



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le vendredi 1er novembre 2019 — Vol. 45 N° 39

Interpellation : La nécessité pour le gouvernement caquiste de mettre en place des mesures concrètes afin de renforcer la protection des consommateurs québécois, notamment les jeunes, en matière de gestion des finances personnelles

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

2019

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission des relations avec les citoyens

Le vendredi 1er novembre 2019 — Vol. 45 N° 39

Table des matières

Exposé du sujet Mme Lise Thériault	1
Réponse de la ministre Mme Sonia LeBel	3
Argumentation	4
Conclusions	16
Mme Sonia LeBel	16
Mme Lise Thériault	18

Autres intervenants

M. Robert Bussière, président suppléant

Mme Lucie Lecours
Mme Stéphanie Lachance
Mme Catherine Dorion
M. Luc Provençal

Le vendredi 1er novembre 2019 — Vol. 45 N° 39

Interpellation : La nécessité pour le gouvernement caquiste de mettre en place des mesures concrètes afin de renforcer la protection des consommateurs québécois, notamment les jeunes, en matière de gestion des finances personnelles

(Dix heures)

Le Président (M. Bussière) : À l'ordre, s'il vous plaît! Je déclare la séance de la Commission des relations avec les citoyens ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

La commission est réunie afin de procéder à l'interpellation de la députée d'Anjou—Louis-Riel à la ministre de la Justice sur le sujet suivant : La nécessité pour le gouvernement caquiste de mettre en place des mesures concrètes afin de renforcer la protection des consommateurs québécois, notamment les jeunes, en matière de gestion des finances personnelles.

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

La Secrétaire : Oui, M. le Président. M. Poulin (Beauce-Sud) est remplacé par M. Provençal (Beauce-Nord); M. Birnbaum (D'Arcy-McGee) est remplacé par Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel).

Le Président (M. Bussière) : Je comprends qu'il y a une entente à l'effet que le deuxième groupe d'opposition interviendra lors de la troisième série d'interventions, alors que le troisième groupe d'opposition interviendra lors de la cinquième série d'interventions.

Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, vous avez donc la parole pour 10 minutes.

Exposé du sujet

Mme Lise Thériault

Mme Thériault : Merci, M. le Président. D'entrée de jeu, vous allez me permettre, M. le Président, de vous saluer, de vous souhaiter un bon vendredi; de saluer la ministre, évidemment, avec qui j'aurai le plaisir d'échanger au cours des deux prochaines heures, M. le Président; saluer les gens qui l'accompagnent, son attaché politique ou le chef de cabinet qui est à ses côtés, je ne sais pas trop; mais particulièrement, salutations à la présidente de l'Office de la protection du consommateur et la vice-présidente. Puisque j'ai déjà eu l'occasion de travailler avec les deux, M. le Président, c'est avec un grand plaisir que je les retrouve au salon bleu. Vous allez me permettre également de saluer mes collègues les députés, la députée de Les Plaines, qui est l'adjointe parlementaire de la ministre, donc je le sais, qu'elle travaille beaucoup au niveau de la protection du consommateur; de saluer également la députée de Bellechasse et de saluer le député de Beauce-Nord, avec qui j'ai beaucoup de plaisir à travailler, M. le Président.

D'entrée de jeu, M. le Président, je vais même vous poser la question : Si jamais la deuxième opposition n'arrive pas, étant donné que la troisième avait laissé son temps, j'imagine que, s'ils ne sont pas là, bien, je vais pouvoir prendre tous les blocs de temps?

Le Président (M. Bussière) : Oui.

Mme Thériault : Parfait, merci beaucoup. Vous savez que la protection du consommateur, c'est des sujets qui sont très vastes et très intéressants, M. le Président. Pourquoi j'ai demandé d'avoir une interpellation, ce vendredi, avec la ministre responsable du dossier de la protection du consommateur? Tout simplement, M. le Président, parce que je veux qu'on en parle. Plus on va parler de la protection du consommateur, plus on va mettre en lumière les défis, et non pas les problèmes, mais les défis qui se posent à notre société, ce que nous, on doit faire, comme parlementaires, ce que la ministre va faire également. Évidemment, je pense que c'est vraiment d'intérêt général.

D'autant plus, M. le Président, que... Je ne veux pas faire de mauvaise comparaison. Le but, ce n'est pas ça. Mais, lorsque j'ai été moi-même... J'ai eu l'honneur et le privilège d'être ministre de la Protection du consommateur et, quand j'ai été nommée, le 18 octobre, il y a deux ans, d'octobre jusqu'à la mi-juin, lorsque nous avons quitté le parlement, j'ai eu le plaisir de faire adopter le projet de loi qui avait été déposé par ma prédécesseure, l'ancienne ministre de la Justice, qui était votre prédécesseure à vous aussi, Mme Stéphanie Vallée. Et, par la suite, j'ai déposé deux petits projets de loi de protection au consommateur, qui touchent vraiment les gens dans la vie de tous les jours, où on a fait des changements majeurs. Et, à l'époque, je disais qu'à mon avis la protection du consommateur, il y a tellement de petites choses à régler qu'on peut en faire beaucoup, mais qu'on peut en faire beaucoup régulièrement, au fur et à mesure qu'il y a une problématique qui se pointe.

Le choix avait été fait aussi, par le précédent gouvernement, lorsque moi, je suis arrivée... Avant mon arrivée, il y avait eu un choix, il y avait eu un très, très gros projet de loi, avec la protection du consommateur, qui avait été déposé, dans lequel on touchait tout le volet du crédit, les prêts hypothécaires, etc. Et ma prédécesseure, il y avait eu un choix où on avait dit : Cette portion-là, ce sera dans une phase II. Donc, on procède avec la balance, donc, et c'est le projet de loi que j'avais fait adopter.

Évidemment, lorsque la ministre est arrivée en poste, on a parlé de crédit. Je sais que la ministre a eu une consultation aussi. Elle a sorti un communiqué. Il y avait un questionnaire qui était disponible sur le site de l'OPC. Et, d'après ce qu'on peut penser, c'est que la prochaine priorité devrait être un projet de loi pour pouvoir parler du crédit, des problématiques de surendettement.

En même temps, M. le Président, je regarde l'agenda législatif. La ministre a été très active. Honnêtement, je la félicite. Et ce n'est pas sarcastique, je la félicite vraiment, parce que la ministre a quand même déposé cinq autres projets de loi, dont un qui touche le mode du scrutin. Je comprends que c'est des gros morceaux qu'elle a sur son bureau, ce qui rehausse un petit peu mon niveau d'inquiétude. Et, évidemment, je vais demander à la ministre de me rassurer par rapport aux projets de loi qui vont toucher la protection des consommateurs.

Et, M. le Président, je l'ai dit avec toute la candeur, toute la simplicité possible, je ne suis pas ici pour jouer à la méchante ce matin, mais pas du tout, du tout, du tout. Et je le dis avec beaucoup de candeur, bien que je ne suis pas... Je ne suis pas très à l'aise dans le rôle de la méchante, mais je suis ici parce que je veux vraiment qu'on parle de la protection du consommateur. Je veux qu'on parle des défis qui se posent à nous. J'ai suivi, avec beaucoup d'attention, les règlements qui sont rentrés en vigueur, qui découlaient des projets de loi qui avaient été adoptés sous le précédent gouvernement. Je félicite, d'ailleurs, les dirigeants de l'Office de la protection du consommateur d'avoir agi avec beaucoup de célérité, parce que souvent... Dans la loi, c'est une chose, mais, quand on sort les règlements après, c'est là qu'on voit vraiment le résultat du travail, les impacts, ne serait-ce qu'au niveau des paramètres du registre pour les gens qui ont pris des ententes pour leurs frais funéraires, ne serait-ce la série de règlements qui découlaient pour l'agence de voyages où, justement, lorsqu'on a vu qu'il y a eu certaines problématiques, bien, le Québec est précurseur avec le fonds d'indemnisation des agences de voyages, M. le Président.

Donc, mon rôle ce matin, c'est de mettre en valeur la protection du consommateur. Puis je veux vraiment que la ministre entende que c'est une main tendue. Je ne suis pas là pour pouvoir lancer des tomates, là. Ça fait que je ne suis pas préparée à ça du tout, du tout. Puis ce n'est pas ça que je veux faire. Je veux vraiment qu'on parle des sujets qui sont d'intérêt pour tout le monde, là, M. le Président.

Quand on parle des crédits à la consommation, je vais, d'emblée, donner les sujets à la ministre sur lesquels j'aimerais aller un peu plus tard. Je voudrais qu'on parle des prêts ballons. Les prêts ballons, pour les gens qui nous écoutent, c'est les prêts supplémentaires quand on a un prêt pour une voiture puis il nous reste quelques mois, où les gens vont aller s'acheter une autre voiture en prenant la balance du prêt qu'il nous restait à payer puis on va rajouter. C'est problématique. Ça pousse, hein? Ça gonfle. Donc, je pense qu'il faut regarder ce qu'on peut faire là.

Parler des hypothèques parapluies, qui est une autre problématique aussi. On aura l'occasion d'en parler, de chacun des sujets que je vais énumérer, M. le Président, où, de plus en plus, c'est difficile d'avoir une hypothèque conventionnelle. Les gens essaient plus, au niveau des institutions financières, d'aller avec des marges hypothécaires, ce qui fait que les gens vont avoir une marge hypothécaire sur laquelle on peut mettre beaucoup de choses. Puis, en bout de ligne, bien, ta marge va dépasser l'équité de ta maison. C'est problématique, ça aussi, M. le Président. C'est une réalité.

Je voudrais qu'on parle du projet pilote qui avait été mis en place avant les dernières élections au cégep régional de Lanaudière avec l'ACEF de Joliette, où on a fait un projet pilote avec les jeunes étudiants au cégep pour les responsabiliser à une consommation de crédit responsable. Je voudrais savoir est-ce que la ministre entend prolonger ce projet pilote là dans les autres cégeps. On avait parlé aussi de la possibilité de faire un projet pilote avec les universités.

Je voudrais qu'on parle du surendettement chez les jeunes, M. le Président. Je pense qu'une meilleure éducation, ça y est. On est dans une société de consommation qui égale malheureusement le surendettement chez les jeunes. C'était une des mesures qui avait été adoptée dans le passé. C'était de limiter dans la sollicitation des jeunes par rapport aux cartes de crédit sur les campus de cégep, pour, justement, limiter l'endettement des jeunes tant qu'on n'a pas fait une éducation à une utilisation saine de crédit. Donc, le crédit chez les jeunes également.

Je vais peut-être aborder les impacts du projet de loi n° 34 par rapport à la facture des consommateurs, M. le Président, certainement, l'obsolescence programmée peut-être aussi un peu, parce que l'obsolescence programmée est l'équivalent de moins nos choses sont bonnes longtemps, bien, plus il faut payer souvent et rapidement pour pouvoir les remplacer. Donc, ça fait partie de l'équation de consommation et d'endettement, M. le Président.

Et, évidemment, je vais vouloir parler de la protection des données. Je sais que la ministre a signifié son intention de déposer un projet de loi sur la protection des données personnelles, mais moi, je veux aussi qu'on parle de la protection des données dans une relation commerciale. À partir du moment où moi, comme consommateur, je fais affaire avec une institution financière, avec les fuites de données chez Desjardins, M. le Président, si c'est vrai pour Desjardins, c'est vrai pour les autres, c'est vrai pour Costco. C'est la même chose. Quand je fais affaire avec une entreprise, que ce soit pour ma voiture, pour ma maison, pour un prêt parce que j'achète des meubles, ou un appareil électronique, ou peu importe, je donne mes données à cette entreprise-là, je m'attends que cette entreprise-là protège mes données, M. le Président, et, si jamais il y avait fuite de données, bien, que cette entreprise-là soit tenue responsable, pas moi qui sois obligée de faire affaire avec des avocats pour pouvoir me défendre, M. le Président.

• (10 h 10) •

Donc, évidemment, vous voyez, M. le Président, la multitude de sujets qu'on va pouvoir discuter ce matin. Puis je le dis en toute simplicité et en toute franchise, mon but, c'est vraiment d'échanger avec la ministre. On comprend que je suis dans mon 10 minutes de remarques, M. le Président, donc ne soyez pas inquiet. Je ne veux pas faire un monologue, je suis convaincue qu'il y aura des échanges constructifs.

Je veux vraiment savoir de la ministre de la Justice, qui est responsable du dossier protection du consommateur, quelles seront les prochaines actions du gouvernement qui est devant nous pour faire en sorte qu'on puisse parler de protection du consommateur, qu'on puisse parler de crédit à la consommation, qu'on puisse regarder ces questions, qui sont fort

importantes et qui touchent, oui, les jeunes, mais aussi les ménages québécois, M. le Président. Donc, voilà pour mes remarques.

Le Président (M. Bussière) : Merci, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. Et je cède maintenant la parole à Mme la ministre, également pour une période de 10 minutes.

Réponse de la ministre

Mme Sonia LeBel

Mme LeBel : Merci. Merci beaucoup, M. le Président. Merci à ma collègue la députée d'Anjou—Louis-Riel, surtout merci du ton sur lequel vous abordez la question, parce qu'effectivement je suis de votre avis, hein? Vous avez trouvé, en moi, une alliée. La protection du consommateur, la défense des droits au sens large, mais, plus particulièrement, dans le cas qui va nous occuper ce matin, dans le cadre de nos discussions, c'est un sujet qui me préoccupe, qui me touche puis qui touche les gens au quotidien.

Donc, ce sont des petites choses, quelquefois, dans le quotidien des gens, qui font qu'on a l'impression que justice est plus présente dans notre vie, et il y a beaucoup de notions dans tout ça. Et je vais le dire, et c'est mon opinion personnelle, malheureusement le cadre du parlementarisme ne me permet pas toujours d'avoir ce genre de discussion là, plus sereine, je dirais, plus ouverte et plus dans l'intérêt des citoyens, et, quelquefois, à bon droit, il faut le comprendre... et je ne critique pas la procédure, mais je déplore le manque d'espace pour le faire, mais on est plus dans un mode de confrontation.

Alors, d'entrée de jeu, je salue ma collègue la députée d'Anjou—Louis-Riel, qui partage ces objectifs-là, ayant été elle-même ministre, vous l'avez mentionné, de la Protection du consommateur. Donc, merci de cette main tendue. Et je suis vraiment heureuse d'avoir cette occasion d'aborder ce sujet rassembleur avec vous, et qui se doit d'être rassembleur. On pourrait avoir des points de vue différents, comme chaque consommateur peut avoir un point de vue différent sur ce qui peut être fait sur une situation donnée, mais je pense qu'il ne faut pas perdre de vue qu'on a le même objectif au bout du compte, c'est la protection du consommateur.

Quelquefois, on peut discuter du chemin pour y parvenir ou de la façon de protéger les gens, que ce soit par de la restriction, que ce soit par de la limitation, que ce soit par de l'éducation, mais je suis convaincue, pour avoir déjà eu l'occasion d'en discuter avec vous, pendant la période des crédits, entre autres, je suis convaincue qu'à tout le moins on partage un objectif commun. Maintenant, sur les moyens de l'atteindre, on pourra discuter aujourd'hui et dans le futur, quand j'aurai l'occasion de déposer des projets de loi sur ces sujets particuliers là.

Oui, merci d'avoir noté qu'effectivement je suis en action comme ministre de la Justice et responsable de plusieurs portefeuilles, effectivement, il y a beaucoup de choses que j'ai à faire, et, quelquefois, la très grande difficulté est que ça m'apparaît être toutes des priorités, et elles sont toutes des priorités. Maintenant, on m'a rappelé, il y a quelques jours, un dicton qu'on connaît très bien tous, hein : Un éléphant, ça se mange une bouchée à la fois. Donc, à un moment donné, il ne faut pas non plus s'étouffer pour être capable de bien faire les choses.

Donc, effectivement, on se doit de prioriser, mais ce qui ne veut pas dire qu'on ne fera pas tout ce qu'il y a à faire dans le cadre de ce mandat qui nous a été accordé. Donc, on a eu le privilège d'avoir, mes collègues et moi... que je salue, d'ailleurs, mes collègues. Je ne peux pas les appeler par leurs noms, donc j'ai pris des petites notes pour vos noms de comités, parce que ça, je ne m'en souviens jamais, mais, vos prénoms, vos noms, ça, je les connais.

Donc, la députée de Les Plaines, qui est, d'ailleurs, mon adjointe parlementaire en matière de protection du consommateur, que non seulement je salue ce matin, mais que je prends l'occasion qui m'est offerte d'avoir cette parole en introduction, remercier, remercier pour son excellent travail. Elle n'est pas une adjointe parlementaire, elle est une collègue, une collaboratrice. Elle est, je pourrais dire, mon bras droit en matière de protection du consommateur. Et c'est un des éléments qui devrait vous rassurer, Mme la députée, ce matin, sur ma capacité de tout faire, ou de faire les choses. La raison pour laquelle je peux en faire tant que ça, selon vos dires, et que je peux être si proactive, c'est parce que j'ai une équipe extraordinaire et, dans la vie, il faut faire confiance, apprendre à déléguer et bien s'entourer. Et j'ai trouvé, au sein de la députation, les 75 députés de la Coalition avenir Québec, au sein de mon cabinet... d'ailleurs, à ma droite, j'ai mon attaché politique, Simon, qui s'occupe de protection du consommateur avec moi, entre autres, hein, parce qu'on ne va nommer que les chapeaux qui sont pertinents ce matin, j'ai des... moi, mes gens, c'est des gens orchestres, hein, qui font beaucoup de choses et le font très bien. Et j'ai des collègues comme la députée de Les Plaines, la députée de Bellechasse, le député de Beauce-Nord... particulièrement ici ce matin, qui sont capables, qui veulent et qui sont prêts à prendre aussi leur part, leur charge et m'appuyer, nous appuyer, tous s'appuyer pour faire avancer, comme grande équipe, les sujets qui sont dans l'intérêt des citoyens.

Alors, effectivement, vous connaissez bien les réalisations de l'office. Vous savez... j'en profite pour saluer la présidente, qui est derrière moi. Je ferai des salutations peut-être plus formelles à la fin, mais l'équipe qui m'entoure est toujours une équipe précieuse, et c'est grâce à eux... Et je pense que c'est important de le souligner, parce que le travail qui est fait est fait en grande partie par ces gens compétents, qualifiés, dévoués, efficaces, et on prend... encore une fois, comme je le disais, on a trop peu d'occasions de le souligner, alors je n'ai pas... ça ne me dérange pas ce matin de prendre la grande majorité de mon temps en ouverture pour le faire, parce que, de toute façon, au cours de la séance de deux heures qui est devant nous, on aura l'occasion de débattre des sujets plus particuliers.

Le mandat de l'office est un rôle de prévention, d'information et c'est ce rôle-là qui, entre autres, parce que ce n'est pas le seul rôle, qui représente une partie importante du mandat de l'office. Il faut le mentionner. Je peux peut-être me

permettre d'en illustrer l'ampleur ce matin. Ces agents de service à la clientèle ont traité, au cours de la dernière année, plus de 156 000 cas de consommateurs en personne, par téléphone ou par d'autres moyens électroniques. M. le Président, je pense qu'il faut prendre le temps de le souligner. Les gens sont servis, il y a un service, donc c'est important de le faire. Ils offrent un service de proximité, une aide précieuse pour amener les citoyens à faire des choix de consommation éclairés quand vient le temps, par exemple, de se procurer des biens, de signer des contrats de toutes sortes ou demander du crédit. Bon, quelquefois, malheureusement, malgré toute l'information qu'on a, malgré toute l'assistance qu'on a, il peut y arriver où le consommateur se retrouve dans une situation difficile. Alors, il y a des endroits où on peut les guider, leur expliquer leurs droits, expliquer leurs façons d'intervenir.

Le site Web de l'organisme constitue, d'ailleurs, une véritable mine d'information, si je peux me permettre, M. le Président, une référence incontournable, justement, pour les citoyens qui veulent connaître leurs droits et qui veulent connaître les obligations que les entreprises, les gens avec qui ils font affaire, ont et leurs recours. Parce que, comme je le dis, on peut essayer d'éviter tout litige, fans un monde idéal, tout le monde serait satisfait tout le temps, mais ce n'est pas le cas. Donc, il faut aussi travailler sur les recours, il faut aussi travailler sur l'imputabilité, il faut aussi travailler sur le fait d'avoir réparation, mais au sens large, et je pense que c'est important. Mais ce site Internet, M. le Président, 2,3 millions de visites qui ont été répertoriées en 2018-2019. Alors, je pense qu'on est à l'écoute des citoyens puis on est présent.

Pendant la dernière année, près de 33 000 trousseaux, aussi, d'information proposant une marche à suivre en cas de litige, je l'ai dit, avec un commerçant ont été acheminées à des consommateurs qui souhaitaient faire valoir leurs droits. C'est quelques volets de... quelques chiffres — et mon but ce matin, ce n'est pas d'inonder de chiffres, mais, je pense, c'est pertinent de le faire — qui m'apparaissent importants de nommer d'entrée de jeu.

Un autre mandat important, et ça, c'est quelque chose auquel je crois beaucoup, c'est l'éducation. Donc, un autre mandat important de l'office, c'est l'éducation. Une autre façon aussi d'aborder les objectifs qu'on partage, c'est-à-dire de protéger le consommateur, est aussi de le voir sous l'angle de la prévention mais surtout de l'éducation, parce que le droit à la consommation existe aussi. Donc, quand on me parle de restreindre, de limiter, d'interdire, j'ai toujours une réticence, parce que le consommateur doit avoir aussi accès aux biens, il a le droit de dépenser son argent comme il l'entend, mais il y a une portion de protection. Donc, il a le droit de le faire avec un éclairage et d'être avisé de ses droits et des conséquences quand il fait affaire avec certains types d'entreprises. Entre autres, on va parler des... peut-être pas ce matin, mais on peut penser aux entreprises sur Internet quand on achète à distance.

• (10 h 20) •

Donc, je pense qu'un des objectifs qu'il faut viser et sur lequel on doit mettre l'accent sans négliger les autres aspects d'intervention, c'est l'éducation pour faire de nous des consommateurs avisés, des consommateurs informés et des consommateurs qui entrent dans une transaction les yeux ouverts, en connaissant les conséquences, ou pas, ou les bénéfices. Parce que, souvent, comme consommateur, quand on entre dans une transaction soit pour obtenir du crédit, soit pour acheter un bien, c'est parce qu'on veut en retirer un bénéfice souvent. Donc, quelquefois, c'est pour acheter une maison, un véhicule automobile ou tout autre type de bien. Donc, on se... C'est pour le plaisir, ultimement, notre satisfaction. Je pense que c'est important qu'on le fasse de façon éclairée, justement, pour ne pas, au bout du compte, avoir des déceptions.

Alors, encore, en terminant, les quelques secondes qu'il me reste, M. le Président, je tends la main... je prends... je saisis la main tendue, plutôt, par ma collègue la députée de Louis-Riel ce matin pour, justement, entamer cette discussion-là qui se voudra, tel qu'elle l'a annoncé, ouverte et dans l'intérêt dans citoyens.

Argumentation

Le Président (M. Bussière) : Je vous remercie, Mme la ministre. Et nous allons maintenant débiter la période d'échange. Donc, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, vous avez la parole pour un maximum de cinq minutes.

Mme Thériault : Merci, M. le Président. D'entrée de jeu, je vais reprendre là où la ministre a laissé, concernant l'éducation, qui a un rôle à jouer dans une saine consommation du crédit.

Je vais porter à son attention une problématique, M. le Président, parce que les ACEF ont un rôle important à jouer. Ce sont les partenaires privilégiés de l'Office de la protection du consommateur. Souvent, ils sont sur le terrain. Ce sont eux qui vont aider les gens à sortir d'un surendettement, qui vont faire beaucoup de formation sur comment se faire un budget, comment... dans les relations qu'on a avec la vie de tous les jours. C'est vraiment les ACEF qui font un rôle très terrain d'éducation populaire.

Je ne sais pas si la ministre le sait, et j'en ai fait part hier à la ministre de l'Habitation parce qu'on a un problème qui se pose avec les coopératives, les ACEF sont considérées comme étant des coopératives. Vous et moi, les députés, nous avons tous un discrétionnaire qu'on appelle le soutien à l'action bénévole. Et, dans le passé, dans le soutien à l'action bénévole, nous pouvions encourager nos ACEF, hein, il y a beaucoup de bénévoles là-dedans, ce n'est pas juste des employés payés, en leur faisant un chèque au montant de notre discrétionnaire. C'était vrai pour les coopératives en habitation, notamment. Et, dernièrement, les règles ont été changées auprès du ministère du Sport, Éducation, Loisir, puis je voulais sensibiliser la ministre à cet effet-là, parce que les ACEF perdent du financement.

Nous, les députés, on est 125. Si on veut travailler avec nos ACEF régionales et nos coopératives à même notre budget discrétionnaire pour les aider, c'est normal qu'on puisse le faire. Les nouvelles règles, qui ont été changées par je ne sais pas trop qui, font en sorte qu'on n'a plus le droit de leur donner un chèque. Moi, j'ai l'ACEF de l'Est qui est dans le comté de Bourget mais qui dessert chez nous. C'est un organisme que j'ai toujours appuyé, puis là je ne peux plus les appuyer et je ne comprends pas.

Donc, je fais appel à la ministre, qu'elle puisse parler à sa collègue la ministre du Sport, qui est responsable du soutien à l'action bénévole, pour qu'elle puisse rectifier le tir, parce que je pense que ce sont nos organismes à nous tous, les députés, qui sortent perdants de cette décision-là, que personne ne nous a expliquée.

Ils ont un rôle, au niveau de l'éducation, à jouer, les ACEF, tellement important que, lorsqu'on a fait le projet pilote avec le cégep régional de Lanaudière, c'était l'ACEF de Joliette qui était le partenaire avec nous, et, lorsqu'on a lancé le projet pilote, ça se nommait *As-tu le contrôle... de ton argent?*. C'était le thème qui avait été utilisé au cégep de Lanaudière.

Je sais que, quand on en a parlé aux crédits, le projet était encore en cours. Là, maintenant, on est plus d'un an après, il y a eu une nouvelle rentrée au niveau du cégep. J'aimerais savoir de la ministre si on entend donner suite à ce projet pilote là et si on entend l'instaurer dans d'autres cégeps pour, justement, mieux éduquer nos jeunes adultes, ceux qui sont au cégep, à une saine consommation du crédit, M. le Président.

Le Président (M. Bussière) : Donc, merci, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. Et je cède maintenant la parole à Mme la ministre.

Mme LeBel : Merci, M. le Président. Pour ce qui est de votre première préoccupation, bien, je partage votre évaluation concernant le rôle des ACEF, et, effectivement, en matière de protection du consommateur, c'est un des organismes qui jouent, quant à moi, un rôle qui est très important sur le terrain, qui est en contact avec les gens. Donc, je partage tout à fait, totalement, entièrement votre évaluation de la pertinence de telles associations de consommateurs.

Pour ce qui est de la question plus pointue par rapport à ce qu'on appelle nos SAB, là, les possibilités pour les députés, bien, permettez-moi de transmettre vos commentaires à ma collègue qui est la ministre déléguée en Sport, la ministre responsable de ce volet-là, et peut-être pourra-t-elle vous éclairer plus... Je vais l'avouer en toute candeur, on est... Nul n'est censé ignorer, mais, celui-là, ce bout-là, je ne peux pas vous le préciser, n'étant pas dans mes dossiers particuliers. Je l'ai constaté tout comme vous, par contre, mais je ne peux pas vous expliquer, là, le détail de cette décision-là et de cette mécanique-là. Donc, ma collègue, je vais lui transmettre les informations, on va noter ça, puis je verrai à ce qu'on puisse... à ce qu'elle puisse vous fournir une réponse beaucoup plus pertinente et intelligente que celle que je viens de vous fournir. Je n'ai pas peur de m'autoévaluer, d'ailleurs, je suis peut-être la plus sévère critique de moi-même. Donc, c'est avec plaisir que je vais transmettre vos préoccupations dans ce sens-là, effectivement, à ma collègue.

Pour ce qui est que... le projet pilote auquel vous venez de faire référence, ce projet pilote a été également... effectivement été... a été mis en place, je crois, en 2018, si je ne me trompe pas. Je n'étais pas là, vous étiez, à ce moment-là, ministre, effectivement, donc vous en avez un meilleur souvenir, l'ayant vécu. Et, effectivement, ce projet-là est un projet qui est extrêmement intéressant. Peut-être, pour les gens qui nous écoutent, c'est important d'en rappeler les objectifs. Les objectifs étaient de susciter l'intérêt des étudiants pour les questions financières et de protection du consommateur. On sait, on connaît la vulnérabilité, je dirais, peut-être, en matière de crédit de nos jeunes, je vais le dire de cette façon-là. Je pense que c'est important, ce projet pilote là... d'améliorer les connaissances des étudiants au niveau du budget et du crédit à la consommation.

Ce volet-là m'interpelle plus particulièrement, parce que j'ai pris la peine de consacrer une grande partie de mon premier 10 minutes à vous parler de prévention, mais de prévention par l'éducation. Et je trouve qu'une façon de responsabilité... de responsabiliser, pardon, nos jeunes — ayant moi-même un adolescent de 17 ans qui vient d'entrer au cégep — je pense que c'est par l'information et l'éducation. Mais ce n'est pas accessible pour tout le monde, donc il faut trouver des moyens de les atteindre autrement que par le foyer familial ou par leur historique. Donc, ce projet pilote était une façon aussi de le faire.

D'améliorer, donc, les connaissances aussi des étudiants sur leurs droits et obligations lorsqu'ils font des achats contre garantie, signer des hypothèques... bien, peut-être pas au niveau du cégep, étudiant, mais on parle de contrat de location de logement, ça pourrait être une avenue, souvent, leur première voiture, même si elle est usagée, c'est un premier contrat qu'ils signent. Donc, les garanties, les obligations aussi qu'ils ont quand ils signent un contrat. On peut penser à un contrat de téléphone cellulaire, c'est probablement le premier contrat que nos adolescents... dans lequel ils s'engagent maintenant, aujourd'hui, en 2019.

Donc, le projet de loi... pas le projet de loi, pardon, le projet pilote a fait l'objet de... est maintenant terminé. Le bilan final, je dois vous le dire, est à l'étude présentement par l'office. De manière générale, l'analyse est plutôt favorable, donc on va... Il y avait petite... bon, l'expérience va pouvoir maintenant choisir à servir... à voir les autres approches, mais aussi des outils. À savoir si on pourra implanter ces projets pilotes là dans d'autres cégeps, on est encore en réflexion puis on va voir comment... l'analyse finale. Mais je peux vous dire que, les objectifs qui étaient poursuivis par ces projets pilotes là, on les conserve. Donc, comment on va agir sur ces objectifs-là, on est encore en train d'y réfléchir et en train d'analyser cette situation-là.

Le Président (M. Bussière) : Merci beaucoup, Mme la ministre. Et je cède maintenant la parole à la députée des Plaines.

Mme Lecours (Les Plaines) : Merci beaucoup, M. le Président. D'entrée de jeu, je tiens d'abord à remercier la députée d'Anjou—Louis-Riel, que je connais, d'ailleurs, depuis un certain temps. On a eu le plaisir d'échanger, à l'époque où moi, j'étais journaliste, justement, sur les ACEF du territoire, et tout, donc les organisations de protection des gens, on les connaît, on connaît les mêmes. Alors, je tiens à la remercier, aujourd'hui, pour cette importante discussion sur la protection des consommateurs.

Je suis d'avis... je suis derrière elle lorsque... elle l'a dit, dans ses remarques préliminaires, que plus on va en parler, mieux la population va se porter. Je suis d'avis que ce n'est pas des problématiques, mais des défis, effectivement, que nous

avons, alors... Et, quel bel adon, ça adonne que j'ai le bonheur d'être, effectivement, l'adjointe parlementaire de la ministre de la Justice pour le volet de la protection des consommateurs. D'ailleurs, j'en profite pour la remercier de sa confiance.

• (10 h 30) •

Et je pense que ça va être important aussi de dire que, oui, la ministre a un agenda qui est très chargé, mais on a le bonheur aussi de travailler avec l'Office de la protection des consommateurs, on a les deux représentantes aujourd'hui, la présidente et la vice-présidente. Alors, c'est un bonheur de travailler avec eux, ça fait avancer également les discussions, ça fait avancer les dossiers, et, après ça, la ministre peut se faire une tête sur l'avancement de ces dossiers-là. Donc, je les en remercie. D'ailleurs, l'Office de la protection des consommateurs a ouvert un point de service au printemps dernier, si ma mémoire est bonne, à Saint-Jérôme. Donc, ça fait encore plus d'endroits, à tout le moins, de lieux de proximité des gens.

Dans les remarques préliminaires, j'ai peu de temps, je vais essayer de faire ça rapidement, dans les remarques préliminaires de la députée d'Anjou—Louis-Riel, elle a parlé d'obsolescence, obsolescence programmée. Effectivement, c'est une priorité pour notre gouvernement, et pourquoi... quel est le lien qu'on fait, justement, avec les finances personnelles? Bien, évidemment, c'est bien simple, tout le monde a, comme on dit... on a acheté ou on achète ou on consomme des produits qui sont obsolètes. Est-ce que c'est programmé, est-ce que c'est planifié? C'est tout ça qu'il faut regarder, c'est tout ça qu'il faut regarder les définitions. Et ce sont beaucoup nos jeunes qui consomment. Oui, on en consomme tous, mais nos jeunes, évidemment, sont nés avec un téléphone cellulaire, une tablette dans les mains. Alors, ça va être vraiment important.

Et, je l'ai dit cette semaine, lors de travaux au salon bleu, j'ai eu l'occasion de rencontrer différentes personnes et organisations qui, justement, travaillent dans le but de diminuer l'obsolescence programmée et d'assurer de protéger les consommateurs en ce sens-là. Parmi ces personnes, il y avait Jonathan Maillé, qui est le chargé de cours de la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke, qui a travaillé avec son groupe d'étudiants sur un projet de loi, le projet de loi n° 197, qui, justement, traite de l'obsolescence programmée, la réparation et le droit à la réparation des biens. Je suis également allée à la rencontre de personnes chez Intersec Angus, qui est à Montréal, qui est une organisation d'économie sociale qui est fantastique, et j'ai appris à la connaître. Je les connaissais par papier, tout ça, mais j'ai appris à les connaître à voir ce qu'ils font, à regarder l'importance de leur travail, qui fait aussi de l'insertion, comme son nom le dit, l'insertion sociale. Et ils font de l'éducation aussi à la consommation auprès des gens qui intègrent les rangs et ensuite qui intègrent le marché du travail.

Rapidement, j'ai également rencontré Martin Masse de Zone Accro, qui est également une entreprise qui est basée à Montréal depuis plus de 20 ans, qui se spécialise dans la rédaction et la vente de pièces, d'accessoires, d'appareils de divertissement économique... électronique, je m'excuse. Eux aussi, ils ont à coeur le fait que les jeunes doivent prendre connaissance de ce qu'ils consomment, de la façon dont ils consomment. Est-ce que c'est réparable? On a tous voulu avoir le dernier cri du téléphone cellulaire, mais est-ce que c'est effectivement important? Et c'est ça qu'on veut travailler avec ces organisations-là. Je les félicite, parce que ce sont des organismes, et des organisations, et des personnes — on va regarder plus les personnes — qui ont à coeur, justement, le fait qu'il faut regarder ce que les jeunes font, il faut les éduquer. C'est un contexte qui est intéressant, parce qu'on a beaucoup de prises à cet égard-là.

Alors, je veux réconforter — il me reste quelques secondes — la députée d'Anjou—Louis-Riel, on y travaille de façon très intense. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Bussière) : Je vous remercie énormément, Mme la députée des Plaines, et je cède maintenant la parole à la députée d'Anjou—Louis-Riel. À vous la parole.

Mme Thériault : Merci, M. le Président. Je vais juste revenir sur une petite chose que la ministre a dite un peu plus tôt, où on parlait de ses capacités, je veux la rassurer, je ne doute pas du tout des capacités de la ministre, mais je pense que c'est important de la rassurer, M. le Président, parce que je ne doute pas non plus de la capacité de l'équipe qui est à l'Office de la protection du consommateur de pouvoir sortir des projets de loi.

Là où j'ai un gros questionnement, par contre, c'est la quantité de projets de loi qu'elle pilote et le temps disponible au Parlement, c'est beaucoup plus ça qui m'inquiète que la capacité de la ministre. Je lui fais confiance pour ça, sauf qu'à partir du moment où elle a déjà cinq projets de loi devant elle, et ils sont tous importants, j'en conviens, M. le Président, des fois, d'avoir un nombre limité de sujets dans un projet de loi qui touche la protection du consommateur, ça fait que c'est un petit projet de loi qui est rassembleur, qui ne demande pas beaucoup de consultations et qui ne demande pas beaucoup de temps de Chambre ni de commission, M. le Président. Donc, je veux que la ministre ne se sente pas... je sais qu'elle est très exigeante avec elle-même, là, mon but, ce n'était pas de parler de ses capacités, ce n'est pas ça que je mets en doute, M. le Président, c'est le temps de législation qui est à la disposition des parlementaires.

Et c'est pourquoi que j'avais choisi, lorsque moi, j'étais dans la chaise de la ministre, de sortir deux petits projets de loi avec quatre sujets chacun, qui a été très rapidement, avec des consultations très limitées, où on a été capables de s'entendre rapidement. Puis c'étaient des choses que tout le monde savait qu'on devait régler, donc... et c'est à la satisfaction et à la demande des collègues qui, à l'époque, étaient dans l'opposition. Donc, je le rappelle, les frais funéraires qui avaient... un projet de loi qui avait été déposé par l'actuel leader du gouvernement, qui a été intégré dans le petit projet de loi omnibus. Comme la consommation... comme la sollicitation des cartes de crédit était une préoccupation du Parti québécois, ça avait été intégré aussi dans le projet de loi. Et, des fois, c'est plus facile faire des petits projets de loi comme ça et en faire plus souvent.

Donc, le conseil est gratuit. Je pense que la ministre entend bien. J'entends juste faire bénéficier de mon expérience, je ne veux pas donner de leçons, M. le Président. Mais, des fois, c'est plus facile le faire comme ça. Donc, grand bien lui fasse si elle veut le faire comme ça. Je veux l'assurer de ma collaboration pour ça.

On a parlé évidemment de ce qui s'est passé au cégep de Joliette. La capacité des jeunes, M. le Président, c'est important, parce qu'il faut se rappeler, en 2015-2016, la dette d'études moyenne pour un étudiant en technique était de

10 300 \$ et de 5 600 \$ pour un étudiant en préuniversitaire. Donc, évidemment, je pense que l'endettement chez nos jeunes, juste avec les études, c'est déjà beaucoup. Ajoutez à ça les téléphones intelligents. Ajoutez la voiture. Ajoutez l'appartement. Montréal, c'est une chose. Quand tu es en région, c'en est une autre. Puis, honnêtement, moi, je pense aux étudiants qui sont peut-être à Saint-Michel-des-Saints ou à Manawan, qui veulent venir étudier au cégep régional de Lanaudière, qui doivent se déplacer, qui doivent louer des appartements. Donc, le surendettement est facile. Et, évidemment, ces jeunes-là ont tous des voitures.

Vous savez, M. le Président, il y a des histoires d'horreur par rapport... avec ce qu'on appelle les prêts ballons. Les prêts ballons, ce n'est pas compliqué. On s'en va chez le concessionnaire automobile, on regarde les nouveaux modèles. Il nous reste encore quelques mois à faire sur nos paiements, des fois un an, sur notre ancien modèle. On craque pour le beau véhicule tout neuf avec le CarPlay puis tout ce que vous voulez, M. le Président, GPS intégré, les quatre roues, UVS, tout le «full kit», M. le Président, et on nous propose d'intégrer... dire : Non, il n'y a pas de problème, on va pouvoir intégrer tout ça. Et les gens ne sont pas conscients qu'on prend une balance de dette qu'on envoie dans un nouveau prêt. Puis souvent on peut se ramasser avec des prêts de sept ans, huit ans. Souvent, ça a été fait même à l'insu des gens, là. Le 3 février 2019, il y avait un reportage là-dedans, *Un véhicule neuf, une dette cachée*, où les gens ne savaient même pas qu'on avait pris le solde du prêt précédent, qu'on avait inclus la... Bien, c'est une histoire d'horreur.

Et, tout le monde le dit, M. le Président — dans le peu de temps qu'il me reste — la balloune, c'est un fléau. Tous les jours, les gens cachent des ballounes peut-être dans le prix de l'auto, ça se peut, dans les frais d'administration qui sont astronomiques, et les gens ne disent rien. Ce qui est important pour le concessionnaire, c'est de vendre une voiture puis de faire le plus de profits possible. Je ne veux pas lancer la balle aux concessionnaires, mais, M. le Président, c'est sûr, les gens ici, là... «Nous avons vu, à l'APA, des soldes impayés, des ballounes qui vont jusqu'à 20 000 \$. C'est souvent le cas des véhicules utilitaires sport ou des camionnettes, où la valeur d'achat est plus chère.»

Et vous comprendrez, M. le Président, que c'est un fléau, et j'aimerais savoir qu'est-ce que la ministre entend faire et quand on va pouvoir parler des prêts ballounes pour, justement, réduire... ou empêcher qu'on puisse pousser du crédit sur huit ans.

Le Président (M. Bussière) : Je dois vous aviser, Mme la députée, que votre temps est écoulé. Donc, merci beaucoup. Et je cède maintenant la parole à Mme la ministre.

Mme LeBel : Merci, M. le Président. Alors, non, je n'ai pas... d'entrée de jeu, je n'avais pas l'impression que vous doutiez de ma capacité ni de celle des équipes qui m'entourent. Et je suis contente que vous abordiez ce sujet-là du temps de commission parlementaire, qui n'est pas infini. Et avec beaucoup de... avec un grand sourire et un petit clin d'oeil, je vais vous dire que, si on travaille, tout le monde, avec peut-être un peu plus de célérité dans certains cas, on pourra peut-être être capables de passer plus de projets de loi.

• (10 h 40) •

Mais je pense que vous avez tout à fait raison, le temps n'est pas infini. On doit prendre le temps de faire les choses, et je prends bonne note, d'ailleurs, de votre conseil de peut-être scinder les sujets. Et, encore une fois, ça revient peut-être à ma remarque du début quand je mentionnais... des fois, ce n'est pas judicieux de tout faire en même temps, pour plusieurs raisons. Celle que vous avez évoquée en est une. Donc, ce que j'appelle peut-être... Au lieu de procéder par un omnibus en protection du consommateur, on pourrait peut-être faire des petits minibus. Donc, à ce moment-là, on pourra. Mais ce sera une façon d'aborder les choses... mais vous avez raison. Mais aussi pour... la raison pour laquelle... Souvent, bon, il faut avoir une vue d'ensemble, en protection du consommateur, c'est important, mais souvent il y a des sujets où... il faut les traiter aussi comme des sujets indépendants pour être capable de bien faire le tour de la question et ne pas tout mélanger.

Mais je vais reprendre aussi cette notion-là de capacité de légiférer. Même dans un environnement idéal, où tout le monde fait ce qu'il a à faire de la façon adéquate, effectivement, elle est limitée, la capacité de légiférer d'un gouvernement dans une période donnée. Ce qui, encore une fois, me ramène à mon argument de départ, que, peut-être, il faut voir aussi et réfléchir à des façons autres d'intervenir que par des projets de loi, donc éducation, sensibilisation, information.

Et, vous le mentionnez, surtout, vous le mentionnez, dans les prêts ballon, une des grosses problématiques, un des enjeux en matière de prêt ballon, ce n'est pas l'existence même de cette possibilité-là, c'est le fait que, souvent, c'est caché ou mal expliqué au consommateur. Même si ce n'est pas caché, on va nous dire : C'est écrit dans le contrat, on s'entend que... Je vais, hein, je vais reprendre un terme très juridique, je vais stipuler, d'entrée de jeu, que les contrats ne sont pas toujours accessibles en termes juridiques.

D'ailleurs, d'ailleurs, comme ministre de la Justice, de façon plus large, j'ai à coeur le langage clair en matière juridique et je pense que ça va s'appliquer également en matière de protection du consommateur, cette notion de langage clair. C'est-à-dire que de faire en sorte qu'on ne se parle pas, les avocats ou les initiés d'un secteur donné, entre nous, où on se comprend, nous, puis que le consommateur, lui, qui est celui qui doit comprendre, bien... pas parce qu'il est stupide, c'est simplement parce que c'est incompréhensible, quelquefois, même pour des gens comme moi qui ont une formation. Et, je le répète, c'est parce que j'ai une formation, point final, on n'est pas expert dans tout, et même moi, je ne m'y retrouve pas toujours dans la sous-section 2.2.4.6. Puis là, en vieillissant, on dirait qu'elles rapetissent, les notes de bas de page, donc c'est encore pire. Mais, effectivement, donc, ça me ramène à ça.

Le prêt ballon, ça faisait partie de la consultation. Pour informer les gens à la maison, ce sont ce qu'il reste, le reliquat de ce que vous aviez sur votre... entre autres, en matière de prêt automobile... vous achetez une automobile sur quatre ans, à titre d'exemple, et que vous décidez, pour une raison x, y, z, de changer avant la fin... d'avoir fini, terminé vos termes de paiement, bien, il existe des possibilités de prendre ce qu'il reste à, vous, payer. Exemple, vous achetez une voiture de

12 000 \$, au bout de quatre ans, il vous reste 3 000 \$ à payer, à titre d'exemple, ça ne... La valeur de votre véhicule ne couvre pas le reliquat de paiement. Je donne des chiffres fictifs, M. le Président, naturellement, donc le 3 000 \$ ou 4 000 \$ qui n'est pas couvert par l'équité ou la valeur de votre véhicule, bien, il y a une possibilité de le reconduire sur votre autre véhicule. Donc, si vous achetez un nouveau véhicule à 10 000 \$ et qu'il y avait un reliquat de 3 000 \$, bien, on va vous financer 13 000 \$. Donc, en soi, ce n'est pas une tare, c'est un moyen d'accéder au crédit.

Mais je veux rassurer la députée d'Anjou—Louis-Riel — je m'excuse, tantôt, j'avais oublié le Anjou — qu'on s'en préoccupe, ça faisait partie de la consultation, puis on est en train d'y travailler, M. le Président.

Le Président (M. Bussière) : Merci beaucoup, Mme la ministre. Et je cède maintenant la parole à Mme la députée de Bellechasse.

Mme Lachance : Merci, M. le Président.

Le Président (M. Bussière) : Allez-y.

Mme Lachance : D'entrée de jeu, je salue tous les collègues qui sont ici en ce vendredi. Je remercie la députée d'Anjou—Louis-Riel de nous permettre cette discussion, c'est une discussion extrêmement importante et qui nous tient tous à coeur. Je vous dirais qu'en tant que mère de famille, de surcroît, ça nous interpelle beaucoup, puisque qui dit mère de famille dit aussi, à mon âge, adolescents, adolescents avec des immenses besoins en téléphonie, qu'on doit gérer.

Et, comme vous le savez, j'ai aussi été mère de famille d'un grand de 20 ans, qui est décédé. Qui dit décès dit succession. Et j'ai été surprise. Surprise, mais agréablement surprise, parce que, malgré le fait que nos jeunes parfois travaillent peu d'heures par semaine, vont à l'école étudier, et c'est leur rôle, on l'entend, principal, en fait, c'est là qu'on leur demande d'être, eh bien, je n'ai pas eu de surprise négative. Même que, je vous dirais, j'ai constaté qu'une carte de crédit pouvait être assurée, en ce sens qu'il fut une époque où, d'office, les prêts de carte de crédit étaient assurés pour les balances. Et maintenant on doit faire l'exercice de le faire. Donc, ça veut dire qu'il y a espoir. Quand on parle d'un jeune de 20 ans et que les affaires sont en ordre, pour moi, c'est rassurant, parce que ce n'est pas des discussions qu'on avait au quotidien. Donc, il a fallu qu'il l'apprenne à quelque part.

Ainsi, protéger nos jeunes Québécois, c'est effectivement notre devoir à tous et à toutes, et pas seulement au gouvernement, à tous les parlementaires. C'est dans cet esprit que je veux discuter avec vous ce matin. Et, comme l'ont mentionné les collègues d'Anjou—Louis-Riel et des Plaines, nous avons des défis. Toutes les bonnes idées doivent être considérées. M. le Président, j'aimerais vous parler aussi précisément de la situation de nos jeunes. On entend plein d'informations dans les médias. On parle du taux d'endettement des ménages québécois et canadiens. On parle du taux d'épargne qui est faible. On parle aussi du niveau de connaissance des gens. Puis les données sont souvent et malheureusement inquiétantes.

Quand j'ai lu au sujet de l'interpellation, évidemment, je suis allée voir quelques articles. Et puis, en cherchant des informations sur les jeunes, je suis tombée sur un sondage qui portait sur les finances personnelles, qui a été mené par le Fonds de solidarité FTQ en collaboration avec Léger sur 1 500 participants québécois au début de 2018. Je vais vous citer les chiffres. 5 %, c'est la proportion des Québécois âgés de 18 à 24 ans qui disent être familiers ou très familiers avec le fonctionnement du Régime d'accession à la propriété, le RAP, un programme qui permet de retirer des sommes jusqu'à 25 000 \$ d'un régime enregistré, d'un REER, en vue de faire l'achat d'une première propriété. 49 % des jeunes de 18 à 24 ans et 48 % des 25-34 ans affirmaient ne pas avoir consulté de conseiller financier depuis plus d'un an, peut-être jamais. 38 %, c'est la proportion des Québécois âgés de 18 à 24 ans qui avouent d'abord faire confiance à leurs parents lorsqu'il s'agit de questions au sujet des finances personnelles.

Ce que ces chiffres nous indiquent, c'est qu'il y a du travail à faire, beaucoup de travail à faire. Il faut mieux éduquer nos jeunes. Il faut mettre des outils à leur disposition. Il faut qu'ils apprennent tôt à s'occuper de leurs finances personnelles. Il faut leur apprendre à être vigilants puis à consulter les bonnes personnes. M. le Président, peut-être que ces chiffres évidemment sont déjà en train de changer puisque, comme nous le savons, depuis l'automne 2017, le cours d'éducation financière est obligatoire pour tous les élèves de cinquième secondaire du Québec. C'est un programme d'une durée de 50 heures qui était proposé facultativement dans les écoles secondaires depuis 2016. On est vraiment contents de cette décision-là, qui est une décision de l'ancien gouvernement. Donc, vous voyez qu'à travailler tous ensemble on peut faire avancer les choses.

Le cours d'économie avait été, ici, je vous le rappelle... avait été éliminé en 2009. Donc, ça faisait quand même un petit bout de temps. Il y a eu un petit vide, mais on est en train de se reprendre. Ça fait que, je ne le répéterai jamais assez, la clé pour avoir des bons citoyens avertis, bien, c'est l'éducation.

Je me permets de vous dire aussi que je suis fière de faire partie d'un gouvernement qui a mis l'éducation au coeur de ses priorités. M. le Président, des solutions, il y en a. En 2013, l'Office de la protection du consommateur a mis en ligne sa zone enseignant, zone enseignant qui offre du matériel pédagogique clé en main pour les enseignants du primaire et du secondaire. Une cinquantaine d'activités sont disponibles sur la zone enseignant pour les élèves. M. le Président, mon temps est écoulé.

Le Président (M. Bussière) : Mme la députée de Bellechasse, je vous remercie énormément. Je suis parfaitement d'accord avec vous, mais votre temps est écoulé. Et je dois maintenant céder la parole à la représentante du deuxième groupe d'opposition, représenté ici par la députée de Taschereau.

• (10 h 50) •

Mme Dorion : Merci. Bonjour à tous. Je voudrais apporter un petit peu de largeur au débat. Je ne serai peut-être pas superprécise dans ce dont on parle, mais je pense que ça peut quand même faire du bien.

On vit dans une société de consommation. On est bien au courant de ça. Puis, quand on parle de société de consommation, on parle plus que de simplement une société où les gens achètent des produits ou achètent beaucoup de produits. La consommation vient avec beaucoup plus que ça. Ça vient avec de l'endettement. Les Québécois sont endettés en moyenne de 20 000 \$, hypothèque non comprise. C'est quand même quelque chose. Ça vient avec de la surconsommation, qui vient avec la surproduction, qui vient avec la surpollution. Ce n'est pas un truc qui tient séparément, c'est lié à beaucoup d'autres problèmes dans notre société. Et il est de plus en plus difficile avec la crise climatique qui s'en vient, mais aussi avec la crise de la santé mentale, je dirais. On a vu des chiffres exploser, depuis quelques années, sur l'anxiété, sur les burn-out, sur la détresse psychologique chez les jeunes, et tout ça est lié. Le crédit, la publicité qui est une des entreprises, l'une des industries les plus lucratives au monde, la pression des pairs, parce que plus les gens autour de nous achètent, plus on sent la pression d'acheter, le mensonge à la publicité, oui, il y a certaines lois, mais la publicité arrive à mentir avec seulement l'image ou trouve des moyens détournés. Le «Black Friday», le Cyberlundi, Noël, le «Boxing Day», la Saint-Valentin, Pâques sont devenus des fêtes de la consommation aussi. Et une des définitions de la culture en général, c'est l'ensemble des formes acquises de comportement dans les sociétés humaines. Donc, la culture québécoise, on peut penser que c'est une ceinture fléchée et des sets carrés, ce n'est pas ça, des formes acquises de comportement dans les sociétés humaines au Québec, c'est beaucoup autour de la consommation et ça se fait autour de la consommation.

Ça a des effets extrêmement néfastes prouvés et lancés sans arrêt dans les médias par des experts, par des gens très, très sérieux sur l'environnement et sur la santé mentale, et on est tous pris là-dedans. Dans les consommateurs, dans les citoyens québécois, il n'y a pas des coupables parce qu'ils achètent, mais on est tous pris là-dedans, en même temps que ça nous écoeurait d'être enterrés sous autant de bébelles, d'avoir autant envie de, tout le temps, s'acheter des choses qui nous endettent. Ce n'est pas pour rien que le livre de Pierre-Yves McSween, *En as-tu vraiment besoin?*, est un best-seller au Québec depuis plusieurs années maintenant.

Donc, quand on dit qu'il faut renforcer la protection des consommateurs québécois, il faudrait se demander contre qui on veut renforcer cette protection. L'omniprésence de la publicité crée, autour de nous, un environnement psychologique toxique qui pousse toujours sur les mêmes pitons, qui nous dit : Ton linge n'est pas assez à la mode, ta peau n'est pas assez lisse, il faut que tu t'achètes une petite crème, ton char n'est pas assez gros. C'est un environnement psychologique qui nous touche tous, qui nous rentre dans la tête. Puis, déjà, on va dire : Non, non, moi, je suis capable de faire mes choix, c'est juste des informations. Ça, c'est vraiment, disons, vivre dans un monde de licorne, si je peux dire.

Je vais vous donner juste l'exemple de vers où on s'en va. Vous vous souvenez peut-être du patron de télé en France qui a dit, de façon très honnête, on l'en remercie : Moi, comme patron de télé, je vends à des compagnies du temps de cerveau disponible de mes auditeurs. Donc, notre temps de cerveau disponible est vendu, par toutes sortes de compagnies, à ses auditeurs.

Maintenant, qu'est-ce que fait Facebook? Tu sais, on a vu des films où les robots, les films dans le futur, là, où des robots prendraient contrôle des humains, puis là hackeraient les humains, puis leur feraient faire des choses que les humains ne veulent pas faire. Quand on va sur Facebook... Quand on va sur notre téléphone pour regarder il est quelle heure, puis qu'on se ramasse sur Facebook pendant une demi-heure, puis qu'on ferme notre téléphone, puis on dit : Voyons! Qu'est-ce que je viens de faire là? Je viens encore de perdre 30 minutes. Ce qu'il s'est passé, c'est qu'il y a toutes sortes de mécanismes, dans Facebook, qui ont été pensés, ça aussi, c'est prouvé, c'est montré, ça a été dit, par des psychologues qui ont travaillé pour qu'on reste accro, pour qu'on clique, pour qu'on reste là-dessus. Pourquoi ils veulent qu'on reste là-dessus? Parce qu'ils veulent nous vendre la publicité, parce que des gens veulent nous vendre des choses. Et là c'est comme si le film apparaît... je voulais aller voir l'heure sur mon téléphone, je me ramasse pendant 30 minutes sur Facebook, parce que des gens qui ont de l'argent, du pouvoir ont travaillé pour que le plus possible de publicités me rentrent dans la tête. C'est quand même quelque chose, là, je ne suis pas en train... oui, je vais très large, mais je trouve ça majeur, puis on devrait penser à ça.

Si le gouvernement du Québec, si les parlementaires, si des commissions parlementaires, si des ministres, si des gens qui ont des aussi grosses responsabilités que nous et vous ne pensent pas à ça, il n'y a aucun moyen de protéger le consommateur en disant : Ah! bien, je vais t'éduquer. Les meilleurs psychologues du monde entier travaillent pour que tu sois accro à des applications pour vendre ton temps de cerveau disponible à des publicitaires, pour que tu achètes des choses, et je vais t'éduquer à résister à ça. Non, il faut se demander contre qui on protège les Québécois, on protège les consommateurs. Puis, tant qu'on ne sera pas capable de se poser cette question-là, on ne sera pas capable d'avoir un réel impact. Merci.

Le Président (M. Bussière) : Mme la députée de Taschereau, je dois vous aviser que votre temps est écoulé. Et je cède maintenant la parole à Mme la ministre.

Mme LeBel : Merci, M. le Président. Beaucoup de sujets, grands sujets, larges sujets qui viennent d'être abordés par ma collègue, et sujets qui sont indéniablement présents dans notre population, notre société de 2019. Et je partage avec elle, de façon personnelle, je dirais, certaines préoccupations surtout, bon, de consommation, effectivement, de temps d'écran. J'ai, moi-même, deux adolescents et, quelquefois, je suis, comme mère... Puis on fait référence aussi à... entre autres, dans tout ce que vous avez dit, Mme la députée, qui est tout à fait pertinent mais qui... ce sont des sujets très larges, vous avez raison. D'ailleurs, si vous avez des idées, des solutions à nous proposer qui sont concrètes, parce que, malheureusement... et, quand je dis ça, ce n'est pas pour jeter la serviette puis pas pour me débarrasser du singe qu'on pourrait m'avoir mis sur l'épaule, ce n'était pas votre intention, mais... ou que je pourrais sentir qu'on a mis sur mon épaule, mais il y a des sujets aussi de société où il y a la prise en charge par les... individuelle, il y a la responsabilité des gouvernements et il y a des

responsabilités beaucoup plus globales, et, des fois, on se demande par quel bout on peut commencer à agir. Et je partage votre préoccupation pour la consommation de biens aussi puis la consommation de temps d'écran.

Je vais faire référence peut-être à mon rôle de députée. Dans mon comté, en Mauricie, dans le comté de Champlain, il y a beaucoup de belles organisations d'économie circulaire. Vous allez me dire : C'est petit, mais on commence petit. J'ai eu la chance, cette semaine, de parler des Incroyables Comestibles, qui ouvrent des jardins à Sainte-Thècle, entre autres. J'ai salué le monsieur... bon, j'oublie son nom, mon Dieu, ce matin, ce n'est pas bon, mais je le salue à nouveau... M. Dufresne, merci, M. Dufresne, qui a ouvert ça pour la communauté. Et, encore là, c'est pour... bon, il y a plusieurs aspects, mais il y a l'aspect environnemental aussi, etc.

Le temps d'écran, je partage votre préoccupation. Il faut trouver des façons d'agir, mais, en même temps, comme mère de deux adolescents qui sont envahis par ça, qui vivent dans une société numérique... D'ailleurs, on parle de faire le virage numérique de la justice, parce qu'on est... il faut aussi voir comment on peut consommer moins de choses physiques. Le numérique peut nous aider en temps, en accès mais aussi sur un... peut-être au plus large, mais il y a l'autre aspect du... justement, devenir dépendant du numérique. J'essaie, comme mère, de contrôler les temps d'écran, je dois vous dire. Puis là mes adolescents, s'ils m'écoutent ils vont faire : Oh non! «My God!» Elle va en parler. Mais j'avais même... sur mon téléphone, à une certaine époque, quand ils étaient plus jeunes, je contrôlais, à distance, leur temps d'écran, donc... ce qui me valait plusieurs textos du genre : Aïe, maman, je peux-tu avoir 15 minutes de plus? Mais il faut aussi accepter, quand on veut éduquer et contrôler, d'avoir la contrepartie, c'est-à-dire, des fois, l'opposition de personnes, comme mes ados, qui n'étaient pas toujours contents du fait que je leur avais donné juste une heure ce soir-là pour jouer sur leurs différents écrans.

Mais, écoutez, à part faire un constat, le même qui est le vôtre, à part de dire : Bien, travaillons ensemble et trouvons, peut-être, des solutions concrètes à notre niveau, il y a le court terme, il y a le moyen terme, il y a le macro. Mais je pense qu'il faut aussi... ça me permet de revenir au début. Vous avez raison, on ne peut pas juste mettre toute la responsabilité sur le consommateur, mais il y a aussi... Le fait est qu'on ne pourra pas, même en éliminant tout ce qui est... ce qu'on pourrait juger superflu, vous et moi, notre définition de superflu pourrait ne pas être la même, puis elle pourrait varier d'un individu à l'autre, mais disons qu'on parle de superflu, il restera toujours des besoins de consommation, puis je pense qu'il faut s'assurer... puis c'est l'objectif ce matin, de s'assurer que, quand une personne achète une voiture, qu'elle soit usagée ou non... Parce qu'il y a des endroits, comme dans mon comté, où les distances ne permettent pas un transport en commun adéquat. Bon, il y a plusieurs... vous allez me dire le partage, des choses... oui, mais il va toujours y avoir des véhicules qui vont s'acheter, on va aller peut-être plus vers les véhicules électriques, mais il faut penser aussi à notre population, mais je pense qu'il faut aussi y aller avec l'éducation, à ce moment-là, s'assurer qu'au moins, dans les zones où on est encore obligé de consommer pour nos biens courants, le logement, la nourriture, les vêtements, peu important nos choix vestimentaires, il faut s'habiller, donc... et donc il faut consommer, je pense qu'il faut s'assurer de protéger les gens. Puis ça peut se faire par la législation, mais moi, je crois beaucoup à l'information puis en l'éducation. Donc, merci de votre intervention ce matin.

Le Président (M. Bussière) : Merci beaucoup, Mme la ministre. Et je cède maintenant la parole à M. le député de Beauce-Nord.

• (11 heures) •

M. Provençal : Merci, M. le Président. Alors, salutations à tous. Tout d'abord, je suis heureux d'entendre les échanges que nous avons eus jusqu'à présent de la part des collègues et les propos de la ministre, qui se veulent sécurisants. À ce niveau, son annonce concernant le début des consultations sur la durabilité, la réparabilité et l'obsolescence des biens de consommation par l'OPC est une excellente nouvelle. C'est effectivement un sujet important que nous abordons ce matin, et je tiens à remercier la députée d'Anjou—Louis-Riel de nous permettre d'échanger sur ce sujet.

Pour ce segment de parole, je vais poursuivre dans la même veine que celle amorcée par ma collègue de Bellechasse. Vous savez, l'éducation avec un grand É est au cœur de mes préoccupations depuis des décennies. Vous conviendrez avec moi qu'une éducation de qualité est la base d'une vie pleinement réussie et le fil nécessaire à un tissu social prospère.

Vous avez entendu comme moi que le retour du cours obligatoire en éducation financière depuis deux ans, qui avait été aboli en 2009, s'avère une très bonne chose, puisque nous nous devons d'outiller les jeunes contre ceux qui voudraient profiter de leur naïveté financière.

Cependant, nous devons toujours composer avec l'enjeu du décrochage scolaire, particulièrement chez les jeunes qui n'auront pas la chance de suivre ce cours en secondaire V s'ils ont déjà quitté l'école. Peut-être que le cours se donne trop tard dans le parcours académique. Ce serait une question à approfondir.

Autrement, il est essentiel que nous trouvions d'autres manières de rejoindre nos jeunes. Pas plus tard que la semaine dernière, je lisais l'histoire de 41 jeunes étudiants du secteur professionnel de la commission scolaire du Lac-Saint-Jean, qui doivent rembourser des centaines de milliers de dollars en prêts et bourses après avoir été victimes de malversation fiscale. Ils auraient été encouragés à produire de fausses déclarations pour obtenir des sommes auxquelles ils n'avaient pas droit. Conséquemment, cela va entacher leur cote de crédit et les prêts futurs. Des histoires comme celle-ci illustrent l'importance de bien éduquer nos jeunes sur les droits fiscaux et le fonctionnement du système financier.

Cela m'amène à vous parler de la Stratégie québécoise en éducation financière, qui est chapeautée par l'Autorité des marchés financiers. Sa mission est d'encourager et d'aider les Québécois à devenir des consommateurs plus vigilants dans leurs habitudes financières et leurs décisions d'investissement.

M. le Président, je suis entièrement d'accord lorsqu'ils envisagent l'éducation financière comme un complément à une réglementation juste et efficace. Nous voulons avoir des lois qui protègent des gens sans scrupule, oui, mais nous devons aussi inculquer aux jeunes cette notion d'autonomie et un sens des responsabilités fiscales. Ce n'est pas juste nous qui le disons, ceci faisait partie des recommandations de l'OCDE dans leur guide de 2015 sur les stratégies nationales

en éducation financière, en plus d'avoir été souligné cette année par l'Organisation internationale des commissions des valeurs.

Chez nous, l'AMF a institué, en 2014, un forum où les acteurs clés de l'économie québécoise pouvaient collaborer afin d'établir un premier plan d'action pour la période se terminant l'année dernière. Son but avoué est de concentrer ses efforts vers un changement de culture financière, entre autres pour encourager la population à obtenir de l'aide, notamment auprès du Réseau québécois de l'éducation financière, qui regroupe plus de 250 spécialistes.

Plusieurs réalisations ont découlé du premier plan stratégique. Je vous en cite deux : la mise sur pied, par l'autorité, du concours On parle argent dans ma classe! pour les enseignants de tous les niveaux scolaires, et mettant en vedette les outils éducatifs de l'autorité et du Réseau québécois de l'éducation financière, qui a permis de joindre un peu plus de 20 000 jeunes lors des trois premières éditions, ainsi que la création, par l'autorité et quelques-uns de ses partenaires, d'une charte des compétences financières essentielles offrant aux spécialistes un recensement des compétences à maîtriser par les consommateurs.

Ayant dressé un bilan positif, l'AMF a enclenché la production de son deuxième plan stratégique 2019-2022. Il ne faut pas oublier que l'endettement des ménages québécois est préoccupant, à 157 % du revenu personnel disponible pour l'année 2017, comparativement à 174 % au Canada.

La Stratégie québécoise en éducation financière est un outil pertinent pour nos jeunes et moins jeunes, et il faut être vigilant dans cette stratégie. Nous devons tout de même, comme gouvernement, continuer à propager cette information afin de rejoindre notre public cible, les gens plus à risque, c'est-à-dire nos aînés, qui doivent être protégés, et nos jeunes qui entrent sur le marché du travail. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Bussière) : Je vous remercie, M. le député de Beauce-Nord. Et je cède maintenant la parole à la députée de l'opposition officielle, représentée par Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel.

Mme Thériault : Oui. Merci, M. le Président. M. le Président, d'entrée de jeu, j'ai parlé aussi... Avec les intentions de la ministre de déposer une loi pour protéger les renseignements personnels des gens, on ne peut pas...

J'aurais voulu faire ça, je n'aurais pas été capable, M. le Président. Il y a une nouvelle qui est tombée pendant l'interpellation, qui mentionne que, Desjardins, par la fuite de données personnelles, ce n'est plus 2,9 millions de membres qui sont touchés, mais tous les membres personnels de Desjardins. Donc, on parle de 4,2 millions de particuliers qui ont été touchés par le vol de données. La nouvelle vient de sortir. Donc, vous comprendrez, M. le Président, que ça remet de l'avant l'importance de protéger les renseignements personnels. Et je ne peux pas faire autrement que d'en parler, évidemment, quand on parle de protection du consommateur. Moi, je suis membre Desjardins et je suis déjà visée. Ma protection Equifax a déjà été activée, soyez sans crainte.

Et, honnêtement, M. le Président, je me dis : Bon, bien, là, on est passés de 2,9 millions à 4,2 millions. Et ça remet de l'avant, veux veux pas, les protections qui sont disponibles pour les entreprises qui détiennent nos données, les vôtres, les miennes, celles de mes collègues. C'est vrai dans une institution financière. Bon, là, j'en suis, Desjardins, protection, parfait. Il y a une limite de 50 000 \$ aussi par rapport aux frais qui pourraient être associés. Vous savez, M. le Président, 50 000 \$, aujourd'hui, en frais d'avocat, ça va assez rapidement. On peut passer beaucoup de temps avec des avocats à essayer de rétablir notre dossier de crédit. Et il peut y avoir toutes sortes de conséquences. On a vu des gens, au Saguenay—Lac-Saint-Jean, des gens qui se sont fait mettre une hypothèque sur leur maison, alors qu'il n'y avait pas d'hypothèque, qui ont été fraudés de plusieurs dizaines, voire des centaines de milliers de dollars, des gens qui... avec leur crédit, avec leurs données personnelles, on a acheté des véhicules. Pas juste un, plusieurs, M. le Président. C'est un peu surprenant de voir la rapidité à laquelle un fraudeur peut opérer sans que personne ne s'en doute. Puis, honnêtement, bien, c'est sûr que ça fait peur.

Je ne veux pas alarmer plus qu'il le faut, mais c'est quand même une réalité qui est là, M. le Président. Puis on doit, comme société, se poser la question : Est-ce que les consommateurs ont, oui ou non, des protections adéquates? Quelles sont les responsabilités qui incombent aux commerçants ou avec les gens avec qui on fait affaire? On a Desjardins qui est dans le portrait. Oui, on a eu Costco. Avec Capital One, c'est la même chose. On parle de données d'institutions financières, de cartes de crédit. Mais on peut très bien parler des milliers de concessionnaires automobiles, lorsqu'on va acheter un véhicule. Ils ont mon numéro de permis de conduire, ils savent où est-ce que je demeure, ils ont ma date de naissance, accès à mon compte de banque, puisque j'ai quand même des paiements sur ma voiture.

C'est vrai quand on fait une transaction pour acheter des meubles. Si on ne les paie pas d'un coup, les meubles, M. le Président, la plupart des gens vont prendre des ententes de paiement. Je ne mentionnerai pas ici aucun nom de compagnie. Dans l'ancienne loi qu'on a fait adopter comme gouvernement, on a lié le vendeur de meubles et la compagnie financière pour s'assurer que, quand il y a quelque chose qui ne marche pas, le vendeur de meubles soit solidairement responsable aussi de faire réparer, parce qu'on n'a pas fini de payer, puis il y a un meuble ou il y a quelque chose qui a été livré qui n'est pas correct. Mais, en attendant, ces entreprises-là... C'est vrai pour un magasin d'électronique, où on peut aller chercher un ordinateur, une télévision. Nos téléphones intelligents, M. le Président, où, souvent, on va avoir des ententes de paiement. Il y a toutes sortes de manières de pouvoir transmettre nos coordonnées. Les achats Internet qu'on fait, où on va transmettre nos coordonnées, nos cartes de crédit. C'est quoi, les responsabilités de ces entreprises-là par rapport à nous?

Vous savez, M. le Président, on a été en mesure, dans la dernière législation aussi, qu'on a changée, nous, comme gouvernement, de faire en sorte que les gens puissent annuler des transactions sur leurs cartes de crédit, de la rétrocession, quand on a été fraudé, entre guillemets. On a un pouvoir, comme législateur. Puis c'est sûr que les questions sont toutes d'actualité, à savoir : Comment on fait pour protéger nos données? Comment on fait pour responsabiliser les entreprises qui ont ces données-là? Est-ce que la responsabilité se limite au prix du bien? Moi, je m'excuse, mais, si je donne mes

données, peu importe l'entreprise, que ce soit une institution financière, un concessionnaire automobile ou un endroit où je vais aller faire une acquisition d'un bien ou d'un meuble, M. le Président, je m'attends qu'on protège les données que j'ai fournies dans le cadre d'une transaction commerciale.

Et je pense que la ministre a une belle occasion de pouvoir saisir la balle au bond dans les responsabilités. Est-ce que 50 000 \$ de protection financière, c'est assez pour Desjardins, dans le cas qui nous occupe? Peut-être pas, peut-être que c'est plus, je ne sais pas. On ne sait pas de quoi l'avenir est fait, M. le Président. Mais, chose certaine, moi, je voudrais bien qu'on assure la transaction et la confidentialité des données quand on fait affaire avec des entreprises.

Le Président (M. Bussière) : Merci beaucoup, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. Votre temps était écoulé. Et je cède maintenant la parole à Mme la ministre.

• (11 h 10) •

Mme LeBel : Oui, merci, M. le Président. Effectivement, ma collègue n'aurait pas pu «stager» la nouvelle qui vient de tomber, on peut en convenir. Puis, effectivement, je suis au courant. Je l'ai appris... Je connais maintenant cette nouvelle information là, effectivement. 4,2 millions de personnes seront touchées. Donc, c'est environ 1 million de plus que ce qu'on avait évalué au début. Ça ne fait qu'ajouter à l'ampleur de quelque chose qui avait déjà, je dois dire, une ampleur, somme toute, énorme. Des mécanismes ont déjà été mis en place, alors je suis certaine que le million de personnes supplémentaire aura droit, comme ma collègue vient de le mentionner, à des mécanismes de protection pour cette nouvelle fuite. Étant moi-même membre Desjardins de façon personnelle, je suis extrêmement consciente de ce que c'est pour un consommateur, pour une personne et comment on se sent quand on apprend que nos données personnelles ont été détournées de leur usage principal ou de l'usage pour lequel on les avait fournies.

Donc, je veux juste rassurer les gens, le million — c'est 1,3 million, à peu près — de plus de gens qui sont touchés, bien, notre gouvernement est très sensible à ça. D'ailleurs, je suis en lien avec le ministre des Finances, mon collègue, qui est particulièrement chargé... quand on parle des données financières, qui est particulièrement chargé de superviser et de surveiller... et du suivi de ce dossier-là.

Maintenant, je vais me garder de parler plus du dossier où il y a une enquête en cours, parce que je voudrais... surtout comme ministre de la Justice, je suis très sensible au fait qu'on ne peut pas... qu'il faut faire attention, c'est très délicat, mais, outre de dire que les gens vont être bien accompagnés, je le pense et je le souhaite, et que mon collègue le ministre des Finances est, au moment où on se parle, en train de... a appris également la nouvelle, mais en train de se préparer à réagir de différentes façons... C'est à lui, ça lui appartient, mais je sais qu'il est au courant puis qu'il travaille là-dessus, qu'il en est préoccupé. Je vais me limiter à ça.

Par contre, sur le sujet plus large du partage des données... de la protection des renseignements personnels, effectivement, je suis, entre autres, ministre responsable de l'Accès à l'information, et c'est un autre des nombreux sujets qui sont parmi mes sujets prioritaires, sur lesquels j'entends agir. Donc, merci de me donner l'occasion d'en parler, mais, brièvement, je peux dire que je ne suis pas la seule. Il y a plusieurs aspects à la protection des données personnelles. J'ai eu l'opportunité de l'annoncer ou d'en parler lors d'une période des questions en Chambre, je travaille présentement sur trois volets d'intervention. Je ne donnerai pas d'échéancier ce matin, je ne donnerai pas de date butoir, mais je peux vous dire que, comme tous les dossiers, je les travaille avec célérité et avec la priorité qu'ils méritent, mais je travaille sur trois zones d'intervention, c'est-à-dire la protection des données personnelles, l'accès à l'information, finalement, des données personnelles en matière d'organismes publics, parce que je dois travailler sur ce qui est sous ma juridiction.

Aussi, pour les organismes privés, ça peut être des entreprises, toutes sortes d'organismes privés, donc, effectivement, s'assurer que les données que l'on fournit, et on peut faire un recoupage avec la Protection du consommateur, les données que l'on fournit à une entreprise soient limitées à l'usage pour lesquels on les fournit. C'est une des... pas une piste de réflexion, mais un des objectifs que je... mais, à tout le moins, qu'on m'avise à quoi mes données vont servir ou qu'on me demande l'autorisation. Je ne m'engage pas dans une voie particulière, mais ce sont toutes des pistes de solution. Mais mon collègue, donc, le ministre des Finances... et je travaille également sur les renseignements qui sont détenus par les partis politiques. On l'a vu avec Cambridge Analytica. C'est aussi une préoccupation, l'usage des données personnelles, entre autres ce qu'on fournit sur Facebook, que, maintenant, les gens sont de plus en plus conscients que c'est un média social, mais c'est public, mais, je pense, c'est ça.

Et, pour finir, mon collègue aussi, le ministre responsable de la Transformation numérique, qui veut rehausser notre expertise en matière de cybersécurité, travaille sur cet aspect-là. Donc, multifacettes, multivolets, trois ministres minimalement, mais, également, une préoccupation unique, de faire en sorte que nous, moi, et ma collègue, et tous ceux qui sont ici comme citoyens, bien, on ait au moins la sérénité ou l'assurance le plus possible de penser que nos données ne circulent pas indûment entre des mains pour lesquelles on ne les a pas autorisées.

Le Président (M. Bussière) : Merci beaucoup, Mme la ministre, et je cède maintenant la parole à la députée de Bellechasse.

Mme Lachance : Merci, M. le Président.

Le Président (M. Bussière) : Fait plaisir.

Mme Lachance : Comme nous l'avons constaté, effectivement, on a des grands défis, puis, quand on voit des nouvelles comme celle-ci, on le répète, nos défis sont de plusieurs natures.

M. le Président, je me suis interrompue promptement. Même si j'ai une horloge sous les yeux, j'étais tellement emballée et passionnée par ce que j'avais fait comme recherche et comme travail que je suis passée un peu tout droit. Je m'en excuse.

Mais j'aimerais ça reprendre où j'ai laissé. En fait, M. le Président, comme je disais tout à l'heure, des solutions, nous en avons. Puis moi, je crois énormément à l'éducation, entre autres, puis je reviens avec, en 2013, l'Office de la protection du consommateur qui a mis en ligne sa zone étudiant. Il faut le dire, parce que c'est du matériel pédagogique, pour nos jeunes, primaire et secondaire, ce n'est pas rien, là, on peut... on a des outils pour travailler avec les petits et les moins petits. C'est une cinquantaine d'activités qui sont disponibles pour les enseignants qui souhaitent travailler avec leurs élèves. On parle des droits et responsabilités des consommateurs, de la consommation responsable, de la publicité. De la publicité... comme en a parlé la collègue, c'est important, de parler de la publicité, de l'éducation financière. Chaque année, la zone enseignant, là, ça accueille 5 000 à 10 000 visiteurs. Quand même, ce n'est pas rien. Puis ça permet à plus de personnes de consulter, puis on veut encore le déployer davantage. Donc, afin de le permettre davantage, pour consulter aisément les activités de l'office, peu importe l'appareil qu'on utilise, et puis des appareils, on le sait, on en a, on en a plusieurs, même nos jeunes en ont, ils en ont tous ou presque. Donc, les enseignants... Tout ça, ça va être offert en version mobile. En fait, ça l'est depuis le printemps 2019.

Aussi, Éducaloi a été mandaté par l'office pour coordonner la réalisation de trois capsules, trois capsules qui sont destinées aux étudiants de secondaire V. Ces capsules visent... en fait, sont offertes à nos étudiants dans le cadre du cours d'éducation financière, le cours dont on parlait précédemment, mais sont également proposées au public, puis, par l'entremise des médias sociaux, tout le monde peut y accéder. Ça présente, d'une manière originale, bien décrite, moderne, des enjeux, des problématiques. On parle, entre autres, du travail... du contrat de cellulaire, de la première voiture, de la carte de crédit. C'est important, ça, pour nos jeunes, il faut le dire, M. le Président. Parallèlement à ces capsules-là, des activités pédagogiques sont proposées puis sont développées pour approfondir des contenus qui sont abordés puis ceux qui n'ont pas pu être consultés par les vidéos.

C'est ce genre d'initiatives là, moi, qui m'interpellent beaucoup, puis il faut les connaître, puis il faut les partager, il faut en réaliser d'autres. Le milieu de la consommation puis celui des finances, c'est des domaines qui évoluent très rapidement, puis il faut s'assurer que les Québécois, les jeunes Québécois, les Québécoises soient bien informés. Il faut être alerte, afin de protéger puis d'éduquer nos jeunes. Puis, je le rappelle, je crois beaucoup à l'éducation. Je me permets... tu sais, l'éducation, ça permet de modeler les comportements, ça permet aussi de montrer à apprendre, et à réfléchir, puis à agir en concordance avec nos connaissances. On n'apprend pas, tous, tout ça pour rien.

Puis aussi nos valeurs, nos valeurs, il faut le dire... Tout à l'heure, la collègue a parlé de la publicité qui avait un impact qui était marquant et probant sur les gens. Bien, quand nos valeurs sont bien apprises, bien ancrées, ça nous permet de bien évaluer nos besoins puis de consommer d'une manière responsable puis en concordance avec nos besoins. C'est certain que, dans tout ça, les besoins sont différents d'une personne à l'autre, puis c'est certain qu'on ne pourra pas contrôler les achats, puis je pense que ce n'est pas souhaitable. Je vous donne un exemple, moi, je suis dans la circonscription de Bellechasse. Si on parle de voiture, Bellechasse, c'est 30 municipalités si j'inclus l'arrondissement de Lévis. C'est beaucoup de kilomètres de route, puis l'hiver arrive de bonne heure, dans Bellechasse, donc ça prend un véhicule qui soit quand même un véhicule sécuritaire pour rouler sur nos routes. Mais ça, ça devient un besoin. On ne pourra pas éliminer les besoins de tous et chacun, mais je pense quand même qu'en se tournant vers une éducation solide où on apprend des bonnes connaissances et où nos valeurs sont bien ancrées, on va arriver, sincèrement, à faire que nos jeunes puis que tous les Québécois et les Québécoises soient meilleurs dans leur consommation. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Bussière) : Plaisir. Et merci beaucoup, Mme la députée de Bellechasse. Je cède maintenant la parole à la députée d'Anjou—Louis-Riel. À vous la parole.

• (11 h 20) •

Mme Thériault : Merci, M. le Président. M. le Président, d'entrée de jeu, j'avais dit à la ministre que je voulais aussi aborder le sujet des hypothèques parapluies, tout comme les prêts ballons, qui méritent vraiment qu'on s'y attarde. J'imagine que, dans son questionnaire, qui est en ligne avec l'Office de la protection du consommateur, on a abordé cette question-là aussi.

Donc, évidemment, M. le Président, il y a eu des histoires qu'on a pu lire également dans les journaux, faire attention aux hypothèques parapluies. Ici, vous voyez, j'ai un texte qui a été écrit par Mme Stéphanie Grammond dans *La Presse+*, où on dit, *L'hypothèque parapluie en travers de la gorge... et pire encore*, où on est capable de voir que, si on entre dans une institution financière pour contracter une hypothèque, on ne s'attend pas à ce que le conseiller vous conseille en long et en large sur cette transaction majeure de votre vie.

«Il y a fort à parier qu'il vous menottera à la banque à l'aide d'une hypothèque parapluie pour ensuite mieux vous vendre un maximum d'autres produits connexes. Et peut-être même qu'il vous encouragera à mentir pour accélérer les démarches.» Là, je lis un texte, M. le Président.

«Je vous jure que je n'exagère rien. C'est le portrait alarmant qu'a dressé hier Marie Annick Grégoire, professeure de droit à l'Université de Montréal, qui a mené une enquête sur le terrain en collaboration avec Option Consommateurs.

«Au départ, son étude devait porter sur les hypothèques parapluies, qui sont devenues la norme dans les institutions financières, sans que les propriétaires s'en rendent trop compte.

«Or, ce genre d'hypothèque peut être dangereux, notamment parce qu'il favorise le surendettement et parce qu'il réduit la capacité de négociation du client. Ce n'est pas pour rien que la France l'a complètement bannie en 2013.» Je le rappelle, c'est important.

«Mais le constat de l'enquête est encore plus large et désolant. À de multiples égards, l'information transmise aux clients à propos de leur hypothèque est incomplète, inexistante ou inexacte, a réalisé Mme Grégoire en écoutant l'enregistrement de conversations de consommateurs qui ont conclu à une hypothèque auprès de cinq grandes institutions financières.»

Donc, on dit, là-dedans, qu'«au lieu d'expliquer clairement les conditions de l'hypothèque, qu'ils ne comprennent souvent même pas eux-mêmes, les représentants des institutions sont plutôt mandatés pour vendre toutes sortes d'autres produits : cartes de crédit, comptes bancaires, marges de crédit, alouette.

«En particulier, ils mettent énormément de pression pour que le client contracte une assurance vie et invalidité avec leur hypothèque, ce qui est loin d'être la meilleure solution pour se protéger.

«Un des représentants a même dénigré le programme d'assurance que le client détenait avec son assureur pour l'encourager à souscrire une nouvelle assurance, quitte à être assuré en double.

«Et, lorsque les clients refusent l'assurance, les banques exigent systématiquement qu'ils signent un formulaire reconnaissant qu'ils ont compris les avantages de l'assurance, mais y ont renoncé en toute connaissance de cause. De quoi les faire douter de leur choix.»

«Mais ce n'est pas le pire. L'enquête démontre que, dans certains cas, le représentant va jusqu'à inciter son client à mentir sur son état de santé ou à interpréter la question de manière plus large pour éviter d'avoir à obtenir un rapport du médecin, ce qui retarderait le processus.

«Or, une fausse déclaration aurait des conséquences épouvantables sur le client, qui ne sera pas indemnisé en cas de maladie ou de décès, tout ça à cause d'un représentant pressé que son client signe.»

Malheureusement, M. le Président, ça semble être une pratique répandue. Et je trouve ça bien dommage, parce que, oui, au-delà de l'éducation qu'on peut faire... vous savez, quand les gens vont vouloir revendre leur résidence, à partir du moment où on a une hypothèque parapluie et qu'on s'est servi de cette marge hypothécaire là, qu'on a mise à la disposition des gens pour pouvoir acheter une deuxième voiture sans faire un prêt à la consommation en auto, que ce soit pour faire une réparation majeure sur la maison, comme un changement de toit, ou un revêtement, ou un système de climatisation ou de chauffage qui ne fonctionne plus, parce qu'on a quand même un parc immobilier qui est vieillissant aussi, M. le Président, les hypothèques, c'est...

Quand on parle d'une marge hypothécaire, à partir du moment... Le marché immobilier, vous le savez, oui, il monte, mais il peut aussi descendre, ça dépend des secteurs. Et ce qu'on commence à voir, c'est des familles qui ont moins de meubles dans leur maison parce qu'ils sont trop hypothéqués. Puis, quand tu viens pour vendre ta maison, bien, tu te ramasses avec un résiduel de dettes, un peu comme avec la voiture, avec un 15 000 \$, 20 000 \$, 30 000 \$, où les taux d'intérêt sont beaucoup plus élevés. Et, malheureusement, tout ça parce qu'au départ on a pris une hypothèque parapluie ou on a pris une marge hypothécaire.

Et je pense que c'est vraiment très dommageable, M. le Président. C'est des pratiques qui se sont développées avec le temps, et je pense qu'il est grand temps qu'on puisse faire une différence et protéger, des fois, les gens, malgré eux, contre des situations dans lesquelles ils pourraient se retrouver à risque de devoir faire faillite, malheureusement, ou traîner une dette pendant plusieurs années.

Donc, j'aimerais savoir : Est-ce que la ministre entend regarder ces questions-là dans son futur projet de loi?

Le Président (M. Bussière) : Merci beaucoup, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. Et je cède maintenant la parole à Mme la ministre.

Mme LeBel : Oui, merci, M. le Président. Bien, effectivement, la question... que ce soit la question des prêts ballons, où on reporte l'équité... ce qu'on appelle l'équité négative, c'est-à-dire la somme de l'emprunt qui n'a pas été remboursée qui n'est pas couvert par la valeur du produit sur l'achat subséquent, comme je l'ai mentionné tantôt dans mon exemple de la voiture à 10 000 \$ qui pourrait être financée pour 12 000 \$ si notre emprunt précédent avait un reliquat de 2 000 \$, qu'on parle de l'hypothèque parapluie, qu'on parle de carte de crédit, qu'on parle de marge de crédit personnelle, de marge de crédit hypothécaire, d'emprunt pour un véhicule automobile qui est couvert souvent par le véhicule automobile, qu'on parle de vente à tempérament, qu'on parle de marge de crédit hypothécaire, tous ces produits de crédit là, qui sont, au départ, conçus, pensés, réfléchis pour permettre une accessibilité au crédit, une facilité d'accès de crédit, pour avoir des capacités d'emprunt permanentes, pour être capable...

Souvent, quand on parle d'une hypothèque parapluie, le choix éclairé d'un consommateur pourrait être d'avoir ce genre d'hypothèque là pour éviter, justement, d'avoir des frais de notaires successifs si jamais il a besoin de faire des achats particuliers. Des fois, ça nous permet également d'obtenir des taux de crédit particulièrement bas. Tous ces produits de crédit là ont des avantages indéniables, mais ont également ce qu'on peut appeler des effets pervers et peuvent provoquer chez des familles, beaucoup de familles, de plus en plus de familles malheureusement, le risque de surendettement, effectivement.

Tout ça est une question d'équilibre, hein? Comment, comme législateur... Il y a des gens qui vont réagir en disant : Bien, lâchez-nous. Ne rentrez pas dans ma maison. Je sais quoi faire. Puis moi, si je veux une hypothèque parapluie puis si je veux ramener le reliquat de ma voiture sur mon prochain emprunt, bien, j'ai le droit de le faire, je suis un consommateur. Et il y a toutes les populations vulnérables au sens large, c'est-à-dire les familles qui, souvent, juste pour être capables de survivre et suivre le cours de la vie... la famille s'agrandit, on n'a pas nécessairement les moyens, on est obligés d'acheter une voiture plus grande, peu importe, là, je donne des cas de figure, mais ça ne se limite pas à ça, on doit avoir accès aussi à ça, mais, d'un autre côté, il y a le risque, comme je disais, qui est l'effet pervers du surendettement.

Donc, pour ce qui est de la question particulière des hypothèques parapluies, ça n'a pas fait l'objet de la consultation, ma collègue le sait particulièrement bien, elle a suivi ces consultations-là, ce qui ne veut pas dire que ce n'est pas un enjeu

qui est sur la table à réflexion de l'office et sur la mienne. Maintenant, si on pense de façon plus large, je le dis, ma réflexion est à ce niveau-là. Tout est une question d'équilibre entre s'assurer de protéger le consommateur, parfois malgré lui, ne pas interdire l'accès, l'encadrer, parce qu'il faut quand même le permettre, parce qu'il y a la tranche de consommateurs qu'on veut protéger, mais il y a aussi la tranche de consommateurs qui est... qui a besoin, ou qui le veut, ou qui le désire pour tous les avantages... je ne les ai pas tous nommés, mais que j'ai énumérés en bout de piste.

Et là, ça, c'est l'enjeu du législateur, c'est l'enjeu des élus de l'Assemblée nationale, c'est-à-dire comment fait-on pour aussi permettre le commerce, hein, ne pas limiter la libre entreprise, là? Tu sais, il y a toutes sortes de principes qui interviennent dans ces réflexions-là. J'ai l'air d'en faire un dada récurrent, mais c'est parce que j'y crois, à l'éducation, à l'information. Puis, encore une fois, d'entrée de jeu, ma collègue, dans son préambule, a parlé de l'hypothèque parapluie souvent avec des conséquences cachées. Donc, on revient à la base. On revient à la base, la clarté, l'information.

On parlait d'Éducaloi tantôt. C'est un organisme qui m'est très cher par sa mission. J'ai, d'ailleurs, été faire, comme avocate, mon heure de bénévolat dans une classe et j'entends y retourner pour favoriser l'éducation juridique chez les jeunes. Mais Éducaloi aussi prône le langage clair, justement, pour que les gens comprennent leurs droits. Je pense que c'est une des clés, mais, oui, ça fait partie, au sens large et aussi au sens particulier, des sujets qu'on est en train d'examiner. Mais comme... Je reviens à l'éléphant. Bien, quand on arrivera à cette bouchée, on y arrivera. Mais, pour l'instant, on a beaucoup de sujets qui sont également importants en protection du consommateur, qui sont plus avancés sur la planche à dessin, si je peux me permettre cette expression.

Le Président (M. Bussière) : Merci beaucoup, Mme la ministre. Et je cède maintenant la parole à la députée des Plaines.

• (11 h 30) •

Mme Lecours (Les Plaines) : Merci beaucoup, M. le Président. Je trouve ça vraiment intéressant, la discussion que nous avons cet après-midi... cet avant-midi en fait. Vous savez, on vit dans une... La ministre l'a dit, on vit dans une société de consommation. On doit assumer ce type de société là. Il faut que le commerce se fasse, bien entendu, mais, oui, oui, il faut s'assurer que les gens comprennent de quelle façon ils consomment. Je suis, comme mes collègues, comme la ministre, puis, j'imagine très bien, à l'instar également de la députée d'Anjou—Louis-Riel, je suis pour l'éducation avec un grand É. On ne le redira jamais assez, il faut éduquer puis il faut mieux éduquer nos jeunes et aussi nos adultes, les adultes que nous sommes également en matière de finances personnelles. Il faut les accompagner, nos jeunes, à devenir des adultes informés et responsables.

Écoutez, je suis persuadée que plusieurs, même, adultes maîtrisent mal ce qu'est un REER, ce que c'est que l'impact des CELL, les régimes d'épargne-études également, des placements, est-ce qu'on a fait un bon choix, est-ce que je paie trop de frais de gestion? Est-ce que je fais bien de mettre mon argent à tel ou tel endroit? Des cartes de crédit, des marges de crédit, on en a parlé abondamment. Il y a les assurances vie aussi, les assurances invalidité, une assurance vie sur un prêt, une assurance vie sur une auto, ça se multiplie, les assurances voyage. Bref, on a beaucoup d'outils, mais il faut savoir aussi bien s'informer. Il y a des organisations qui existent aussi pour nous encadrer, nous aider, il faut développer ce réflexe-là puis il faut aider nos jeunes à développer ce réflexe-là.

Et, comme organisme, oui, on a, évidemment, mentionné l'Office de la protection du consommateur, qui travaille énormément fort à en développer, des outils. Il y a également l'Autorité des marchés financiers, qui en a développé en matière d'achat de résidence, qui va être sûrement le plus gros investissement de notre vie. Il y a l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec, aussi, qui travaille pour nous éduquer en cette matière-là. Il y a Retraite Québec, on ne pense pas à faire affaire avec Retraite Québec. Lorsque j'étais directrice générale d'une chambre de commerce, il y avait plusieurs jeunes membres qui travaillaient comme soit travailleurs autonomes, jeunes entreprises, toutes nouvelles entreprises, et il y avait des gens qui venaient leur parler, justement, de leur retraite, mais avec les outils que Retraite Québec a développés, je pense qu'on oublie souvent cette option-là qui existe également.

Donc, je tiens, M. le Président, à rassurer mes collègues de l'opposition qu'on est actifs, mais il faut rester aussi, également à l'affût de tous les outils. Il y a beaucoup de bonnes idées qui se développent aujourd'hui, mais également sur les tables à dessin. J'ai eu la chance de le mentionner un petit peu dans ma première intervention au tout début, que, non seulement à l'égard du crédit, mais à la lutte à l'obsolescence programmée aussi, on y travaille très fort. L'Office de la protection du consommateur va commencer, incessamment, des consultations publiques sur le sujet de la durabilité, la réparabilité et l'obsolescence des biens de consommation. Donc, si ça, ça peut rassurer la collègue d'Anjou—Louis-Riel, je pense qu'il y a des actions qui sont concrètes qui s'en viennent, qui sont sur le terrain.

Je vais revenir, il me reste quelques secondes, je vais revenir sur le fait que ça passe aussi par nous, nous, les adultes que nous sommes. Moi, maintenant, je suis grand-mère et je suis tellement heureuse de voir... moi, j'ai des jeunes adultes, et ce n'était pas évident quand ils étaient adolescents, on n'avait pas les outils qu'on a là. On les a aidés, mon conjoint et moi, à leur rentrer, à appuyer sur le clou pour leur expliquer ce que c'est, une bonne gestion des finances personnelles. Puis je suis grand-mère d'un petit enfant de six mois... pas six mois, cinq mois bientôt, et mon fils m'a appris qu'ils ont commencé un régime enregistré d'épargne-études.

Donc, tout ça, il faut avoir foi aux études puis il faut vraiment développer encore plus les outils qui existent, et je pense qu'avec, justement... oui, on va réglementer, mais, oui, l'éducation fait aussi partie des solutions à préconiser. Merci beaucoup, M. le Président.

Le Président (M. Bussière) : Merci à vous, Mme la députée des Plaines. Et je cède maintenant la parole à Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel.

Mme Thériault : Oui, merci, M. le Président. M. le Président, vous savez, je vais me permettre de dire que l'Office de la protection du consommateur a travaillé très tard mercredi, puisqu'on a vu le communiqué de presse sortir à 19 h 37 sur le fil de presse, après l'interpellation du mercredi... la motion du mercredi, pardon, où nous demandions à entendre les experts au niveau de l'obsolescence programmée. Donc, je me suis dit : Bon, bien, au moins, tout le travail qu'on a fait mercredi, nous, les oppositions, en conjuguant nos efforts pour faire avancer le dossier... Je vais féliciter la ministre, M. le Président, ainsi que l'Office de la protection du consommateur. On a peut-être juste un petit peu précipité les choses, mais ce n'est pas grave, j'aime mieux qu'on avance, qu'on aille dans le bon sens, puis je comprends aussi qu'à l'heure où le communiqué de presse a été sorti ça se voulait sûrement en réponse au fait que, le lendemain, le vote du gouvernement sur la motion qui avait été déposée était un vote négatif. Mais il n'y a pas de problème, c'est correct, M. le Président, je ne doute pas de la bonne foi de la ministre, pas du tout. Je sais qu'elle va avancer.

On a juste... Puis vous allez me permettre de mettre de l'avant les thèmes qui sont abordés dans la consultation, parce que... On parle de la durée minimale de fonctionnement d'un appareil domestique. Ce n'est pas normal que les frigidaires, les réfrigérateurs qu'on a achetés voilà 20 ans, 25 ans, fonctionnent encore, eux, et que ceux qu'on a achetés voilà cinq ans ne fonctionnent plus, M. le Président, puis qu'on soit obligés de changer des composantes électroniques. C'est épouvantable. C'est vrai pour les réfrigérateurs, c'est vrai pour les appareils... tous les appareils électroménagers, les laveuses, les sècheuses. C'est aberrant, de voir que la durée minimale de fonctionnement d'un appareil domestique a été raccourcie considérablement, puis il n'y a pas d'étude vraiment sérieuse qui s'est penchée là-dessus.

Je vois qu'on parle de l'obligation d'information du commerçant, on parle de la garantie de... pardon, de la garantie de durée raisonnable, de la garantie de disponibilité des pièces et des services de réparation. Parce que c'est un autre truc qui est bien connu, M. le Président, on vient pour faire réparer, woups! il n'y a plus de pièce. Discontinué. On n'a pas le choix. Il faut arrêter, ce n'est pas logique, ça, ce n'est pas logique. Quelqu'un qui produit un nouveau produit... fabrique un nouveau produit, pardon, M. le Président, c'est un peu redondant, doit s'assurer d'avoir une disponibilité de pièces et qu'on puisse les réparer dans le temps. On a parlé d'information sur la disponibilité des pièces et des services de réparation, de l'obligation de se dégager de son obligation... Ça, c'est dans... l'impossibilité, pardon, de se dégager de son obligation quand on a contracté quelque chose puis que l'appareil est désuet, de l'information sur l'irréparabilité d'un bien. Ce serait peut-être le fun, de le savoir, qu'on achète quelque chose qu'on ne peut pas réparer, M. le Président. Tous ceux et celles qui ont une conscience environnementale... on n'achèterait pas ça, ce bien-là, c'est clair. C'est clair. Donc, je trouve intéressant de voir l'obsolescence planifiée, qu'on l'interdise.

Est-ce que c'est «programmée», est-ce que c'est «planifiée», on peut avoir un débat sur les termes, M. le Président. Chose certaine, il y a de l'obsolescence. Indépendamment de comment on va qualifier la deuxième partie de l'expression, il y a de l'obsolescence qui se pratique, dans nos biens de tous les jours. Puis c'est de notre responsabilité, comme société, de prendre le bâton du pèlerin. La ministre le sait, il y a une vingtaine d'États américains qui, présentement, ont légiféré en ce sens. La France l'a fait, la France a HOP, O.K., c'est Halte à l'obsolescence programmée, pour le HOP, qui travaille très fort, de concert avec le gouvernement, évidemment, le gouvernement les finance pour qu'ils puissent s'attaquer à ces problématiques-là.

Et je suis convaincue que la ministre est capable de prendre le bâton du pèlerin, de devenir un leader. Vous savez, on se plaint souvent qu'on travaille dans une fédération canadienne, qu'on a des champs de compétence partagés avec le gouvernement fédéral. Dans la protection du consommateur, M. le Président... nous sommes les seuls titulaires de la protection du consommateur. C'est un champ de compétence qui est dévolu aux provinces. Je comprends que le Québec ne vit pas seul, qu'on est entourés des autres provinces, mais la bonne nouvelle, aujourd'hui, c'est que les autres provinces sont aussi sensibilisées, parce qu'il y a beaucoup de relations interparlementaires entre les provinces, et les autres provinces sont aussi sensibilisées à cette problématique-là, de l'obsolescence.

• (11 h 40) •

Et je ne peux que souhaiter, M. le Président, que, dans un avenir très rapproché, qu'avec la consultation et qu'avec le projet de loi qui a été déposé par les étudiants, M. le Président, parce qu'il y a déjà un bout qui est écrit, on puisse aller de l'avant dans ce dossier-là et que le Québec soit un leader en matière de lutte à l'obsolescence, M. le Président. C'est mon souhait le plus cher pour la ministre, elle a un beau défi là.

Conclusions

Le Président (M. Bussière) : Merci beaucoup, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. Et maintenant... Je vous remercie tous. Nous en sommes maintenant aux dernières interventions. Donc, Mme la ministre, vous avez la parole pour 10 minutes.

Mme Sonia LeBel

Mme LeBel : Oui. Merci, M. le Président. Je vais quand même prendre une partie de mon 10 minutes de conclusion finale pour commencer en reprenant le sujet qu'on vient d'aborder en fin de course.

Effectivement, cette semaine, à l'occasion d'une motion, qu'on appelle la motion du mercredi, j'ai pu lancer la consultation. Bon, naturellement, le document de consultation était prêt, là. Personne ne va penser qu'on l'a concocté en une demi-heure, puis ce n'était pas votre propos, mais, oui, peut-être que ça a fait en sorte qu'on l'a lancé un peu plus rapidement que prévu mais pas... on ne parle pas de mois, on parle de... peut-être de semaines ou de jours.

Mais je pense que c'était la bonne occasion aussi d'expliquer, aussi, aux citoyens pour quelle raison nous nous étions objectés au fait d'appeler le projet de loi n° 197, je pense, parce que le travail était entamé, donc, comme je l'ai mentionné au printemps, M. le Président.

D'ailleurs, je vais en profiter pour saluer, à nouveau, M. Mayer, de la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke, qui est le professeur, l'enseignant qui, avec ses étudiants, ont élaboré ce projet de loi là qui traite d'obsolescence, peu importe comment on la qualifie, délibérée ou non, mais qui est un fait brut, effectivement.

Et ça va me permettre de ramener à l'avant-plan mon fameux lave-vaisselle qui est devenu célèbre pendant les crédits, celui qui était à l'avant-plan des crédits, parce qu'il venait justement, après trop peu d'années, de me lâcher, et parce qu'il avait beaucoup de composantes électroniques, et je me suis fait, justement, offrir, quand je suis allée magasiner, un lave-vaisselle encore plus électronique, qui donnait l'heure. C'est tout juste s'il ne préparait pas le souper pour moi. Ça fait qu'il y a des fois... je me demande où, justement... bon, ça fait référence aux attrait. Puis je peux avouer, candidement, que, pendant quelques minutes, j'ai été tentée, mais j'ai résisté, hein? Je me suis dit : J'ai une montre, ça va bien aller. Mais il y a quelque chose qui, des fois, nous attire vers ces choses-là.

Mais, effectivement, M. le Président, même si on peut quand même, de temps en temps, être plus léger, ça ne veut pas dire que les sujets ne sont pas sérieux, et c'est une tendance qui nous préoccupe, et nous sommes en voie, vous l'avez mentionné... puis ça va me permettre...

Puis je suis contente qu'on le mentionne, parce qu'encore une fois vous l'avez dit dans vos remarques d'ouverture, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, parlez-en, parlez-en, parlez-en. Donc, ce matin, on en parle, et déjà c'est un pas, déjà on allume les gens, déjà on sensibilise les gens. Puis ça va me permettre de dire que le document de consultation auquel vous avez fait référence, qui traite de la durabilité et la réparabilité des biens, est en ligne présentement sur le site de l'Office de la protection du consommateur, et je me permets de le dire, parce que tout le monde peut faire un commentaire, tous les citoyens, tous les consommateurs, et j'invite les gens, justement, à nous faire des commentaires sur les différents sujets, les différents aspects.

Naturellement, on s'adresse aussi aux experts, mais ma collègue, ma précieuse adjointe parlementaire, ma collègue de Les Plaines, a commencé à rencontrer différents groupes intéressés en la matière dans le début du... dans la fin du mois d'octobre, je pense, mais elle a aussi rencontré les étudiants de Sherbrooke au printemps.

Je les ai rencontrés en juin dans mon bureau, après le dépôt du projet de loi, mais pour leur expliquer ma démarche et qu'est-ce que j'entendais faire en matière d'obsolescence programmée, en leur rassurant que leur travail n'était pas mis aux oubliettes, mais qu'il faisait partie de tout ce qu'on allait étudier, considérer, et parce qu'il a été fait avec sérieux et qu'il a été bien fait. Donc... mais qu'il demande quand même, je pense... C'est ma responsabilité ministérielle de faire en sorte que, quand je dépose un projet de loi, ou que je parraine un projet de loi, ou que j'appelle un projet de loi... pas moi toute seule, là, mais vous comprenez ce que je veux dire, Mme la députée, que j'assume ce projet de loi là et que je le maîtrise. Donc, on fait le travail, M. le Président.

Peut-être aussi parler de façon... une petite affaire plus d'un des sujets qui faisaient partie de l'interpellation, parce qu'on a parlé notamment des jeunes en matière de finances personnelles. Le crédit à la consommation des jeunes, bien, je l'ai dit aussi, ça m'intéresse, ça m'interpelle particulièrement, ayant deux jeunes présentement. L'accès au crédit, c'était l'objet du projet pilote, d'ailleurs, hein, et, dans le... On a fait au moins quelques pas, dans le passé, en interdisant la sollicitation sur les campus collégiaux... j'allais dire «cégepiens», mais ce n'est pas un mot... alors collégiaux, et déjà c'est un pas, hein, c'est un pas. Mais nos jeunes aujourd'hui, ils n'ont pas accès à ça, ou cette publicité-là, ou cette information-là juste sur les campus. Donc, l'électronique, l'informatique, Facebook nous demandent d'élargir notre réflexion.

Mme la députée, vous m'avez interpellée... elle m'a interpellée en période de questions, à une certaine époque, pendant que la consultation allait, parce qu'une des options, une des choses qui étaient mises en jeu était l'option d'interdire. Je l'ai rassurée en lui disant que c'était la consultation, hein? Et ça faisait partie de ce qui avait été mentionné comme étant une possibilité. Je me demande même si, en 2011, là, ça n'avait pas fait partie, là, du projet de loi de votre prédécesseur, d'être... je pense qu'on demandait l'autorisation parentale, mais je ne veux pas être plus précise. Je sais qu'on avait déjà mis une certaine mesure en jeu, mais, malheureusement, le projet de loi n'a pas été adopté. Mais il y avait déjà, en 2011, des mesures qui s'adressaient à l'accessibilité du crédit pour les jeunes. Donc, je veux juste la rassurer.

Je suis, et je pense qu'elle commence à le comprendre, également de l'école de resserrer plutôt qu'interdire. Mais comment le faire? Encore une fois, moi, je suis privilégiée, j'ai certaines connaissances, j'essaie d'encadrer mes enfants, mais ce n'est pas le cas de tout le monde, même quand ils le veulent, et ce n'est pas tous les adolescents non plus qui ont... qui viennent de milieux où on peut les encadrer et les soutenir dans leur accessibilité au crédit. Et il y a des jeunes qui s'en vont au cégep qui ont besoin d'un appartement, qui ont besoin d'une voiture parce qu'ils travaillent, qui sont, à toutes fins pratiques, émancipés sur le plan du quotidien, peut-être pas sur le plan légal, là, mais sur le plan du quotidien, et certains ont des entreprises maintenant. Donc, l'accès au crédit est une chose qui, surtout à partir de 16 ans, pourrait être nécessaire. Donc, il faut y réfléchir, et on a, encore une fois, cette préoccupation d'équilibre.

Donc, ça faisait partie des consultations, on est en mouvement, en action, puis on va bientôt pouvoir, par le biais d'un projet de loi, suggérer des mesures dans ce sens-là, mais on est très sensible à tous ces enjeux-là, l'accès, la limitation, le resserrement, le surendettement. Donc, on jongle toujours à travers toutes ces balises-là.

Je vais prendre les quelques minutes qu'il me reste pour remercier tout le monde, M. le Président, particulièrement la présidente de l'office mais toute son équipe qui a eu une semaine protection du consommateur assez bien garnie, bien chargée. Ils ont préparé beaucoup de choses pour répondre à la motion du mercredi. Ils ont, entre autres, préparé cette consultation-là qu'on a sortie, peut-être un peu plus rapidement que prévu, mais qui était sur la bonne voie, M. le Président. Donc, on était en train de faire nos devoirs. L'interpellation de ce matin aussi, ils ont été d'un très grand support pour moi et pour mes collègues. Alors, Mme la présidente, merci. Transmettez mes remerciements à toute votre équipe.

Je remercie... Je vais commencer, de façon très chauvine, par mes coéquipiers, la députée de Les Plaines, la députée de Bellechasse, le député de Beauce-Nord, pour votre apport à cette... ce qui était une discussion finalement. On pourrait changer le mot «interpellation» par «discussion», hein? Ça serait peut-être plus... une nouvelle façon de faire du parlementarisme, la politique autrement. Donc, merci d'avoir participé.

Merci aux collègues qui ont participé aussi à nous aider, à nous alimenter. Je vous remercie beaucoup.

Mais merci également à ma collègue la députée d'Anjou—Louis-Riel pour avoir mis le ton dès le départ pour permettre d'avoir une ouverture d'esprit. Puis, encore une fois, je suis, comme elle, hein, très préoccupée de l'éducation. Puis le fait qu'on en parle ce matin, hein, je pense que c'est déjà... On vient de faire deux heures sur la protection du consommateur, bien, c'est un deux heures de plus pour éclairer les gens, les sensibiliser, et ce n'est pas négligeable.

Merci à ma collègue, également, la députée de Taschereau, qui est intervenue ce matin et qui a élargi, peut-être, le débat, peut-être un peu trop, pour nous permettre de tout discuter en cinq minutes, dans le sens où le temps nous manquait, mais je la remercie de sa présence ce matin, de son apport et de sa participation à cette réflexion-là. Et c'est un bel exercice. C'est toute une première, hein? On vit des tas de premières, nous, depuis le début de cette législature-là. Et je pensais avoir fait le tour de toutes les premières que je pouvais vivre dans ma vie, mais il semble que non, et je trouve ça très excitant, alors merci.

Merci, M. le Président. Merci à toute l'équipe de cette commission-là pour cette, somme toute, très agréable matinée. Merci.

• (11 h 50) •

Le Président (M. Bussière) : Un grand plaisir. Donc, merci beaucoup, Mme la ministre. Donc, je cède maintenant la parole à la députée d'Anjou—Louis-Riel. Vous avez également une période de 10 minutes.

Mme Lise Thériault

Mme Thériault : Merci, M. le Président. Je vais commencer par vous remercier, M. le Président, d'avoir agi avec autant de sérénité comme président. Et je vais remercier aussi... Moi, je commence par la fin. Je remercie les gens avant, puis après ça je vais tout dire le reste. Donc, je vais me permettre de remercier mes collègues les députés ministériels, qui ont apporté tous des sujets très intéressants aussi, de remercier évidemment l'autre collègue de l'opposition, la députée de Taschereau, qui s'est jointe à nous ce matin, la ministre, évidemment, avec les réponses qu'elle nous a données, même si je comprends qu'elle ne peut pas tout dévoiler son jeu, étant donné que les projets de loi, c'est le privilège des ministres et du gouvernement, mais j'entends qu'on aura, incessamment, des projets de loi qui vont toucher la protection du consommateur. Je vais prendre le temps de remercier aussi les gens de l'office, en arrière. Je le sais, qu'ils ont la protection des consommateurs tatouée sur le cœur, M. le Président, il n'y a pas d'autre expression qui colle plus à la mission de l'office. Je les ai côtoyés lorsque j'étais moi-même ministre de la Protection du consommateur, j'ai eu l'occasion d'aller, avec la vice-présidente, voir ce qu'il se faisait en Europe.

Et il y a une multitude de sujets qu'on aurait pu aborder ce matin. Oui, on vient de parler de la protection du consommateur pendant deux heures. C'est court. Donc, j'entends l'invitation de la ministre, qui me dit : Refaites une autre interpellation, ça me fera plaisir d'en parler avec vous. Je voudrais bien changer le terme, mais c'est les termes qu'on a, c'est une interpellation. Mais je pense qu'effectivement l'interpellation du vendredi M. le Président, c'est une bonne tribune pour pouvoir discuter de différents sujets qui nous tiennent à cœur puis de voir l'état d'avancement des dossiers. On peut le faire dans la période des crédits, oui, mais il y a aussi d'autres temps de l'année où, justement... Moi, je pense, des fois, que de poser une question en période de questions, c'est bien, c'est correct, mais, dans le feu de l'action, ça va tellement vite qu'on sait tous que c'est beaucoup plus partisan dans la question et la réponse. Puis moi, j'essaie de ne pas mettre en boîte. J'ai des questions qui, je pense, méritent la peine d'être posées, je pense qu'il faut choisir le bon forum qui est approprié et je pense que l'interpellation nous permet vraiment d'aller toucher une multitude de sujets qui sont tous interreliés.

Oui, oui à la formation, oui à l'éducation, oui au partenariat. M. le Président, je rêve de la journée où le ministre responsable du dossier de la protection du consommateur va être capable d'aller dégager des sommes d'argent dans un budget pour travailler avec les différents partenaires sur le terrain qui font de la sensibilisation, qui font de l'éducation, notamment les ACEF.

Là, M. le Président, écoutez, moi, je suis bénie des dieux, je vais le dire comme ça. J'ai soulevé le point hier, lorsqu'on était avec la ministre de l'Habitation pour les coopératives — parce qu'il y a aussi des coopératives au niveau de l'habitation avec des clientèles plus démunies, un peu, ce qui est mon cas chez nous, avec une coopérative de jeunes adultes qui ont des problèmes de déficience intellectuelle — j'ai fait un appel à ma collègue la ministre comme je l'ai fait ce matin, parce que les ACEF sont ses partenaires, ses premiers partenaires au niveau de la protection du consommateur, puis, M. le Président, je pense que je vais faire ça plus souvent. Mais, en tout cas, toujours est-il qu'il y a un courriel qui est rentré aujourd'hui, à 10 h 46, qui dit qu'il y a des modifications des règles aux normes pour l'année financière 2019-2020 : «Bonjour. Ce courriel est pour vous informer que des modifications ont été apportées au niveau des règles et des normes du programme de soutien à l'action bénévole 2019-2020. En effet, les coopératives ont été ajoutées comme étant un organisme admissible au programme. Donc, vous trouverez ci-joint les règles, les normes qui seront en vigueur jusqu'à la fin de l'année financière 2019-2020. Les nouvelles demandes qui seront soumises dès le 1er novembre seront traitées selon ces nouveaux règlements.»

Donc, vous voyez, M. le Président, les interpellations donnent quand même quelque chose, hein? Moi, j'ai toujours pensé que, quand on est dans l'opposition, on peut poser des questions, on peut mettre tous les sujets sur la table, puis c'est parce qu'on pose des questions qu'on est capable de faire changer les choses. Je pense que... Vous savez, la logique, là, c'est toujours quelque chose qu'on peut appliquer dans tout ce qu'on fait. Qu'on soit une députée de l'opposition, qu'on soit une ministre, qu'on soit à la tête d'un organisme, quand c'est logique, c'est logique, quand ça ne l'est pas, ça ne l'est pas. Voyons donc! Les organismes comme les ACEF sont des partenaires de premier plan sur le terrain, puis on coupe, puis, il n'y a pas à dire, c'est des petites subventions, là, vous le savez, c'est peut-être 200 \$, 300 \$, 400 \$, 500 \$, 1 000 \$. C'est important pour eux autres, puis on avait coupé ça. Je trouvais... Épouvantable, M. le Président.

Vous voyez? J'ai réservé mes questions. Plutôt que de les poser en période de questions, je les ai réservées dans un moment où je savais que je pouvais avoir la ministre de l'Habitation la veille et la ministre de la Protection du consommateur le lendemain, puisque les deux étaient touchées par cette mesure-là. Donc, je remercie les gens qui ont travaillé et ceux qui ont entendu et qui se sont rendus, M. le Président, à la bonne logique de dire que nos organismes sont pénalisés, alors que ça ne devrait pas, donc tant mieux, merci, grâce au travail de l'opposition, parce qu'on peut poser des questions.

Donc, à part ce dossier qui est réglé, je pense que c'est important de le mentionner à la ministre aussi... puis je ne le savais pas, là, c'est rentré, comme vous voyez, pendant l'interpellation, aujourd'hui, je pense que je vais aller m'acheter un 6/49, parce que j'ai eu Desjardins puis j'ai eu celui-là. Je vais aller chercher vraiment un 6/49, M. le Président, pour faire un peu d'humour.

Mais, M. le Président, de manière un peu plus sérieuse, vous savez, j'avais, d'entrée de jeu, énuméré une quantité de sujets que je voulais aborder avec la ministre, presque tous les sujets ont été abordés, si ce n'est pas par moi, ça l'a été par les collègues, mais il y a encore bien d'autres sujets dont on n'a pas parlé, et je vais vous en énumérer quelques-uns, M. le Président, certains, je sais que l'office y travaille déjà, je peux vous parler d'intelligence artificielle, de l'intrusion dans la vie privée. La vice-présidente le sait, lorsqu'on a été en Europe, on a vu des jouets pour les enfants qui parlaient aux enfants. L'intelligence artificielle, nos téléphones, on fait une recherche sur Internet, les publicités apparaissent. Les télévisions qu'on achète, qui entendent nos conversations, parce qu'on les a changées puis que les publicités vont être orchestrées de manière à répondre au sujet de conversation qu'on avait, c'est des intrusions dans la vie privée des gens. Mais il faut aussi protéger les droits des consommateurs sur ces sujets-là d'intelligence artificielle. Il y a un comité qui a été mis sur pied, et je sais que l'Office de la protection du consommateur est membre de ce comité-là.

J'aimerais qu'on parle, M. le Président, aussi, des fameuses garanties prolongées qu'on essaie de nous vendre à chaque fois qu'on achète quelque chose. Savez-vous quoi, M. le Président? Mon rêve le plus cher, là, c'est qu'on les interdise de vendre sur le coup, quand on est là, parce qu'on va inclure les coûts de la garantie prolongée dans les paiements qu'on va faire. On devrait interdire cette pratique-là, M. le Président. Moi, je les refuse systématiquement, parce que, la notion de l'usure normale, je la connais. Puis savez-vous quoi? Les gens, ils me reconnaissent, ils savent que je suis une ancienne ministre de la Protection du consommateur, ils savent que je suis la critique. Puis, si jamais, M. le Président, je ne suis pas satisfaite, ils savent que j'ai des recours, que la plupart des gens n'osent pas toujours aller, sans compter que je suis un personnage public. Quand je suis satisfaite, je le dis, quand je ne suis pas satisfaite, je le dis aussi. Donc, les garanties prolongées, je pense qu'on devrait le vendre dans un service après-vente, pas sur le coup. J'aimerais ça qu'on s'y attarde, M. le Président, parce qu'à mon avis c'est beaucoup d'argent jeté par les fenêtres puis c'est une source de profit où les gens... il y a plein de petits caractères en bas, là, qu'on n'est pas capables de lire, où, finalement, tu as acheté une garantie, puis ce que tu as acheté n'est pas couvert par la garantie. Donc, ça, c'est quelque chose qu'on devrait s'attarder, M. le Président.

Vous savez, j'ai acheté une résidence dernièrement, je pense que les gens le savent aussi, et, avec l'achat d'une résidence, tu as toutes sortes de nouveaux achats qui viennent. J'ai acheté un poêle, un frigidaire, une laveuse, une sècheuse. Là, je ne vous parlerai pas de tous les estimés que j'ai fait faire, les soumissions par rapport aux travaux dans l'industrie de la construction avec la disparité des prix, la disparité des soumissions, la non-conformité des formulaires où personne n'est capable de retrouver qu'est-ce qui est de la main-d'oeuvre, qu'est-ce qui est des pièces, qu'est-ce qui est ci, qu'est-ce qui est ça. Je sais qu'à l'office il y a beaucoup de plaintes là-dessus, hein? C'est saisonnier, tu achètes une piscine au printemps, tu vas avoir plus de plaintes là-dedans. J'en ai acheté une, puis le monsieur, il sait ce que je fais dans la vie, ça fait que je pense que ça va bien aller sur mon service après-vente, ne soyez pas inquiet.

Mais je trouve ça dommage, parce que, quand les autres, les Québécois moyens, M. et Mme Tout-le-monde, vont acheter quelque chose, eux, ils n'ont pas toujours les mêmes outils que j'ai à la portée de la main, que mes collègues ont parce qu'ils sont des personnages publics, ou que la ministre a. Et je me dis que, dans la Loi de la protection du consommateur, l'office voit les cas passer, et c'est comme ça qu'on est capable de voir poindre des nouvelles problématiques. Quand on a regardé tout ce qui était le «time-sharing», M. le Président, on l'a encadré. Jamais on n'aurait pensé qu'on aurait pu faire ça. Pourquoi? Parce qu'il y avait des problématiques qui se pointaient. Et, en protection du consommateur, il y en aura toujours... il y aura toujours du travail à faire, M. le Président.

Donc, vous voyez, il y a une foule de sujets pour pouvoir mettre la table pour une autre interpellation tout aussi cordiale que celle qu'on vient de faire, M. le Président. Et je suis convaincue que mes collègues qui regardent les dossiers de la protection du consommateur ont été enchantés qu'on puisse en parler ce matin. Pourquoi? Parce que c'est un sujet qui rallie la population, et on travaille tous pour le bien de nos citoyens du Québec, M. le Président. Donc, je vous remercie.

Le Président (M. Bussière) : Plaisir. Donc, merci à tous et à chacun de vous.

Compte tenu de l'heure, je lève la séance, et la commission, ayant accompli son mandat, ajourne ses travaux sine die. Et, personnellement, ce me fut un grand plaisir de présider cette séance, et puis je vous souhaite tous une belle fin de semaine. Merci beaucoup.

(Fin de la séance à 12 heures)