confiance? Première question.

Deuxième question, si elle peut avoir un tiers de confiance, qui lui dit et lui explique en des mots accessibles : Bien, tu as le droit d'être accompagné par quelqu'un — bien là, il ne faut pas faire de l'âgisme — si tu te sens mal à l'aise, qui définit que l'âge est un critère? La personne elle-même? Je suis trop vieille, j'ai besoin de quelqu'un ou j'ai besoin de quelqu'un... D'abord, pourquoi tout le monde n'aurait pas le droit d'un tiers de confiance, là? Ça, c'est peut-être une question de base, mais... Je ne me sens pas à l'aise, mon état de santé... moi, je fais de la haute pression, je pense que je vais vraiment péter au frette, comme on dit, si je vais là. J'ai besoin de mon neveu qui a fait des bonnes études ou j'ai besoin de mon fils, ou de ma fille, ou de ma voisine, parce qu'elle comprend bien ma situation puis elle me connaît bien, elle, elle peut me calmer. Ça, c'est l'état de santé. Ou sinon : J'ai des problèmes de mobilité et j'espère que les endroits où on reçoit les gens ont de la mobilité... des façons d'accommoder la mobilité dite réduite.

• (11 h 10) •

Ou bien, la personne... Là, on rajoute les facteurs de vulnérabilité, parce qu'elle a peut-être déjà les deux premiers, puis là on rajoute le troisième, qui est une compréhension plutôt limitée de la langue parlée, ou on rajoute à cela de la langue écrite, qui est ou pas liée à la langue parlée. On se comprend que l'analphabétisme n'est pas lié à la langue parlée, nécessairement, elle est liée à la langue écrite. Mais c'est sûr que, si on ne parle pas, disons, le français, ça va être... c'est très dur de la lire. Ça, c'est comme une évidence, mais l'inverse n'est pas vrai. Ce n'est pas vrai que, parce que tu parles, tu peux lire. Et là on est face à une situation qui est une situation très souvent cachée, non dite. Les gens ne veulent pas le dire. Certains l'ont dit, et ça a aidé beaucoup la société, mais la plupart ne veulent pas le dire et ils n'oseront jamais dire : Je ne suis même pas capable de lire les papiers que j'ai reçus.

Donc, je reviens en amont de ça, là. Je me mets dans la peau d'une personne qui veut porter plainte parce qu'elle se sent vraiment lésée par son augmentation, ou par son éviction, ou par ci, ou par ça. Le régisseur, il arrive, il me semble, mais je peux me tromper, Mme la ministre, il arrive, il me semble, au moment de l'audience. Peut-être qu'il arrive avant. Mais, si on veut porter un secours équitable, selon l'article 63, le secours, est-ce qu'il est en amont, en aval ou au moment de l'audience? Auquel cas il y aurait eu bien, bien du stress, s'il n'est pas en amont, si personne ne l'a appelée pour vérifier si elle savait : Êtes-vous confortable de recevoir des documents écrits? Ce n'est pas un test épouvantable, ça, ce n'est pas une stigmatisation. Êtes-vous confortable à ce que ça se passe en français? Êtes-vous confortable avec tous les documents qu'on va vous envoyer? Ça va être beaucoup de lecture ou ça va... Là, elle peut répondre tout simplement : Je ne suis pas confortable.

Je pense que, un, ça doit être fait en amont. Et ça, je ne sais pas s'il y a des articles de loi, je m'excuse de mon ignorance, si tout ça est prévu d'avance, mais, devant le régisseur, c'est bien sûr que ça serait peut-être mieux qu'on balise avant que de baliser sur place. Je ne voudrais pas être à la place du régisseur. Ça, c'est stigmatisant. Ça, ça peut être humiliant de dire : Madame, j'ai l'impression — ou monsieur — que ce qu'on vous a donné... les avez-vous bien lus? Ça, ça serait : As-tu été à ton affaire? Déjà, ce n'est pas très le fun de se faire dire ça : Avez-vous vraiment bien lu? Mais ça veut dire que le régisseur va dire : Est-ce que vous avez compris ce que vous avez lu? Bien là, je ne suis pas sûre que les députés, nous-mêmes, on comprend tout ce qu'on lit quand on lit une première fois. Honnêtement, là...

Puis des lois, c'est compliqué en titi. Alors, avez-vous bien lu? Avez-vous bien compris? Alors là, ça commence à être encore plus stigmatisant que de poser la question au téléphone, en amont, dans le privé : Allez-vous être confortable avec l'écrit, l'oral, etc., votre état de santé? Petit questionnaire, je ne sais pas, quelque chose d'humain. Il faut dire qu'on n'en a plus, d'humain, dans notre société, dans les rapports entre êtres humains, et ça, c'est un grave problème qui va nous mener à bien des problèmes futurs. Il y a de moins en moins d'humain. C'est envoyé par courriel, peut-être : Répondez à ces questions-là, puis, vous savez, vous avez droit à un tiers de confiance.

Qui va faire la vulgarisation de cette complexité sur laquelle on travaille, si ce n'est pas que... Dans un règlement, par exemple, on pourrait dire comment les choses vont se passer, comment elles devraient se passer, avec une certaine humanité, en pensant aux plus vulnérables. Et, dans cette humanité, dans ce... C'est fou de dire... on est rendus à dire, en 2019 : Il faut des rapports là. Mais on est rendus là. Il faudrait qu'il y ait des rapports humains, un humain, un être humain qui puisse poser la question.

Parce que, si elle reçoit tout... En plus, courriel, on oublie ça pour bien du monde, courriel, honnêtement, là, Vous connaissez tous des gens qui ne savent même pas aller à l'ordinateur, qui n'oseront pas vous dire : Bien, si je lis, je ne lis pas très, très bien, alors que les chiffres... Ma collègue l'a dit et mon collègue aussi, les gens le savent tous que l'analphabétisme est beaucoup plus prononcé dans la société qu'on veut bien le croire.

Alors, comment ça se passe en amont? Est-ce qu'ils reçoivent quelque chose? Est-ce qu'ils vont se faire dire qu'ils ont droit à... Qui leur dit tout ça? Puis, s'ils leur disent tout ça, y a-tu moyen de leur poser ces questions de base pour qu'ils ne soient pas... tout donner au régisseur? Parce que, là, il est marqué : «Une personne peut être assistée par un tiers de confiance lors de l'audition pour toute cause jugée suffisante par un membre du Tribunal», et le mot «tribunal», c'est énervant juste à le lire, c'est énervant juste à le lire, alors... un t majuscule. Donc là, la personne, elle va le savoir quand, ça, qu'elle peut être assistée? Puis est-ce qu'on va, humainement, lui donner les raisons pour lesquelles elle peut... sans la stigmatiser, sans la discriminer?

Je pense que, tous ensemble, on peut trouver une voie de passage parce qu'on veut tous, en bout de ligne, la même chose, c'est que cette personne-là ne se fasse pas dire : Toi, tu as l'air bien vulnérable, tu habites dans tel quartier, tu as tel code postal puis tu es un nouvel arrivant; moi, je pense que tu as un problème de santé, sûrement, que tu as sûrement un problème d'âge parce que tu m'as l'air... tu sais, on a ta date de naissance, et puis tu ne parles pas français ou très peu, puis donc tu ne dois pas le lire beaucoup. Ce n'est pas comme ça que ça va se passer, ça m'étonnerait beaucoup.

Alors, moi, je me demande... dans le processus, j'aimerais bien avoir une simulation du jour 1 jusqu'au passage au tribunal, comment les choses se passent. Et c'est peut-être dans cet amont, avant la passation à l'audience. Parce que, là, ici, ça a l'air d'être — peut-être que je conclus à tort, là — que c'est le manque du tribunal qui décide si son état de santé,

son niveau de maîtrise de la langue ou son âge est suffisant pour justifier un tiers. Mais ça se fait-tu sur place? Auquel cas, s'il dit : Vous avez droit à un tiers parce que, moi, je pense que vous ne savez pas tellement lire ou écrire, alors on arrête tout puis on fixe une nouvelle date? Là, on alourdit encore plus le processus.

Alors, de faire un règlement qui puisse baliser ça, moi, je dirais : Bien, faites-le, et dites que tout ça devrait être fait en amont, pour perdre moins de temps. On sait qu'on perd beaucoup de temps dans ces choses-là. Et qu'on puisse, humainement... qu'on puisse le faire sans que ce soit stigmatisant, définir les principes, je suis complètement d'accord avec mon collègue de Laurier-Dorion, pour permettre l'utilisation de ce tiers. Mais c'est large, cette question d'utilisation d'un tiers. C'est un accompagnement qui est vital pour bien du monde puis c'est vrai que c'est dur à définir. Puis quand est-ce qu'on le définit? Puis c'est la personne elle-même qui doit...

Puis les médecins sont habitués, enfin, en principe. Les médecins, normalement, nous demandent gentiment... des fois, c'est plus raide que ça, là, mais comment nous annoncer des choses ou évaluer des choses ou... Les psychologues, on passe notre vie à faire ça. Il y a moyen de poser des questions : Vous sentez-vous à l'aise avec tous les documents que vous recevez? La personne, elle va peut-être dire : Bien, moi, il faut que mon fils soit là pour me lire tout ça parce que, un, je ne comprends rien au langage. Puis ça, nous, on pourrait s'inclure là-dedans souvent. Bien, imaginez la personne qui, en partant du point 1... elle reçoit une enveloppe puis elle n'est pas capable de lire d'où ça vient. On a un petit problème pour passer à la Régie du logement. Alors, elle demande à son voisin, elle demande à ci, elle demande à ça.

Alors, peut-être qu'elle-même va dire... quelqu'un va lui dire : Dans cette enveloppe-là... Elle va appeler son fils ou son neveu : Oui, tu as droit à un tiers de confiance. Oh my God! C'est quoi, ça, un tiers de confiance? Bien, tu es vieille, là, il me semble que tu as plus que 70 ans, là, je vais y aller avec toi, ou : Tu fais du diabète, je vais y aller avec toi, ou : Bien, c'est parce que, ma tante, c'est vrai que tu as de la misère à lire, alors peut-être... Mais il va falloir que le neveu vienne dire : Elle est analphabète ou elle a de la misère à la langue écrite. Peut-être que la personne pourrait, humainement, se faire, en amont, poser la question : Est-ce que vous vous sentez confortable à venir, avec votre usage de la langue parlée ou votre connaissance de la langue écrite?

Moi, en tout cas, je ne peux pas croire que tous ces cerveaux ici ensemble, on n'est pas capables de trouver une solution qui se met effectivement dans des règlements. Parce que les règlements, c'est là où on peut vraiment bien expliquer, les règlements. Ça a l'air lourd, des fois, les règlements : Ah! c'est épouvantable, on va faire des tonnes de règlements. Oui, mais devant une loi qui a l'air aussi mammoth ou grosse que ça, avec du langage difficile, les règlements, souvent, accompagnent les gens. Et ma collègue a fait référence aux organismes communautaires. Ils savent quand même bien lire les règlements. Et c'est là qu'on pourrait mettre un certain niveau d'accompagnement, j'insiste, d'humanité, d'accompagnement pour vulgariser. C'est le mot, «vulgariser».

Et, si on fait ça, je pense qu'on va être capables de répondre à l'article 63, qui est de porter un secours équitable. Parce que le mot «secours», c'est peut-être un mot très sérieux, mais... un mot dramatique, de porter secours et assistance, là, ça fait pas mal arrêt cardiaque, ou je ne sais pas quoi, là, les gens... Et peut-être que le régisseur n'aura pas ce qu'il faut pour comprendre que la personne n'a pas la maîtrise de la langue écrite. Et c'est humiliant, devant tout le monde, de dire : Coudon, savez-vous lire? C'est quoi, votre niveau de scolarité? Ça n'a aucun bon sens, là. Moi, ça, je n'oserais jamais faire une affaire de même. Mais j'aimerais être sûre, quand la personne va se présenter devant moi, qu'elle se sent en pleine possession des moyens qu'elle a, qui sont très à niveaux variables. Et, pour ça, bien, si elle a besoin d'un tiers, parce qu'elle dit : Moi, je ne sais pas, je ne peux pas lire suffisamment bien, puis... bien, il faut que quelqu'un lui ait dit avant, d'abord, pour qu'elle ait trouvé son tiers de confiance, qu'ils en aient parlé, que l'autre ait lu les choses pour elle et qu'il...

Alors, ça, là, c'est peut-être mon inquiétude principale. Dans les étapes de tout ça, ça se passe quand? Et c'est peut-être là que je soumetts humblement à Mme la ministre qu'il y aurait, dans ce secours équitable et dans la proposition d'amendement par ma collègue, la façon de mettre dans un règlement comment faire un accompagnement en amont de cette passation, de cette audience au tribunal, ce qui aiderait tout le monde. Ce qui aiderait tout le monde. On ne perdrait pas de temps, on ne multiplierait pas les démarches et le stress à chaque fois que tu passes devant, ce qui est écrit, un tribunal. Alors, voilà ce que je suggère humblement, Mme la Présidente.

• (11 h 20) •

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys. Mme la ministre.

**Mme Laforest :** Bon, alors je vais répondre à vos interrogations et à vos craintes, en fait. Parce que, quand vous dites «en amont», on a les préposés qui sont là, justement, pour répondre aux appels. On regarde, cette année, il y a eu 3 732 259 appels à la Régie du logement. En plus, quand vous dites : Êtes-vous sensibles... J'avais la question : Si on était sensible pour les gens, peut-être, qui avaient besoin d'assistance, les gens plus vulnérables...

Il faut quand même préciser que, dans le budget, il y a 24 millions qui a été octroyé pour la Régie du logement, ce qui veut dire qu'il va y avoir 33 préposés de plus, c'est sûr, quand le projet de loi va être accepté, et aussi 10 régisseurs de plus qui vont être déployés en région, également, pour répondre aux demandes.

Alors, en amont, on est avec les préposés pour le service à la clientèle, puis c'est là que les préposés vont offrir le service d'assistance si les gens en ont besoin. Ensuite, en aval, mais, bien entendu, avec les régisseurs, qu'on augmente le nombre de régisseurs également, bien, on répond très, très bien à votre question.

Au niveau des gens, quand on dit : Quelle personne peut aider les gens qui en ont besoin? Par exemple, un locataire, il y a des associations que vous connaissez très bien, le FRAPRU, par exemple, le RCLALC, ce sont des associations qui accompagnent les locataires qui ont des besoins précis.

Puis, en fait, ce que je peux mentionner, c'est que vous avez totalement raison de dire... Quand on voit des gens, quand on va accueillir des gens, est-ce qu'on peut dire : À quel niveau vous parlez bien votre langue? À quel niveau vous maîtrisez votre langue? Ça fait que je pense qu'il y a vraiment un malaise en commençant.

Puis, quand je regarde la Loi sur la Régie du logement, au niveau du code de déontologie, le régisseur fait preuve... il est obligé, à l'article 8... ce serait bon de vérifier : «Le régisseur fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, [...] en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.» Puis, en plus, le régisseur est obligé de respecter le secret et la confidentialité. Alors, toute personne... Si on dit en plus, avec l'article, qu'on offre la possibilité d'être assisté par un tiers de confiance...

Un tiers de confiance, vous le dites... tantôt, vous avez dit : Est-ce que j'ai... je n'ai peut-être d'avocat, je n'ai peut-être pas de... peu importe, je n'ai peut-être pas la possibilité d'y aller avec un avocat. Donc, la personne demande à la Régie du logement d'être accompagnée par un tiers de confiance, peut aller dans des associations ou des regroupements pour être bien représentée, gratuitement, ceci étant dit. Et également on ouvre la possibilité, à toute personne qui en a le besoin, d'être accompagnée par un tiers de confiance.

Alors, je pense que la plus grande réforme, au niveau de la Régie du logement, c'est nous, on l'offre, avec le montant qui a été donné cette année dans le budget. Ça va être la plus grande réforme depuis 1980. Alors, quand on dit : Êtes-vous sensibles aux gens qui en ont le plus besoin?, au niveau de la Régie du logement, on vient vraiment, si je peux dire, reconforter tous les locataires du Québec dans ce projet de loi là. Encore faut-il bien comprendre que, dans l'article 74.1, tout est bien cité et tout est bien dit.

Alors, je vous remercie, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

**Mme David :** Il me reste combien de temps?

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** C'est une très bonne question.

**Mme David :** Deux minutes?

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** 2 min 30 s.

**Mme David :** Oh! ça va vite. Écoutez, merci pour les commentaires. Mais, si je comprends bien, il y a un outil qui pourrait s'appeler les préposés, qui sont en amont. Et vous parlez de deux outils en amont : les préposés et les organismes communautaires qui accompagnent. Mais, je vous dis, je ne suis pas la spécialiste, là, de la Régie du logement, mais 3 millions d'appels, c'est beaucoup d'appels, c'est immense, c'est énorme. Ça veut dire qu'il y a beaucoup de gens qui appellent pour... C'est quasiment... toutes personnes adultes qui appellent, là, dans une année, là, 3 millions, c'est du monde, là. Parce qu'on suppose que ce n'est pas un enfant de six ans qui appelle. Donc, ça peut-être des gens qui appellent plusieurs fois, vous allez me dire. Vous avez raison, mais quand même, c'est beaucoup. Je ne me serais jamais attendue à un chiffre comme ça, jamais.

Mais je ne peux pas imaginer que les 3 millions sont accompagnés par des organismes communautaires. Ça, c'est sûr et certain. On connaît tous bien le FRAPRU, ils font un travail important depuis très longtemps, mais je suis sûre que c'est une... Je n'ai pas de chiffre, là. J'aimerais ça vous demander combien sont accompagnés par des organismes communautaires dans ceux qui viennent à la Régie du logement.

Mais ce que je comprends, c'est que les questions : Avez-vous tout ce qu'il faut pour venir, est-ce que vous... Je ne sais pas ce qu'ils font, les préposés, en amont, quelles questions ils posent. Est-ce que c'est technique? Est-ce que c'est eux qui font l'accueil, et l'accompagnement, et le soutien? Si vous me répondez non et qu'il n'y a pas d'organisme communautaire ou qu'ils ne savent même pas qu'un organisme communautaire existe, mais qu'ils appellent parce qu'ils ont un problème avec leur propriétaire, qui les prépare à ça? Qui fait en sorte qu'ils peuvent, justement, se faire dire par quelqu'un : Oublions les organismes communautaires? Ça, c'est formidable qu'ils existent, les organismes communautaires. Mais probablement qu'eux-mêmes vous diraient : On n'a pas assez d'argent, on n'a pas assez de moyens, on ne rejoint pas du tout le 100 % des gens qui ont des problèmes avec leur logement. On ne peut pas tous les accompagner, c'est sûr.

Alors, qui le dit, en amont, qu'ils ont droit à un tiers, qu'ils auraient le droit, s'il semble qu'ils ont un enjeu avec leur âge, ou leur état de santé, ou la maîtrise de la langue parlée et écrite? Et est-ce que c'est la préposée qui a ce mandat-là? Elle a sûrement un guide, la préposée, là, ça ne se peut pas, elle a un guide.

Puis là, surtout avec une nouvelle loi, ça va être compliqué. Est-ce qu'il n'y a pas moyen, dans un règlement, que la préposée ou le préposé puisse avoir des outils pour dire, justement : Vous savez, si vous vous sentez mal avec la langue parlée ou écrite... Et je dirais bien «écrite», pour que les gens comprennent qu'ils ont de la misère à lire. Ça, c'est bien moins stressant se faire dire ça au téléphone par un préposé que d'aller dans l'humiliation en audience ou le nonaccès à la justice. Parce que c'est un nonaccès à la justice, si tu arrives en audience puis tu ne savais pas que tu avais droit à un tiers, tu n'as pas de tiers ou tu n'as pas... tu n'oses pas dire que tu ne sais pas lire, alors tu ne comprends rien de tout ce qu'on te donne comme paperasse. Alors, ça, ce n'est pas de la justice. Ce n'est pas ce que j'appelle de l'accès à la justice.

Alors, moi, j'aimerais bien... et je pose la question à la ministre : Quel est le mandat, la job, le travail, la description de tâche d'une préposée, en lien avec l'article 74.1?

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys. Mme la ministre.

**Mme Laforest :** Je vais juste apporter un point puis... de considérer l'importance du projet de loi n° 16, parce qu'avec le projet de loi n° 16, justement, avec la Régie du logement, on vient... si je peux le dire en bons termes, on vient redonner

des dents à la Régie du logement. C'est ce qu'on fait, c'est ce qu'on veut faire, on a hâte de le faire. Puis les préposés, oui, ils ont le devoir de bien informer les locataires, les locateurs. Alors, moi, je demande juste de voir l'importance du point de la Régie du logement dans le projet de loi n° 16. C'est un des plus gros morceaux.

Puis je n'ai aucune inquiétude envers les préposés, les 33 préposés qu'il va y avoir de plus, et également avec les régisseurs qu'on va avoir de plus pour accompagner les locataires et les locateurs du Québec. C'est la plus grande réforme. On vient le faire, mais c'est certain que je crois honnêtement que tous les employés qui sont préposés pour la Régie du logement, ces employés-là savent très bien comment qu'ils sont bien accueillis, qu'ils ont hâte de commencer. Parce qu'honnêtement il faut que ça avance, il faut aider les locataires du Québec. Puis les préposés qui ne répondent pas aux exigences, bien, vous savez comment ça fonctionne. Alors, merci beaucoup.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la ministre. Malheureusement, Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys, votre temps est écoulé. Et j'ai vu le doigt du député de Laurier-Dorion.

• (11 h 30) •

**M. Fontecilla :** Merci, Mme la Présidente. Écoutez, on parle depuis longtemps de cette question-là, et c'est important d'en parler puisqu'il s'agit d'une question d'accès à la justice pour un objet fondamental, un toit sur la tête. Et ça suscite beaucoup, beaucoup de conflits, de litiges à la société, et donc c'est important d'avoir des tribunaux de proximité, que j'appelle, là, qui permettent l'affluence de toutes ces personnes-là, et qu'on comprend bien ce qu'elles mettent de l'avant, et qu'elles peuvent bien se défendre.

Donc, effectivement, on parle, selon l'article 63, là, du devoir pour le registraire actuel, là, d'apporter un secours équitable et impartial. L'article 74, en fait, découle de ce principe-là. C'est une application concrète, là, qui prend la forme de l'assistance par un tiers de confiance. Donc, c'est un moyen qui vient en quelque sorte concrétiser... un des moyens, on va dire, qui vient concrétiser le devoir d'apporter un secours équitable et impartial. Donc, puisque ça fait longtemps, et on veut renforcer les pouvoirs de cet article-là et lui donner tout son sens, là, il y a deux voies. Soit que, comme le proposent les collèges, par voie réglementaire, définir, etc., les... aller plus loin. C'est une voie qu'on peut explorer.

Il y a une autre voie qui donne un peu plus de flexibilité, et j'aimerais poser la question à la ministre, là, si elle serait peut-être ouverte à ce que... dans l'amendement qui a été adopté, là, soit dans 74.1, de faire une référence, justement, à l'article 63, alinéa trois, donc, pour que ça soit très clairement compris dans l'interprétation de cet amendement-là, de ce nouvel article de loi, qu'il doit être étudié, analysé et appliqué à la lumière de l'alinéa... le troisième alinéa de l'article 63 qui stipule, et je le dis pour le bien des gens qui nous entendent, et je cite : «Le régisseur apporte à chacun un secours équitable et impartial de façon à faire apparaître le droit et à en assurer la sanction.»

Ne pourrait-on pas, pour renforcer l'essence de l'article 74.1 qui porte sur l'assistance par un tiers de confiance, dire qu'il doit être appliqué en vertu de du troisième alinéa de l'article 63? Je pose la question à la ministre, puisque ce qu'on a compris, c'est que c'est en vertu de cet article-là que l'article 74.1 est créé. Et donc pourquoi ne pas le dire qu'il se rapporte, l'application contre... Le principe, en fait, c'est le troisième alinéa de l'article 63. Est-ce que la ministre, elle est ouverte à explorer cette possibilité?

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, M. le député. Mme la ministre.

**Mme Laforest :** Votre question est vraiment intéressante. Par contre, c'est qu'on devrait... si j'entends bien votre demande, c'est qu'on pourrait, et on aurait le choix d'ajouter l'article 63 à plusieurs autres amendements ou encore à plusieurs autres articles parce que c'est vraiment... c'est automatiquement lié dans la loi que le juge a son devoir, justement, d'assistance.

Alors, si on l'ajoute ici, quand on dit qu'on... il peut être assisté par un tiers de confiance lors de l'audition, à ce moment-là, si on ajoute, justement, considérant l'article 63... L'article 63, c'est un article fondamental, alors il faudrait l'ajouter dans plusieurs articles, et ce serait de la redondance, en fait, parce que c'est le devoir du régisseur de porter assistance. Alors, on pourrait... si on l'ajoute ici... C'est une très bonne question, en passant, cher député de Laurier-Dorion mais, en même temps, si on l'ajoute ici, il faudrait l'ajouter dans plusieurs, plusieurs, plusieurs articles, parce que c'est un devoir dans la loi de porter assistance de la part du juge. Alors, c'est son devoir.

Alors, si on regarde, on pourrait ajouter dans tous les articles que c'est le devoir... Dans la plupart des articles, sinon presque tous les articles, c'est le devoir du juge de... c'est son travail de faire ça. Alors, pourquoi on l'ajouterait ici, à 74.1? Si on l'ajoute ici, alors on l'ajoute dans tous, tous, tous les articles, vous comprendrez. Mais votre question était très, très... était excellente. Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Mme la ministre. M. le député de Laurier-Dorion.

**M. Fontecilla :** Merci, Mme la Présidente. Effectivement, ça peut paraître de la redondance de l'ajouter partout dans les autres articles, mais, selon moi, l'article 74.1, qui porte sur le devoir, l'assistance par un tiers, est particulièrement important étant donné tous les principes qu'on a... et toutes les figures... les cas de figure qu'on a nommés depuis de longues heures dans cette commission. Et il me semble qu'il y a là quelque chose qui sort de... qui prend une importance toute particulière.

Donc, il m'apparaît que, dans cet article-ci, il est opportun d'inclure cette référence-là. Et justement, on évite de la redondance en l'incluant un peu partout et en le disant dans cet article-là qui stipule qu'une personne peut être assistée par un tiers de confiance, selon le principe général, là, qui est d'apporter un secours équitable et impartial.

Donc, on s'évite les problèmes de la redondance et on met... on rehausse l'importance de l'interprétation de l'article 63 dans une procédure très concrète, qui est stipulée par l'article 74.1. Et on s'évite ainsi, soit une longue énumération des

cas où... qu'on ne pourra jamais terminer, parce que c'est à l'infini, les cas de figure qu'on peut voir dans un tribunal du logement. Et on s'évite ainsi aussi le devoir de définir par règlement, etc., et la réalité va toujours produire un cas d'exception qui ne va pas rentrer dans le règlement, etc. Donc, on le rattache à un principe et on l'affirme seulement dans cet article, dans l'article 74.1. Moi, je pense que ça pourrait être une avenue que la ministre pourrait étudier.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, M. le député de Laurier-Dorion. Mme la ministre.

**Mme Laforest :** Oui. Bien, je vais juste préciser que dans l'article 74.1, vous comprendrez que, si on se réfère à l'article 63, c'est dans le même chapitre, dans le... puis le chapitre, c'est la procédure devant la Régie du logement. Donc, dans la section procédures devant la Régie du logement, on retrouve l'article 63, puis l'article 74.1 est dans ce même chapitre.

Alors, si on regarde, bien, le chapitre est complet, il est global, puis ça explique vraiment bien la procédure à suivre. C'est déjà dans ce chapitre-là, c'est déjà inclus. Alors on ne peut pas commencer à l'ajouter. Mais en plus, c'est dans le même chapitre, c'est la même chose. On est à côté. On est à côté du 74.1 avec l'article 63. C'est dans la même procédure. Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la ministre. Je veux juste nous rappeler un peu à l'ordre en disant : J'ai entendu la question que vous aviez, M. le député de Laurier-Dorion. Par contre, il faudrait revenir à l'amendement que la collègue d'Anjou—Louis-Riel a déposé. Mais je comprenais que c'était une parenthèse pour savoir ce que la ministre pouvait envisager comme sous-amendement.

Ceci dit, on revient à l'amendement de ma collègue. Y a-t-il d'autres commentaires?

**Mme Thériault :** Bien, certainement, Mme la Présidente. Deux choses, Mme la Présidente.

Malgré le rappel que vous avez fait à mon collègue de Laurier-Dorion, moi, je suis très ouverte à ce qu'il dépose un amendement, parce qu'honnêtement on est dans le même chapitre, puis plus ce sera clair, plus les gens vont pouvoir le comprendre. Ça fait que je peux même lui suggérer de travailler son amendement, le temps que je termine de débattre du mien, Mme la Présidente. On pourra l'appuyer, même. Moi, je pense qu'il y a de la concordance. Je comprends qu'il y a de la redondance, mais il y a aussi de la concordance. Puis ce n'est pas parce qu'on a passé par-dessus quelque chose. On est dedans, là, on l'a vu. Je pense que, si on peut le compléter puis qu'on peut le bonifier, bien, pourquoi pas? On aura au moins eu le mérite de faire le débat sur la question, Mme la Présidente. Donc, moi, je vous encourage à préparer un amendement, sans problème, et on votera de votre côté.

Mme la Présidente, ma collègue la députée de Marguerite-D'Youville...

**Une voix :** Bourgeois.

• (11 h 40) •

**Mme Thériault :** ...Bourgeois, pardon, a parlé du mandat des préposés, mais la ministre n'a pas répondu à sa question par rapport au mandat des préposés comme tel, sur le type de formation, puisque ce sont les personnes de première ligne. Ce sont ces personnes-là qui vont prendre l'appel. Donc, évidemment, puisque ma collègue, son temps est totalement écoulé, vous comprenez, Mme la Présidente, que je vais ramener la question de ma collègue : Où, dans le mandat des préposés, on est capable de voir ça?

Mais, en même temps, Mme la Présidente, vous savez... je sais que la ministre a déposé le rapport de la Régie du logement la semaine passée. Il y a eu des améliorations notables à la Régie du logement, sept mois en augmentation. Je suis fière de féliciter la régie, Mme la Présidente, parce que là-dedans, il y a un travail partagé des deux gouvernements, du précédent gouvernement et de la ministre actuelle, mais il y a quand même une portion qui revenait au précédent gouvernement.

Ceci étant dit, Mme la Présidente, là, j'ai lancé les fleurs, je vais lancer le pot. La semaine passée, quand même, la Protectrice du citoyen a sorti un rapport. Quand j'entends la ministre parler de la ligne téléphonique puis des préposés, vous allez me permettre de lire ça, Mme la Présidente, et c'est le RCLALQ, c'est le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec qui l'a mis sur son site, et le titre, c'est comme ça : *L'attente interminable du service téléphonique de la Régie du logement*.

«L'accès téléphonique à la Régie du logement. Au cours de la dernière année, le Protecteur du citoyen a reçu de nombreuses plaintes de personnes qui n'ont pas réussi à communiquer par téléphone avec la Régie du logement. Le protecteur [...] a lui-même fait le test en multipliant les appels à l'organisme sur une période de cinq jours, à différentes heures de la journée. Chaque fois, il lui a été impossible d'obtenir la ligne.

«Quand une personne téléphone à la régie, un message enregistré lui indique d'abord de faire le "0" pour parler à une ou un préposé. Par la suite, un second message précise que toutes les lignes sont occupées et conseille de rappeler plus tard. Puis, la ligne coupe. Des personnes ont mentionné qu'elles avaient dû patienter pendant 45 minutes.

«Selon l'information que la régie a fournie au Protecteur du citoyen :

«Le service téléphonique s'est dégradé au cours des huit dernières années; les problèmes d'accès téléphonique sont essentiellement dus au manque de personnel; le temps moyen d'attente pour joindre [un] préposé ou [une] préposée est passé de quatre minutes en [2010] à près de 19 minutes en 2017-2018, et ce, même si la régie a conclu une entente avec Services Québec pour que cette équipe réponde aux appels en débordement durant la période la plus achalandée de l'année [soit] de janvier à mars; pour les sept premiers mois de 2018-2019, le temps d'attente au téléphone a été en moyenne de près de 22 minutes; dans sa déclaration de services aux citoyens, la régie s'engage à répondre au téléphone dans un délai [maximum] de 20 minutes; [et] la régie ne prévoit pas être en mesure d'atteindre son objectif en 2018-2019.

«Depuis 2016, le Protecteur du citoyen a regroupé 86 dossiers de plainte, tous rattachés au problème d'accès téléphonique afin de questionner la régie sur les pistes de solution et les moyens envisagés pour donner aux citoyens, aux citoyennes un réel accès dans des délais raisonnables.

«Dans son plus récent rapport, le Protecteur du citoyen critique le service téléphonique de la régie[...]. Non seulement [des] délais d'attente [...] souvent trop longs, mais il est courant que la ligne soit tout simplement coupée.»

Honnêtement, Mme la Présidente, je comprends que la ministre, elle va nous répondre qu'elle a mis de l'argent, puis je comprends que la régie va dire qu'elle va faire mieux. Parfait. Puis je ne mets même pas en doute les réponses, là, O.K. je pense que la régie a toujours été en mode solution puis en mode proactif, puis, bon, à un moment donné, tu as des délais limités, O.K. Tu as des moyens limités, d'accord. La ministre met de l'argent. Parfait. J'espère que ça va augmenter, Mme la Présidente.

Mais honnêtement, à la question de ma collègue, on ne peut pas répondre ça, quand la Protectrice du citoyen dépose son rapport la semaine passée, puis qu'elle nous dit qu'on se fait dire que c'est trop occupé puis que la ligne coupe toute seule.

Voyons, c'est une non-réponse, là. Je m'excuse, mais c'est une non-réponse. Puis je sais très bien, Mme la Présidente, qu'en disant ça la ministre peut dire : Vous étiez ministre, vous ne l'avez pas réglé. C'est sûr qu'elle peut le dire. Savez-vous quoi? On n'est pas fier non plus, mais les résultats ont augmenté. Parfait. Est-ce que ça peut être mieux? Oui, Mme la Présidente. Mais ce n'est pas vrai qu'on peut nous répondre qu'en appelant à la régie, on va le savoir.

Puis honnêtement, la question de ma collègue est tout à fait pertinente. C'est les préposés qui vont répondre. Y a-tu un scénario? Y a-tu un synopsis? Bonjour. Je m'appelle X, je fais y, telle affaire, à la régie. Oui, c'est pour telle affaire, oui, parfait. Est-ce qu'on va leur demander : Avez-vous besoin d'assistance? Avez-vous besoin d'assistance d'une personne, d'un tiers? Parfait. C'est quoi, votre condition? Est-ce que c'est en raison de votre âge? Est-ce que c'est en raison du fait que... tu sais, il y en a-tu un scénario? Dites-moi qu'il y en a un scénario, mais qu'on va répondre les bonnes affaires, ça va juste me rassurer. Mais je ne suis pas rassurée, parce que ma collègue n'a pas eu de réponse à sa question. Ça fait que c'est sûr que je ne peux pas faire autrement que de relancer en disant : Bien, je suis inquiète, puis les gens qui nous écoutent doivent être inquiets aussi, Mme la Présidente.

Ça fait qu' imaginez, là, maintenant, si on rajoute que c'est les préposés qui vont donner l'information de qui peut avoir l'assistance d'un tiers de confiance, dans quelles conditions. Qu'est-ce qu'ils vont dire? Ils vont dire quoi? L'état de santé, O.K., mon état de santé, mon âge, O.K., mon âge. O.K. Dans quelles conditions, jeune, vieux, pourquoi, en haut de 80, en haut de 90 ou peu importe? Est-ce que... tu sais, parce que je vais faire un parallèle, Mme la Présidente. Bien, il y a eu des cas à la régie, là, ça a été contesté, là, du monde qui fumait du cannabis, hein, qui ont contesté la clause du bail qu'on avait faite. Puis la réponse a été : Bien, ça me fait du bien. Bien, je m'excuse, mais ce n'est pas une condition de santé, «ça me fait du bien». Savez-vous il y a combien d'affaires qui peuvent faire du bien, Mme la Présidente? Juste une bonne farce, ça peut faire du bien, un bon verre de vin peut faire du bien, une bonne tape dans le dos peut faire du bien, une félicitation peut faire du bien. Il y a un paquet de raisons pour lesquelles ça peut nous faire du bien. Mais honnêtement, condition de santé, fumer du cannabis, ça me fait du bien, on l'a accueilli. Voyons! Mme la Présidente, voyons, je veux juste des réponses. Je n'en ai pas de réponse. Ma collègue n'a pas de réponse.

Ça fait que c'est sûr que je peux me poser la question, sérieusement, tu sais, est-ce que les préposés vont être formés, est-ce qu'il y a un questionnaire, est-ce qu'il y a un synopsis, est-ce qu'ils vont pouvoir informer les gens, ou s'ils vont dire : Bien, est-ce que vous êtes analphabète? Savez-vous quoi? Si on me posait ça comme question, je pense que je répondrais : Ce n'est pas de tes affaires. Honnêtement, tu sais. Bien, c'est une question tout à fait pertinente, là, la question est tout entière. Elle est tout entière. Comment on fait pour savoir que les personnes ont besoin d'assistance ou pas? On ne le sait pas. Comment on fait?

Ça fait que c'est pour ça que, dans l'amendement que j'ai déposé, Mme la Présidente, ce n'est pas compliqué. On peut-tu définir les exigences, les critères, les balises? Tu sais, c'est ça. «Le gouvernement peut, par règlement — en plus — définir les exigences relativement à la maîtrise de la langue parlée et écrite», Mme la Présidente, pour qu'on puisse savoir c'est quoi, les critères.

Ça fait que je pense qu'honnêtement, même... Puis je l'ai dit puis je vais le répéter, c'est par règlement. Le gouvernement a la latitude de l'écrire, de consulter. C'est une clientèle vulnérable, qui n'a pas été consultée dans le dépôt du projet de loi, Mme la Présidente, pas du tout. Elle n'a pas été consultée. Bien là, si on y va de ce côté-là en disant : On va faire un règlement, ils vont pouvoir se prononcer sur la question... Puis savez-vous quoi? Pas de problème, moi, si les gens, ils disent : Non, non, on n'a pas besoin de ça. Ça se peut. Mais savez-vous quoi? Je pense que l'inverse risque plus de se produire puis qu'il y a plus de personnes, de groupes de défense des droits des individus qui vont venir dire : Bien oui, balisez-le.

Tu sais, il y a des problèmes qu'on ne parlait pas, là, en 1970. Les cas de victimes de violence conjugale, là, hein, vous savez comment on les traitait, dans ce temps-là, Mme la Présidente? Notre société, elle a évolué, hein? Maintenant, les policiers peuvent porter plainte sans que la victime, elle, décide de porter plainte. Ils peuvent le faire.

Bien, c'est ça, notre droit. Il évolue, nos lois évoluent, puis c'est nous autres qui faisons les lois. Une chance. Une chance. Ça fait que, quand on est là puis qu'on se rend compte qu'il y a quelque chose qui a été laissé pour compte parmi les plus vulnérables... parmi les plus vulnérables, Mme la Présidente, on laisse pour compte. Moi, je fais le choix de défendre ces personnes-là. Je ne veux pas les oublier volontairement dans mon projet de loi, là, notre projet de loi, collectivement, le projet de loi de la ministre. Pas du tout. C'est le projet de loi qui est devant nous, là, comme gouvernement. Parfait. Nous, comme députés, on est sensibilisés, on est préoccupés, ça fait que je pense qu'il faut ajouter l'amendement que j'ai déposé, Mme la Présidente.

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

**Mme Laforest :** Je comprends la situation, mais je pense qu'on en parle depuis quatre heures, parce qu'on parle d'accompagner les plus vulnérables, et c'est ce qu'on fait. C'est ce qu'on fait avec la Régie du logement. Puis c'est quand même un sujet délicat parce que je suis accompagnée du président de la Régie du logement, puis ce serait peut-être bon de l'écouter, parce que le président de la Régie du logement, qui était là anciennement, avec l'autre gouvernement, dit qu'il y a eu énormément de coupures avec les employés de la fonction publique. Alors, il faut quand même voir les efforts de notre gouvernement de reprendre ce dossier-là.

Considérant vos très bonnes compétences et votre qualité au niveau de votre ancien ministère, je ne suis pas du tout inquiète que, si vous aviez eu les montants pour travailler en habitation, je suis convaincue que vous auriez fait la même chose qu'on fait présentement comme gouvernement. On aurait redonné des montants, on aurait... je suis convaincue, vous auriez engagé des préposés, vous auriez engagé des régisseurs. Je ne suis pas du tout inquiète parce que vous étiez avec des dossiers très, très sensibles. Mais considérant les coupures qu'il y a eu dans la fonction publique, malheureusement... Le président de la Régie du logement me l'a mentionné qu'il y avait plusieurs volontés, il y avait plusieurs articles, et il voulait travailler avec ce projet de loi là, mais vous n'avez pas eu la possibilité. Mais si vous aviez été bien accompagnée, je suis certaine que vous auriez travaillé aussi fort que moi pour ce projet de loi là.

Ceci étant dit, au niveau de la formation des préposés, les préposés pour le service à la clientèle qu'on ajoute, quand je disais tantôt qu'on en ajoute 33, les préposés sont formés par des préposés d'expérience. Ensuite, elles ont des formations avec des avocats. Elles ont des formations pour le service à la clientèle et des formations aussi au niveau relationnel. Alors, la formation des préposés qui vont être engagés, d'ailleurs, j'espère que ça va se passer quand même rapidement... bien, il y a une formation. Ce ne sont pas des gens qu'on engage comme ça pour dire que vous êtes téléphoniste, et bonjour, ça finit là. Ces gens-là sont très bien accompagnés. Elles sont formées par des personnes d'expérience au niveau de la Régie du logement.

Alors, moi, je pense que j'ai... je ne veux pas prendre plus de temps. On a fait le tour. Merci beaucoup, Mme la Présidente.

• (11 h 50) •

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la ministre. Est-ce que j'ai d'autres interventions sur l'amendement proposé? Il vous reste 45 secondes, Mme la ministre... Mme la députée de...

**Mme Thériault :** En 45 secondes, Mme la Présidente, là, honnêtement, je pense que c'est important de mettre les vraies balises. C'est nous, les législateurs. Puis ce n'est pas une question, je suis entêtée, la ministre est entêtée. Loin de là, là, O.K... Puis ça fait quatre heures, puis savez-vous qu'on va continuer à parler, Mme la Présidente, là? On va continuer d'en parler. Les personnes analphabètes, c'est important, et je ne les comprends pas, ça ne me sort pas de l'esprit, puis je vais en faire une fixation, puis j'y ai pensé toute la fin de semaine, là, c'est ça qui est le pire. Pas toute la fin de semaine, 24 heures sur 24, Mme la Présidente, mais par bribes.

Puis là je me disais : O.K. là, on va avoir du projet de loi n° 16 mardi, mais... Puis là savez-vous quoi? C'est impossible pour moi, dans mon rôle de députée, de représenter les plus démunis, de lâcher ce morceau-là. Ça fait que je pense que, par règlement, c'est une bonne voie, contrairement à la ministre, parce que ça lui permettrait d'avoir du temps puis d'aller plus loin.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la députée. Est-ce que j'ai d'autres interventions sur l'amendement proposé? Non. Donc, nous allons passer au vote. Mme la députée.

**Mme Thériault :** Oui. Je vais vous demander un vote par appel nominal, Mme la Présidente.

**Le Secrétaire :** Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel)?

**Mme Thériault :** Pour.

**Le Secrétaire :** Mme David (Marguerite-Bourgeoys)?

**Mme David :** Pour.

**Le Secrétaire :** Mme Laforest (Chicoutimi)?

**Mme Laforest :** Est-ce qu'on vote sur l'amendement ou la...

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Oui, sur l'amendement, Mme la ministre. L'amendement proposé par la députée d'Anjou—Louis-Riel.

**Mme Laforest :** O.K. Contre.

**Le Secrétaire :** M. Thouin (Rousseau)?

**M. Thouin :** Contre.

**Le Secrétaire :** Mme Lecours (Les Plaines)?

**Mme Lecours (Les Plaines) :** Contre.

**Le Secrétaire :** M. Allaire (Maskinongé)?

**M. Allaire :** Contre.

**Le Secrétaire :** M. Bussière (Gatineau)?

**M. Bussière :** Contre.

**Le Secrétaire :** M. Provençal (Beauce-Nord)?

**M. Provençal :** Contre.

**Le Secrétaire :** M. Simard (Montmorency)?

**M. Simard :** Contre.

**Le Secrétaire :** M. Girard (Lac-Saint-Jean)?

**M. Girard (Lac-Saint-Jean) :** Contre.

**Le Secrétaire :** M. Fontecilla (Laurier-Dorion)?

**M. Fontecilla :** Contre.

**Le Secrétaire :** Mme Charbonneau (Mille-Îles)?

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Abstention. Alors, c'est rejeté.

Nous revenons à l'article 90. Merci. J'ai plusieurs chiffres devant moi, 74... Sur l'article 90, des commentaires?

**Une voix :** ...

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Pardon?

**Mme Laforest :** L'article 90 tel qu'amendé?

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Tel qu'amendé. Des commentaires? Mme la députée de...

**Mme Thériault :** Bien, oui, Mme la Présidente. Voyons donc! Je comprends que la ministre n'a pas voulu saisir la perche que je lui ai tendue pour pouvoir définir par règlement puis se donner toute la latitude pour pouvoir venir baliser, encadrer ce sur quoi les régisseurs vont devoir se fier lorsqu'ils vont décider si une personne a besoin d'assistance ou pas.

Donc, évidemment, Mme la Présidente, j'ai pris la peine d'ajouter un alinéa parce que je pensais vraiment que ça donnait toute la marge de manoeuvre dont la ministre pouvait avoir de besoin. Je comprends qu'elle ne veut pas y aller par règlement. Donc, à ce moment-ci, Mme la Présidente, je vais vous déposer un autre amendement, où on va venir resserrer encore plus d'une manière différente.

Donc, je vais vous lire l'amendement. On suspendra, après ça, le temps de le distribuer, puis on sera prêts à repartir sans aucun problème.

Donc : L'article 74.1, tel que proposé en amendement, est modifié par l'ajout, après les mots «ou son état de santé», des mots «, son analphabétisme».

Donc, je vais vous demander une suspension, Mme la Présidente, le temps qu'on envoie l'article et qu'on vous le distribue.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** J'attendais mon tour de parler, Mme la députée. Alors, je vais demander un amendement... je vais demander une suspension, s'il vous plaît.

*(Suspension de la séance à 11 h 54)*

*(Reprise à 11 h 58)*

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Donc, nous allons reprendre. Mme la députée, nous allons reprendre les travaux, vous allez lire votre amendement, et, compte tenu de l'heure, je vais resuspendre pour qu'on puisse faire la pause du dîner.

**Mme Thériault :** Merci, Mme la Présidente.

Donc : L'article 74.1, tel que proposé en amendement, est modifié par l'ajout, après les mots «ou son état de santé», des mots «, son [alphabétisme]», Mme la Présidente.

Donc, c'est beaucoup plus précis... «son analphabétisme», désolée. Je pense qu'il manquait quelques lettres. Donc, évidemment, j'espère que la pause du dîner va permettre aux gens de réfléchir correctement sur le sens du mot «analphabétisme», Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci beaucoup, Mme la députée.

Nous allons suspendre et nous retrouver un peu plus tard dans la journée. Bon appétit!

*(Suspension de la séance à 11 h 59)*

*(Reprise à 15 h 38)*

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** À l'ordre, s'il vous plaît! La Commission de l'aménagement du territoire reprend ses travaux. Je demande à tous les membres de cette salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils téléphoniques.

Je rappelle que la commission est réunie afin de procéder à l'étude détaillée du projet de loi n° 16, Loi visant principalement l'encadrement des inspections en bâtiment et de la copropriété divise, le remplacement de la dénomination de la Régie du logement et l'amélioration de ses règles de fonctionnement et modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec et diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal.

Lors de la suspension de nos travaux, la députée d'Anjou—Louis-Riel a déposé un amendement à l'article 90. Mme la députée, vous nous en avez fait la courte lecture. Maintenant, nous en sommes rendus aux explications.

• (15 h 40) •

**Mme Thériault :** Parfait. Merci, Mme la Présidente. Pour les gens qui n'auraient pas suivi nos travaux ce matin, je pense que c'est important de rappeler que, depuis la semaine passée, nous avons eu des discussions avec la ministre sur l'article 90, par rapport au fait qu'on va pouvoir dorénavant prêter assistance à des personnes qui sont en situation de vulnérabilité, Mme la Présidente. Les gens sont venus nous dire en commission parlementaire qu'il fallait baliser. C'est écrit dans les mémoires aussi, la ministre a pu se référer, qu'il fallait baliser.

Donc, lorsqu'on a eu des discussions la semaine passée, mon collègue et moi, le député de Viau et moi-même, nous avons abordé la question des personnes qui ne parlaient pas bien le français, Mme la Présidente, et qui avaient besoin d'aide. Donc, on a parlé effectivement de la langue, ceux qui ne parlent pas français, qui peuvent être aussi une clientèle très démunie. Et donc la ministre a accepté l'argumentaire et elle a déposé un amendement pour faire en sorte qu'on puisse tenir compte des gens qui ont des barrières linguistiques. Entendre ici les personnes qui ne parlent pas le français.

Évidemment, Mme la Présidente, je pense que c'est important de le rappeler, autant pour la ministre que pour les gens qui nous écoutent, ce n'est pas une question d'entêtement. Souvent, on va avoir une discussion, et, en discutant, ça va ouvrir une porte sur quelque chose qu'on n'avait pas pensé. Puis là on va dire : Ah! bien, il y a telle problématique qu'on n'a pas vue. Ah! il y a telle chose qui se présente à nous. O.K. Bon. Notre rôle, comme législateurs, à partir du moment où on s'assoit puis qu'on essaie... L'étude article par article sert à ça, en fait, de voir chacun des articles. Est-ce qu'on l'a bien écrit? Est-ce que le but visé est le bon? Est-ce qu'on peut mieux le baliser ou encore mieux le définir? C'est ce à quoi sert un article par article... l'étude article par article.

La discussion porte ses fruits, Mme la Présidente, puisque la ministre a accepté de retirer l'amendement qu'elle avait elle-même déposé pour faire en sorte d'inclure les personnes qui ne comprennent pas le français, Mme la Présidente, là. O.K.? Parce que c'était l'essence de la discussion qu'on avait. C'était pour les allophones, pour les personnes qui ont de la difficulté à communiquer en français ou encore en anglais, et c'était l'essence de l'amendement et de la discussion qu'on a eue.

Évidemment, Mme la Présidente, je le salue. Je le répète, je salue l'ouverture de la ministre, je l'applaudis et je la félicite. Je pense que c'est l'attitude qu'on doit avoir en commission parlementaire aussi, de voir que ça se peut qu'on oublie des affaires, Mme la Présidente. Puis j'ai même eu l'occasion de dire... Moi, je suis contente, parce que nous, quand on avait déposé le projet de loi avant, ce qu'on voulait faire, c'était toucher les personnes âgées, créer une section spéciale pour les personnes âgées. La ministre a ouvert sur plus. Tant mieux. C'est vrai qu'il n'y a pas juste les personnes âgées qui peuvent avoir des problématiques et besoin d'accompagnement. On le reconnaît, je le salue. Je le salue. Je ne peux pas faire autrement que de dire que la ministre avait raison. Bravo!

Mon collègue le député de Viau, dans son argumentaire, avec nos expériences respectives... tu sais, on a des cas vrais de personnes qui ne parlent pas français et que ce sont les enfants qui font les interprètes auprès des professeurs, des directions d'école. Donc, évidemment, la question se pose par rapport aux personnes qui ont des problématiques à parler le français, à bien le comprendre, se faire comprendre également. Donc, la ministre dépose un amendement. Parfait. On est heureux, on l'applaudit. Puis je vous le dis, là, Mme la Présidente, là, ce n'était pas planifié. Ça a juste... La discussion, l'amendement qu'on a eu n'a fait que rouvrir une lumière de plus dans la grande discussion qu'on avait et de mettre en évidence que les personnes qui sont analphabètes étaient laissées pour compte.

Puis moi, j'entends quand la ministre, elle dit : La discrétion du régisseur, prêter assistance. Mais savez-vous quoi? Ce n'est pas assez. Ce n'est juste pas assez. Dans cet article de loi, Mme la Présidente, qu'on est en train d'étudier, on vient définir l'âge, la santé, le niveau de maîtrise du français. On a voulu baliser «parlé et écrit» pour être capable de dire :

Oui, bien, je peux bien le parler, mais je peux ne pas être capable de l'écrire ni de le lire non plus. Ça, c'est la réalité des analphabètes.

Bon, c'est sûr que j'ai donné comme exemple Jacques Demers. Tout le monde connaît l'ex-entraîneur du Canadien avec le fait qu'il était analphabète. Tout le monde est resté très surpris, là. Il a embrassé la cause, tu sais, sur toute la place publique pour être capable de dire : Oui, c'est une réalité qui... malheureusement, ça existe dans une société comme la nôtre. Bon.

À partir de ce moment-là, Mme la Présidente, c'est sûr que la ministre, quand elle a pensé à son amendement, elle pense qu'elle englobe tout. Moi, je prétends qu'on n'englobe pas tout parce que le niveau de maîtrise du français... Jacques Demers maîtrisait parfaitement son français. C'est pour ça que j'ai voulu qu'on mette «parlé ou écrit», pour qu'on puisse voir. Parce que, oui, tu peux le parler, mais tu peux mal l'écrire, puis ça se peut que tu ne le lises pas, tu sais. Et le but, je le répète encore une fois, c'est de s'assurer que les 800 000 Québécois — c'est les statistiques à l'heure que je vous parle, là — les 800 000 Québécois âgés entre 16 et 65 ans... Je ne vous parle pas de tous ceux qui sont en haut de 65 ans, qui sont encore locataires, Mme la Présidente, là. Je ne parle pas d'eux. Je vous parle de ceux qui sont âgés entre 18 puis 65 ans. Il y a 800 000 Québécois qui sont analphabètes, de vrais analphabètes.

Il y a aussi les termes utilisés, «analphabètes fonctionnels». Il y a les gens qui, du moment que tu arrives dans une situation très stressante, dont passer au tribunal, tu sais... va faire en sorte que les gens peuvent se remettre en doute, peuvent se remettre en question. Peut-être qu'ils n'oseront pas, peut-être qu'ils ne le diront pas. Tu sais, il y a le sentiment de dire : Bien, c'est ma vie privée, je ne veux pas commencer à dire sur la place publique, tu sais, même si c'est pour mon bien, que je ne suis pas capable de lire mon bail. Puis je serais curieuse de voir... Puis je sais qu'il y a encore des gens qui signent avec un X, Mme la Présidente. Il y en a encore. C'est ça, la réalité. Je ne veux pas tomber dans l'extrême. Ce n'est pas ça, l'affaire. L'affaire, c'est qu'il y a quand même 800 000 personnes qui ont un réel problème avec l'analphabétisme.

Donc, évidemment, Mme la Présidente, lorsque vous lisez ce que j'ai déposé comme amendement, et que je demande qu'on puisse ajouter, après «son état de santé», parce qu'on a fait une condition de l'âge, de l'état de santé, bon, je pense qu'on doit lire également dans la loi... qu'on puisse avoir une pensée et dire qu'on ajoute «son analphabétisme», Mme la Présidente, parce que c'est une réalité, c'est là, c'est une condition. Puis je pense qu'on aura fait un grand pas pour les personnes les plus démunies, puis c'est pour ça que...

Peut-être que ça peut sembler de l'acharnement. Ce n'est pas de l'acharnement, Mme la Présidente, là, pas du tout. Tu sais, c'est sûr que, bon, j'espère être convaincante, j'espère convaincre la ministre, j'espère convaincre mes collègues que le plaidoyer que je fais, je ne le fais pas pour rien. Mais c'est une réalité qui est là. Je pense que ça serait correct d'accéder à un amendement qui vient reconnaître un état de fait puis que, là, on est sûrs hors de tout doute raisonnable. Parce que les grands pans de la loi, c'est nous autres qui les écrivons, c'est nous autres qui avons le privilège, Mme la Présidente... Parce qu'être député, c'est aussi un privilège. Être ministre, c'est un privilège. Être député, c'est un privilège. Nos pairs nous ont élus pour qu'on puisse bien les représenter. Et je suis convaincue que tous mes collègues, sans exception, alentour de la table vivent des cas de personnes qui ne savent pas lire, qui ne savent pas écrire, que les gens doivent aller vous voir pour se faire expliquer des choses. Puis, s'ils ne vont pas vous voir, ils vont voir des organismes dans votre comté. C'est mon cas, c'est ma réalité comme députée, Mme la Présidente. Je veux juste m'assurer qu'on ne les oublie pas. Je veux juste m'assurer qu'il n'y aura pas un régisseur, une fois, à quelque part, qui va dire : Ah! bien, je n'y ai pas pensé. Tu sais, comprends-tu, ce n'est pas...

Là, c'est clair hors de tout doute, pas de laissés pour compte. C'est un mot. Si on est capable de dire son âge, son état de santé puis son niveau de maîtrise du français, je pense qu'on est capable d'écrire aussi un mot qui est long, qui est difficile, qui fait mal parce qu'on vient mettre une étiquette, mais c'est une réalité. Puis ils font partie des plus démunis, puis c'est pour ça que je pense qu'il faut les protéger, puis c'est pour ça que je pense qu'il faut mettre dans la loi, nommément, «son analphabétisme», Mme la Présidente.

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

**Mme Laforest :** Moi, en fait, j'ai tout énuméré ce matin et je l'ai bien expliqué. Puis l'inquiétude qui vient d'être soulevée dans l'article 74.1 peut être vraiment... si quelqu'un, par exemple, a comme défi ou... doit arriver à la Régie du logement, et la personne est analphabète, avec l'article 74.1, cette personne-là sera tout à fait accompagnée. Puis ce n'est pas inquiétant du tout avec la mesure qui a été ajoutée à l'article 74.1. Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci. D'autres commentaires? M. le député... Je vais aller au député de Laurier-Dorion et je reviens à vous, M. le député de Viau, par la suite. M. le député de Laurier-Dorion.

• (15 h 50) •

**M. Fontecilla :** Merci, Mme la Présidente. Je suis très sensible aux arguments apportés par la députée d'Anjou—Louis-Riel. La question de l'analphabétisme est un problème réel dans notre société, surtout lorsqu'il s'agit des rapports des citoyens qui sont analphabètes avec des institutions aussi importantes que la Régie du logement.

Ceci étant dit, bien qu'étant très conscient de ce problème-là... et oui, moi aussi, je rencontre ce type de problématique très souvent dans le cadre de mon travail de député, mais aussi dans ma vie antérieure. J'ai travaillé pendant de longues années auprès des populations particulièrement démunies sur le plan culturel, dont une proportion significative est analphabète. Mais l'analphabétisme est un terme qui désigne une partie de la population qui souffre de problèmes de lecture et d'écriture, si on peut les qualifier plus largement, et il y a beaucoup de personnes qui sont, on l'a nommé au cours de cette séance, des analphabètes fonctionnels, donc qui, un jour, ont appris à écrire et à lire, et ont perdu cette habitude-là, qui sont toujours capables difficilement mais ne sont pas capables de lire un texte ou un manuel, etc.

D'autre part, le terme analphabète en soi est un terme un peu fort, qui peut être péjoratif et... en tout cas, ça stigmatise une certaine couche de la population, alors que, dans la littérature actuelle, on parle d'un terme beaucoup plus englobant, qui est la question de la littératie, qui est la faculté, si je peux m'aventurer à donner une définition très large, est la faculté à comprendre un texte écrit dans un certain contexte donné, à comprendre une situation et à savoir exprimer une réaction en tenant compte de l'ensemble des facteurs d'une situation. Donc, c'est éminemment contextuel.

Donc, c'est un problème de notre société. Il y a beaucoup de gens, juste pour vous donner un exemple, qui ont de la misère, on peut les comprendre pourquoi, là, à lire un manuel IKEA pour monter un meuble, hein? Et j'en suis, ça m'arrive d'avoir de la difficulté aussi. Et donc le problème est plus vaste.

Et moi, je finirai mon intervention par un sous-amendement tout simple, pour remplacer «analphabétisme» par «littératie».

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Alors, M. le député de Laurier-Dorion, voulez-vous qu'on suspende quelques instants?

**M. Fontecilla :** Tout à fait. S'il vous plaît.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** On va suspendre quelques instants pour vous permettre de déposer votre sous-amendement. On va suspendre.

*(Suspension de la séance à 15 h 53)*

*(Reprise à 16 h 04)*

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Nous allons reprendre les travaux, et je vais demander au député de Laurier-Dorion de nous présenter son sous-amendement.

**M. Fontecilla :** Donc, merci, Mme la Présidente.

Ça se lirait comme suit, l'article 74.1 au complet : «Une personne peut être assistée par un tiers de confiance lors de l'audition pour toute cause jugée suffisante par un membre du tribunal, notamment son âge, son état de santé ou son niveau de maîtrise de la langue ou son aptitude de littératie.»

Pour clarifier qu'est-ce que ça veut dire, littératie, je vais donner une définition qui apparaît sur... qui vient de l'OCDE. Finalement, c'est très simple parce que... Il y a beaucoup, beaucoup de textes sur cette question-là. Ça ouvre un champ de connaissances et de débats, par conséquent, assez vaste. Mais, si on s'en tient à l'essentiel, là, la littératie est définie par l'OCDE comme «l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans les collectivités en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités.» Cette notion, la littératie, «implique de pouvoir communiquer au quotidien à l'écrit autant qu'à l'oral, pour interagir autant dans les sphères personnelle, familiale, socioculturelle que professionnelle.» Donc, ça inclut aussi les interactions avec l'actuelle Régie du logement.

Pourquoi j'introduis encore une fois la notion de littératie? Parce qu'elle va beaucoup plus loin que la notion d'analphabétisme. En fait, elle l'englobe. L'analphabétisme en fait partie. C'est un aspect de l'absence de littératie, si je peux m'exprimer ainsi, mais ça va beaucoup plus loin, parce qu'il y a des personnes qui, effectivement, peuvent lire un texte, comprendre une explication, un récit, etc., mais, pour différentes raisons, souvent à cause d'un déficit d'éducation, ne savent pas quoi en faire, tout simplement. Donc, ils sont capables de lire un texte, mais ils ne sont pas capables de le comprendre, de l'appliquer à une situation très concrète qui est très précise, un litige traité par l'actuelle Régie du logement.

Donc, pour moi, je considère que le mot «littératie», le concept, en fait, englobe mieux les difficultés ou, comment dire, l'ensemble des situations que peut rencontrer un juge à la Régie du logement, et elle explique mieux la situation de la personne et ainsi pouvoir mieux assister cette personne-là dans ses présentations.

Encore une fois, ça inclut l'analphabétisme, mais l'analphabétisme, dans l'état actuel de notre monde, ça désigne un état objectif, une incapacité à savoir lire et à écrire mais aussi désigne un état péjoratif. Une personne analphabète, dans notre société, c'est grave, là, ça peut être même une insulte. Donc, que ce soit utilisé dans un texte de loi, ça me paraît... ce n'est pas adéquat, surtout qu'il y a des concepts qui expliquent, de façon beaucoup plus globale, la situation d'une personne, comme le terme «littératie».

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci beaucoup, M. le député, pour votre explication. Mme la ministre.

**Mme Laforest :** Oui. Alors, si on remplace les mots «analphabétisme» par les mots «son aptitude de littératie», ce qui veut dire que l'article 74.1 se lirait comme suit : «Une personne peut être assistée par un tiers de confiance lors de l'audition pour toute cause jugée suffisante par un membre du tribunal, notamment son âge, son état de santé, son aptitude de littératie», et si on ajoute cette phrase-là, «son aptitude de littératie», on va voir le mot «littératie»... la définition, la littératie, c'est la «capacité d'une personne à lire et à comprendre un texte, lui permettant de maîtriser suffisamment l'information écrite pour être fonctionnelle en société». Alors, ici, on aurait la même problématique parce que c'est la capacité d'une personne à lire et à comprendre.

Si on regarde la définition, évidemment, il faudrait que ce soit écrit «capacité d'une personne à lire, à comprendre et à écrire». Alors, même dans la définition de «littératie», il manque une donnée importante ici que nous, on ajoutait

au niveau de la maîtrise de la langue, parce que la maîtrise de la langue, c'était justement global. Si on regarde juste le côté littéraire, la définition vient justement enlever une partie importante que, nous, on offre toutes les possibilités pour les personnes qui ont besoin d'assistance à la Régie du logement.

C'est pour ça qu'on doit s'en tenir aux maîtrises de la langue parce que c'est global. Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la ministre. M. le député de Laurier-Dorion.

• (16 h 10) •

**M. Fontecilla :** Merci. Une précision, Mme la Présidente, mon sous-amendement ne vise pas à remplacer ou biffer les termes «son niveau de maîtrise de la langue», il s'ajoute. Il remplace, en fait, la proposition de ma collègue d'Anjou—Louis-Riel, il remplace le mot «analphabétisme». Donc, on a toujours le «niveau de maîtrise de la langue».

Pour moi, oui, le niveau de maîtrise de la langue, ça englobe beaucoup plus que la connaissance de l'anglais ou du français, nos langues officielles, mais souvent, à entendre ma collègue d'Anjou—Louis-Riel, elle, elle a tendance à comprendre la maîtrise de la langue comme la maîtrise du français ou de l'anglais. C'est ce que j'ai compris de vos interventions, alors que, même si un francophone du Québec ou un anglophone du Canada maîtrise la langue, ça ne veut pas dire qu'il a un niveau... une aptitude de littérature suffisante pour comprendre ce qui se passe dans un litige à la Régie du logement. Donc, je pense que c'est complémentaire au niveau de la maîtrise de la langue.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, M. le député, pour votre explication. Est-ce que j'ai d'autres personnes qui veulent intervenir? Mme la députée de... je vais finir par le savoir par coeur, Anjou—Louis-Riel.

**Mme Thériault :** Merci, Mme la Présidente. Mme la Présidente, évidemment, peut-être pour clarifier mon état d'esprit auprès de mon collègue, c'est tout simplement que puisque, dès le départ, le premier amendement que j'avais déposé, c'était «son niveau de maîtrise de la langue parlée ou écrite», justement pour pouvoir venir faire cette précision-là dont il parlait, ça m'apparaissait judicieux, mais ça a été battu.

Donc, évidemment, Mme la Présidente, vous me connaissez, moi, je pense qu'un chat, c'est un chat, et, quand il est noir, il faut le dire, puis s'il est blanc, il faut le dire, puis s'il est tigré, il est tigré, puis s'il est poilu, il faut le dire aussi. Bon. Ça fait que c'est comme... c'est correct, là. Peut-être vous avez... Au moins, ce que je dis, ça a le mérite de vous faire rire, Mme la Présidente. J'apprécie beaucoup votre sourire. Donc, c'est sûr qu'à partir du moment où ma seule priorité... La seule priorité, c'était de dire : Est-ce qu'on peut avoir un souci pour les personnes qui sont analphabètes?

Je suis d'accord avec vous, M. le député de Laurier-Dorion, le terme est fort, très fort. J'en conviens, c'est fort, mais c'est une problématique qui est réelle. Il faut adapter nos lois. Il n'y a pas si longtemps, des gens qui parlaient de l'homosexualité disaient que c'est une maladie, Mme la Présidente. Je n'irai pas sur ce terrain-là, mais je veux juste que les gens comprennent que notre droit évolue en même temps que notre pensée évolue. C'est sûr. Puis, des fois, on peut être arrivés à parler d'une différente problématique qui est devant nous parce qu'on est prêts à la régler, on est prêts à y faire face plutôt que de se mettre la tête dans le sable. Donc, évidemment, Mme la Présidente, c'est sûr qu'en utilisant le terme — même, des fois, je me mélange — «son analphabétisme»... parce que je ne veux pas faire d'erreur, Mme la Présidente, volontairement. J'ai été sur un terrain qui, je sais, peut faire mal, parce que les mots font mal, puis vous le savez vous aussi, mais c'est la réalité.

Mon collègue dépose un sous-amendement avec un terme qui est beaucoup plus englobant, Mme la Présidente. Je n'ai aucun problème à ce que ce soit plus englobant. Puis jusqu'à un certain point, moi, Mme la Présidente, je vais vous dire, là, on m'a dit ce matin, le vrai terme, ce n'est pas «son analphabétisme», le vrai terme, c'est «littératie». Là, je dis : Hein? attends une minute, là. Parce que le terme «littératie», on l'entend dans plein de circonstances, Mme la Présidente. Je dis : Tu es sûr que c'est le terme juste? Savez-vous que, dans les documents officiels des différents ministères, c'est le terme qui est utilisé? C'est le terme officiel utilisé dans les ministères, dans tous les formulaires. Littératie est le terme juste. C'est le bon mot. Mon collègue a raison.

Moi, j'ai juste eu le réflexe en me disant : Bien, honnêtement, littératie, ça veut dire d'autre chose aussi, ça peut juste être un peu plus mélangeant, mais c'est le terme juste, alors que je sais que quand on dit «un analphabète», ou «analphabétisation», ou «analphabétisme», les gens, ils savent qu'on parle d'une personne qui ne sait pas lire, qui ne sait pas écrire. Je trouvais juste que le terme était beaucoup plus juste. Je ne vous compte pas de menteries, là, Wikipedia, O.K., pour de vrai, là, ce matin, en déposant mon amendement volontairement... parce que je me suis dit, on parle d'analphabètes : «La littératie, ou lettrure — Mme la Présidente, qui est un terme synonyme, "lettrure", moi aussi, j'ai appris en le lisant, je suis sûre qu'il y a beaucoup de gens qui vont apprendre dans ce que je dis — est définie par l'OCDE comme "l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités".

«Cette notion va donc au-delà de la lecture-écriture désignée par les termes "lettrisme" ou "littérisme", dans leurs acceptations officielles en France. La présente notion implique de pouvoir communiquer au quotidien à l'écrit autant qu'à l'oral, pour interagir autant dans les sphères personnelle, familiale, socioculturelle que professionnelle.»

C'est fort, là, interagir autant à l'écrit qu'à l'oral. Ça fait qu'on peut interagir à l'oral, mais pas à l'écrit. C'est bien défini.

«Définie dans le cadre [de] l'information écrite, tout comme celle transcrite numériquement, [est accédée] via une information connectée à l'Internet», là on parle de littératie informationnelle, «est considérée comme l'une des qualifications utiles dans les sociétés industrielles.» On parle de littératie médiatique, Mme la Présidente, on parle de littératie numérique, Mme la Présidente, qui est un terme qui est utilisé aussi.

Mais la terminologie... Parce que, si l'ancien député de Mercier, M. Daniel Turp, était ici, il s'intéresserait certainement à la terminologie et l'origine du concept, et vous allez trouver ça intéressant, Mme la Présidente : «Alors que le terme

"litterure" s'appuie sur un terme rare mais avéré dès le Moyen Âge en langue française, celui de "littératie" provient d'un calque de l'anglais "literacy", où il désigne initialement la notion d'alphabétisme, dont l'usage explose à partir de 1980.

«En anglophonie, le concept a été dérivé dans l'expression "information literacy", en [parlant] du principe qu'il était aussi important de savoir trouver, critiquer et utiliser l'information dans la société de l'information que de savoir lire et écrire dans la société industrielle.

C'est intéressant, Mme la Présidente, le terme juste. Moi, ça peut bien être «littératie» puis ça peut bien être «analphabétisme». Je n'ai aucun problème avec les deux, Mme la Présidente, d'autant plus que le terme «littératie» est employé dans tous les documents des différents ministères du gouvernement du Québec alors qu'il est question d'alphabétisme.

Donc, moi, personnellement, je trouve que le collègue de Laurier-Dorion, lorsqu'il fait une intervention en disant que l'analphabétisme est un terme plus péjoratif, proche de l'insulte, j'en conviens, je lui donne. Je suis prête à lui donner, mais c'était le terme le plus précis que j'ai trouvé pour frapper l'imaginaire des gens, parce qu'un analphabète on sait c'est quoi. Un analphabète fonctionnel, on sait c'est quoi aussi. Donc, c'est pour ça que je trouvais que le terme était plus approprié.

Mais, soit dit en passant, Mme la Présidente, puisque le législateur ne parle jamais pour ne rien dire et qu'il est... tu sais, je pense que, moi, «littératie», ça me va. Le principal, c'est qu'on puisse circonscrire la problématique qui est devant nous, soit de faire en sorte que les personnes analphabètes, on puisse bien s'en occuper et qu'on puisse reconnaître sans qu'on soit obligés de passer un questionnaire. Parce qu'encore une fois il faut lire le questionnaire, Mme la Présidente. Donc, moi, je suis tout à fait en accord avec l'amendement de mon collègue.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la députée. Je vais entendre le député de Viau.

• (16 h 20) •

**M. Benjamin :** Merci. Merci, Mme la Présidente. Donc, je veux saluer tous les collègues au sein de cette commission, Mme la ministre. Donc, très content de retrouver les travaux de cette commission, d'autant plus que je crois que plus ça va, plus je trouve que c'est un projet de loi... et, si nous arrivons à bien le travailler comme il faut, va être un projet de loi, selon moi, qui risque de marquer les annales, donc, de par la façon que nous allons le travailler.

Et ma collègue de Louis-Riel, Mme la Présidente, en a parlé tout à l'heure... je pense que quiconque connaît le parcours politique de ma collègue de Louis-Riel sait qu'elle a toujours eu ce grand courage de pouvoir nommer les choses. Et donc, pour moi, ce n'est pas une faute qu'elle ait nommé... qu'elle ait choisi de nommer cet enjeu-là, de parler des analphabètes puisque, dans notre société, il y a encore, effectivement, des personnes analphabètes. Et le devoir, la responsabilité que nous avons collectivement, comme société, Mme la Présidente, c'est de nous donner ce pouvoir-là, comme législateurs, de nommer les choses.

Mais quand j'ai vu arriver, évidemment, le sous-amendement du collègue parlant des enjeux autour de la littératie, je me suis dit, comme ma collègue de Louis-Riel : Voilà un sous-amendement qui nous permet de mieux comprendre la réalité québécoise par rapport à ce que nous voulons ici cibler, ce que nous voulons ici partager avec l'ensemble des collègues.

La ministre en a donné, tout à l'heure, une définition, de la littératie, et j'abonde dans le même sens que Mme la ministre, d'ailleurs. C'est la définition de la littératie. Mais cet enjeu-là, ce sur... tout de suite qu'il faut ajouter, c'est que, quand on parle de la littératie, des enjeux de littératie au Québec, de quoi parle-t-on exactement? Et il y a un programme, il existe, c'est un programme, d'ailleurs, au niveau international, qui est un programme d'évaluation des compétences en matière de littératie qui donne cinq niveaux. Donc, c'est une échelle, c'est une grille d'analyse internationale.

D'ailleurs, ça me permet de faire un bond sur cet enjeu qu'avait amené la collègue de Louis-Riel, lorsqu'elle avait posé la question : Est-ce qu'il existait une grille d'analyse? Mais oui, il existe une grille d'analyse. Mais est-ce qu'il existe... La question qu'elle avait posée : Existe-t-il une grille d'analyse à la Régie du logement? Et cette question-là, elle est encore pendante, Mme la Présidente.

Par contre, ce que nous savons, c'est qu'il existe une grille d'analyse internationale acceptée partout au Québec, dans tous les milieux, que ce soit par le regroupement des organismes populaires en alphabétisation, par les groupes qui travaillent au niveau de la francisation, de l'alphabétisation, et c'est à partir de cette grille-là qu'on évalue les compétences en littératie des femmes et des hommes.

D'ailleurs, c'est un enjeu, Mme la Présidente, je dois le rappeler, qui n'est pas un enjeu seulement législatif, puisque nous l'abordons ici dans un cadre législatif. C'est un enjeu très préoccupant pour les employeurs du Québec, puisqu'en 2018 les chiffres nous disaient que deux travailleurs sur trois étaient de niveau 1 ou 2 en matière de littératie. Et il y a cinq niveaux, d'ailleurs, il y a cinq niveaux au niveau de l'analyse en matière de littératie. Donc, vous comprendrez, Mme la Présidente, que c'est un enjeu véritable, et je vous dirais aussi, Mme la Présidente, qu'aborder cette question-ci, vouloir que nous puissions... à travers ce sous-amendement apporté par mon collègue de Laurier-Dorion, que je remercie d'ailleurs, donc que je remercie pour ce sous-amendement, nous permet de saisir... de pouvoir continuer à nommer les choses mais correctement.

Et, si vous permettez, Mme la Présidente, pour l'éclairage de l'ensemble de mes collègues, j'aimerais peut-être déposer cet article paru en 2018, un article du journal *Le Devoir*. Donc, j'aimerais peut-être le déposer. Je ne sais pas comment on fait. Est-ce qu'on arrête momentanément?

#### Document déposé

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Permettez-moi, M. le député, juste de demander le consentement pour le dépôt du document. Ça vous va? Alors, il y a consentement pour le dépôt du document.

**M. Benjamin :** D'accord. Alors, c'est *Le Québec en déficit de littératie*. Donc, je vous l'envoie par courriel?

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** C'est une bonne idée. Faites-le parvenir par courriel au secrétaire de l'Assemblée ici, puis il va faire des copies pour chacun d'entre nous.

**M. Benjamin :** Il va faire des copies, d'accord.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Vivement la technologie.

**M. Benjamin :** Donnez-moi quelques secondes...

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Il n'y a pas de souci.

**M. Benjamin :** ...puisque je suis presque un «analphète». Donc, donnez-moi quelques secondes, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Je vais suspendre quelques instants.

*(Suspension de la séance à 16 h 24)*

*(Reprise à 16 h 26)*

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Nous allons reprendre la commission. Une distribution papier sera faite aux collègues qui l'ont demandée. Sinon, pour les autres collègues, ça va être reçu de façon électronique.

M. le député de Viau, si vous voulez bien poursuivre votre intervention auprès de nous au sujet de cet article.

**M. Benjamin :** Merci. Merci, Mme la Présidente. Dans cet article, justement... C'est un article qui traite des impacts, évidemment, sur l'économie québécoise, des enjeux reliés à la littératie. Parce que je crois que c'est très important de le souligner que les enjeux, les problématiques reliés à la littératie ont des impacts économiques majeurs, mais pas seulement que des impacts économiques aussi, Mme la Présidente, ça a des impacts sociaux aussi. Il y a plusieurs recherches qui ont démontré que les handicaps reliés à la littératie... à des enjeux sociaux, notamment sur les enjeux de citoyenneté, sur des enjeux de participation citoyenne. Donc, nous avons sûrement, chacun de nous, eu l'occasion de voir ces chiffres, que plus une personne est formée, instruite, plus cette personne-là s'engage, participe à la vie collective. Donc, ça, c'est important.

J'aimerais peut-être vous ramener, Mme la Présidente, dans une des plus belles circonscriptions du Québec, pour ne pas dire la plus belle, et je suis sûr que chacun de mes collègues diraient tout autant de la leur, donc, alors la circonscription de Viau. Vous savez, au quotidien, au bureau de la circonscription, nous recevons des personnes, donc, qu'on accompagne parce que ces personnes-là sont aux prises avec des démarches. Que ce soit, par exemple, pour une ordonnance qu'ils ont reçue, une décision gouvernementale ou d'une société paragonnementale, ces personnes-là souvent ont besoin d'accompagnement. Et je vous dirais, Mme la Présidente, bon, un chiffre assez conservateur, quelque 30 %, 30 % des personnes que nous accueillons dans notre bureau de circonscription, c'est des personnes qui ont visiblement des enjeux de... des problématiques reliées à la littératie, qui ont besoin d'un accompagnement, qui ont besoin de se faire expliquer qu'est-ce que cette ordonnance veut dire, qu'est-ce que cette décision signifie, qu'est-ce que cette lettre reçue d'une quelconque agence gouvernementale veut dire et quoi faire. Et ça, donc, je... Et je suis sûr que tous les collègues, dans leur bureau de circonscription, c'est probablement pareil, les proportions peut-être peuvent différer, peuvent être différentes, mais, dans notre cas à nous, c'est 30 %. Donc, vous comprendrez, Mme la Présidente, pourquoi cet enjeu-là est très important.

Aujourd'hui... Nous avons eu la chance, au cours des derniers jours, Mme la Présidente, de parler d'alphabétisation, de parler de francisation, puisque la question de la littératie, ce n'est pas... ça ne se pose pas pour quelqu'un qui n'est pas un parlant français. C'est quelqu'un qui est un... Les chiffres que nous avons devant nous, que nous regardions maintenant depuis quelques heures, donc, et lors des dernières audiences de cette commission aussi, ce sont les chiffres qui nous disent que c'est un enjeu véritable pour le Québec, pour l'ensemble du Québec et pour toutes les régions. Et je crois que nous avons l'opportunité, donc, de nous poser la question, Mme la Présidente. Une loi comme celle-ci, qu'on a la chance de modifier, il faudrait bien, quand on parle de cette modification-là, qu'on puisse l'humaniser, c'est-à-dire... Ce que j'entends par l'humaniser, Mme la Présidente, c'est faire en sorte que cette loi puisse parler non seulement au nom de l'ensemble des Québécois et des Québécoises, mais que cette loi aussi puisse s'adresser aussi aux clientèles les plus vulnérables. Et, dans ce cas-ci, dans le cas qui nous concerne, les enjeux de littératie actuellement au Québec sont trop importants pour être évacués. Donc, alors, j'appuie, Mme la Présidente, donc, ce sous-amendement amené par le collègue de Laurier-Dorion. Merci.

• (16 h 30) •

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci beaucoup, M. le député de Viau. Est-ce que j'ai d'autres interventions sur le sous-amendement? Alors, le sous-amendement lui-même, M. le député de Laurier-Dorion.

**M. Fontecilla :** Merci, Mme la Présidente. Écoutez, dernière intervention pour ramener à l'enjeu essentiel ici, qui est l'accessibilité à la justice. C'est de ça qu'on parle, c'est de la possibilité que tous les citoyens et citoyennes du Québec puissent avoir accès à un tribunal sous la Régie du logement, où ils vont avoir, en général, dans la très grande majorité des cas, à se défendre tout seuls et souvent en situation... en ce qui concerne les locataires, en tout cas, en situation défavorisée ou avec... pas avec des armes... à armes égales avec la partie adverse qui, souvent, est représentée soit par un avocat ou par un représentant de compagnie qui est rompu aux procédures de la Régie du logement parce qu'il en a fait tellement, et etc.

Vous savez, le commun des mortels, le commun des locataires, en général, ne passe pas la journée à la Régie du logement, ce qui nous permettrait de bien connaître les rouages de ce tribunal-là. Donc, c'est des gens de toutes les conditions sociales, de tous les niveaux d'éducation et souvent des gens démunis à tous les niveaux, démunis économiquement, démunis du point de vue culturel, du point de vue d'éducation, souvent avec des handicaps objectifs et qui ont de la difficulté à se défendre dans un tribunal.

Parce que la Régie du logement a tout aussi, comment dire... avec une procédure tout aussi allégée, ça demeure quand même un tribunal et qui, en soi, peut être intimidant et est intimidant pour... en tout cas, ça devrait l'être pour l'ensemble des citoyens et citoyennes de notre société, parce qu'un tribunal rend des décisions qui, souvent, ont des conséquences graves. Donc, il s'agit ici d'accessibilité à la justice et de pouvoir donner les moyens aux différentes parties, surtout aux parties qui ont un déficit de moyens, de pouvoir se défendre ou apporter le point de vue correctement devant un juge.

On a beaucoup parlé de cet article-là. Je salue également la volonté de la ministre de nous présenter un amendement qui englobe... qui va beaucoup plus loin que la première version, et qui englobe un grand nombre de situations, et qui explicite un principe général, et j'en fais la lecture, pour accepter qu'une personne soit assistée par un tiers de confiance, là, à cause de... «toute cause jugée suffisante par un membre du tribunal».

Évidemment, on a rajouté ensuite, «notamment son âge, son état de santé ou son niveau de maîtrise de la langue», etc. Mais dès qu'il s'agit, dès qu'on met les pieds dans une énumération et on ne nomme que les aspects les plus importants, parce qu'elle pourrait être assez longue, cette énumération-là, bien, il faut évidemment ne rien manquer, hein, et nommer les éléments qui nous paraissent primordiaux dans la décision du juge d'accepter qu'une personne soit assistée par un tiers de confiance.

On parle de son âge, une personne qui a un grand âge, évidemment, peut avoir plus de difficulté. Une personne qui a un handicap ou qui souffre d'une maladie, etc., c'est assez évident. Mais ensuite on fait face à des concepts un peu plus compliqués qu'il faut inclure dans l'analyse, là. Son niveau de maîtrise de la langue... par exemple, une personne née à l'extérieur du Canada, qui maîtrise très mal et l'anglais et le français, autant au niveau oral qu'écrit, et surtout de la compréhension. Il y a un troisième aspect, parce qu'il y a des gens qui peuvent un peu lire, qui peuvent s'exprimer, mais, rendus à l'oral, bien, ils ne comprennent plus rien. Ça, ça arrive très souvent. Donc, c'est une cause qu'on rencontre très souvent dans la société dans laquelle nous, on vit. En tout cas, dans ma circonscription, à Laurier-Dorion, on le rencontre très souvent, là.

Et évidemment un autre champ beaucoup plus «thin», comment dire, diffus, mais qui affecte un grand nombre de personnes, c'est l'aptitude à la littératie, donc la capacité de comprendre un texte écrit, de pouvoir s'exprimer selon le contexte de ce texte, selon le contexte d'un tribunal, etc. Donc, moi, je plaide pour que la ministre accepte d'inclure ce concept-là de la littératie, qui est vaste, mais qui rend bien compte de la multiplicité des situations qu'on peut rencontrer à la Régie du logement, surtout concernant les personnes... et j'insiste sur ce point, surtout concernant les personnes locataires qui... On peut en rencontrer de toutes sortes, certains très, très formés, mais certains qui ont des difficultés graves en termes de compréhension d'un texte écrit, en termes de capacité de comprendre une explication, en termes de capacité de s'exprimer en réaction à une accusation, à un commentaire, à une interprétation, etc.

Donc, je plaide pour que la ministre accepte cet amendement-là qui ouvre la porte, en quelque sorte, si je peux m'exprimer ainsi, à accentuer l'humanisation de la Régie du logement, qui doit faire face souvent à des situations très, très complexes pour quelque chose qui peut sembler anodin, mais qui n'en est pas un, la question du logement, avec tous les types de litiges qu'il peut y avoir dans les relations locataire-propriétaire concernant le logement.

Donc, je pense que c'est là... je suis profondément convaincu que la ministre aurait intérêt à introduire ce concept-là afin de permettre aux juges de la Régie du logement d'avoir une compréhension beaucoup plus vaste de c'est quoi... du rôle qu'ils ont à accomplir, du devoir d'assistance envers les parties les plus faibles dans le litige à la Régie du logement. Je pense que c'est un bon... c'est un devoir qui nous appartient, en tant que législateurs, de donner le maximum d'outils aux différents juges de la Régie du logement pour pouvoir bien interpréter la loi qu'on est train d'adopter. Merci.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, M. le député de Laurier-Dorion. Mme la ministre.

**Mme Laforest :** J'aurais peut-être juste un point à ajouter. Parce que, quand on parle d'aptitude à la littératie, quand je dis... Vraiment, il faut être prudents parce que, si on commence à définir certaines notions particulières au niveau de la maîtrise de la langue... Quand on regarde ici votre sous-amendement que vous voulez apporter au niveau d'aptitudes à la littératie, on oublie la numératie. Qu'est-ce qu'on fait pour les gens qui ne comprennent pas les chiffres? C'est sûr qu'à ce moment-ci c'est un autre problème, alors...

Puis tantôt on disait que le terme «littératie» se présentait dans tous les ministères, régulièrement. Puis on a fait des recherches ici, puis la seule fois qu'on retrouve le mot «littératie», c'est dans la Loi sur l'instruction publique, le 9 juin 2017, seulement une fois.

Alors, évidemment, je vais le répéter, on a fait le tour de la question, puis je crois qu'avec l'article 74.1 on englobe toutes les demandes, et on est très prêts pour aider toutes les personnes qui sont dans un besoin d'accompagnement. Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la ministre. J'ai la députée de Marguerite-Bourgeoys qui veut intervenir.

• (16 h 40) •

**Mme David :** Bien contente d'être de retour pour reprendre cette discussion, ma foi, très stimulante sur la question de la littératie. Parce que, là, au départ, on est passés de l'analphabétisme à la littératie, qui sont les deux mots d'un même

enjeu. Quelqu'un qui a très peu d'aptitudes en littérature ou, on pourrait dire, qui a eu quelques enjeux de littérature, est souvent ce qu'on appelle un analphabète. Mais on pense que c'est une bonne idée de pouvoir parler d'une façon peut-être plus générique, plus générale, de l'aptitude en littérature, on pourrait dire, que l'analphabétisme.

Mais ce n'est pas seulement des mots, là, ce sur quoi on travaille, c'est plus que des mots, c'est une éthique par rapport à l'environnement dans lequel on plonge ces gens qui décident, pour toutes sortes de raisons, avec les moyens qu'ils ont, des moyens des fois plus fragiles, plus limités, d'aller quand même à un tribunal. Et je répète le mot «tribunal» parce que c'est écrit dans l'article 74, «toute cause jugée suffisante par un membre du tribunal». Pour n'importe qui de la population, le mot «tribunal», c'est solennel, c'est un mot qui fait peur, c'est un mot qui veut dire qu'on doit être bien préparé. Or, on me dit qu'on ne peut jamais être accompagné par un avocat dans la Régie du logement, hein? Je ne me trompe pas quand je dis ça?

Donc, à partir de ce moment-là, qu'est-ce que... Les gens paient des milliers, dizaines de milliers, voire des fois des centaines de milliers de dollars dans des grosses causes, des compagnies, et tout, pour, on dit toujours, s'armer d'avocats. Ce n'est pas rien, là, s'armer d'avocats, ça veut dire qu'on part à la guerre, là, et qu'on n'est pas des bons soldats parce qu'on ne sait pas comment se battre, alors on demande aux soldats — au pluriel — en chef, de venir nous aider et de faire la guerre pour nous. C'est ça, le milieu des tribunaux. Enfin, c'est ce que le citoyen ordinaire connaît. Et on dit souvent des batailles d'avocats. C'est très, très, très guerrier, tout le vocabulaire autour du milieu des tribunaux. Le milieu politique aussi, remarquez, mais le milieu des tribunaux, c'est très guerrier. Et donc on a peur, on ne sait pas comment, c'est très compliqué, les lois et le système adversarial. Donc, on a besoin souvent, très souvent, d'un avocat. Et à la Régie du logement, je dirais, extrême opposé du continuum, pas de représentation par un procureur, par un juriste, par quelqu'un qui serait notre avocat, donc encore plus vulnérable, pour des causes qui...

Quand on dit que c'est un tribunal — je pense que mon collègue de Laurier-Dorion disait ça, j'aimais bien — un tribunal de proximité, tu ne peux pas avoir plus proximité qu'avoir un problème avec ton propriétaire. C'est vraiment, là, un problème qui te rejoint au plus près de ton intimité, c'est un problème avec ton propriétaire, d'habitude... J'ai vu tellement de gens, là, hyperangoissés, qui n'en dorment plus parce qu'ils ne savent pas comment faire valoir leurs points, leurs enjeux, leur détresse, souvent, par rapport à un propriétaire dont ils ont l'impression qu'ils se font abuser. Et ils disent : Qu'est-ce que j'ai comme outils — ça, c'est quand ils sont plus calmes, là, ou qu'ils consultent du monde — comment je peux me faire aider, comment je peux aller défendre mes droits?

Et oui, c'est vrai, la ministre l'a dit, et d'autres l'ont dit, il y a des organismes de lutte pour la défense des locataires. Il y en a. Maintenant, j'aimerais bien avoir les statistiques, moi, de combien de pourcentage de gens qui vont à la Régie du logement se font accompagner. Avec le 3 millions d'appels, que j'ai entendu ce matin, quel pourcentage se fait accompagner par quelqu'un du FRAPRU, par quelqu'un d'un organisme logement? Ça consomme du temps, comme on dit. Alors, je ne suis pas sûre que ces gens-là sont toujours accompagnés, préparés.

Et ça demande... et c'est ça, ça demande beaucoup, beaucoup de préparation, même si, dans le fond, peut-être, le témoignage n'est pas si long que ça : Monsieur, madame — je ne sais pas comment tu appelles ça — le juge, le régisseur, j'ai l'impression que mon augmentation de loyer est trop élevée ou il y a tel problème avec mon logement, et je ne trouve pas satisfaction.

Mais, pour gagner, entre guillemets, devant un tribunal — qu'on l'appelle un régisseur ou un juge, c'est la même chose, ça a force de tribunal — il faut être convaincant. Puis, pour être convaincant, il faut être articulé. Puis, pour être articulé devant quelqu'un qui se défend, qui est habituellement propriétaire, qui probablement a eu tout ce qu'il fallait pour pouvoir bien se préparer, y compris, peut-être, plus d'argent que le locataire, pour se faire aider à trouver des arguments par des avocats qu'il aurait pu consulter ou enfin toutes sortes de pratiques, c'est... Ça doit être très, très stressant, et il faut trouver les bons mots. Puis, pour trouver les bons mots, il faut avoir les bons arguments et la bonne façon de communiquer, et ça, ça s'apprend. Ça s'apprend, ça se pratique, et ce n'est pas tout le monde qui a le privilège d'avoir soit la scolarité, soit le talent naturel, soit la formation, juridique ou autre, pour être capable de venir s'exprimer.

Et on est bien en amont de ça, là. Moi, je suis rendue au tribunal, quand je dis ça, à la Régie du logement. Mais, pour ça, il faut être capable d'avoir compris dans quel contexte je peux contester telle ou telle pratique de mon propriétaire. Il faut que j'aie compris les articles de loi qui peuvent m'aider à contester. Il faut que j'aie compris. Pour ça, il faut que j'aie pu lire et, pour lire, ce n'est pas seulement lire les mots, là. «Maîtrise de la langue», ce n'est pas plus ça, c'est le concept, c'est toute l'armature intellectuelle qu'il y a autour d'articles de loi qui... même nous, les parlementaires, souvent, avons beaucoup, beaucoup de difficulté à comprendre parce que ce sont des langages qui sont, ma foi, fort, fort compliqués.

Regardez juste — je tombe sur ça, là, par hasard, là — le titre du projet de loi n° 16, avez-vous vu ça, il y a un, deux, trois, quatre, cinq, six, sept lignes, sept lignes : Loi visant principalement l'encadrement des inspections en bâtiment et de la copropriété divise, le remplacement de la dénomination de la Régie du logement et l'amélioration de ses règles de fonctionnement et modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec et diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal. Puis on lit ça, puis c'est très long, mais, à la limite, on pourrait dire, c'est assez compréhensible et comestible. Il y en a des bien plus difficiles que ça à comprendre.

Mais là on arrive à l'article 74.1, si tant est que la personne plaignante lit la loi. Mais pour ça, lire la loi, il faut qu'elle sache qu'il y a une loi qui encadre, il faut qu'elle trouve cette loi. Probablement que les préposés... mais là je suis bien optimiste et peut-être jovialiste en disant ça, je ne le sais pas, je l'espère, que les préposés réfèrent à la loi. Madame, on va vous envoyer la loi, si ça peut vous aider. Madame, vous avez le droit, allez lire l'article 74.1. Elle ne l'a jamais lu ou la personne n'a jamais lu ce que c'est qu'une loi. C'est quoi, ça, un article, après ça l'alinéa untel, untel? Et là elle tombe sur : «Une personne peut être assistée par un tiers de confiance...» Oh my God! Un tiers de confiance. Elle appelle la voisine : C'est quoi, ça, un tiers de confiance? C'est quoi, ça, un tiers de confiance?

Moi, je trouve que l'expression est très belle. On félicite... Je ne sais pas qui a trouvé l'expression. Mais encore faut-il bien l'expliquer qu'est-ce que ça mange en hiver, comme on dit, un tiers de confiance. Lors de l'audition... «pour toute cause

jugée suffisante», que la cause doit être jugée suffisante par un membre du tribunal, ça fait peur déjà. Puis ça veut dire quoi, ça, une cause jugée suffisante? Le mot «jugée», là, le mot «jugée», là, ça va avec «tribunal», souvent. Mais, pour juger de quelque chose et juger que c'est suffisant, il y a beaucoup d'arbitraire, forcément. C'est le jugement de qui? Le jugement de la personne qui est appelée? Qui a l'autorité et l'imputabilité pour juger. Mais cette personne-là, pour l'instant, ça se veut, je crois, le régisseur.

• (16 h 50) •

Alors, il faut qu'on juge la cause. Mais là on dit : «son âge», elle est-tu trop vieille, pas assez vieille, etc., «son état de santé», là, c'est très, très large, effectivement, l'état de santé, mais on rajoute le «niveau de maîtrise de la langue». Et là on est avec un amendement, l'aptitude de littératie ou en littératie. En tout cas, là, ça dit ce que ça veut dire. C'est que, si la personne a une faible aptitude en littératie... Et moi, je persiste à croire, et je suis peut-être trop optimiste, trop jovialiste, que ça se demande humainement, ça se demande avec délicatesse, si la personne se sent capable de lire, de déduire, de comprendre et de se préparer. Ça, ça veut dire : Êtes-vous à l'aise dans la lecture, dans l'écriture? Est-ce que c'est votre langue seconde, tertiaire ou votre cinquième langue dans la vie? Ça, ce n'est pas pire parce que la personne peut dire : Bien, moi, ma première langue, c'est le russe; ma deuxième, c'est l'espagnol; ma troisième, c'est... je ne sais pas, enfin, puis elle arrive à sa cinquième langue, c'est le français. Mais la littératie, ça se dit : Êtes-vous confortable à lire, à écrire dans la langue dans laquelle tout ça va se dérouler?

Puis il faudrait que la personne puisse être à l'aise de dire : Mais écoutez, moi, la lecture, là... je n'ai jamais été bien bonne à l'école, puis ça fait longtemps que je n'ai pas lu de livre ou ça fait longtemps... puis il me semble, ça me semble compliqué, là. Vous m'envoyez des affaires... Il faut qu'elle puisse le dire à quelqu'un en amont, pas nécessairement sur place. Là, ça peut être très, très... on dirait malaisant, très indélicat de dire : Coudon, savez-vous lire? Je trouve ça... On a raison de dire qu'il faut trouver une façon gentille, subtile, délicate de poser cette question-là, mais sur le fond ça ne change rien. Il faut pouvoir s'assurer... C'est une sorte de consentement éclairé. Quand on dit, en médecine... quand on signe pour une chirurgie, est-ce qu'on a un consentement éclairé à dire : Attention, vous savez que vous pouvez avoir telle ou telle conséquence à telle ou telle intervention, etc.? Bien, les pharmaciens nous aident à... Vous savez, les effets secondaires du médicament, c'est... et ils prennent le temps, ils sont supposés. Le médecin est supposé de prendre le temps de nous expliquer, le chirurgien, l'infirmière. Bien, c'est la même chose quand on va devant un tribunal. Est-ce que le consentement est éclairé?

Alors, qu'est-ce que ça veut dire, un consentement éclairé? Ça veut dire, premièrement, qu'on sait ce que ça veut dire de consentir, puis deuxièmement, «éclairé», on a suffisamment de renseignements, on s'est fait expliquer suffisamment pour comprendre que, si on sent qu'on n'est pas adéquat pour se préparer parce que... pour des raisons d'âge, de santé, de maîtrise de la langue, de littératie, bien, on a le droit à ce que quelqu'un nous aide, et ça sera la personne qui nous accompagnera dans ce que j'appellerais ce consentement dit éclairé.

Pourquoi, en santé, une infirmière, souvent, va prendre avec nous... et, Dieu sait, c'est parce que les médecins aussi ne veulent pas être poursuivis, puis avec raison. Il faut qu'on sache ce qu'on accepte comme médicament, comme intervention, comme n'importe quoi. En médecine, c'est très balisé. Pourquoi ça ne le serait pas en Régie du logement? Pourquoi le consentement ne serait pas nécessairement éclairé, et puis qu'on n'a pas vérifié, puis qu'on n'a pas nécessairement offert le tiers de confiance?

Moi, je pense qu'on a, très sincèrement, Mme la Présidente, une très bonne cause, une cause humaine, une cause qui existe dans les domaines de la santé, principalement, mais dans d'autres domaines aussi. Quand on signe un bail, n'importe quoi, on est supposé savoir ce qu'on signe. Mais là le bail, il nous est remis, et puis là on peut demander à quelqu'un à qui on a confiance : Peux-tu le lire puis me dire vraiment, là, est-ce que je me fais avoir, je ne me fais pas avoir, etc.? Mais là, quand tu vas te défendre toi-même devant un tribunal, bien, le tiers de confiance doit comporter la clause : Est-ce que je suis capable de lire ou de ne pas lire ce qui m'est présenté? Parce que sinon on ne pourra pas dire que c'est un consentement si éclairé.

Et moi, j'ai peur, à ce moment-là, que nous, qui avons fait la loi, qui avons travaillé cet article-là, on ne soit pas à la hauteur des attentes des gens et surtout pas des gens qui sont les plus vulnérables et qui, dans le fond, finalement, seront allés essayer de se défendre, mais qui ne se seront pas défendus ou qui n'auront pas eu les outils et les moyens à la hauteur nécessaire pour se dire : En tout cas, j'ai compris ce qui se passait, j'ai fait tout ce que je pouvais pour intervenir et défendre mon point de vue, j'ai été accompagné par quelqu'un parce que j'ai réalisé qu'effectivement... on m'a fait réaliser que c'était important de savoir lire ces choses-là, de savoir les décoder, et puis là je n'ai peut-être pas gagné, mais j'ai l'impression d'avoir pu bien défendre mon point de vue.

Alors, ce n'est pas un détail, Mme la Présidente, d'ajouter cette question de littératie. On le dit depuis quelques heures maintenant. Mais la question de la littératie, pourquoi elle serait plus importante dans le domaine de la santé que dans le domaine du logement? Il y a quelque chose qui ne fonctionne pas dans notre société, si on dit ça comme ça. Mais, en santé, on prend mille et une précautions parce qu'il y a des peurs de poursuites, etc. Est-ce que c'est parce qu'il n'y a pas de peur de poursuite là-dedans? Est-ce que c'est parce que le rapport de force est tellement différent entre les deux parties et que la personne qui va là avec des moyens assez limités risque, dans le fond, de ne jamais avoir gain de cause?

Alors qu'on a bien dit, et ça, j'ai beaucoup aimé ça le fameux article où on parlait de... qui doit porter secours, porter secours, là, et que Mme la ministre a même dit à mon collègue de Laurier-Dorion qu'elle trouvait qu'il faisait une très bonne intervention. J'espère qu'elle dira la même chose pour moi, mais... Je vais me transformer en député de Laurier-Dorion. Mais, parce que la question de porter secours et de façon... pour protéger l'équité, bien, c'est très important que ça soit là. Puis c'est vrai que ça devrait se retrouver un peu partout dans les articles. Je peux comprendre la lourdeur du processus, mais c'est de ça dont il est question, le tiers de confiance. On porte secours et assistance, mais on plaide.

Et vous voyez qu'on essaie de le plaider avec toute la force de notre conviction. J'espère que ça paraît que, dans ce dossier-là en particulier, la maîtrise de la langue, ce n'est pas rien. C'est quelque chose d'important, c'est quelque

chose qui parle de l'objet même de la contestation, où tout se passe dans les mots, les articles. Et pour ça, bien, pour être égal et équitable, je pense que le régisseur, qui est en charge de ce tribunal, doit absolument pouvoir lui aussi se baser sur la plus parfaite conviction que la personne, la plaignante qui est devant lui a eu un consentement éclairé, a pu comprendre, lire, décoder et est capable de continuer à lire et à décoder. Et donc, si elle n'a pas de tiers de confiance et qu'il s'aperçoit que la difficulté de lecture est importante, il a une obligation de dire : Je suspends... ou je ne sais pas comment ils font ça, mais dire : Vous devez avoir un tiers de confiance, parce que je pense que vous seriez beaucoup mieux servi. Et j'aurais l'impression, moi, régisseur, de pouvoir avoir une cause où j'ai porté secours en toute équité.

Et donc, si c'est écrit, si on dit qu'on doit vérifier la littératie ou qu'on doit mettre, justement... ça doit faire partie des causes jugées suffisantes, bien, ce n'est pas si compliqué que ça à évaluer, là, la question de la littératie. Ça se pose, ces questions-là, mais, je le répète, toujours dans une atmosphère de respect de l'autre, d'humanisme et de délicatesse dans la façon.

Et c'est pour ça que moi, le peu que je connais et que je comprends du processus, ça a l'air d'être les préposés. Mais ces fameux préposés, je n'ai toujours pas eu de réponse, en tout respect, à ma question... ils ont des guides, mais je ne sais pas et je ne sais toujours pas si, dans leur manuel de conversation avec les 3 millions de personnes qu'ils appellent...

**Une voix :** ...

**Mme David :** ... — deux minutes — avec les 3 millions d'appels, s'ils ont la responsabilité de vérifier et de dire que ça... ou ils auront la responsabilité, si la loi est passée et qu'on a ce tiers de confiance, de leur expliquer, de leur demander. On peut leur proposer des formulations, comment poser la question, mais d'aller vérifier la littératie, de parler de l'état de santé, de parler de l'âge, non seulement sans que ça soit insultant, mais que ça soit accompagnant et que ça soit fait avec la meilleure volonté, de dire : Vous savez, ça peut être stressant, etc., la maîtrise de la langue, que ça soit écrit ou parlé...

Je suis sûre que, dans un règlement, les fonctionnaires pourraient avoir des formidables formulations pour que ça respecte les individus et qu'ils ne se sentent pas du tout jugés à travers ça. Ils vont se sentir bien plus jugés si, rendus au tribunal, là, ils s'aperçoivent... ou le tribunal s'aperçoit qu'ils ne savent pas vraiment lire, ils ne comprennent pas, puis que, là, on le dit comme ça, à brûle-pourpoint. Alors, je plaide, donc, et je supporte cette idée du mot «littératie» avec grand plaisir.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys. J'ai le député de Viau qui a demandé à intervenir.

**M. Benjamin :** Merci, merci, Mme la Présidente. Écoutez, Mme la Présidente, j'aimerais intervenir à la lumière d'un élément présenté dans le mémoire du Barreau du Québec, et je cite... J'aime de plus en plus citer les mémoires du Barreau du Québec parce que, n'étant pas avocat, donc...

**Une voix :** ...

• (17 heures) •

**M. Benjamin :** Oui, je pense que souvent, donc, il y a des éléments, vraiment, de sagesse qui apparaissent là-dedans. Sur l'enjeu, justement, de l'assistance devant le tribunal, écoutez ce que nous dit le Barreau du Québec dans leur mémoire : «Le Barreau du Québec estime nécessaire de permettre cette assistance, dans certaines circonstances, pour favoriser l'accès à la justice. [...]Le Barreau du Québec demande que la notion d'assistance devant le tribunal par un tiers de confiance soit davantage balisée [ainsi] que cette disposition ne soit pas interprétée trop largement.» Et ça, je trouve ça intéressant.

Et là je crois que ce qu'on a la possibilité de faire, Mme la Présidente, par rapport aux enjeux de littératie, c'est de pouvoir toucher une clientèle en particulier, donc, parce que cet enjeu-là, quand on parle... les locataires, qui sont les locataires? Dans une ville comme Montréal, par exemple, près de 60 % des résidents de cette ville, ce sont des locataires. Quand on regarde les locataires, qui sont-ils? Ce n'est pas des personnes qui ont souvent la possibilité de faire affaire avec un avocat.

Pendant que je prends le temps de saluer, par exemple, les différentes associations de locataires, les comités de logement, les cliniques juridiques, je pense entre autres à Juripop... D'ailleurs, il y a une clinique juridique qui vient tout juste d'ouvrir ses portes dans ma circonscription, et ce qu'on m'a dit tout de suite, c'est qu'une des demandes qui revient souvent, c'est des demandes d'information par rapport au droit au logement.

Mais vous savez quoi, Mme la Présidente? Ce n'est pas dans toutes les régions du Québec, ce n'est pas dans toutes les villes du Québec où les gens ont accès à une clinique juridique, à une association de locataires, à un comité de logement. Mais par contre, ce que je sais, Mme la Présidente, c'est que la réalité de la littératie, c'est une réalité qui est partout au Québec. Ça, je le sais. Et nous devons, comme législateurs, je crois, apporter des éléments clairement dans la loi qui dit que, pour ces gens-là... c'est tellement important pour nous, l'accès à la justice, l'idée de l'équité en matière de justice, le droit à avoir une justice équitable pour tout le monde, qu'on le met dans la loi, qu'on dit que les personnes qui ont des enjeux par rapport à la littératie, c'est-à-dire de pouvoir lire, comprendre un texte imprimé, ces personnes-là, il faut absolument...

Donc, ça donnerait une obligation, une imputabilité plus grande, justement, aux personnes qui auront à appliquer la loi. On est aussi dans l'enjeu d'imputabilité, parce que ne pas le mettre dans la loi, ne pas mettre l'enjeu de littératie, ça dit tout simplement laisser une interprétation plus large aussi aux personnes qui auront à appliquer la loi. Or, il est possible pour nous, nous qui sommes aujourd'hui législateurs, de dire que cet enjeu-là est tellement fondamental pour la société québécoise que nous allons le mettre dans la loi, donc renforcer l'imputabilité de celles et ceux qui auront à appliquer cette loi.

Donc, encore une fois, donc, je veux remercier ma collègue, la collègue de Louis-Riel, donc, de faire... d'Anjou—Louis-Riel, excusez-moi, ma collègue... de faire de cet enjeu-là un enjeu important et remercier du même souffle le collègue de Laurier-Dorion d'avoir amené ce sous-amendement important. Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, M. le député. Est-ce que j'ai d'autres interventions sur le sous-amendement de notre collègue de Laurier-Dorion? Mme la députée.

**Mme Thériault :** Oui, merci, Mme la Présidente. Évidemment, comme vous voyez, vous n'êtes pas la seule à avoir de la difficulté avec Anjou—Louis-Riel. Il n'y a pas de problème. Ça fait plaisir. Je comprends que, des fois, le «de» ou le «d'», ça peut occasionner une petite difficulté supplémentaire. Vous savez, Mme la Présidente, ça me fait sourire parce qu'on bute sur le nom du comté alors qu'il y a des gens qui ne savent pas lire. Moi, je trouve ça bien correct, ça ne me dérange pas, ça ne m'offusque pas, il n'y a pas de trouble, mais il y a des gens qui ne savent pas lire.

J'aimerais juste porter à votre attention, Mme la Présidente, puisque, lorsque l'article de mon collègue a été déposé tout à l'heure, nous étions aux alentours de 16 h 30, il est présentement 17 h 03, et je n'ai toujours pas reçu l'avis du document qui avait été déposé. Puis ce qu'on nous a dit, c'est : Oui, ça a été envoyé. Moi, je n'ai pas reçu l'avis encore, puis ça fait au moins 30 minutes. Donc, vous comprenez mon insistance à dire : Bien oui, on l'a envoyé, mais je ne l'ai pas reçu, elle ne l'a pas reçu. Je ne pense pas qu'il y ait des gens qui l'ont reçu, même pas l'avis du dépôt au Greffier non plus. Donc, à ce moment-là, c'est pour ça que la copie écrite, lorsque je l'ai demandée tout à l'heure, pour moi, est importante, parce que mon collègue, il était le seul à avoir une version de copie électronique.

Donc, évidemment, Mme la Présidente, dans le débat entre les termes qu'on utilise, Mme la Présidente, il y a l'article que mon collègue faisait état. Je pense que c'est important, Mme la Présidente, et, puisqu'il n'est pas versé encore puis qu'il y a des gens qui suivent les travaux très attentivement, je vais me permettre de vous le lire. Mais, avant de vous le lire, je vais répondre à la ministre en disant que, dans la Loi sur l'instruction publique, le terme «littératie» est employé. Il est employé, et je vais même aller plus loin.

Les fonctionnaires au ministère de l'Éducation insistent pour qu'on ne parle pas d'analphabètes, mais plutôt... ou d'alphabétisation, qu'on remplace les termes par le mot «littératie». Et, dans la Loi de l'instruction publique, au paragraphe b de l'article 15, c'est écrit : «Un projet d'apprentissage visant à instruire, à socialiser et à qualifier l'enfant, par le développement de compétences fondamentales, notamment — et on énumère — en littératie, en numératie», terme qui n'existait pas voilà pas 10 ans, Mme la Présidente, c'est sûr, là. Ça fait qu'à un certain moment donné on a mis à niveau la loi. La numératie, ce n'était pas un terme utilisé, là. C'est récent, ça, là, mais on a mis à jour la Loi sur l'instruction publique, O.K.? Donc, je repars : «...notamment en littératie, en numératie et en résolution de problèmes, et par l'apprentissage de la langue française, est soumis au ministre et mis en oeuvre par ses parents.»

Honnêtement, Mme la Présidente, si on a pris la peine de l'avoir dans la Loi sur l'instruction publique et que le terme «littératie» est utilisé, à mon sens, je pense qu'on n'a pas parlé pour ne rien dire non plus sur la Loi sur l'instruction publique. Je pense également que, lorsqu'on a pris la peine d'ajouter le «en numératie», c'est parce qu'il y a un besoin, il y a une nouvelle manière de procéder, un nouveau terme, une nouvelle... c'est un nouvel état, parce qu'on a modifié les lois, parce que notre façon de faire, avec le temps, a changé, et la loi a été modifiée. Ici, je vois, 1988, en 1990, en 1992, en 1994, en 1996, en 1997 et en 2007, Mme la Présidente. Donc, on a l'occasion de modifier régulièrement cette loi-là, et j'imagine que, quelque part, c'est là qu'on a ajouté des termes, parce que, comme je vous l'ai dit précédemment, dans la définition, la littératie, c'est le terme qui est employé par l'OCDE, Mme la Présidente.

Pour revenir à l'article que mon collègue a déposé, vous allez voir, Mme la Présidente, comment ça peut aller loin. Et dans les chiffres que je vous ai donnés depuis le début qu'on parle de la problématique au niveau de l'alphabétisation, Mme la Présidente, là, je suis pas mal proche de la vérité. C'est un article du *Devoir*, qui est daté du 22 février 2018, qui dit : *Le Québec en déficit de littératie*. «Tant au sens propre qu'au sens figuré, l'économie de la littératie rattrape le Québec. Aux prises avec un problème criant d'analphabétisation, le Québec fait face à un problème d'employabilité.» C'est grave, là.

«[Sous] la seule base de l'impact économique, il est socialement très rentable d'investir dans l'amélioration des compétences en matière de littératie. L'analyse réalisée par l'économiste Pierre Langlois pour la Fondation de l'alphabétisation et le Fonds de solidarité de la FTQ calcule qu'"en améliorant ses compétences en matière de littératie pour assurer la compréhension des textes plus complexes et longs avec plusieurs informations..."» On parle de textes, là, on ne parle pas d'une cause devant un juge, là, on ne parle pas d'un bail, on ne parle pas des termes juridiques, Mme la Présidente, on parle d'un texte, là, c'est comme pas mal moins complexe, là. Je continue : «"...la compréhension des textes plus [longs et plus complexes] avec plusieurs informations, un jeune travailleur québécois peut espérer un gain de revenus totaux de 200 142 \$ au cours de sa carrière" et générer des retombées fiscales de 35 %.» C'est vrai qu'il y a un coût économique, Mme la Présidente.

«Sur une base plus macroéconomique, uniquement pour combler son retard avec l'Ontario, "352 350 Québécois doivent atteindre minimalement le niveau 3 du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes — ce qui s'appelle le PEICA. Ce faisant, 306 367 travailleurs amélioreraient leurs revenus en lien avec une hausse de leurs compétences en littératie" et 45 983 prestataires des programmes sociaux amélioreraient leur employabilité et se retrouveraient en situation d'emploi, poursuit l'étude, dont les conclusions ont été publiées mercredi. Autrement dit, 67 % des prestataires n'atteignent pas le niveau 3», Mme la Présidente.

• (17 h 10) •

Pourquoi je vous fais état de ce texte-là, Mme la Présidente? C'est pour dire qu'il y a des gens qui ne sont pas capables de fonctionner. C'est une réalité. Un peu plus loin, on dit : «Malgré le peu de données disponibles et la difficile comparaison dans le temps, il est permis d'affirmer que le pourcentage de Québécois n'atteignant pas le niveau acceptable

oscille entre 47,5 % et 53,3 % depuis 1989. L'étude donne la mesure du retard du Québec tant par rapport à l'Ontario que par rapport à la moyenne canadienne et à celle de l'OCDE. La proportion des 16 à 65 ans n'atteignant pas le niveau 3 est de 53 % au Québec, de 52 % pour la moyenne de l'OCDE, de 49 % au Canada et de 46,8 % en Ontario.

«Et ce n'est pas essentiellement une affaire de décrochage scolaire. "Malgré l'obtention — c'est ça qui est surprenant, Mme la Présidente — d'un D.E.S. — diplôme d'études secondaires — 24,1 % des Québécois de 16 à 65 ans ne dépassent pas le niveau 2..."» Mme la Présidente, je vous parlais de 800 000 personnes, moi, O.K., sur 8 millions de Québécois, là, on dit : «...24,1 % des Québécois de 16 à 65 ans ne dépassent pas le niveau 2 et 8,85 % ont à la fois fait des études postsecondaires, sans diplomation universitaire, tout en n'atteignant pas le niveau 3 en littératie." L'auteur parle ici de 2,2 millions de diplômés scolarisés.» Mme la Présidente, quand je donnais l'exemple de Jacques Demers, je n'avais pas les chiffres. Ça, c'est des analphabètes fonctionnels que je viens de vous parler, Mme la Présidente.

«À cette majorité de Québécois entrant dans la définition des analphabètes fonctionnels se greffe la dynamique d'un secteur manufacturier se retrouvant au coeur d'une quatrième révolution industrielle, sous l'assaut du phénomène de délocalisation, de l'automatisation et de l'intelligence artificielle. "Dans la main-d'oeuvre manufacturière québécoise, près de deux travailleurs sur trois ont des enjeux de littératie, niveau 2 et moins"», Mme la Présidente.

Donc, évidemment, Mme la Présidente, cet article-là que notre collègue a porté à notre attention, qui est un article du *Devoir*, je pense que je vais le répéter, c'est Gérard Bérubé, qui est économiste, qui l'avait écrit, Mme la Présidente, fait la démonstration qu'au Québec on a des graves problèmes d'analphabétisation ou d'analphabètes fonctionnels, Mme la Présidente. C'est vrai qu'on peut fonctionner, on peut travailler...

Écoutez, je suis surprise de voir, là, que les gens ont continué des études postsecondaires sans qu'ils ne soient pas diplômés universitaires, puis ils sont analphabètes fonctionnels. Imaginez, vous, la coupe de stress, là, quand tu arrives devant un tribunal, Mme la Présidente. Tu as des documents légaux à lire. Bien, O.K., moi, «littératie», je n'ai absolument pas de problème avec le terme de mon collègue, il est plus englobant, Mme la Présidente.

Est-ce que c'est le bon terme? Honnêtement, la définition de l'OCDE, la définition de Wikipédia, l'utilisation que les gens en font, le fait que c'est dans la Loi de l'instruction publique, pour moi, je n'ai aucun problème, Mme la Présidente. Je pense qu'il faut dire les vrais mots, tu sais, mais c'est sûr que, comme je vous l'ai dit tout à l'heure, un chat, c'est un chat, Mme la Présidente. Il y a des personnes qui sont analphabètes dans la vie, puis c'est une réalité qui est là.

Donc, je pense qu'on peut voir clairement que les préoccupations des députés d'opposition... Et je fais miennes les préoccupations du collègue de Laurier-Dorion. Je pense qu'il a parlé très éloquemment du fait qu'on met... que les mots sont durs lorsqu'on parle d'analphabètes puis que, oui, c'est des stigmates, oui, c'est des étiquettes qui sont négatives, j'en conviens. Est-ce que c'est agréable à faire? Non, Mme la Présidente. Sauf que, si c'est la manière de régler un problème, bien, c'est correct, sauf que son terme était plus exact.

Moi, je suis tout à fait en faveur du terme qu'il a utilisé. Je pense que c'est le terme juste, c'est le mot juste, selon l'OCDE, définitivement, Mme la Présidente. Je pense que, dans la définition, ici, de Wikipédia, ça le dit bien, là : «La littératie est définie par l'OCDE comme "l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités"» Bien, c'est sûr que, là-dessus, là... C'est Wikipédia. On pourrait, vous et moi, y aller, puis continuer, puis dire : C'est la capacité de faire face à des situations autres, là, O.K.? Il y a d'autres choses. C'est Wikipédia, mais honnêtement, je pense que le terme «littératie» est très correct, et c'est le mot juste.

Je vois bien qu'ici on utilise «lettrure», Mme la Présidente. Soyez sans crainte, je ne déposerai pas un amendement pour utiliser «lettrure», là... un sous-amendement, là. Je ne pense pas que mon collègue va le faire non plus, là. Le but, ce n'est pas de tergiverser, Mme la Présidente. Le but, c'est de comprendre la problématique par rapport aux personnes qui sont analphabètes, Mme la Présidente.

Et je dirais bien aimablement que, dans l'amendement de mon collègue qui a été déposé, Mme la Présidente, vous avez écrit «littéracie» avec un c, «c-i-e», alors que le mot «littératie» s'écrit «t-i-e». Donc, si jamais, Mme la Présidente...

#### **Une voix : Problème d'orthographe.**

**Mme Thériault :** C'est ça, d'orthographe, Mme la Présidente. Donc, vous comprenez, Mme la Présidente, que le but, ce n'est pas de déposer un sous-amendement à l'amendement de mon collègue. Depuis le début, je l'ai vu, mais je me suis dit : Bon, je vais le dire juste à la fin parce que, bon, on comprend bien que ça peut être une faute de frappe, là. Je ne vous en tiendrai pas rigueur. Je pense que tout le monde a compris ici qu'on parle de littératie dans le sens noble du terme, des personnes qui ont beaucoup de difficulté à être dans la société et, en même temps, être analphabètes, Mme la Présidente, parce qu'on peut louvoyer longtemps dans une société en étant analphabète, fonctionnel ou non.

Mais je pense que ce qu'on est en train de faire, je pense qu'on est à la bonne place. Ça fait que moi, littératie, Mme la Présidente, il n'y a aucun problème, ça me va. Et si, d'entrée de jeu, tous les parlementaires votaient pour le sous-amendement de mon collègue, je veux juste qu'on note qu'il y a une petite coquille dans le français à corriger sans faire un amendement formel, évidemment.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la députée. La correction a déjà été faite qu'on me dit. Puis pour la numérisation du document, ça a été fait, ça devrait être distribué incessamment, mais il y avait une petite complication au niveau de la numérisation du document, mais ça a été fait. J'ai une demande du député de Laurier-Dorion.

**M. Fontecilla :** Très bref, Mme la Présidente. Pour continuer dans les corrections, j'aimerais en apporter une autre. C'est l'aptitude en littératie, avec, oui, une faute d'orthographe, mais c'est l'aptitude... non pas l'aptitude de littératie, mais l'aptitude en littératie. C'est ma collègue de Marguerite-Bourgeoys qui m'a apporté cet élément.

**La Présidente (Mme Charbonneau)** : Merci, M. le député. Est-ce que j'ai d'autres interventions sur le sous-amendement du député de Laurier-Dorion? Ça vous va?

**Une voix** : On peut demander le vote par appel nominal?

**La Présidente (Mme Charbonneau)** : On peut demander le vote et on peut aussi le demander par voie de vote nominal. M. le secrétaire.

**Le Secrétaire** : M. Fontecilla (Laurier-Dorion)?

**M. Fontecilla** : Pour.

**Le Secrétaire** : Mme Laforest (Chicoutimi)?

**Mme Laforest** : Contre.

**Le Secrétaire** : M. Bussière (Gatineau)?

**M. Bussière** : Contre.

**Le Secrétaire** : M. Allaire (Maskinongé)?

**M. Allaire** : Contre.

**Le Secrétaire** : M. Provençal (Beauce-Nord)?

**M. Provençal** : Contre.

**Le Secrétaire** : Mme Lecours (Les Plaines)?

**Mme Lecours (Les Plaines)** : Contre.

**Le Secrétaire** : M. Simard (Montmorency)?

**M. Simard** : Contre.

**Le Secrétaire** : Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel)?

**Mme Thériault** : Pour.

**Le Secrétaire** : M. Benjamin (Viau)?

**Une voix** : Il n'est pas là.

**Le Secrétaire** : Mme David (Marguerite-Bourgeoys)?

**Mme David** : Pour.

**Le Secrétaire** : Mme Charbonneau (Mille-Îles)?

**La Présidente (Mme Charbonneau)** : Abstention.

L'article étant rejeté... le sous-amendement étant rejeté, nous revenons à l'amendement proposé par la députée d'Anjou—Louis-Riel.

**Mme Thériault** : Oui, Mme la Présidente. On part... on va partir, désolée, là. J'avoue que je suis un peu secouée, Mme la Présidente, parce que j'entends l'argument de mon collègue par rapport au terme péjoratif. C'est sûr que «littératie» aurait été mieux, mais, puisque nous n'avons pas la majorité, Mme la Présidente, et que c'est le gouvernement qui l'a, on va utiliser le terme «analphabète», Mme la Présidente. Moi, ça me va.

L'analphabétisme, c'est compliqué à lire, hein, Mme la Présidente, l'analphabétisme... certainement plus difficile à lire qu'Anjou—Louis-Riel, mais ça va. L'analphabétisme, Mme la Présidente, c'est une réalité du Québec. Ce n'est pas compliqué, là, tout à l'heure, j'ai fait état de l'article que le collègue portait à notre attention sur le Québec en déficit de littératie, puis c'est grave, là. Quand on arrête puis qu'on dit : Analphabète fonctionnel... Wow! Ça, là, ça veut dire que les gens peuvent fonctionner dans la société, peuvent...

Je peux-tu vous confier quelque chose, Mme la Présidente? Ça me fait penser, moi, j'ai déjà eu quelqu'un qui a travaillé dans ma campagne électorale, qui était aveugle, mais il n'était pas totalement aveugle. C'est une personne qui

a reçu un coup, ce qui fait que devant, c'était noir. Dans la vision périphérique, il était capable de lire, mais il ne pouvait pas voir. Puis savez-vous quoi, Mme la Présidente? Il n'avait pas l'air d'un aveugle puis il n'utilisait pas de canne, il était capable de se déplacer. Il y a toujours quelqu'un avec lui. Puis à chaque fois qu'on allait au restaurant... La première fois que j'ai été au restaurant, il s'est penché vers moi puis il m'a dit : Est-ce que tu pourrais me lire le menu du jour? Est-ce que tu pourrais me lire le menu du jour? Je n'avais même pas réalisé qu'il avait un problème de vision. Il n'a pas de canne blanche.

Les aveugles, on pense qu'ils ont des cannes blanches, Mme la Présidente. C'est un signe, c'est visible. Mais lui, il était parfaitement fonctionnel dans notre société. Il y a toujours quelqu'un qui lui donnait un lift, sinon il se déplaçait à pied, carrément, pas de problème. Puis la première fois que j'ai été au restaurant avec lui... Puis ça, je vous parle de ça, là, ça fait 18 ans et demi, Mme la Présidente, là, 17 ans et demi. C'est vraiment lors de ma première campagne, puis il m'a dit : Tu pourrais-tu me lire le menu, s'il te plaît? Là, j'ai comme compris que j'avais manqué un call, en bon québécois, Mme la Présidente, parce qu'on me l'avait dit qu'il avait un problème de vision. Je peux-tu vous dire qu'à chaque fois, après, que j'ai été au restaurant, je disais : Bon, bien, voici, mon beau, le menu, aujourd'hui, c'est ça. Je n'ai jamais attendu qu'il me le dise. Puis c'est suite à une agression, c'est une agression armée, des voleurs qui étaient chez lui, un coup qu'il a reçu. Ça fait que c'est un tour que le destin ou que la vie lui a joué, qui a fait qu'il a eu une conséquence physique de santé, qui faisait qu'il pouvait avoir l'air tout à fait fonctionnel puis il ne l'était pas.

• (17 h 20) •

Pourquoi je vous conte ça? Parce que je veux faire le parallèle, évidemment, avec une personne qui peut très bien fonctionner dans la société, qui va aller prendre un café le matin, peu importe l'endroit, là, il y a plein d'endroits. Moi, ma mère, elle va prendre un café quelque part, puis j'ai des amis qui vont prendre des cafés ailleurs. Puis j'ai vu hier, là, il y avait une gang qui parlait des élections fédérales, là, le groupe du monde qui parle beaucoup, puis eux autres, ils prennent leur café le matin. Mais, tu sais, tu peux avoir un journal devant toi, peu importe le journal, puis tu peux juste le tourner puis tu vas le faire commenter, tu vas faire commenter le monde, qu'est-ce qu'il y a sur le journal, puis tu vas savoir c'est quoi, les nouvelles du jour. Tu peux avoir écouté, le matin, les nouvelles en continu ou n'importe quel poste de nouvelles, puis tu vas savoir c'est quoi, les nouvelles du jour, tu vas savoir de quoi tout le monde parle. Ça fait que tu es capable de fonctionner dans la vie sans jamais avoir à lire. Mais la vérité, c'est qu'il y a des gens qui ont de la difficulté à fonctionner aussi dans la vie, Mme la Présidente. Puis je pense vraiment que c'est important de le mettre dans la loi. O.K., littérature, c'est trop grand, parfait, on va aller avec l'analphabétisme, Mme la Présidente. Vous voyez, j'ai pris mon temps pour le dire puis je l'ai dit correctement.

Puis vous savez, Mme la Présidente, moi, là, je vais vous lire un témoignage que j'ai reçu aujourd'hui d'un organisme communautaire dans mon comté, O.K.? Puis on m'a autorisée à dire, oui, le nom, la personne, puis tout, il n'y a pas de problème, là, j'ai une autorisation, Mme la Présidente, parce que les gens sont conscients que c'est une réalité qui est là, puis ils la vivent à tous les jours. Et ça se lit comme suit : «Bon après-midi. Aux Ateliers mot à mot, le service d'alphabétisation du SAC Anjou, nous offrons des ateliers : conversation en français, lecture et écriture en français, initiation à l'informatique, calcul de base; des activités d'éducation populaire : sorties thématiques, conférences, cuisine collective, projections et soupes-causeries; et un service d'écrivaine publique pour tout le monde à Anjou, à des adultes qui ont de la difficulté à lire et à écrire.» J'ai un service d'écrivain public dans mon comté. Wow! Mes citoyens sont hyperchanceux d'avoir cet organisme-là, Mme la Présidente.

«À titre de coordonnatrice, je me fais souvent approcher pour répondre à des besoins ponctuels qui ont un lien direct avec la question de l'alphabétisation. Par exemple, une apprenante est venue me voir avec son compte d'Hydro-Québec et ses informations personnelles en me demandant de lui montrer comment faire pour aller sur AccésD afin qu'elle puisse payer ses factures. La problématique à laquelle je me suis confrontée et que même si je désire l'aider à faire ses transactions pour qu'elle devienne plus autonome, mon intervention s'arrête à l'explication, car ce sont des informations personnelles.

«À la suite de la conférence que nous avons sur le logement, une autre participante m'a confié le problème qu'elle vit avec son propriétaire qui devait faire des travaux chez elle et qui semble l'inciter à déménager. Elle m'expliquait la situation en me demandant si je pouvais la référer à quelqu'un qui pourrait l'aider.

«Plusieurs personnes de l'arrondissement, apprenants au public en général — quand on parle d'apprenants, ce sont les gens qui suivent des ateliers, donc des analphabètes, Mme la Présidente — profitent du service d'écrivaine publique que nous offrons soit pour comprendre une lettre formelle et en saisir tous les enjeux, soit pour y répondre — pour comprendre une lettre formelle, Mme la Présidente, un bail, convocation devant un tribunal, la Régie du logement, Mme la Présidente — soit pour y répondre, exemple : lettre d'expulsion, avocat, etc., pour rédiger une lettre de motivation afin de postuler un emploi ou encore un soutien ponctuel. La formatrice qui offre le service d'écrivaine publique accompagne la personne qui la sollicite, notamment pour l'écriture et la compréhension, et fait aussi du référencement afin de bien guider la personne.

«Il arrive que des personnes viennent nous voir pour s'informer sur les cours et nous expliquent qu'elles n'arrivent pas à lire les noms de rues pour pouvoir s'orienter. Aussi, lorsqu'elles posent la question à un employé de la STM, par exemple, on leur remet un dépliant qu'elles ne sont pas en mesure de comprendre. Certains apprenants vont développer un lien de confiance avec les formateurs et en venir à se confier sur leur vécu.»

Et évidemment, Mme la Présidente, on parle d'une personne malade qui a été mise à l'écart du système scolaire en raison de son absentéisme qui est lié à son suivi médical, une personne qui vient d'une famille instable ou encore des cas d'exclusion ou de violence, une personne qui vient d'un milieu très défavorisé et qui n'a pas eu la chance d'être scolarisée, etc.

Donc, évidemment, Mme la Présidente, on m'a fait parvenir ce témoignage-là en disant : «Voilà, j'espère que ce témoignage vous sera utile.» Parce que les personnes qui sont analphabètes ont besoin qu'on s'occupe d'eux correctement.

Moi, je suis fière que, dans mon comté, je puisse compter sur l'aide d'un organisme comme ça pour donner le soutien, Mme la Présidente, puis je me dis : Bien, moi, mes citoyens sont chanceux. Mais je suis sûre qu'il n'y a pas

ça dans les 125 comtés, Mme la Présidente, puis il y a des gens qui sont pas mal plus isolés que ma population à moi, à Anjou ou dans le secteur Louis-Riel.

Ça fait que vous comprenez, Mme la Présidente, que lorsqu'on insiste pour pouvoir voir, dans la loi, le terme «analphabétisme», c'est parce que c'est une réalité qui est vécue par des centaines de milliers de personnes, sinon des millions de citoyens au Québec. Et, quand on est en situation de stress, la compréhension, elle est encore plus difficile. Donc, nécessairement, quand on est devant un tribunal, Mme la Présidente, il y a encore plus de chances que la personne ne comprenne pas, qu'elle ne puisse pas s'exprimer, qui n'est pas en mesure de lire non plus ce qu'on va lui avoir donné, même peut-être pas en mesure d'avoir lu son bail quand elle l'a signé, Mme la Présidente. Donc, à mon avis, on peut avoir signé un bail, Mme la Présidente, et être analphabète, puis de ne l'avoir jamais lu. Ça se fait. Ça existe aussi.

Ça fait que vous comprenez, Mme la Présidente, que je pense que... j'espère que mon plaidoyer, Mme la Présidente, fut assez éloquent pour qu'on puisse être en mesure de lire, dans la loi, le terme «son analphabétisme» à défaut d'avoir eu la littératie, tel que mon collègue l'avait proposé, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. Est-ce que j'ai d'autres interventions sur l'amendement de l'article? Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

**Mme David :** Bien, on va, comme dit ma collègue, reprendre où on avait laissé. Très décevant, effectivement, qu'un mot aussi noble que le mot «littératie»... Je suis sûre que les collègues... C'est dur, le parlementarisme, pour ça, Mme la Présidente, parce qu'on est toujours en noir ou en blanc, pour, contre, alors que je suis convaincue que les collègues veulent autant le bien de cette population-là. On veut tous le bien de cette population-là, peut-être pas de la même façon, avec les mêmes mots, avec les mêmes formulations, mais les mots ont un sens. Et on est ici pour un travail pointu, qui peut être représenté par différents partis, différentes visions des choses, mais on est tous là pour les mêmes raisons, c'est-à-dire donner le meilleur service possible à nos concitoyens et concitoyennes.

Dans ce cas-là, on peut avoir chacun notre façon de voir les choses, et de voir le parlementarisme, et de voir qu'est-ce que c'est une étude détaillée, parce que, je pense, c'est ça, là, on est dans l'étude détaillée de ce projet de loi. Ou bien on dit : Bien, moi, mon projet de loi, je le trouve formidable, je le trouve parfait puis je n'ai rien à changer, ou on peut dire : Bien, peut-être qu'il y a là quelques idées qui peuvent être intéressantes pour bonifier.

J'ose croire — on ne serait pas là, sinon, à essayer de proposer des choses — qu'on est là pour améliorer le projet de loi. Puis ce n'est pas parce qu'il n'est pas bon, c'est... d'ailleurs, ma collègue l'a dit, il y a des choses que nous saluons, avec lesquelles on est complètement en accord. On a salué la perfectibilité du collègue de Laurier-Dorion qui a dit : Ça serait peut-être mieux de prendre le mot «littératie» que le mot «analphabétisme». Donc, il y a une ouverture réelle à aller tous ensemble. Vous allez me trouver bien utopique dans le «tous ensemble», parce que moi, je refuse de dire qu'il y a des bons, puis des pas bons, puis qu'il y a des pour, puis qu'il y a des contre. On est tous pour le progrès de société. Je le crois sincèrement.

• (17 h 30) •

Maintenant, pourquoi on n'est pas capables d'être sur la même longueur d'onde sur ce que nous croyons sincèrement être une amélioration de cet article-là en incluant cette composante fondamentale et invisible de la société, qui est l'analphabétisme, et ses conséquences sur le système juridique? Je suis sûre que mes collègues de la CAQ sont d'accord qu'il y a des conséquences importantes sur le fait d'être un analphabète fonctionnel ou pas fonctionnel. C'est encore pire si c'est non fonctionnel, mais même fonctionnel... Ma collègue d'Anjou—Louis-Riel a beaucoup référé à quelqu'un qui l'a dit clairement, et elle a donné un exemple, dans son comté, de quelqu'un qui était... un malvoyant ou un non-voyant, comme il faut dire maintenant, mais qui réussissait à très bien le cacher. Alors, imaginons, pour la question de la littératie, comment les gens font des contorsions pour ne pas montrer qu'ils ont des difficultés de lecture.

Mais on est dans le domaine juridique où... S'il y a quelque chose où il y a du papier puis de la lecture, c'est bien le domaine juridique. C'est de la lecture, de la lecture, de la lecture, et chaque... Regardez, juste pour un projet de loi comme ça, là, tous les papiers qu'on a. On est enterrés de papier ou de numérique, mais c'est de la lecture quand même, et cette lecture-là n'est pas une lecture si agréable. C'est une lecture aride. Je ne pense pas qu'il y a grand monde ici qui, le soir, pour se détendre, lisent des textes de loi. En tout cas, je pense que, s'il y en avait, on se dirait : C'est spécial.

Donc, c'est aride, c'est sec en général, mais chaque mot a été étudié. Puis même, des fois, on fait des amendements puis on refait un autre projet de loi pour changer un article de loi parce qu'il n'y a plus de concordance avec l'autre article qui vient de changer. C'est un métier d'être un juriste. C'est un métier, on le sait. La preuve, c'est qu'il y en a qui gagnent très, très bien leur vie. Et je connais des juristes formidables, qui accompagnent d'ailleurs la ministre, qui m'ont accompagnée dans une autre vie, et qui sont... je le sais, sont formidables. Alors, ils travaillent très, très bien.

Mais ça sert à quelque chose, l'étude détaillée, ça sert à bonifier. Et moi, je le dis souvent, j'ai eu de très belles expériences de modification de projets de loi déposés, parce que, tous ensemble, on arrive à quelque chose de plus intelligent. On est mieux tous ensemble que de penser qu'un groupe ou l'autre va être tellement meilleur et... C'est un sujet... Ici, je l'ai dit dès le début, je ne m'attendais pas à parler de ça aujourd'hui. Je venais dans un projet de loi pour épauler la collègue, puis c'est sur la Régie du logement, puis j'ai dit : Mon Dieu! je ne connais pas exactement... ce n'est pas exactement mon fonds de commerce, je ne connais pas beaucoup ça.

Puis finalement, bien, on se trouve à parler d'humains, parce qu'on aura beau faire toutes les lois qu'on veut, c'est avant tout d'aider nos concitoyens à organiser la société, à pouvoir se défendre, à pouvoir mettre des balises. Si on n'aime pas ça puis on n'y croit pas, bien, on ne va pas en politique, premièrement. Et puis, si on est en politique et puis on est dans un parti ou dans un autre, bien, on est là puis on siège des heures, et des heures, et des heures, mais ce n'est pas par plaisir de passer des heures... c'est par souci d'avoir les meilleurs produits finaux possible. Et je pense que les lois sortent normalement quand il y a eu ce partage, justement, d'idées et acceptation d'un certain nombre de bonnes idées.

Moi, je crois que, là, on a une bonne idée. Bien, ça donne des projets de loi bonifiés, des projets de loi qui sont plus près des gens, des projets de loi où on a vraiment regardé tous les angles. Et puis cet angle-ci, qui est l'angle de l'alphabétisation et de la littératie, bien, c'est un angle fondamental pour le sujet qui nous occupe. Peut-être qu'il y a d'autres sujets où c'est moins pertinent, mais, dans ce sujet-ci... Et ça rejoint d'abord tellement de gens qui souffrent, et les recherches le montrent, d'analphabétisme caché, bien souvent, mais fonctionnel.

Et on croise cette donnée-là avec le nombre d'appels et on a, j'ai bien entendu, 3 millions d'appels par année... Si on m'avait fait un quiz, je ne sais pas ce que j'aurais dit. 50 000 appels? Je ne sais pas, moi, combien de gens appellent à la Régie du logement. Je pense que tout le monde aurait raté le quiz ici aussi, d'ailleurs, et de loin. 3 millions d'appels à la Régie du logement, même quelqu'un qui appellerait tous les jours, y compris Noël et le jour de l'An, où ça doit être fermé, puis les fins de semaine, 365 fois par année, 3 millions, c'est beaucoup de citoyens.

C'est beaucoup, beaucoup de citoyens qui, donc, ont des questions, peut-être pas toujours... Ça ne va pas tout se rendre à la Régie du logement. Quoi que, d'après ce qu'on lit, la Protectrice du citoyen et tout ça, il y a de l'embourbement et il y a des téléphones où on reste... Il y a des appels qui sont perdus parce que les gens se découragent. Et j'imagine une préposée qui a passé sa journée au téléphone, puis le début de chaque appel, c'est : Bien là, ça fait trois quarts d'heure que j'attends, peut-être que... Je ne sais pas comment vous êtes, vous, si vous attendez trois quarts d'heure, une heure, une et demie. Vous n'êtes pas nécessairement de bonne humeur et, en plus, vous êtes stressé parce que vous appelez pour un problème avec votre locataire, et, en plus, bien, vous ne connaissez pas tous les méandres de la loi. Vous n'avez pas la loi à côté de vous. Alors, la préposée, elle a fait ça toute la journée, recevoir des citoyens qui ne sont peut-être pas si contents que ça d'avoir attendu comme ça.

Et je n'ai toujours pas la réponse à ma question. Est-ce qu'elle est là, la personne, le ou la préposée, pour accompagner, expliquer dans quoi la personne s'engage si elle veut porter plainte? Et là, avec cette éventuelle loi qui sera passée, est-ce qu'elle va avoir le mandat d'expliquer ce qu'est un tiers de confiance, les raisons pour lesquelles elle pourrait plaider, amener un tiers de confiance? Un tiers de confiance, c'est ça... Je n'ai toujours pas dans ma tête, mais là peut-être que je manque de préparation, la visualisation de comment ça marche pour se rendre au... Régie du logement, et qu'à ce moment-là on lui a dit bien en amont... pour qu'elle ait trouvé la bonne personne, qu'ils en aient parlé, qu'elle se sente en confiance, puis qu'elle se sente même en confiance de dire à la personne qui l'accompagne : Tu sais, moi, la lecture, là, un, j'ai de la misère à lire, mais là les mots, je ne comprends rien à ça, alors aide-moi. Moi, je vais te dire c'est quoi, mon problème, traduis-moi ça, parce que c'est de la traduction, finalement.

Alors, de dire que ça ne mérite pas un encart, une virgule, deux virgules pour parler de ça, ça me déçoit vraiment beaucoup, parce qu'à ce moment-là l'état de santé... Pourquoi l'état de santé a mieux passé, ou l'âge, que la littératie? Je ne comprends pas l'argumentaire qui fait en sorte que mes collègues de la CAQ sont tout à fait d'accord avec «état de santé», avec l'âge, mais pas avec la littératie. Là, ça m'échappe complètement parce que... Pourquoi on accepte les deux premiers puis pas celui-là, alors que celui-là semble vraiment très, très, très fondamental à tout processus juridique, mais encore plus quand tu n'as pas le droit d'être représenté par avocat, encore plus quand tu es un locataire et, souvent, personne vulnérable, et donc encore plus quand on est en train, la ministre l'a dit, de changer une loi qui n'a pas été changée depuis fort longtemps?

Mais profitons-en pour parler des enjeux actuels. Puis, dans plusieurs projets de loi, le gouvernement veut être progressiste puis dire : On va aller loin, on va être audacieux. Ils n'ont pas... D'habitude, il n'y a pas beaucoup de frilosité à aller dans certaines choses des fois assez bouleversantes pour d'autres.

Alors là, je ne comprends pas que la littératie ait moins d'importance que l'état de santé. Qu'est-ce qu'on veut dire par «état de santé»? Tu as le rhume? C'est quoi, ça? Le régisseur va évaluer quoi qui fait en sorte que tu peux être accompagné par quelqu'un... ou il va commencer puis finir par l'état de santé, parce que tu as une canne, parce que t'as un bras dans le plâtre, parce que... Il y a le jugement du régisseur, mais le jugement sur la littératie, voulez-vous bien me dire comment il va faire, sur place, rendu là, pour dire : Moi, je pense que vous avez très mal lu, ou, coudon, savez-vous lire, ou... Il y a des choses qui m'inquiètent beaucoup dans le côté très peu humain de ce processus qu'on pourrait éviter en mentionnant la question de la littératie. Oui, ça serait nouveau, oui, ça serait progressiste, oui, ça serait 2019, oui, ça serait des enjeux de société importants.

Et puis là je vais ouvrir évidemment... Et je sais que j'ai des collègues du milieu de l'éducation en face de moi, là. J'en vois au moins deux en commençant, là, juste comme ça. On parle... Est-ce que la CAQ valorise l'éducation? Bien oui. Est-ce que c'est une priorité? Bien oui, puis on s'en réjouit, l'éducation, c'est important. Mais là c'est un enjeu d'éducation le plus que... Peut-être qu'on pourrait demander à la ministre d'aller parler à son collègue en Éducation. Ma collègue a référé à la Loi sur l'instruction publique. On en parle de la littératie. C'est un enjeu majeur, le Québec est en retard.

Alors, la littératie mise... ou parlons de l'alphabétisme ou l'analphabétisme, puisqu'on est rendus là. Malheureusement, on aurait pu être... avec «littératie», un mot plus englobant. Ça touche à la priorité de la CAQ qu'est l'éducation. Et, si on veut des gens éduqués, on les aura peut-être tous... Un jour, on aura 0 % d'analphabétisme, fonctionnel ou non fonctionnel, mais, pour le moment, soyons réalistes et accompagnons ces gens. Accompagnons-les et ne fermons pas les yeux devant un problème majeur de société, mais qui est souvent invisible. Puis je suis sûre que les collègues en éducation, qui ont oeuvré dans le domaine, ne peuvent pas faire autrement qu'être d'accord avec ça. Le moyen, évidemment, c'est celui que l'on propose, c'est celui qu'on a à notre disposition. Alors, on demande d'être sensible à ce moyen-là. Merci.

• (17 h 40) •

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci beaucoup, Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys. Je vais céder la parole à la ministre.

**Mme Laforest :** Oui. Alors, j'aimerais vous dire un petit mot, Mme la Présidente, parce qu'en fait on semble me prêter des intentions qui ne sont pas les miennes.

Alors, je suis très sensible aux gens qui ont besoin d'assistance au niveau de la langue, c'est certain, mais juste pour vous rappeler... parce que je comprends que la députée de Marguerite-Bourgeoys est ici avec nous aujourd'hui. C'est excellent, sauf que, qu'est-ce qu'on fait aujourd'hui, on discute d'un amendement qui a été demandé par votre parti, si je peux dire, parce qu'on nous demandait de respecter le niveau de la langue, que la personne puisse justement s'exprimer, avoir de l'assistance si la personne a besoin d'aide. Alors, nous, quand on a eu cette demande-là, on était en faveur de l'ajouter dans notre amendement.

Ceci étant dit, quand vous dites : Un projet de loi, si vous le voulez comme ça, vous n'êtes pas ouverte au changement... j'aimerais juste que, peut-être, vous questionniez la députée d'Anjou—Louis-Riel, parce que des amendements, on en a fait, on en a accepté énormément. Alors, si vous pouvez lui dire... parce que ce serait vraiment important de voir que, quand c'est tout à fait logique, on en a énormément accepté. Ça, je peux vous le dire, puis ça serait peut-être bon, justement, de nommer le nombre d'amendements qu'on a acceptés de votre part. Alors, moi, je ne pense pas qu'elle m'a donné l'impression, ou l'idée, l'image que mon projet de loi est parfait, pas du tout. Je suis en train... Je suis en cheminement. Vous comprendrez que l'amendement, d'ailleurs, vient de votre parti. On l'a ajouté.

Ceci étant dit, je crois vraiment... Puis, en plus, vous avez encensé un des juristes qui était un de vos préférés, qui est Me Paradis. Je ne sais pas s'il est encore derrière moi, mais Me Paradis a travaillé, d'ailleurs, sur ce libellé-là, si je peux dire, au niveau de l'article 74.1. Alors, vous voyez quand même qu'il y a des juristes qui ont bien pesé les mots, qui ont bien écrit l'amendement.

Alors, moi, je pense, c'est quand on dit... Justement, vous êtes surprise du nombre d'appels, qui est de 3 millions... au-dessus de 3 millions d'appels. Je suis aussi surprise que vous, puis c'est pour ça que le projet de loi existe, puis c'est pour ça qu'on a eu les montants pour revoir complètement le projet de loi à la Régie du logement, de réformer complètement la Régie du logement, puis c'est normal, là, on a 3 millions d'appels. Alors, il faut aider... Il faut donner des dents à la Régie du logement. C'est pour ça qu'on fait ce projet de loi là.

Vous comprendrez que... Je ne veux pas être déçue, quand même, sauf que c'est des mauvaises interprétations, parce que je suis vraiment ouverte au changement. Je veux que le projet de loi soit parfait. Dans le 401, il n'y avait même pas cette notion-là d'état de santé ou encore, si je peux dire, l'assistance. Le niveau de la maîtrise de la langue, on ne l'avait même pas dans le 401. Ça veut dire qu'on chemine, on grandit. Puis je pense qu'en toute honnêteté, là, ce serait peut-être bon de revoir tout ce qui a été travaillé depuis toutes les heures qu'on a faites. On doit être rendus à 96 heures, environ 98 heures, parce qu'aujourd'hui ça fait six heures qu'on est sur cet article-là, 74.1.

Alors, ceci étant dit, je suis tout à fait ouverte quand le changement peut justement améliorer l'article de loi. Mais on a des juristes ici... Vous l'avez dit, on a un des meilleurs juristes, et le juriste a rédigé, vous le savez, avec nous, l'article. Alors, l'article 74.1, il a été bien réfléchi, bien pensé, et, ne soyez pas inquiète, l'assistance au niveau des personnes qui en ont besoin... C'est pour ça qu'on fait ça comme ça. Alors, il y a une phrase, aussi, importante à voir quand on lit l'article 74.1. Il y a une phrase importante à l'article 74.1. J'aimerais vraiment vous la relire. La phrase est vraiment importante. On dit : «Une personne peut être assistée par un tiers de confiance lors de l'audition pour toute cause jugée suffisante», on aurait pu arrêter là. On aurait pu arrêter là, parce que le régisseur, le juge peut, évidemment, porter assistance à toute cause qui est jugée suffisante.

Alors là, si vous me dites : Qu'est-ce que la préposée aux appels va dire à la plaignante qui a besoin d'aide?, là, on est rendus vraiment dans le pratico-pratique. Et moi, je prétends vraiment que, si on réforme complètement la Régie du logement... On ajoute 33 préposés. On dit qu'on forme les préposés. On l'a bien mentionné tantôt, les préposés seront formés par des avocats, par des gens d'expérience. La Régie du logement me l'a confirmé. Alors, je crois qu'on a fait le tour.

Mais c'est certain que ça vient un petit peu me titiller, si je peux dire, parce que, s'il y a une personne qui améliore le projet de loi, qui accepte des amendements quand c'est logique... Vous demanderez à votre collègue combien on a accepté des amendements, combien d'amendements qu'on a été en accord puis qu'on a ajoutés dans le projet de loi. Alors, moi, je pense qu'après six heures, évidemment, cet article de loi là, il a été pensé, il a été réfléchi pour toutes les causes, pour toutes les situations et pour toutes les personnes qui auraient besoin d'assistance et les personnes qui sont en situation de vulnérabilité.

Alors, ce serait vraiment bon de terminer en disant que je ne suis pas sûre que c'est une bonne vision de me prêter des interprétations fausses, Mme la Présidente, parce que, s'il y a une personne qui veut aider les citoyens, qui veut aider les gens, les locataires, les locateurs, c'est bien moi. Alors, je suis ouverte à tout changement quand le changement peut être tout à fait logique et aidant pour les futurs locataires et les locateurs du Québec. Alors, vraiment, je suis une personne qui prend toutes, toutes, toutes les bonnes idées, ne soyez pas inquiète, et honnêtement je pense qu'en toute honnêteté on pourrait vous le prouver. Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la ministre. Sachez que je n'ai pas arrêté les conversations pour ne pas interpréter... mais j'entends votre propos quand vous dites que vous avez senti que vous aviez... on vous avait prêté des intentions. La prochaine fois, je serai peut-être plus vigilante, mais je ne sentais pas que ma collègue allait vers ça. Mais, en même temps, je vous entends quand vous faites votre plaidoyer à vous. J'ai le député de Beauce-Nord qui avait le goût de nous interpeler.

**M. Provençal :** Effectivement, moi, tout ce que je voulais souligner, c'est que, quand on faisait référence à la notion d'état de santé... Quand on fait référence à la notion d'état de santé et qu'on va voir au niveau de l'Institut de la statistique du Québec, on définit l'état de santé avec différentes sous-catégories. Une des sous-catégories, c'est l'incapacité, et ce qu'on donne comme incapacité, comme définition : «Fait référence à toute limitation d'activité aux restrictions de participation à la vie en société subie par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une

ou de plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques. À titre d'exemple, l'incapacité peut affecter l'audition — vous l'avez souligné — la vision — vous l'avez souligné — la parole — bien, si ça peut affecter la parole, je pense que c'est en lien avec les termes qu'on voulait inclure, qui deviennent sous-entendus dans ça — la mobilité, l'agilité, la capacité d'apprentissage, la mémoire, le développement ou encore...»

Alors, quand on a mis dans la loi la notion d'état de santé, on a englobé l'ensemble des éléments qui pouvaient faire en sorte qu'un individu puisse avoir une certaine difficulté. Et donc, à mon avis, d'ajouter d'autres termes devient superflu parce qu'ils sont déjà englobés. Merci beaucoup, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, M. le député de Beauce-Nord. Il fait bien de vous entendre. Est-ce que j'ai d'autres interventions sur le projet d'amendement de ma collègue d'Anjou—Louis-Riel? Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

**Mme David :** Il me reste six minutes, je pense, ou quelque chose comme ça. Alors, je pense que je vais continuer la conversation avec Mme la ministre pour la rassurer que je...

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Je vais juste vous demander un petit exercice, c'est de vous adresser à moi. Comme ça, on va garder la conversation avec le...

**Mme David :** Avec plaisir, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci. Vous êtes bien aimable, Mme la députée.

**Mme David :** Avec plaisir, mais je m'adresse par votre biais, évidemment...

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Tout à fait.

• (17 h 50) •

**Mme David :** ...pour la rassurer que je ne prêtais aucune intention. Et effectivement j'ai dit à plusieurs reprises, je n'étais pas là, ici, pendant les nombreuses heures qui ont... Et donc il y a peut-être eu beaucoup, beaucoup d'amendements. Et je salue l'ouverture, effectivement, mais, dans ce cas-ci, pour la petite partie qui me concerne ou dans laquelle je suis impliquée ce matin et cet après-midi, c'est cette question, donc, de... on peut avoir des opinions divergentes là-dessus, mais moi, je considère que c'est une bonification que d'introduire cette cause de la littératie. L'amendement premier, c'était plus au niveau de la question d'inclure les allophones ou les gens qui ne possèdent pas la langue française ou qui auraient des difficultés de compréhension.

Et, après ça, si je comprends bien, ma collègue a rajouté la question de l'analphabétisme. Donc, un ne remplace pas l'autre, mais l'un s'ajoute à l'autre, parce que l'analphabétisme et la question de la langue française que nous possédons ou pas, parce que ce n'est pas notre langue première, ni deuxième, ni tertiaire, peut-être, ça peut être deux choses complètement différentes.

Alors, oui, c'est vrai, nous introduisons la question de la littératie, qui est une question complémentaire qui peut ou non s'ajouter à la question, donc, d'être un nouvel arrivant ou d'être quelqu'un qui pourrait ne pas bien comprendre ou lire le français, pour une question linguistique et non pas une question...

Alors, je conçois tout à fait que vous ayez pu être très ouverte. Et, je l'ai dit, je suis convaincue que nous l'avons toutes et tous ici, et vous la première, le souhait de faire bien les choses. Et vous dites : Je veux un projet de loi qui est presque parfait. On reconnaît bien la gente féminine, Mme la Présidente. Et je la crois, parce que d'habitude on veut avoir quelque chose dont on est fier, et puis ça nous reste longtemps, et, si c'est comme moi, le premier projet de loi, on le met... on l'encadre, il reste, qu'on le regarde pour le restant de nos jours, quand il est sanctionné par le lieutenant-gouverneur. Alors, c'est toujours impressionnant. Alors, je la crois, la ministre, quand elle dit ça et qu'elle veut le meilleur, pour toutes ces raisons-là. Et je la crois aussi quand elle dit qu'elle a justement un accompagnement juridique qui est de premier ordre, mais qui peut aussi être sensible à rajouter des mots, enlever des mots, formuler différemment.

Alors, oui, certainement que ça a été écrit en pensant au meilleur possible, mais on vous soumet respectueusement que, dans le meilleur possible, c'est comme une recette, on ajoute un ingrédient. On ajoute un ingrédient, et l'ingrédient que moi, je trouve tout à fait pertinent dans ce cas-ci, puis ce n'est pas une question de forme, là, c'est une question de fond, c'est de rajouter la question de la littératie, parce que ça touche directement à la question d'aller dans un tribunal, d'être capable de lire, d'être capable de s'exprimer, d'être capable de comprendre, de recevoir les choses, beaucoup plus que dans tout autre geste citoyen qu'on pose. C'est un geste citoyen, de porter plainte, mais c'est énervant. Ça serait énervant même pour des gens très lettrés. Alors, des gens qui sont moins habitués, je pense qu'on doit prendre ça en considération.

Et c'est vraiment, vraiment l'essentiel, je pense, de notre discussion. On a été quatre... Moi, j'ai eu connaissance de quatre députés, là, quatre collègues qui avons essayé de plaider cette cause. J'en suis fière d'avoir plaidé cette cause. Qu'on gagne ou pas, j'en resterai fière, parce qu'on se trouve à être sensibles à un aspect trop souvent invisible dans la société en général, l'analphabétisme, puisque souvent il est fonctionnel et bien caché, mais il est invisible dans les projets de loi. Il est invisible dans le fait... parce que ce n'est pas une maladie, l'état de santé, là, ce n'est pas que tu vas cocher : Je suis analphabète, ça fait partie de l'état de santé. Et la personne va dire : Bien, moi, j'ai de la misère à lire, je peux-tu être accompagné? Les gens n'osent pas, d'habitude.

Alors, il faut trouver une façon pour sensibiliser... comment on dit ça, celui qui fait des... le législateur, pour dire : C'est une réalité qui rejoint énormément de gens, est-ce qu'il n'y aurait pas, et c'est tout simple, dans le fond, moyen de

mettre dans la loi une petite parenthèse qui référerait à un règlement — éventuellement, il y aura sûrement des règlements, ça a l'air d'un très gros projet de loi — pour baliser un petit peu et faire penser aux gens qu'ils auront à sensibiliser, que c'est un aspect qu'ils doivent aborder avec les gens?

Alors, Mme la Présidente, je vous remercie beaucoup de votre écoute. Et, encore une fois, je veux rassurer la ministre, je ne la sens pas nécessairement fermée. Je n'étais pas là avant et je ne peux donc pas témoigner, mais je peux tout à fait croire, et c'est comptabilisable, qu'elle a accepté de nombreux amendements. Celui-là, je peux me tromper, mais je le trouve intéressant. Je le trouve progressiste. Je le trouve bien articulé. Alors, voilà, j'aurai plaidé au meilleur de ma connaissance.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys. Y a-t-il d'autres interventions sur l'amendement proposé, de la députée d'Anjou—Louis-Riel?

**Mme Thériault :** ...plus de temps, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Non, vous n'avez plus de temps, Marguerite-Bourgeoys non plus, Laurier-Dorion non plus. Alors, nous serions prêts à passer au vote.

**Mme Thériault :** ...un vote par appel nominal, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la députée. M. le secrétaire.

**Le Secrétaire :** Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel)?

**Mme Thériault :** Pour.

**Le Secrétaire :** Mme David (Marguerite-Bourgeoys)?

**Mme David :** Pour.

**Le Secrétaire :** Mme Laforest (Chicoutimi)?

**Mme Laforest :** Contre.

**Le Secrétaire :** M. Bussière (Gatineau)?

**M. Bussière :** Contre.

**Le Secrétaire :** M. Allaire (Maskinongé)?

**M. Allaire :** Contre.

**Le Secrétaire :** M. Provençal (Beauce-Nord)?

**M. Provençal :** Contre.

**Le Secrétaire :** Mme Lecours (Les Plaines)?

**Mme Lecours (Les Plaines) :** Contre.

**Le Secrétaire :** M. Simard (Montmorency)?

**M. Simard :** Contre.

**Le Secrétaire :** M. Fontecilla (Laurier-Dorion)?

**M. Fontecilla :** Pour.

**Le Secrétaire :** Mme Charbonneau (Mille-Îles)?

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Abstention. Alors, c'est rejeté.

Nous revoilà à la proposition de l'article amendé qui a été adopté, donc 74.1. Je n'ai personne qui a besoin de prendre la parole sur... Je n'avais pas vu une indication, Mme la députée. Donc, Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

**Mme David :** C'est le fun, la vie parlementaire. Là, on est revenus à l'article au total, 74.1.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Exactement.

**Mme David :** «Si son âge ou son état de santé le requiert, [ou] toute autre cause jugée suffisante par[...], une personne peut être assistée par un tiers de confiance lors de l'audition. Cette assistance doit être obtenue gratuitement.» Puis là je pense qu'il y a eu toute autre cause suffisante, là, bon, etc.

Grosso modo, on l'a dit, on le répète, il y a du bon dans cet article-là. Merci aux juristes. Merci à tous ceux qui ont pensé au tiers de confiance. Je l'ai dit, c'est une façon d'exprimer les choses qui est fort intéressante, d'aider et de donner assistance et secours... Même, je n'aurais pensé qu'un mot comme ça était, dans un projet de loi... pour ça, c'est tout à fait opportun. Maintenant, il reste que, dans cet article-là, il y a beaucoup de discrétion donnée au régisseur, qu'on n'appelle pas le régisseur, nécessairement, mais... et cette personne-là qui décide, finalement, doit décider, au meilleur de ses connaissances, de l'individu qui est devant lui et de ses compétences.

Alors, la compétence du régisseur, bien là, j'imagine qu'on surveille ça un petit peu puis qu'il y a des balises. Mais la compétence de la personne qui vient, comment évaluer ça, s'il n'y a presque pas de balises? Il n'y a eu presque pas d'accompagnement avant. Alors, c'est un travail presque... de travail social, là, qu'il faut que le régisseur fasse, en disant : Vous savez, je vous porte secours. Dans sa tête, c'est ça qu'il se dit — l'article, je ne me souviens plus du numéro — qu'il porte secours. Et vous avez dit qu'il peut y avoir un tiers de confiance et que, peut-être, vous avez besoin d'aide. C'est évident si c'est... mais c'est plus évident... Peut-être bien que ça peut être insultant, dire : Vous avez l'air peut-être un peu trop âgé — la personne pourrait mal le prendre — ou, peut-être, vous n'avez pas la santé. Il faut faire attention. C'est des zones délicates, là. L'âge, la santé puis la littératie, c'est très délicat.

Alors, on aurait... Ça donne un certain nombre d'outils, mais on aurait aimé donner encore plus d'outils et de balises et à travers aussi un règlement qui aurait pu accompagner... mais l'article qui parle du tiers de confiance est intéressant. L'assistance doit être obtenue gratuitement, ce n'est pas inintéressant non plus. On est une société qui, malgré tous ses défauts, a quand même un certain nombre de choses qui sont accessibles, et, d'avoir une assistance qui est gratuite... c'est-à-dire qu'on... la personne n'a pas le droit de payer... Puis là je comprends que c'est parce qu'elle n'a pas le droit d'un avocat, elle n'a pas le droit de payer quelqu'un qui viendrait... Donc, c'est des services de gens de bonne volonté.

Alors, ça montre qu'au Québec on peut être une société aussi où on s'entraide les uns les autres, mais je pense que l'article pourrait... devrait être peut-être un petit peu plus complet à cet égard-là. Voilà, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la députée. Je vous remercie de votre collaboration.

Et, compte tenu de l'heure, la commission suspend ses travaux jusqu'à 19 h 30. Je vous souhaite un bon appétit.

*(Suspension de la séance à 18 heures)*

*(Reprise à 19 h 34)*

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** À l'ordre, s'il vous plaît! La Commission de l'aménagement du territoire reprend ses travaux. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

Je vous rappelle que la commission est réunie afin de procéder à l'étude détaillée du projet de loi n° 16, Loi visant principalement l'encadrement des inspections en bâtiment et de la copropriété divise, le remplacement de la dénomination de la Régie du logement et l'amélioration de ses règles de fonctionnement et modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec et diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal.

Y a-t-il des consentements afin de permettre à la députée de Vaudreuil de prendre part à la séance?

**Des voix :** Consentement.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** À part le député de Rousseau, tout le monde est d'accord? Oui, c'est bon.

Lors de la suspension de nos travaux, nous étions à l'article 90. Y a-t-il d'autres interventions sur cet article? Mme la députée de Vaudreuil.

**Mme Nichols :** Moi, j'aimerais bien introduire un amendement.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Un amendement que vous... à l'article 90 tel qu'amendé?

**Mme Nichols :** Oui, à l'article 90 tel qu'amendé, parce que je vous ai suivis cet après-midi.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** C'est vrai?

**Mme Nichols :** Oui. C'était vraiment fort intéressant, tous ces amendements. Alors...

**Une voix :** Oui?

**Mme Nichols :** Mais oui. Alors, j'aimerais... Est-ce que vous voulez que j'en fasse la lecture ou...

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** On a deux façons de fonctionner. On a essayé les deux façons. C'est-à-dire, vous pouvez en faire lecture, on va suspendre puis, après ça, on va distribuer la version papier de votre amendement, ou je suspends tout de suite, et vous travaillez le document qu'on va remettre à tout le monde puis, après ça, vous en faites la lecture. À votre aise.

**Mme Nichols :** Alors, puisque j'ai le choix, je vais en faire la lecture, puis on pourra peut-être le faire papier après.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Parfait. Alors, faites la lecture de votre amendement, on va le passer tout de suite après.

**Mme Nichols :** Alors : «Une personne peut être assistée par un tiers de confiance lors de l'audition, pour toute cause jugée suffisante par un membre du tribunal, notamment son âge, son état de santé», et là j'introduirais... après la virgule, je rajouterais : «sa situation de vulnérabilité».

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Alors, nous allons suspendre.

*(Suspension de la séance à 19 h 36)*

*(Reprise à 19 h 42)*

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Alors, nous reprenons l'audience, et je vais demander à la députée de Vaudreuil de nous présenter son amendement, peut-être avec un peu plus de détails, puisque vous n'en avez fait que la lecture.

**Mme Nichols :** Merci, Mme la Présidente. Est-ce que je dois en refaire la relecture ou...

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Bien, visuellement, nous l'avons sous les yeux. Donc, si vous voulez juste revenir peut-être sur l'ajout puis, après ça, en faire une brève explication.

**Mme Nichols :** Parfait. Donc, en fait, c'est d'ajouter les mots «sa situation de vulnérabilité».

Si vous voulez, je vais relire, là, l'article : «Une personne peut être assistée par un tiers de confiance lors de l'audition pour toute cause jugée suffisante par un membre du tribunal, notamment son âge, son état de santé, sa situation de vulnérabilité ou son niveau de maîtrise de la langue. Cette assistance doit être obtenue gratuitement.»

Alors, voilà. Donc, on cherchait... J'ai écouté, là, les représentations, entre autres cet après-midi, et je comprenais, entre autres par l'intervention de mon collègue de Laurier-Dorion, que parler d'analphabètes, c'était plus ou moins ça qu'on recherchait, qu'on cherchait peut-être plus de parler de littératie. Donc, j'ai vu les échanges, et j'ai interpellé ma collègue, puis je lui disais : Bien, c'est peut-être... Dans le fond, là, ce qu'on recherche, c'est peut-être plus d'inclure les personnes en situation de vulnérabilité. On sait que la définition d'une personne en situation de vulnérabilité, c'est des personnes qui ont... Écoutez, je peux vous donner des exemples, là. Je vous dirais que ces temps-ci, je suis allée, entre autres, récemment, à Sainte-Marthe-sur-le-Lac et je peux vous confirmer que c'est des personnes en situation de vulnérabilité.

Donc, c'est des personnes, là, qui ont des... je m'en allais dire des moins, là, mais ce n'est pas des moins, là, mais c'est des personnes dans des situations particulières, en fait, et je crois que c'est nécessaire, entre autres, de l'insérer à ce moment ici dans l'article parce que c'est un article important puis c'est un article, justement, où il ne faut pas faire de discrimination. Je pense qu'il ne faut pas nécessairement créer de strates où que ça soit, là, au niveau de la langue, au niveau de nos origines, à tous les niveaux, même relativement à l'état physique. Donc, évidemment, l'état matériel aussi est important.

Donc, c'est pour ça que je me disais : Ça peut être... Moi, je pense que c'est important de l'introduire ici, puis je pense qu'en proposant ce terme-là, bien, justement, ça vient comme englober l'ensemble des échanges. Ça se trouve à à faire, excusez l'anglicisme, là, un «wrap-up» de tous les termes et tous les échanges qui ont été utilisés, et ça, sans faire de discrimination envers un ou l'autre. C'est une terminologie, là, qui englobe, là, le tout, et ça permet justement à cet article-là de ne pas laisser personne de côté. Je pense que c'était la petite partie qui manquait, mais on ne trouvait juste pas le bon terme, là, pour l'inclure dans l'article.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci. J'ai le député de Beauce-Nord qui veut...

**M. Provençal :** Merci, Mme la Présidente. Cet après-midi, je signalais que le légiste avait inclus un principe d'état de santé. Et, quand on regarde ce que représente un état de santé au niveau de l'Institut de la statistique du Québec, il y a un élément qui fait référence à la santé globale, et, si vous me le permettez, Mme la Présidente, j'en ferais la lecture : «La santé globale se définit comme "un état de complet bien-être physique, mental et social et ne [constitue] pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité". La santé est conçue comme un phénomène global, incluant les dimensions physique, sociale et psychologique.»

Alors, la collègue a fait référence à une situation à Sainte-Marthe-sur-le-Lac où on retrouve des gens, effectivement, qui vivent des situations difficiles au niveau psychologique, au niveau social et même au niveau physique. Alors, j'ai toujours considéré que le légiste avait bien ciblé en mettant «état de santé», parce que c'est un élément, à mon avis, qui globalise. C'est un commentaire que je voulais faire, Mme la Présidente. Merci beaucoup.

**La Présidente (Mme Charbonneau)** : Merci pour votre précision, je pense que c'est intéressant de le voir. Par contre, je fais juste vous signaler avec toute déférence que le mot «santé» est resté dans l'amendement. O.K. Je voulais juste être sûre qu'on l'avait bien cerné. Mais vous avez bien fait de nous signaler la définition, surtout qu'on... ça se retrouve dans un autre projet de loi aussi. Allez-y, M. le député de Beauce-Nord.

**M. Provençal** : Si vous me le permettez, Mme la Présidente...

**La Présidente (Mme Charbonneau)** : Oui, oui, avec plaisir.

**M. Provençal** : ...ce que je veux signaler aux gens autour de la table, c'est qu'en mettant la situation de vulnérabilité, telle qu'elle a été expliquée... À mon avis, lorsque le légiste a fait référence à l'état de santé, il voulait inclure différents points pour ne pas avoir besoin d'élaborer, d'un point de vue vocabulaire, différents types d'état. C'est simplement ça. Je vous remercie beaucoup, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau)** : Merci à vous, M. le député de Beauce-Nord. Y a-t-il d'autres interventions sur l'amendement de projet de loi... de l'article 90? Je vais l'avoir. Mme la députée de Vaudreuil.

**Mme Nichols** : Merci, Mme la Présidente. On fait déjà, je pense, chacun nos interprétations sur un mot puis on est les législateurs. Donc, imaginez ceux qui auront à interpréter le tout à la fin, ça risque d'être encore plus complexe. Mais je suis d'accord avec vous, mais ça peut être une vulnérabilité en matière sociale, ça peut être une... Oui.

**Une voix** : Vulnérabilité.

**Mme Nichols** : Oui. Mon doux! J'ai bien de la misère. C'est ça.

**M. Provençal** : ...à différents égards.

• (19 h 50) •

**Mme Nichols** : C'est ça, c'est ça. Mais, dans le fond, ce mot-là, ce qu'on essaie de le rattacher, c'est la fragilité qui va avec. Ça peut être une fragilité matérielle, ça peut être une fragilité morale. Donc, évidemment, dépendamment du contexte, la vulnérabilité, je pense que c'est un mot qui peut en inclure justement plus large. Tu sais, une vulnérabilité, ça peut être, puis je suis allée voir... entre autres, je regardais sur Wikipédia, ça peut être une vulnérabilité exposée à un individu, à une organisation, à une société. C'est un concept qui est intrinsèquement lié au risque de fragilisation. Donc, c'est ça, c'est plus... Comme je le disais, là, un peu plus tôt, là, c'est plus large, c'est plus... ça peut englober peut-être les strates de la société qu'on aura oubliées, qui sont peut-être les personnes fragiles qu'on n'a pas nommées ou qu'on ne veut pas étiqueter, taguer. Bien, la vulnérabilité pourra inclure ces personnes-là, puis je le dis évidemment, là, sans préjugé, mais ça peut être les personnes analphabètes, atteintes d'«illitératie», ça peut être... Toutes ces personnes-là vont être incluses quand on parle de vulnérabilité.

En fait, dès qu'une personne a une certaine fragilité ou une certaine faiblesse, je pense que ça peut être inclus, entre autres, dans ce terme-là. Parce que vous savez que la vulnérabilité sociale, ça peut aussi être vu comme un critère de... En fait, ici, là, je pense qu'on voudrait s'en servir comme critère de non-discrimination, justement, pour ne pas faire de discrimination envers des personnes qui auraient été oubliées ou non incluses. Donc, c'est un peu pour ça qu'on proposait ce terme-là, pour pouvoir inclure l'ensemble des personnes qu'on oublierait, entre autres, par cet article-là.

C'est ce que je soumets très humblement, puis vous aurez compris que toute la cohérence de ce mot-là, ce que ça vient apporter à ce paragraphe-là, ça vient apporter un complément, une richesse intrinsèque et même peut-être une certaine latitude à un juge ou à... On disait, là, dans l'article, devant le tribunal, là, donc au juge, au commissaire ou à la personne qui entendra la cause, ça lui donnera peut-être même la possibilité d'interpréter ce mot-là en la faveur d'une personne qui est peut-être démunie devant lui ou devant elle, une personne qui aurait peut-être des moments de faiblesse. Bien peut-être que le juge pourra sentir cette détresse-là et l'inclure justement avec la vulnérabilité sociale à laquelle j'essaie de faire le lien, ou de vous expliquer.

Je ne sais pas si c'est clair de la façon que je l'explique, mais peut-être que mes collègues en face pourront me dire si c'est clair ou pas de la façon que j'essaie de l'expliquer, là. J'essaie d'utiliser tous les mots, tout le vocabulaire, mais je ne sais pas. Est-ce que c'est clair de la façon que je parle de vulnérabilité, la façon de l'intégrer ou de... la façon qu'il pourra être interprété.

Parce qu'on ne se le cachera pas, là, souvent, quand on arrive devant les tribunaux, bien, les tribunaux souvent ont deux parties devant eux et doivent trouver, là, une façon de causer le moins de préjudices à une partie ou à l'autre, mais souvent, particulièrement envers la personne qui a des plus grandes faiblesses. Donc, comme je le dis, ça rouvre la porte et ça donne une belle avenue justement à une personne d'être entendue, une belle opportunité et peut-être que ça donnera même un petit peu d'espoir à ces personnes-là.

**La Présidente (Mme Charbonneau)** : Merci, Mme la députée de Vaudreuil. Est-ce que j'ai d'autres intervenants sur le sous-amendement de la députée de Vaudreuil? M. le député de Laurier-Dorion.

**M. Fontecilla** : Merci, Mme la Présidente. Donc, cette situation de vulnérabilité, c'est intéressant. On a une, comment dire, une montée en sens, là, si on peut le dire là. On a commencé par la question de l'analphabétisme, on a discuté, ce qui

est un terme très précis et circonscrit. On a continué par apporter le concept de la littératie, qui est un concept beaucoup plus large, mais qui est quand même restreint à la situation de compréhension de communication, etc., même si c'est un concept très global. Et là il y a comme un niveau supérieur de globalité, là, qui est la question de la vulnérabilité.

Évidemment, comme ça a été mentionné à plusieurs reprises, c'est présenté... la personne qui se présente à un tribunal, que ce soit la Régie du logement ou ailleurs, elle peut, si elle n'est pas bien préparée ou elle n'a pas tous les outils, elle ne possède pas tous les outils pour bien se défendre devant une partie adverse qui est mieux préparée, souvent par définition, elle se trouve en situation de vulnérabilité, qui est un terme qui englobe énormément de choses, autant la question de la communication, autant de la question de la capacité de lecture et d'écriture, autant l'état psychologique d'une... l'état de santé ou l'état psychologique, soit-il permanent ou transitoire.

J'ai eu le temps... je l'ai mentionné tantôt, une personne peut devenir excessivement stressée à passer devant un juge et donc elle est en situation de vulnérabilité. Donc, étant un article qui vise à combler, comment je pourrais dire là, à aider les ou la partie la plus faible par les moyens de l'assistance d'une tierce personne, c'est une situation qui englobe toute une série de situations. Et moi, je pense que ça rend bien compte de l'esprit de cet article-là qui est, justement, de porter assistance aux parties ou à une partie qui est en situation de faiblesse. Ça pourrait être un synonyme. Donc, moi, j'appelle la ministre à considérer cet amendement-là parce qu'il rend compte d'une situation qu'on peut retrouver très, très, très souvent dans un tribunal tel que la Régie du logement.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, M. le député de Laurier-Dorion. Est-ce que j'ai d'autres personnes qui veulent intervenir sur la proposition d'amendement de la députée de Vaudreuil? Mme la ministre.

Ah! nous allons suspendre quelques instants.

*(Suspension de la séance à 19 h 56)*

*(Reprise à 20 heures)*

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Nous allons reprendre la session. Alors, sur l'amendement proposé sur l'article tel qu'amendé, Mme la ministre.

**Mme Laforest :** Oui. Alors, je suis très heureuse de vous retrouver sur la commission, en passant. C'est vrai, c'est plaisant. Merci beaucoup d'être avec nous, puis c'est certain que... juste à titre d'information, ça fait quand même plus de sept heures qu'on travaille sur cet article-là. Ça fait sept heures, hein, c'est ça. Juste vous, l'après-midi... Mais c'est bon, quand même, de l'avoir écouté, là, cet après-midi.

Alors, je pense qu'on a eu un consensus ici, l'équipe, avec les légistes, puis honnêtement c'est vrai qu'une situation de vulnérabilité, on aurait pu l'incorporer dans... ça va quand même dans l'état de santé. Par contre, on veut avancer, on veut que ça aille bien, on est ouverts au changement. On va accepter votre amendement, après sept heures. Alors, vous êtes la bienvenue ce soir. Merci pour avoir ajouté ce petit point là. On va accepter votre amendement. Je crois que le député de Laurier-Dorion est d'accord aussi. Alors, je souhaite juste qu'on aille quand même rondement par la suite.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** ...Mme la ministre, je vous arrête pour dire : Vous prêtez des intentions au député de Laurier-Dorion.

**Mme Laforest :** Non, non, il l'a mentionné tout à l'heure...

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Je vous taquine, je vous taquine, je vous taquine.

**Mme Laforest :** O.K. Non, non, non, je crois que... Alors, j'aimerais ça le relire quand même au complet, l'article 74.1. Il se lirait comme suit : «74.1. Une personne peut être assistée par un tiers de confiance lors de l'audition pour toute cause jugée suffisante par un membre du tribunal, notamment son âge, son état de santé, sa situation de vulnérabilité ou son niveau de maîtrise de la langue. Cette assistance doit être obtenue gratuitement.» Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Y a-t-il d'autres commentaires sur le sous-amendement? Mme la députée de Vaudreuil.

**Mme Nichols :** ...vraiment pas longue, là. Je ne ferai pas 10 minutes. Je vous fais un clin d'oeil. Bien, je veux simplement vous remercier. Je pense que ça vient vraiment bonifier l'article puis ça vient inclure beaucoup de personnes, je trouve. Selon moi, ça enlève beaucoup de préjudice à des personnes qui n'auraient pas été incluses, et ça permet justement au tribunal, là, qui entendra une cause, là, de trouver une façon d'introduire des personnes qui n'auraient pas pu en bénéficier. Donc, je vous remercie, là, infiniment de cette ouverture et de cette inclusion positive.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la députée de Vaudreuil. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel.

**Mme Thériault :** Merci, Mme la Présidente. Je vais féliciter la ministre, Mme la Présidente. Vous savez, je crois sincèrement que tout le travail qu'on a fait aujourd'hui, lors de la dernière séance, on ne l'a pas fait en vain. Puis je

suis prête à le répéter, là, nous n'avons pas travaillé en vain, parce que nous avons tous cheminé en parlant de personnes analphabètes.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** ...à l'extérieur.

**Mme Thériault :** D'accord. Donc, je recommence, parce que la vraie discussion, au départ, nous avons soulevé les personnes qui ne parlaient pas français, Mme la Présidente. Donc, lorsque la ministre a déposé l'amendement, pour lequel nous avons voté oui, effectivement, Mme la Présidente, bien, c'était parce qu'on était conscients qu'il y avait des personnes qui avaient de la difficulté à comprendre et à parler le français, de par la barrière de la langue.

Par la suite, il faut quand même dire qu'on a parlé des personnes qui étaient analphabètes, Mme la Présidente. Donc, de là le concept d'écrire «parlé et écrit». Après ça, on est venus préciser.

Après ça, on a cheminé avec l'aptitude de littératie, qui était le terme juste, apporté par mon collègue de Laurier-Dorion. Bien, je vous avoue qu'on avait eu une petite discussion là-dessus, Mme la Présidente. Puis effectivement ma collègue a suivi les travaux cet après-midi, et, pour nous, ce qui est important... Puis c'est une victoire. Bien, c'est une victoire pour les personnes qui sont en situation de vulnérabilité, qu'elles soient analphabètes ou non.

Ce terme-là, Mme la Présidente, vous le savez, il est utilisé également sur la loi de la maltraitance des aînés. Ça fait que ce n'est pas un précédent qu'on crée en le mettant dans une loi, pas du tout. Ça a au moins le mérite de couvrir beaucoup plus large que juste l'analphabétisation, Mme la Présidente.

Donc, évidemment, vous comprendrez que moi, je n'ai absolument aucun problème à ce que mes collègues viennent m'aider à bonifier le projet de loi, mais je suis convaincue que tout le travail qu'on a fait au cours des dernières heures, Mme la Présidente, a été fait à partir de quelque chose que personne n'a vu.

Donc, je n'ai jamais eu aucun problème à souligner l'ouverture de la ministre. Je sais que c'est une femme au grand cœur, je sais que c'est une femme qui travaille bien. Je vais féliciter les légistes, en arrière, aussi qui ont fait preuve d'ouverture.

Donc, définitivement, Mme la Présidente, moi, je n'ai aucun problème avec l'amendement qui a été proposé, mais je vais réitérer qu'à chaque fois qu'on est dans un projet de loi, notre objectif, comme parlementaires, bien, comme législateurs, c'est de s'assurer que les mots utilisés à chaque fois soient les bons mots et qu'on ne laisse personne pour compte dans la législation qu'on fait.

Vous savez, Mme la Présidente, aujourd'hui on a eu la députée de Marguerite-Bourgeoys qui est venue faire de la représentation ici, qui a débattu de nombreux sujets, même assistance par un tiers. Il y a des questionnements. Là, on était sur une portion. Je pense que l'amendement qui est proposé par ma collègue était très bien rédigé, Mme la Présidente. C'était très ingénieux, n'est-ce pas? Donc, merci à ma collègue d'avoir déposé un amendement, Mme la Présidente. Merci à la ministre et à son équipe de l'accepter. Puis je suis très fière de vous dire qu'on n'a aucun problème à voter en faveur de l'amendement.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. Y a-t-il d'autres commentaires sur le sous-amendement? Non? Alors, j'imagine qu'on peut passer au vote sur l'amendement proposé par la députée de Vaudreuil. Ça vous va?

**Mme Thériault :** ...Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Par appel nominal? Naturellement, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. M. le secrétaire.

**Le Secrétaire :** Mme Nichols (Vaudreuil)?

**Mme Nichols :** Pour.

**Le Secrétaire :** Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel)?

**Mme Thériault :** Pour.

**Le Secrétaire :** M. Benjamin (Viau)?

**M. Benjamin :** Pour.

**Le Secrétaire :** Mme Laforest (Chicoutimi)?

**Mme Laforest :** Pour.

**Le Secrétaire :** M. Thouin (Rousseau)?

**M. Thouin :** Pour.

**Le Secrétaire :** M. Bussière (Gatineau)?

**M. Bussière** : Pour.

**Le Secrétaire** : M. Allaire (Maskinongé)?

**M. Allaire** : Pour.

**Le Secrétaire** : M. Provençal (Beauce-Nord)?

**M. Provençal** : Pour.

**Le Secrétaire** : Mme Lecours (Les Plaines)?

**Mme Lecours (Les Plaines)** : Pour.

**Le Secrétaire** : M. Simard (Montmorency)?

**M. Simard** : Pour.

**Le Secrétaire** : M. Fontecilla (Laurier-Dorion)?

**M. Fontecilla** : Pour.

**Le Secrétaire** : Mme Charbonneau (Mille-Îles)?

**La Présidente (Mme Charbonneau)** : Abstention.

L'amendement étant adopté, maintenant, nous sommes face à l'article 90, 74.1 tel qu'amendé. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel.

**Mme Thériault** : Mme la Présidente, je vais avoir un autre amendement, mais j'aimerais ça suspendre quelques instants, s'il vous plaît, avant de le déposer.

**La Présidente (Mme Charbonneau)** : Je vais demander une suspension.

*(Suspension de la séance à 20 h 08)*

*(Reprise à 20 h 17)*

**La Présidente (Mme Charbonneau)** : J'ai demandé qu'on reprenne la session, mais j'avais manqué l'œil de voir que la page était en train de distribuer les documents. Donc, si... de dépôt de documents. Quand vous allez le recevoir, Mme la députée de... pas de Vaudreuil, mais d'Anjou—Louis-Riel, vous allez nous l'expliquer avec lecture en main pour qu'on puisse vous suivre dans votre demande d'amendement de l'article amendé.

**Mme Thériault** : Oui. Merci, Mme la Présidente.

Mme la Présidente, l'amendement que je vais vous lire, c'est : L'article 74.1, tel que proposé par l'article 90 du projet de loi, est modifié par l'ajout, après les mots «par un tiers de confiance», des mots «ou un intervenant communautaire».

Mme la Présidente, donc, à ce moment-là, dans le nouvel article tel qu'amendé, là, ça se lirait comme suit : «Une personne peut être assistée par un tiers de confiance ou un intervenant communautaire lors de l'audition pour toute cause jugée suffisante par un membre du tribunal, notamment son âge, son état de santé, sa situation de vulnérabilité ou son niveau de maîtrise de la langue. [Et] cette assistance doit être obtenue gratuitement.»

La raison pour laquelle, Mme la Présidente, je dépose cet amendement-là, c'est tout simplement parce que la députée de Marguerite-Bourgeoys, aujourd'hui, elle en a parlé longuement, largement, du tiers de confiance. À plusieurs reprises, elle a soulevé ce questionnement-là qui est dans le même article.

Je suis très heureuse, comprenons-nous, là, je suis vraiment très heureuse que vous ayez dit oui à l'amendement qui a été proposé par ma collègue la députée de Vaudreuil. Je ne vous dépose pas un amendement pour gagner du temps, faire une mesure dilatoire, pas du tout, pas du tout, pas du tout. O.K.? Je veux que ce soit bien clair, Mme la Présidente. C'est encore un exemple... O.K.?

Puis je comprends que, pour le tribunal de la Régie du logement, je comprends que pour un avocat, le terme usuel, c'est «un tiers de confiance». Ça, je le comprends. Je le comprends et je n'ai pas de problème avec ça. Bien, «le tiers de confiance», comme la collègue de Marguerite-Bourgeoys l'a expliqué, ce n'est pas un terme qui est usuellement employé.

Bon, à partir du moment où l'Association des propriétaires, la CORPIQ, le Barreau ont demandé de bien le baliser, le tiers de confiance, de s'assurer que ce n'était pas quelqu'un qui va pratiquer le droit, qui n'a pas la licence d'avocat... parce qu'il y a ça aussi qu'il faut faire attention. On ne peut pas s'improviser conseiller juridique, si on n'a pas, tu sais... Ça, je

n'ai pas de problème avec ça. Je pense que c'est correct, là, on a des ordres professionnels et on s'est doté d'un système pour pouvoir être sûr que les gens fassent les bonnes choses.

• (20 h 20) •

Bien, un «tiers de confiance», avec les discussions qu'on a eues tout au cours de la journée, les gens qui nous ont écrit, le «tiers de confiance»... Moi, mon tiers de confiance, ça pourrait être mon fils. Mais oui, mais mon fils, là, ça ne veut pas dire qu'il va me donner la bonne marche à suivre. Vous comprenez? Bon. Alors que, très souvent... puis même dans ce que j'ai lu de l'organisme communautaire de mon comté qui travaille avec les gens, l'écrivaine publique. Wow! quelle belle affaire, Mme la Présidente. Ça, je pense, c'est la chose que j'ai retenue aujourd'hui qui m'a touchée le plus. Les gens ont besoin d'assistance. O.K.?

Puis honnêtement, là, bravo à la ministre d'avoir été plus loin que ce que le 401 allait. Bravo, félicitations! Je suis vraiment heureuse, là, c'est sincère, parce que j'ai l'impression qu'on est en train d'écrire quelque chose de beau et de bon dans la loi pour les personnes les plus vulnérables de notre société, Mme la Présidente. Je salue l'ouverture de la ministre, je salue l'ouverture des légistes en arrière aussi, par rapport à l'intervention qui a été faite par la députée de Vaudreuil au niveau de l'amendement.

Mais le tiers de confiance, là, on peut en jaser longtemps aussi, tu sais, puis on pourrait dire «une personne de confiance», là. O.K.? Je ne vous annonce pas d'autres amendements, là, promis. Ce n'est pas ça que je fais. O.K.? Mais on pourrait dire «le tiers»... par «une personne», O.K.? On pourrait très bien. Oui, M. le député de Beauce, on pourrait. On pourrait, mais ce n'est pas ce que j'essaie de faire. Ce n'est pas ce que j'essaie de faire, O.K.?

Mais le tiers de confiance, souvent, quand c'est une personne dans ton entourage, ça peut aussi... une personne qui est vulnérable, à qui tu vas donner ta confiance. Comprenez-vous? Ça fait qu'on n'est pas mieux, on est comme dans un... Quand tu tournes dans le même monde, là, ça se peut que ton tiers de confiance ou la personne de confiance soit aussi vulnérable que toi. O.K.?

Ça fait que c'est pour ça que je me dis : Bon, O.K., là, tu as le centre d'assistance aux plaintes...

**Une voix : ...**

**Mme Thériault :** ...le centre d'accompagnement aux plaintes, merci. Le centre d'accompagnement aux plaintes, merci beaucoup, O.K. Ça, c'est des gens qui sont formés. Ils savent ce qu'ils font. Ils sont là, ils vont pouvoir les accompagner. Parfait, bravo, tant mieux. On ne peut pas être contre ça. Je suis en faveur, d'accord. Le tiers de confiance, bien, il y a des travailleurs aussi, communautaires, des gens qui oeuvrent dans les organismes qui travaillent avec ces gens-là, qui sont en mesure... qui peuvent être aussi une personne de confiance pour une personne qui est vulnérable.

Puis c'est ça qui est important. Parce que, comme on a essayé de... comme j'ai essayé de vous l'expliquer de manière la plus simple possible, avec les personnes qui vivent une situation d'analphabétisme, Mme la Présidente, ce n'est pas évident, dire que tu es analphabète. Mais, tu sais, ton tiers de confiance ou ton travailleur communautaire, il sait, lui ou elle, il est déjà avec une personne qui est en situation de vulnérabilité, tu sais.

Je sais que la ministre, elle est très sensible aussi à toute la situation du logement pour les personnes itinérantes, hein? Bon, j'ai eu l'occasion, moi aussi, de travailler là-dessus. Il y a tous les programmes faits avec le fédéral. Mais une personne qui est en situation d'itinérance, Mme la Présidente, c'est sûr, c'est une personne qui est vulnérable aussi, qui peut avoir besoin d'accompagnement. Vous voyez, on touche un spectre beaucoup plus vaste que juste les personnes qui sont analphabètes.

Et je suis très heureuse de voir que la ministre, elle... puis je ne veux pas être péjorative, là, tu sais, mais que la ministre, à la lumière des discussions qu'elle a eues avec ses juristes, a été capable de dire : Oui, la vulnérabilité, c'est correct, ça va avec, c'est parfait, numéro un. Et je veux juste m'assurer que les personnes qui sont en situation de vulnérabilité, que lorsqu'on fait le tiers de confiance, qu'on puisse s'assurer que ce soit une personne de confiance. C'est très, très souvent le travailleur communautaire, la personne qui est dans les groupes communautaires, qui accompagne une personne qui est en situation de vulnérabilité, peu importe sa condition, Mme la Présidente, que ce soit une personne qui est analphabète ou une personne en situation d'itinérance, ou autre, là. Ça peut être des aînés, c'est indépendamment de l'âge, là, O.K.? Je trouve que c'est important.

Donc, évidemment, Mme la Présidente, vous comprendrez que cet amendement-là, il n'était pas écrit à matin. Je vous dis, là, il n'était pas écrit du tout, du tout, du tout. Mais, dans les discussions qu'on a eues, puisque notre collègue la députée de Marguerite-Bourgeoys... Elle l'a soulevé à chaque fois qu'elle a pris la parole, hein, ce matin, cet après-midi, qu'elle trouvait que c'est une drôle d'expression, c'est une expression qui était bizarre. «Le tiers de confiance», ce n'est pas une expression qui est... bien que je concède que c'est une expression juridique. Mais, tu sais, les gens, ils ne lisent pas tous la loi, Mme la Présidente. Même si on est supposé... nul n'est supposé ignorer la loi, là, c'est ça qui nous guide, mais on comprend qu'on ne passe pas notre temps à lire les lois. Imaginez pour quelqu'un qui ne lit pas puis qui n'a pas accès.

Donc, évidemment, Mme la Présidente, je pense que je peux arrêter là ma représentation. Je suis sûre que mes autres collègues ont certainement des choses intéressantes à dire là-dessus aussi. Voilà.

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

**Mme Laforest :** En fait, le simple ajout que je peux dire, c'est que, si on acceptait cet amendement-là, ça voudrait dire qu'un tiers de confiance ne pourrait pas être un intervenant communautaire. Alors, un tiers de confiance, ça peut être un intervenant communautaire aussi. Ça englobe tout. Merci.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci. M. le député de Laurier-Dorion.

**M. Fontecilla :** Merci, Mme la Présidente. Moi, je suis tout à fait d'accord avec cet amendement-là. Oui, un intervenant communautaire peut être un tiers de confiance, même si ça peut être inclus par la formulation qui était déjà là. Mais il faut être réaliste en même temps.

Je connais bien le milieu communautaire et moi, je peux vous dire que... enfin, moi, je ne connais pas beaucoup d'organismes qui font de l'accompagnement à la Régie du logement. Je connais les comités de logements et les associations des locataires, qui ont très peu de personnel et qui sont sous-financés, donc... quatre jours, enfin, souvent, des mises à pied, etc. Et l'affluence du public est telle qu'ils ne peuvent pas se permettre d'accompagner chacun à la Régie du logement. Ils donnent des conseils, ils disent aux gens comment se défendre, quels articles ils peuvent utiliser, etc., mais pour ce groupe, là, tel que je le connais, c'est impossible de faire un accompagnement soutenu.

Il y a d'autres groupes communautaires qui pourraient le faire, mais souvent c'est de façon très ponctuelle, pour des cas exceptionnels, pour des personnes particulièrement démunies, mais c'est plutôt l'exception que la règle. On pourrait songer à une pratique plus soutenue d'accompagnement soit dans la régie ou soit dans d'autres institutions étatiques, là, mais il faudrait mieux financer les organismes communautaires pour pouvoir accomplir cette tâche-là qui est très, très chronophage. Ça exige beaucoup de temps. Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, M. le député. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel.

**Mme Thériault :** Non, ça va, Mme la Présidente. Je vais garder mes interventions pour plus tard.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** M. le député de Viau.

**M. Benjamin :** Merci. Merci, Mme la Présidente. Donc, très content de retrouver les travaux de cette commission, donc, après quelques minutes, bonnes minutes d'absence. Donc, je retrouve un amendement extraordinaire, qui va dans le sens de la plupart de mes interventions ici. Donc, merci à la collègue d'Anjou—Louis-Riel d'avoir déposé cet amendement.

Je viens de comprendre l'intervention de mon collègue de Laurier-Dorion, mais ce que j'aimerais peut-être lui préciser, si vous permettez, Mme la Présidente, c'est que cet amendement-là, ce n'est pas un amendement visant à dire que l'intervenant communautaire doit être quelqu'un qui est membre d'un comité de logements ou, du moins, membre d'un organisme de l'association des locataires.

Je vous donne un exemple. Il y a des aînés qui vivent dans certaines régions, donc, où, par exemple, le seul organisme qui est disponible pour les soutenir, les accompagner, c'est une association de droits de retraités, l'AQDR, par exemple. Donc, il pourrait très bien y avoir un intervenant, à l'AQDR, qui est un intervenant communautaire, qui pourrait accompagner ces personnes-là.

Il y a des cas, il y en a plusieurs, par exemple, des cas de personne qui sont... et je suis sûr que, la plupart des collègues, vous en connaissez, des cas de personne qui vivent en situation d'isolement complet, que ce soit par rapport à leurs membres de leur famille...

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** ...je vais vous demander de suspendre votre parole. On va suspendre la commission, on va aller...

**Une voix : ...**

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Oui, je suspends. Je suis suspendue à vos mots. On va aller voter, semblerait-il, puis on va revenir ici.

*(Suspension de la séance à 20 h 29)*

*(Reprise à 20 h 47)*

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci. Nous allons reprendre la commission. Alors, nous étions sur le sous-amendement proposé par la députée d'Anjou—Louis-Riel. Je pense qu'on était rendu au député de Viau, que j'ai suspendu de façon très maladroite, mais que je vais désuspendre. Je vais désuspendre le député et lui dire qu'il peut continuer son intervention.

**M. Benjamin :** Merci. On était... Merci beaucoup, Mme la Présidente. Donc, nous étions à l'amendement de la collègue d'Anjou—Louis-Riel, et ce qu'on rappelait comme exemple, c'était... par exemple, il y a des aînés qui vivent en situation... qui peuvent vivre en situation d'isolement ou qui ne sont pas proches d'un parent, d'un... et que ce tiers-là peut être, par exemple, un intervenant d'un organisme de défense des droits des aînés, par exemple. Et ça, on peut multiplier les cas d'espèce de cet ordre-là qui expliquent, qui justifient pourquoi un amendement comme celui-là est pertinent, évidemment, sans toutefois enlever les préoccupations émises par la collègue de Laurier-Dorion, qui sont effectivement des préoccupations réelles pour ce qui est du soutien aux organismes communautaires, mais nous pensons qu'avoir ici, dans le texte... parler d'un tiers de confiance et parler aussi, en même temps, aussi d'un intervenant communautaire, ça vient, là encore, rappeler le rôle que peuvent jouer les intervenants communautaires dans l'accompagnement des personnes qui sont soit isolées, démunies, et ça, je pense que c'est important.

Lorsqu'on regarde, Mme la Présidente... Lors d'une des précédentes interventions, je rappelais... je voulais faire le portrait un peu des... Quand on pense, entre autres, à cette clientèle que sont les locataires, donc, souvent, qui sont des personnes qui vivent dans des villes, dans des régions, en milieu rural et pour lesquels, souvent, c'est des enjeux de revenus, donc ce n'est pas des personnes qui peuvent, malheureusement, se payer un conseiller juridique, loin de là, mais c'est des personnes qui ont besoin d'avoir une oreille, un regard, un regard qui pourra, à ce moment-là, les accompagner, les soutenir et les aider à lire un document, les aider à déchiffrer une ordonnance, et, de ce point de vue là, je crois que c'est très important.

• (20 h 50) •

Et je profite d'ailleurs de cet amendement pour rappeler le rôle que jouent les groupes communautaires, les groupes communautaires qui sont souvent... et ça, il ne faut pas l'oublier, il faut nous le rappeler, c'est une des richesses, c'est une des précieuses richesses de la société québécoise, l'organisation communautaire, l'organisation communautaire qui permet, à bien des égards, de pallier, des fois, à des ressources nécessaires au niveau institutionnel, mais ce sont les groupes communautaires qui viennent souvent jouer ce rôle-là auprès des individus, auprès des personnes, auprès des groupes, et ça, c'est très, très important.

Il y a une autre clientèle aussi, Mme la Présidente, que c'est une clientèle qu'on avait déjà abordé les situations qui peuvent arriver pour eux... je pense, entre autres, aux nouveaux arrivants. Vous savez, il n'y a pas une situation spécifique ou particulière à un nouvel arrivant. Il peut y avoir toutes sortes de situations, toutes sortes de cas qui se présentent. Évidemment, il y a des cas, par exemple, où quelqu'un qui arrive ici au Québec, la personne arrive, et il y a déjà un organisme communautaire qui est là pour l'accompagner, ou encore il peut y avoir des réseaux, des réseaux de la même communauté d'appartenance qui peuvent être là comme un réseau de soutien. Mais il y a des personnes qui arrivent, je pense entre autres aux personnes qui arrivent dans la catégorie de ce qu'on appelle les travailleurs indépendants, qui peuvent... ce sont des personnes qui peuvent arriver parfois seules, qui arrivent, qui n'ont pas de réseau d'amis, de réseau de connaissances, qui n'ont pas, justement, ce tiers, et c'est à ce moment-là... c'est là que vient jouer, justement, le rôle, par exemple, d'un intervenant communautaire.

Il y a beaucoup d'autres d'organismes. Il y a beaucoup d'organismes à Montréal, un peu partout au Québec, à Saint-Jérôme, dans les Laurentides, j'en connais plusieurs, qui jouent le rôle... Ce sont les organismes d'accueil et d'intégration des immigrants. Donc, ce ne sont pas des organismes qui sont dans le secteur du logement en particulier, mais ce sont des organismes qui, au fil du temps... Lorsqu'on connaît la question de l'enjeu du logement, l'importance de cet enjeu-là pour ces personnes, donc, et pour toutes les personnes, évidemment, donc on comprend que ces personnes-là peuvent bénéficier aussi de l'accompagnement d'un intervenant communautaire dans un organisme dont sa vocation, c'est l'accompagnement des personnes d'origine immigrante. Donc, voilà autant de rôles que peuvent jouer les groupes communautaires, de toute expertise que ces groupes-là peuvent être, que ce soit au niveau des aînés, au niveau des immigrants, etc., donc pour lesquels nous pensons qu'un amendement comme celui-là est un amendement important.

Donc, j'aimerais peut-être, à ce stade-ci, Mme la Présidente, si vous permettez, demander à la ministre, donc, si elle ne croit pas que c'est important... donc, dans ce cadre-là, à la lumière de l'argumentaire que nous avons présenté, qu'il faille, puisque ça ne dénaturera en rien, au contraire, ça vient bonifier l'article qui est devant nous, si elle ne croit pas que c'est important d'y aller avec cet amendement la collègue d'Anjou—Louis-Riel.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, M. le député de Viau. Mme la ministre.

**Mme Laforest :** Mon Dieu! Qu'est-ce que je pourrais ajouter? En fait, est-ce que... Un tiers de confiance, en fait, ça couvre toutes les personnes qui veulent collaborer à la cause. Alors, un tiers de confiance, on ne peut pas dire que ça peut être juste un intervenant communautaire. Un intervenant communautaire, c'en est un, tiers de confiance. Tu sais, on ne peut pas commencer à énumérer toutes les personnes qui seraient des tiers de confiance. C'est impossible. Ce serait vraiment... Je pense que ce serait plus long encore que sept heures de discussion. Honnêtement, là, on ne peut pas commencer à énumérer qui sont les tiers de confiance. Les intervenants communautaires, ce sont des tiers de confiance. Je n'ai pas d'autres mots. Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Vaudreuil.

**Mme Nichols :** Merci, Mme la Présidente. Je me demandais... J'ai l'impression de faire la médiatrice, là, mais là je me dis, j'ai eu du succès dans l'intervention précédente. Mais, en fait, je me disais : Justement, est-ce que ça ne pourrait pas être une autre proposition, même une proposition qui pourrait venir de Mme la ministre? Parce que, dans le fond, ce que je comprends, c'est qu'on voulait... on ne voulait pas que ça soit restrictif. Un intervenant communautaire, bien, ce n'est pas nécessairement un tiers de confiance, là. Ça ne veut pas dire parce que...

**Des voix :** ...

**Mme Nichols :** C'est ça.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Puisqu'on est rendus à un moment de la soirée qui est un petit peu plus... je vais demander au député de Rousseau de me laisser gérer la rencontre. Puis adressez-vous à moi, ça va être plus facile. Il n'y a pas de souci. Je veux juste m'assurer qu'on avance bien puis que les choses se passent bien.

**Mme Nichols** : ...donc je suis à moitié coupable. Je ne vous regarde plus. Mais c'était... j'ai perdu un peu le fil, mais c'est ce que je me disais. Je me disais : Il y a peut-être une autre proposition. Tu sais, si on comprend où on veut en venir, là, il y a peut-être une autre proposition ou juste une autre terminologie qu'on pourrait utiliser. Parce que ça ne veut pas nécessairement dire que l'intervenant communautaire est le tiers de confiance. Ce n'est pas tout le monde qui fait nécessairement confiance à... Parce que le tiers de confiance, ça aurait pu être aussi un membre de la famille ou ça aurait pu... Tu sais, le tiers de confiance, c'est peut-être plus large que juste l'intervenant communautaire ou... En tout cas, un intervenant communautaire, il me semble que, justement, c'est plus restrictif.

Alors, est-ce qu'on ne peut pas trouver une terminologie plus ouverte? C'est ce que je propose pour peut-être essayer de régler le litige de façon amiable et rapide.

**La Présidente (Mme Charbonneau)** : Merci. Mme la ministre.

**Mme Laforest** : ...

**La Présidente (Mme Charbonneau)** : Parfait. M. le député de Viau.

**M. Benjamin** : Merci, Mme la Présidente. Par expérience, je sais qu'un tiers n'est pas souvent un tiers de confiance, notamment lorsque je pense à plusieurs personnes, des aînés qui ont des tiers, mais qui ne sont pas des tiers de confiance. Et c'est là que jouent le rôle, je crois... que peuvent jouer un rôle intéressant les groupes communautaires, les intervenants communautaires. Donc, et à ce stade-ci, si vous permettez, Mme la Présidente, je pense que, question peut-être de...

Je comprends l'argumentaire de la ministre. L'argumentaire de la ministre veut qu'un tiers de confiance... c'est-à-dire un intervenant communautaire est nécessairement... Or, je pense qu'un intervenant communautaire peut être un tiers de confiance, mais l'idée, c'est de s'assurer que la personne qui est en situation de vulnérabilité, qui a besoin d'une personne qui l'accompagne peut avoir accès à un tiers de confiance ou à un intervenant communautaire.

Et là, si vous permettez, et vous voyez tout de suite dans ma formulation qu'il y a un sous-amendement qui apparaît, donc, si vous permettez, Mme la Présidente, à ce stade-ci, je déposerais un sous-amendement à l'amendement de la députée d'Anjou—Louis-Riel.

**La Présidente (Mme Charbonneau)** : Je vais suspendre les travaux, le temps d'avoir, en écriture et en papier, votre sous-amendement.

*(Suspension de la séance à 20 h 57)*

*(Reprise à 21 h 12)*

**La Présidente (Mme Charbonneau)** : Alors, nous allons reprendre les travaux. Nous avons pris un temps de réflexion puisqu'on avait un petit imbroglio au niveau des amendements et sous-amendements. Nous allons reprendre les travaux avec le sous-amendement de la députée d'Anjou—Louis-Riel sur l'article tel qu'amendé, c'est-à-dire 74.1. Alors, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, sur votre sous-amendement.

**Mme Thériault** : Oui. Mme la Présidente, juste pour que les personnes qui nous suivent comprennent puis pour être sûrs qu'on ne commette pas d'impair, là, O.K., parce que nous-mêmes, ici, on a l'air tout mélangés, tout le monde, là... puis je comprends que, de consentement, on peut tout faire, là... puis ce n'est pas de savoir : Y a-tu un consentement? Y a-tu pas de consentement? Moi, je veux juste être sûre qu'on ne se fera pas dire qu'il y a eu un vice de procédure quelque part, puis ce qu'on a fait, ce n'était pas correct. Puis la législation, c'est trop important pour qu'on puisse faire des erreurs sciemment, O.K.? Bon. Puis je ne dis pas qu'on a été induits en erreur, pas du tout, là, O.K.?

Moi, j'ai compris que, puisqu'au début on a amendé l'article de la ministre, O.K., puisque l'article avait été amendé... moi, je prends pour acquis qu'on est dans un article amendé, un article amendé puisqu'on l'a voté, l'amendement de la ministre. C'est correct. Donc, on revient à la base même de l'article tel qu'il a été amendé parce qu'on l'a voté.

Donc, ce qui veut dire que, quand un article qui est tel qu'amendé, dans mon esprit, je peux déposer d'autres amendements de cet article-là qui a été amendé parce que... en spécifiant que, présentement, c'est sur cet article-là qu'on fait les débats parce qu'il a déjà été amendé. Ce serait vain de faire des débats sur un article qui a été déposé puis qu'on a déjà modifié. Donc, on fait les débats au fur et à mesure, en fonction de l'amendement qui a été proposé par la ministre, pour répondre à la préoccupation que mon collègue de Viau a faite.

Là, par la suite, tout ce que j'ai déposé, pour moi, c'est des amendements, et tout ce qu'on a redéposé sur moi, que ce soit ce qui a été déposé par le député de Laurier-Dorion ou ce qui a été déposé par mon collègue de Viau, dans mon esprit, ce sont des sous-amendements, puisque moi, j'ai déposé des amendements ou ma collègue a déposé un amendement. Ce n'était pas un sous-amendement. Et tout le long de notre procès-verbal, je comprends qu'on a tous compris ici que c'étaient des amendements, n'est-ce pas? Bon.

Et là on a appris, pendant la suspension, qu'il y a comme une technicalité ou quelque chose qui a été mal compris ou on n'a pas compris la bonne chose, là, mais que, tout le long, ce n'est pas des amendements, mais bien des sous-amendements. Donc, techniquement, on ne peut pas sous-amender un sous-amendement, ce qui fait que le sous-amendement que mon collègue peut déposer, ce n'est pas un sous-amendement... bien, ça pourrait, là, mais puisque, apparemment, j'ai un sous-amendement sur la table, on ne peut pas en déposer un autre.

La raison pour laquelle je prends la peine de le dire dans le micro, Mme la Présidente, parce que je veux qu'il reste une trace de la discussion qu'on a eue, de la compréhension qu'on en fait, pour être sûre qu'on est tous au même diapason et qu'on ne remette pas en cause les amendements qui ont été adoptés, qui, en fait, ne sont même pas des amendements, mais des sous-amendements. Donc, j'imagine que le procès-verbal sera corrigé en fonction. Est-ce que je me trompe ou je suis au bon endroit?

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, vous n'êtes pas au mauvais endroit. Je croyais juste qu'on n'était pas obligé de refaire ce qu'on avait fait pendant la pause, mais vous avez raison de dire : Il y a des explications qui étaient convenues d'entendre, entre nous, pour être sûrs qu'on est tous sur la même track par rapport à la suite des travaux.

Maintenant, le procès-verbal sera corrigé. La correction nous est venue par le biais du secrétaire qui nous a dit : Je vous ai mal guidés ce matin, on est parti sur le principe des sous-amendements et des sous-sous-sous. Non, il n'y a qu'une possibilité de sous-amendement à la fois sur un article de loi qu'on a adopté tel qu'amendé. Donc, nous allons poursuivre nos travaux avec un sous-amendement à la fois, le débattre au complet, puis, s'il y a un autre sous-amendement, après ça, qui vient en correction ou en ajout, on va le faire un après l'autre. Ça va juste faire en sorte qu'on va compléter nos travaux en suivant la procédure adéquate, puisque le secrétaire nous a informés qu'on était peut-être un petit peu trop en avance, en prenant des sous-amendements sur les sous-amendements puisque ça ne peut pas se faire.

Alors, ce que nous allons faire, et c'est sur ce qu'on s'est entendu avant de reprendre les travaux, c'est-à-dire qu'on va reprendre les travaux sur l'article de loi tel qu'amendé, avec un sous-amendement à la fois, et on va commencer par le vôtre puisqu'en liste le vôtre était le dernier déposé.

**Mme Thériault :** D'accord. Donc, à ce moment-là, plutôt que l'amendement, on devrait lire le document que j'ai déposé comme étant un sous-amendement, et...

L'article 74.1, tel que proposé par l'article 90 du projet de loi, est modifié par l'ajout, après les mots «par un tiers de confiance», des mots «ou un intervenant communautaire».

Donc, ça, c'est un sous-amendement.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Tout à fait. Je vais juste me permettre de clarifier au député de Montmorency. On est sur un sous-amendement, pas un sous-amendement du sous-amendement. On ne peut pas faire ça. C'est exactement ce qu'on vient de corriger. Alors, nous restons...

**M. Simard :** ...un sous-amendement et non pas un amendement.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Nous restons sur le sous-amendement de la députée d'Anjou—Louis-Riel pour pouvoir le compléter, travailler avec, aller jusqu'à son vote puis, après ça, dépendamment de l'endroit où on va, on va compléter avec soit un autre sous-amendement ou en complétant avec l'article tel qu'amendé. Est-ce que ça vous va, M. le député de Montmorency?

**M. Simard :** Oui. Bien, tout simplement peut-être pour souligner, pour les personnes qui nous écoutent, l'importance de cela parce que ça peut causer une jurisprudence, notamment sur le temps qu'on passe à débattre, parce qu'il faut savoir qu'il y a un temps imparti au sous-amendement qui s'additionne au temps imparti aux amendements, qui s'additionne au temps imparti aux articles tels quels. Donc, plus on amène de sous-amendements, plus les gens doivent comprendre qu'on passe du temps à débattre du projet de loi.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Vous avez raison. Par contre, je veux nous rappeler, puis je veux être sûre qu'on s'entende tous sur la même chose, je veux nous rappeler que l'erreur qui a été produite ne s'est pas produite par une mauvaise foi, d'un côté ou de l'autre de cette table. C'est une mauvaise compréhension, dès ce matin, sur comment on débattait des choses. Donc, on va corriger le tir tout de suite puis, à partir de maintenant et pour la suite des choses, nous allons toujours fonctionner avec, à proprement dit, le bon temps, les bonnes mesures et le bon guide.

**M. Simard :** Mme la Présidente, je sais à quel point la présidence est une chose difficile. C'est un art très... parfois, très périlleux. Vous le faites avec talent et doigté, vous avez toute notre confiance. Je vous remercie de votre diligence.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, M. le député de Montmorency. Sur ce, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel.  
• (21 h 20) •

**Mme Thériault :** Merci, Mme la Présidente. Le député de Montmorency m'a enlevé les mots de la bouche. Quelle éloquence! Mme la Présidente, il n'y a absolument aucun problème, il faut juste que ce soit bien clair pour qu'on ne puisse pas mettre en doute tous les gestes législatifs qu'on a posés, Mme la Présidente. Donc, vous voyez... puis je trouve que c'est une belle aventure qui arrive, justement, à partir du moment où on fait des modifications, qu'on dépose des amendements, il y a une procédure à suivre qui est importante, Mme la Présidente.

Imaginez si des gens comme nous, vous, moi, mes collègues députés, le député de Montmorency, qui a quand même beaucoup d'expérience puisqu'il a déjà été ministre et il a déjà été assis alentour de la table comme ministre, j'imagine, pour faire des projets de loi ou, à tout le moins, dans un gouvernement qui faisait des projets de loi aussi, à quel point, nous,

on peut s'enfarger dans la procédure. Puis ce n'est pas une question de s'enfarger ou pas dans la procédure, Mme la Présidente, c'est juste une question de faire les choses correctement, pour être sûr de ne pas les contester simplement.

Et, pour revenir au sous-amendement, puisque maintenant c'est un sous-amendement, Mme la Présidente, avant que vous me rappeliez à l'ordre, pour revenir au sous-amendement, évidemment, lorsqu'on prend l'article au complet, tel qu'amendé par la ministre... si je peux trouver la bonne version, parce qu'il y a beaucoup de versions, je m'excuse. C'est celle-là, 74.

Oui, O.K. Donc, l'article qui est amendé, où je propose un sous-amendement, se lirait comme ça, Mme la Présidente : Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 74, du suivant :

«74.1. Une personne peut être assistée par un tiers de confiance ou un intervenant communautaire lors de l'audition pour toute cause jugée suffisante par un membre du tribunal, notamment son âge, son état de santé ou son niveau...»

**Une voix** : ...sa situation de vulnérabilité.

**Mme Thériault** : ... — oui, oui, vous avez raison — «...sa situation de vulnérabilité ou son niveau de maîtrise de la langue. Cette assistance doit être obtenue gratuitement.» Oui, parce que, dans ma dernière version, je ne l'ai pas.

Donc, évidemment, je comprends que c'est un sous-amendement. Je pense que tout est clair, puis n'importe qui qui va aller retourner voir le *Journal des débats* ou, à tout le moins, qui va lire ce que je viens de dire, je pense que c'est compréhensible, Mme la Présidente.

Donc, pourquoi avoir déposé ce sous-amendement-là à l'amendement de la ministre sur l'article, tel qu'amendé, de la ministre, Mme la Présidente? Simplement parce que les gens sur le terrain, comme j'expliquais, le tiers de confiance... la députée de Marguerite-Bourgeoys a soulevé la question du tiers de confiance, en parlant de la bizarrerie de l'expression, qui était peut-être un peu difficile à comprendre. Puis d'entrée de jeu, j'ai dit à la ministre que je comprenais que c'était peut-être une expression légale, législative, employée par les juristes, le tribunal, les avocats, mais le tiers de confiance... comme je vous expliquais, ce n'est pas parce que mon fils va venir, c'est un tiers de confiance, en qui j'ai parfaitement confiance, qu'il est apte à me guider et à m'aider.

Donc, le tiers de confiance, pour une personne qui est vulnérable, selon ce qu'on a adopté comme article amendé, Mme la Présidente, le tiers de confiance peut prendre différents visages, peut être une personne qui occupe différentes fonctions pour une personne qui est en situation de vulnérabilité. Donc, évidemment, le tiers de confiance, c'est une bien belle expression, puis nous, ce qu'on dit, c'est que même dans ceux qui sont venus en commission parlementaire nous demandaient de bien baliser, pour être sûrs qu'on n'ait pas n'importe quoi, que les gens ne s'improvisent pas avocats, qu'ils ne soient pas payés, autant dans les critères, quand on parlait de l'âge, l'état de santé, le niveau de maîtrise de la langue pour les niveaux de... les personnes vulnérables, dont l'ouverture de la ministre, que je vais saluer encore une fois, Mme la Présidente. Donc, évidemment, ça, je pense qu'on a fait le tour de ce côté-là. Pour les personnes vulnérables, c'est bien balisé.

Par contre, pour le tiers de confiance, ça, ce n'est pas balisé, et je vous dis, là, je ne veux pas commencer à déposer amendement, sous-amendement, réamendement... non, du tout, là. Puis je ne suis pas là pour ça, du tout, du tout, du tout. Je veux juste qu'on essaie de bien baliser, parce que le tiers de confiance, ce n'est pas nécessairement la bonne personne parce que peut-être c'est une personne qui n'a absolument aucune compétence, bien que ce soit un tiers de confiance. Puis les gens nous ont expliqué aussi...

Vous savez, on a tous un réseau, Mme la Présidente, puis c'est sûr que si tu es avocat, bien, il y a de fortes chances que tu aies beaucoup d'amis ou de personnes dans ton entourage qui soient des avocats, des avocates. Habituellement, même, on va voir ça, tu sais... Combien de mes amis sont avocats, ont rencontré leur blonde, ou mes amis qui ont rencontré leur chum, dans le cabinet où ils travaillent puis finalement, bien, tous leurs amis, presque, c'est des avocats, parce qu'ils ont tous un profil formation similaire. Tu vas traîner tes amis, donc c'est normal d'avoir un entourage qui est à ton image. Bien, ça, c'est correct, là. Là, je vous parle d'avocats. Bien, c'est sûr qu'un avocat, je pense qu'ils n'ont pas besoin de se faire accompagner d'un tiers de confiance, honnêtement, tu sais. Mais on a tous notre microcosme... C'est comme ça qu'on dit? Un microcosme?

**Une voix** : Oui.

**Mme Thériault** : Oui? O.K. Le député de Laurier-Dorion m'approuve. Oui, un microcosme, Mme la Présidente, et l'univers dans lequel on évolue va faire en sorte qu'il y a des tiers de confiance dans notre entourage qui peuvent ne pas avoir les compétences pour être capables de nous guider correctement, de nous aider, de nous aider à avancer, de nous aider à comprendre. Puis quand on parle de personne qui est vulnérable, Mme la Présidente, le pourquoi de venir parler d'intervenant communautaire... parce que l'intervenant communautaire peut faire référence, comme l'ont si bien dit mes collègues, particulièrement le député de Viau, qui a été très éloquent, par rapport aux personnes qui accompagnent nos aînés, Mme la Présidente, qui peuvent être en situation de vulnérabilité, qui pourraient avoir besoin d'un intervenant communautaire qui n'est pas nécessairement un tiers de confiance à ses yeux, parce qu'on ne lui demandera pas de nous aider à payer notre compte sur AccèsD ou de savoir comment ça fonctionne. Ça, c'est un tiers de confiance, oui, mais ce n'est pas nécessairement la personne qui va venir nous aider dans nos démêlés juridiques, entre guillemets, à la régie du loyer ou au Tribunal administratif du logement, Mme la Présidente.

Ça fait que c'est sûr que la notion de travailleur communautaire, bien, elle peut s'appliquer dans beaucoup de domaines, dans beaucoup de situations où les personnes sont vulnérables, et j'ai donné l'exemple pour les personnes qui sont en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance. Le tiers de confiance puis ton intervenant communautaire, ce n'est

pas nécessairement la même chose, parce que demandez à une personne qui est en situation d'itinérance c'est qui, son tiers de confiance, il va vous dire qu'il ne fait plus confiance à personne, puis qu'il n'a pas confiance à la société, puis qu'il n'a pas confiance au tribunal, puis qu'il n'a pas confiance à la police, puis qu'il ne fait pas confiance à personne, en fait. Ça fait que son tiers de confiance, pour lui, là, demandez-lui donc c'est qui. Il va vous dire : C'est quoi, ça, la confiance?

Ça fait qu' imaginez le tiers de confiance. Ça fait que c'est pour ça que je vous dis qu'il y a un autre terme. Moi, la ministre peut bien suggérer n'importe quel autre terme, là, Mme la Présidente, il n'y a pas de problème. Je trouvais juste que c'était plus approprié, le «travailleur communautaire». Mais c'est vrai que quelqu'un qui est en situation d'itinérance a perdu confiance en la vie, point, en la vie, aux intervenants, aux policiers, à son entourage, aux membres de sa famille, à tout le monde. Ça fait que le tiers de confiance, c'est une expression qui n'existe pas, un coup rendu dans cette situation-là.

Ça fait que c'est sûr qu'il y a des personnes, Mme la Présidente, qui... Pour eux, le tiers de confiance, ce n'est pas l'expression qui est appropriée. Puis je veux juste qu'on ait le mot juste, qu'on trouve le bon mot, qu'on trouve la bonne expression. Si ce n'est pas «travailleur communautaire», Mme la Présidente, ça peut être d'autre chose, là, pas de problème. Et je ne fais que soulever ce qui a été soulevé ce matin par tous mes collègues assis ici. Ce n'est même pas moi qui l'ai soulevé, là, pas du tout. J'ai juste apporté l'amendement, Mme la Présidente, parce que je pense que c'est un débat qui est intéressant à faire, parce qu'un tiers de confiance, ce n'est pas nécessairement une personne qui est qualifiée pour nous aider à aller devant un tribunal administratif comme la Régie du logement.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci, Mme la députée. Mme la ministre, rien à...

**Mme Laforest :** ...

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Parfait. Est-ce que j'ai d'autres intervenants sur le sous-amendement, pour prendre le terme exact? M. le député de Viau.

**M. Benjamin :** Merci. Merci, Mme la Présidente. Vous savez, Mme la Présidente, l'intervention de ma collègue d'Anjou—Louis-Riel est pertinente. Si vous permettez, je vais l'illustrer, l'intervention, par un cas d'espèce, et c'est un cas que je connais. Alors, le cas, c'est le suivant.

Donc, c'est un jeune homme qui vit dans son appartement, mais c'est un jeune homme qui est handicapé. Il vit dans un appartement. Son seul soutien, son tiers de confiance, c'est sa maman, qui est son aidante naturelle en même temps. Donc, il vit dans un appartement supervisé, mais la mère, qui est le tiers de confiance, elle a des difficultés sérieuses en termes de littératie, elle est analphabète. Donc, comment pouvez-vous demander à ce tiers de confiance là de l'accompagner? Donc, nécessairement, ce monsieur-là devra avoir recours à un intervenant communautaire. Et c'est là que, je trouve, cet amendement-là trouve... ce sous-amendement trouve son sens, donc notamment lorsqu'on évoque l'idée d'un tiers de confiance ou d'un intervenant communautaire, car je crois qu'en venant ajouter l'intervenant communautaire comme possibilité, ça vient renforcer, donc, le sous-amendement qui est devant nous, donc un sous-amendement, Mme la Présidente, que... J'invite l'ensemble des collègues fortement à appuyer ce sous-amendement parce que ça ne permet que de bonifier cet article qui est devant nous. Voilà, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Merci beaucoup, M. le député de Viau.

Par contre, je vais compléter la phrase en vous disant : Je vous remercie de votre collaboration, puis, compte tenu de l'heure, la commission suspend ses travaux jusqu'à...

**Une voix :** ...

**La Présidente (Mme Charbonneau) :** Non. Moi, j'ai jusqu'à demain... jusqu'à ce soir, 19 h 30... jusqu'à demain matin, 8 h 30.

*(Fin de la séance à 21 h 30)*