



ASSEMBLÉE NATIONALE

TROISIÈME SESSION

TRENTE-QUATRIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

Commissions parlementaires

Commission permanente des institutions

**Étude des crédits du ministre délégué à la Réforme
électorale et du ministère de la Justice (1)**

Le mardi 19 avril 1994 — No 8

Président: M. Jean-Pierre Saintonge

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

115 \$ débats de la Chambre — 10 \$ Index
325 \$ débats des commissions parlementaires
105 \$ commission de l'aménagement et des équipements
75 \$ commission du budget et de l'administration
70 \$ commission des institutions
65 \$ commission des affaires sociales
60 \$ commission de l'économie et du travail
40 \$ commission de l'éducation
35 \$ commission de la culture
20 \$ commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation
5 \$ commission de l'Assemblée nationale

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

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

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
5, Place Québec, bureau 195
Québec, (Qc) G1R 5P3

téléphone: 418-643-2754
télécopieur: 418-528-0381

Courrier de deuxième classe; numéro d'enregistrement: 1762

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Débats de l'Assemblée nationale

Table des matières

Secrétariat à la réforme électorale	CI-303
Remarques préliminaires	
M. Roger Lefebvre	CI-303
M. Guy Chevette	CI-304
Discussion générale	
Coûts de la tenue d'élections partielles	CI-304
Projet-pilote d'une carte électorale permanente pour l'île de Montréal	CI-307
Affichage en période électorale	CI-309
Remboursement des coûts du dernier référendum canadien	CI-311
Ministère de la Justice	
Commission d'accès à l'information	CI-312
Remarques préliminaires	
M. Roger Lefebvre	CI-312
M. Michel Bourdon	CI-313
Discussion générale	
Application de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé	CI-314
Rôle de la Commission dans la privatisation des centres de traitement informatique	CI-316
Adoption des crédits	CI-320
Curateur public	CI-320
Remarques préliminaires	
M. Roger Lefebvre	CI-320
Mme Jocelyne Caron	CI-321
Discussion générale	
Administration du Curateur public	CI-322
Ministère de la Justice (suite)	
Protection du consommateur	CI-331
Remarques préliminaires	
M. Roger Lefebvre	CI-331
Mme Jocelyne Caron	CI-333
Discussion générale	
Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole	CI-334
Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité	CI-335
Méconnaissance du rôle du Commissaire	CI-336
Office de la protection du consommateur	CI-338
Soutien aux associations de consommateurs	
Association des consommateurs pour la qualité dans la construction	CI-338
Diminution des crédits	CI-341
Soutien aux associations de consommateurs (suite)	CI-343
Dossier de Garantie universelle ltée	CI-347
Comptes en fiducie et préarrangements funéraires	CI-350
Le magazine Protégez-vous	CI-352
Plaintes relatives à l'automobile	CI-355
Produits d'origine étrangère	CI-357
Ventes frauduleuses d'automobiles	CI-359
Adoption des crédits	CI-361

Table des matières (suite)

Autres intervenants

M. Marcel Parent, président
M. Robert LeSage, président suppléant

Mme Madeleine Bleau
M. John J. Kehoe
M. Jean-Claude Gobé

- * M. Paul-André Comeau, Commission d'accès à l'information
- * Mme Nicole Douville-Fontaine, curatrice publique
- * Mme Marie Claude Lanoue, bureau du Curateur public
- * M. Serge Lafontaine, Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole
- * M. William D. Schwartz, Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité
- * Mme Marie Bédard, Office de la protection du consommateur

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Note de l'éditeur: La commission a aussi siégé en matinée pour l'étude des crédits du ministère de la Sécurité publique. Le compte rendu en est publié dans un fascicule distinct.

Le mardi 19 avril 1994

**Étude des crédits du ministre délégué à la Réforme électorale
et du ministère de la Justice**

(Quinze heures vingt minutes)

Le Président (M. Parent): Alors, j'invite les participants à cette commission à prendre place. Je déclare ouverte la séance de la commission des institutions, qui se réunit pour procéder à l'étude des crédits budgétaires du ministre délégué à la Réforme électorale. Un bloc d'une heure de temps est réservé à l'étude de ce dossier.

Secrétariat à la réforme électorale

Et je reconnais sans plus de préambule M. le porte-parole de l'Opposition officielle, l'honorable député de Joliette et leader de l'Opposition.

M. Chevette: Est-ce que vous avez des remarques préliminaires?

Remarques préliminaires

M. Roger Lefebvre

M. Lefebvre: Oui, M. le député de Joliette, si vous permettez.

Merci, M. le Président. Chers collègues, et à ma gauche et à ma droite, collègue au singulier à ma droite, M. le député de Joliette, M. le Président, nous amorçons, cet après-midi, l'étude des crédits budgétaires permettant d'octroyer au ministère de la Justice et aux organismes sous son autorité les budgets nécessaires à leur bon fonctionnement, au maintien et au développement de leur action pour l'année 1994-1995. Pour une période d'une heure, il a été convenu que nous discuterions des crédits budgétaires dévolus au Secrétariat à la réforme électorale.

Je suis responsable, comme vous le savez, de la réforme électorale depuis le 11 janvier et je suis assisté, dans cette tâche, par le Secrétariat à la réforme électorale. Je pense que c'est important, en début de discussion sur les crédits, de se rappeler essentiellement les raisons pour lesquelles on est ici cet après-midi, au-delà des questions d'argent. Ce Secrétariat est constitué du responsable, M. Michel Mercier, qui est à ma droite, et d'une employée du Secrétariat.

Je voudrais, M. le Président, faire un court bilan des réalisations en matière de réforme électorale depuis la dernière discussion, qui a eu lieu lors de l'étude des crédits, en mai 1987. C'est une autre bonne raison pour laquelle non seulement j'ai envie, mais je me sens un peu obligé de récapituler où on en est au niveau de cette loi, qui est fondamentale pour une démocratie comme la

nôtre. Il n'y a jamais eu d'évaluation des discussions des crédits dévolus à cet organisme en commission parlementaire depuis mai 1987. D'abord, au plan strictement législatif, le projet de loi 104, Loi électorale, sanctionné en mars 1989, avait pour objet le remplacement de la Loi électorale et de la Loi sur la représentation électorale.

L'objectif premier du gouvernement libéral, à l'époque, était de consacrer de la façon la plus élargie la primauté du droit de vote sur la procédure et les règles qui en régissent l'exercice. C'est ainsi que fut reconnu le droit de vote aux personnes handicapées mentalement et aux personnes temporairement absentes du Québec. De plus, un ensemble de mécanismes facilitant l'exercice du droit de vote fut mis en place, notamment le vote itinérant, la localisation des bureaux de scrutin dans les centres hospitaliers et les centres d'accueil. De plus, on a mis en place diverses dispositions permettant l'accessibilité au vote par anticipation et l'introduction d'une période de révision tardive.

Une autre mesure, M. le Président, de notre gouvernement, c'est l'adoption de la loi 35, Loi modifiant la Loi électorale et la Loi sur la consultation populaire, sanctionnée le 23 juin 1992, qui a permis d'améliorer certaines dispositions de la Loi électorale concernant, entre autres, le recensement, les bureaux de dépôt, la révision, le vote par anticipation, le vote des détenus, le vote itinérant et l'établissement des bureaux de vote. Également, afin d'accroître la possibilité pour l'électeur d'exercer son droit de vote, le directeur du scrutin devenait autorisé à établir des bureaux de vote à plus d'un endroit si une circonstance particulière le justifiait.

Les dispositions relatives à l'exercice du vote des personnes hébergées dans un centre d'accueil et un centre hospitalier furent améliorées de façon à rejoindre le plus grand nombre d'électeurs possible. De plus, le projet de loi 36 actualisait les montants prévus par la loi tant au chapitre du financement des partis politiques qu'à celui des dépenses électorales, sauf en ce qui a trait au montant maximum des contributions annuelles d'un électeur. Ce projet de loi prévoyait également le remboursement à chaque parti politique d'un montant égal à 50 % de ses dépenses électorales. Ces amendements furent le résultat de consensus exprimés par les partis politiques représentés à l'Assemblée nationale.

Le 23 novembre 1993 — c'est tout récent — une réunion du comité consultatif a permis de discuter de sujets à caractère électoral où il fut décidé, entre autres, que des groupes de travail seraient créés pour identifier des amendements possibles à la Loi électorale. Un comité technique a donc tenu une réunion le 20 janvier dernier et a formulé des propositions d'amendements à

la Loi électorale qui seront soumises pour examen au comité consultatif.

Depuis mon entrée en fonction, on a porté à mon attention un projet-pilote de recensement intégré sur l'île de Montréal. Après avoir pris connaissance des objectifs et des modalités d'application du projet-pilote, j'en suis venu à la conclusion qu'un consensus devait prévaloir très nettement entre les trois parties impliquées, gouvernement provincial, milieu municipal et milieu scolaire. J'ai donc fait parvenir, le 28 mars dernier, une lettre aux maires des 14 municipalités de l'île de Montréal où se tiendront des élections en novembre prochain afin de connaître leur appréciation sur ledit projet. À ce jour, deux municipalités m'ont fait parvenir leur réponse. À la lumière des réponses que je recevrai, je rendrai publiques mes conclusions au début du mois de mai prochain.

M. le Président, c'est un court résumé que je voulais vous livrer à vous et à mes collègues avant de répondre aux questions des parlementaires de la commission.

Le Président (M. Parent): Merci, M. le ministre. Je reconnais le député de Joliette.

M. Guy Chevette

M. Chevette: Oui, merci, M. le Président. Étant donné que je suis critique de l'Opposition en matière de réforme électorale depuis quasi 1985, je voudrais corroborer le résumé d'activité qui a été présenté par le ministre. Ça correspond, il l'a dit lui-même, à des consensus entre les formations politiques parce que, en matière électorale, ça a été une pratique depuis fort longtemps établie dans le Parlement que l'on légifère par consensus et non pas par législation contestée. Donc, je corrobore cela.

Compte tenu, d'ailleurs, que les crédits sont très minces, à toutes fins pratiques... D'ailleurs, on ne retrouve plus de poste spécifique dans les crédits pour le Secrétariat, contrairement aux années antérieures. Ce serait peut-être à vérifier, mais est-ce que je me trompe ou si...

M. Lefebvre: Vous avez raison et pas tout à fait, M. le député de Joliette. Les crédits auxquels vous faites référence font partie du programme 2 qu'on retrouve...

M. Chevette: Au Conseil exécutif.

M. Lefebvre: Crédits alloués au Secrétariat général et greffe du Conseil exécutif. Alors, il n'y a pas, effectivement, de crédits alloués comme tels à la réforme.

M. Chevette: Ah! C'est ça.

M. Lefebvre: Ils sont cependant... Évidemment, ils existent puis on peut les discuter parce qu'ils existent dans les faits, mais pas sous le titre...

M. Chevette: De Secrétariat.

M. Lefebvre: Voilà.

M. Chevette: Vous mettez dans la Réforme électorale le pouvoir exécutif, je suppose.

M. Lefebvre: Oui.

M. Chevette: Ça doit être quelque chose du genre. O.K.

Discussion générale

Coûts de la tenue d'élections partielles

Donc, il y aurait quelques questions que je voudrais toucher, tout d'abord, parce que le premier ministre actuel, le 30 mars dernier, a rejeté la possibilité de modifier la Loi électorale du Québec en ce qui regarde les élections partielles, sa fameuse date de six mois, où M. Johnson a été très explicite là-dessus en disant: Il n'est pas de mon intention de me prévaloir d'amendements à la Loi électorale. Je pense bien que, même à ce stade-ci, quoique d'ici le 4 mai il est encore possible de penser qu'il pourrait y avoir des élections en juin, il n'en demeure pas moins que, par la convocation même, aussi, aujourd'hui, des organismes privés le 28 au soir, ça me laisse percevoir qu'il n'y aura pas de budget le 28 et que ce pourrait donc être le 4 mai, ha, ha, ha! le budget. Donc, la possibilité, à ce moment-là, d'élection diminue de jour en jour en ce qui regarde juin. (15 h 30)

Mais, si jamais on ne déclare pas des élections générales, on en est rendu, si ma mémoire est fidèle à huit élections partielles dont au moins cinq — je dirais même six sur huit — doivent être commandées en plein cœur d'été, à raison, à peu près, de 400 000 \$ minimum, allant jusqu'à 500 000 \$ dans certains comtés, 550 000 \$, et dont 49 % des frais, nous dit-on, sont dus au recensement, alors que les partielles sont sous l'ancienne carte électorale, en plus, et la nouvelle, c'est la nouvelle carte électorale.

Est-ce que le ministre a échafaudé certains scénarios advenant cela? Parce que, la loi n'étant modifiée d'aucune façon, on n'a pas d'alternative. Les élections partielles devront avoir lieu sur l'ancienne carte, ce qui fait deux recensements qui ne serviraient même pas pour une générale par la suite. Est-ce que vous avez fait des scénarios, au Secrétariat?

M. Lefebvre: Vous avez raison de soulever la question, M. le député de Joliette. Ces chiffres-là ne sont pas contestés, à savoir qu'une élection partielle coûte plus ou moins 400 000 \$. Je pense qu'on s'entend là-dessus. L'Opposition a raison de soulever la question, tout comme l'Opposition libérale l'avait fait à l'époque de la fin du régime de l'ancien gouvernement, à la fin de l'année 1985.

Vous avez raison également de rappeler les commentaires qu'a faits M. le premier ministre, à savoir — au moment où il a fait son commentaire, il y a plus ou moins deux ou trois semaines — qu'il n'avait pas à l'esprit, à ce moment-là, de vouloir modifier la Loi électorale. Et je vous indique tout de suite que je n'ai eu d'aucune façon d'autre commentaire, au contraire, que celui fait par le premier ministre publiquement, de sorte que, pour répondre concrètement à votre question, moi, je ne suis pas, présentement, avec le comité à évaluer et non plus, à ce que je sache, le Directeur général des élections — mais, évidemment, je ne peux pas parler en son nom, il a ses propres responsabilités — mais, à ce que sache, on ne travaille, présentement, à aucun niveau, sur un scénario de modification à la Loi électorale.

M. Chevette: Non, mais c'est beaucoup plus pour...

M. Lefebvre: De mon côté à moi, ce n'est pas le cas.

M. Chevette: Non. Ça, je le comprends. Comme ministre responsable de l'application de la législation électorale, je comprends ça. Mais c'est plus au niveau gouvernemental comme tel, parce que vous appartenez aussi à une équipe gouvernementale. Il y a de sérieux points de vue à prendre en considération parce que huit élections partielles à 400 000 \$ et plus, dans certains cas, sur une ancienne carte, avec une possibilité, en plus, et je le disais, à 49 % des coûts qui sont engendrés exclusivement par le recensement ou à peu près... Vous contestez ces chiffres-là, 49 %, monsieur? Moi, ça ne me dérange pas, là. Nous autres, on dit: Recensement et révision, ça coûte à peu près 49 % de tous les coûts électoraux.

M. Lefebvre: Bien, moi, ce que je vous ai... Oui. Je pense que vous n'êtes pas loin de la vérité, plus ou moins.

M. Chevette: Bien, remarquez bien qu'on a fait des calculs... Ça peut être à 3 %, 4 %, 5 % de différence près, là.

M. Lefebvre: Oui, oui, oui, oui. Ça, là...

M. Chevette: Mais c'est...

M. Lefebvre: ...je ne suis pas en désaccord avec vous là-dessus.

M. Chevette: On a dit que c'est plus de 40 %, en tout cas, révision et recensement. S'il y avait possibilité d'annulation, par exemple, d'un processus enclenché de recensement et de révision avec l'ancienne carte, on ne pourrait même pas s'en servir pour l'élection générale, de sorte que ça ferait beaucoup de sous...

M. Lefebvre: Lesquels?

M. Chevette: ...d'engagés inutilement au niveau du Québec. C'est dans ce sens-là que je voulais attirer votre attention sur le fait que huit partielles qui pourraient être enclenchées ou réalisées... On pourrait les faire, les huit. Ça en coûterait donc des sous. Mais, dans ces huit-là, on ne pourrait même pas utiliser le recensement et la révision pour la générale — on se comprend bien? — pour la générale qui suivrait.

Le Président (M. Parent): Même si on amendait la loi?

M. Chevette: Ah non! Non, mais je prends pour acquis que le ministre m'a donné une réponse très claire là-dessus: Pour le moment, je ne travaille pas sur des amendements législatifs, puisque le premier ministre a donné quand même un sens ou une direction aux amendements potentiels... Donc, je prends pour acquis qu'il n'y aurait pas d'amendements législatifs, en tout cas, sur la table présentement, au moment où on se parle. Le ministre dit que c'est écarté pour le moment. Donc, c'était le 30 mars. Ce n'est quand même pas si loin que ça, ça fait seulement trois semaines.

Mais les scénarios restants, si on les regarde, c'est qu'on enclenche des élections partielles, on les fait. On les fait, mettons huit élections partielles, à 400 000 \$, ça fait 3 200 000 \$ pour des gens qui ne siègeraient pas du tout à l'Assemblée nationale parce que c'est nécessairement durant l'été. C'est juste pour voir si je comprends bien les possibilités théoriques de la législation. L'autre scénario, c'est que tu enclenches des partielles, tu fais le recensement et la révision, mais, avant la tenue, tu déclenches une générale qui a pour effet, donc, d'annuler lesdites partielles en faveur d'une générale.

M. Lefebvre: Les décrets. C'est ça.

M. Chevette: Là, tu as un coût qui est diminué par rapport aux huit qui se tiendraient jusqu'à la fin, parce que c'est à peu près entre 40 % et 50 % des coûts, mettons, de l'autre. Et il y a un scénario... Bien, le scénario législatif, je l'abandonne parce qu'on a dit qu'on n'en tenait pas compte. Est-ce que je comprends bien que c'est les seules possibilités qu'il reste sur le plan législatif?

M. Lefebvre: Ce qui est clair, M. le député de Joliette, c'est que — ça, je ne vous apprends rien, vous le savez, vous avez vécu ça avant moi — une élection partielle est annulée par le déclenchement de l'élection générale. Ce qui est clair, également, c'est qu'une élection partielle... Il ne doit pas y avoir de vacance dépassant les six mois, de sorte que l'élection partielle doit venir à l'intérieur des six mois de la date de la vacance. Il y a présentement vacance dans les comtés suivants: Rivière-du-Loup depuis le 7 janvier, Marquette depuis le

10 janvier, Charlesbourg depuis le 11 janvier, Chomedey depuis le 11 janvier, La Peltrie depuis le 31 janvier et Jean-Talon depuis le 31 janvier. Il y a six vacances, présentement. On me dit que, sur ces six circonscriptions où il y a une vacance, la prochaine carte électorale — parce que je voudrais, dans un premier temps, situer ça — est valable pour quatre des six circonscriptions, de sorte qu'il n'y a pas de problème au niveau des recensements, les procédures auxquelles vous avez fait référence tout à l'heure.

Ce qui est votre préoccupation, si je comprends bien, c'est que vous voulez vous assurer qu'au niveau des dates il y a une espèce de coïncidence entre la date de l'élection partielle et la date de l'élection générale.

M. Chevette: Oui, bien, plus ou moins. C'est parce que, vous, comme responsable de l'application de la Loi électorale, vous êtes celui, au sein du gouvernement, qui est le plus habilité à dire au premier ministre et au gouvernement: Voici les scénarios de coûts, pour informer le premier ministre que, pour des élections qui ne permettraient même pas à des individus de mettre le pied à l'Assemblée nationale, il en coûterait tant, pour des élections qui seraient annulées par le déclenchement d'une générale, il en coûterait tant, pour qu'on sache très bien comment on pourrait éviter des sommes extraordinaires en gaspillage quasi pur et simple. C'est dans ce sens-là que je pose la question.

Est-ce que vous, comme ministre responsable de la Loi électorale, avez fait des représentations auprès du Conseil ou auprès du premier ministre comme tel pour lui dire la situation des coûts, pour les contribuables québécois, pour des élections partielles qui, à toutes fins pratiques, n'amènent même pas les individus ou les élus à mettre le pied à l'Assemblée nationale? C'est dans ce sens-là que je pose... Ou qui seraient annulées, pour des coûts inutiles aussi.

M. Lefebvre: Votre question, et je me répète, c'est extrêmement pertinent. Ce que je n'ai pas fait, à date, mais ce que je vais faire sous peu, parce que le temps court, hein — on a fait référence, tout à l'heure, à janvier, le 7 janvier, février, mars, avril, il y a donc des vacances qui courent depuis trois mois — c'est que j'ai l'intention, effectivement, dans les prochaines semaines — ça ne retardera pas — de vérifier avec le Directeur général des élections le questionnement auquel vous faites référence. Je vais demander au Directeur général des élections de me faire rapport sur ces coûts auxquels vous faites référence, quant à, aussi, les autres problèmes que vous avez soulevés. Ce qui est, pour moi, extrêmement important, c'est de ne pas faire de dépenses inutiles, de pouvoir, s'il y a des élections partielles qui sont annulées par le déclenchement d'une élection générale, m'assurer que ce qui aura été fait pourra être utilisé et qu'on n'aura pas à recommencer le recensement et la révision pour l'élection générale. Alors, moi, j'ai l'intention, au cours des prochaines — je me répète — au cours des prochaines semaines, de demander au

Directeur général de me faire rapport dans ce sens-là, de m'indiquer les dates maximales que je ne pourrai pas dépasser quant à mes recommandations que je ferai subséquemment au gouvernement.

(15 h 40)

M. Chevette: Un des problèmes, dans ce cas-là, c'est que... Je crois que ce n'est pas toutes les circonscriptions électorales. Je suis prêt à mettre un bémol moi-même sur ce que je dis. Ce n'est probablement pas toutes les circonscriptions électorales qui sont affectées par le découpage, d'autre part, effectivement. Mais je ne suis pas capable de vous dire aujourd'hui, moi, si c'est deux, si c'est trois parce que le recensement, en vertu de la nouvelle carte, est un recensement obligatoire. C'est une question législative. Ce n'est pas une question, même, de carte électorale. En vertu du découpage électoral nouveau, il doit y avoir nécessairement un recensement de portée générale, en vertu de la loi. En tout cas, c'est l'interprétation qu'on y donne. Peut-être que vos aviseurs pourraient diverger d'opinion avec moi, mais je prétends que, quand on fait une nouvelle carte électorale, on est assujéti, en vertu de la loi, puis il me semble que c'est de même qu'on l'a votée, en disant: Quand on fait une nouvelle carte électorale, il y a obligatoirement un recensement général que ça comporte parce que ça ne peut pas servir.

Et c'est pour ça, si jamais il devait y avoir des partielles en vertu de l'ancienne carte puis annulées avant la tenue de la générale, bien, que dans la même circonscription électorale, pour une grande partie, 85 %, 90 %, ce serait le même travail, mais qui devrait être fait, d'où une autre, à mon point de vue, dépense inutile, et c'est à y penser. C'est dans le sens de l'économie des biens publics que je souligne ça au ministre. Il n'y a pas d'autre arrière-pensée que cela. C'est d'éviter qu'en pleine période de difficultés budgétaires et financières on fasse inutilement des choses qui affecteraient les deniers publics. C'est dans ce sens-là.

M. Lefebvre: Je peux peut-être, M. le député de Joliette, vous donner quelques renseignements additionnels sur les six circonscriptions dont je parlais tout à l'heure, modification suite au rapport de la Commission de la représentation en juin 1992: Rivière-du-Loup cède une partie de son territoire à Kamouraska-Témiscouata, mais il n'y a pas d'électeurs impliqués, donc pas de changement; Marquette, aucune modification; Charlesbourg reçoit 15 électeurs de Chauveau — donc, ça ne m'apparaît pas être un problème majeur; Chomedey, aucune modification. Il y a cependant deux comtés ou circonscriptions où il y a des modifications importantes: La Peltrie, qui cède 7189 électeurs, à l'époque, à Vanier; Jean-Talon, qui cède 4654 électeurs à Taschereau. Je pense que, pour les deux derniers comtés, vous avez raison de soulever la question.

M. Chevette: En tout cas, il faudrait peut-être ressortir l'avis juridique du Directeur général des élections, mais, à mon point de vue, si ma mémoire est

fidèle, puis je le dis sous réserve, il me semble que j'ai lu ou que j'ai discuté en présence de votre prédécesseur, et le Directeur général des élections, avec son contentieux, disait: Le recensement d'une partielle ne peut valoir à toutes fins que de droit face à une générale. On se doit de refaire le recensement; et à plus forte raison s'il y a changement de carte, ne serait-ce que quatre ou cinq électeurs. Je veux dire, ce n'est pas... Ça, on pourra le revérifier si on peut avoir une réunion...

M. Lefebvre: Selon 157 de la Loi électorale, je pense que vous avez raison. La personne recensée est inscrite... Paragraphe 2 de 157: «La personne recensée est inscrite sur la liste électorale de la section de vote où elle a son domicile le jour de la prise du décret.» C'est très clair.

M. Chevette: D'accord.

Le Président (M. Parent): Sur le même sujet? Non?

M. Chevette: Non. Moi, je change de sujet.

Mme Bleau: Oui, bien, c'est toujours...

Le Président (M. Parent): Sur le même sujet, Mme la députée de Groulx? Ou sur un autre sujet, oui.

Projet-pilote d'une carte électorale permanente pour l'île de Montréal

Mme Bleau: Vous avez fait référence, dans le petit texte du début, à une carte électorale permanente pour l'île de Montréal. Vous avez même dit que vous aviez consulté. Si on faisait cette carte électorale permanente, ce serait aux frais du Québec, à ce moment-là. Alors, si on la fait juste pour l'île de Montréal, c'est l'ensemble des Québécois qui va payer pour le recensement de Montréal.

Je sais, en tout cas, que dans mon comté les plus grosses municipalités m'ont parlé à plusieurs occasions d'avoir ce même genre de recensement qui servirait autant pour le municipal que pour le scolaire. Je suis certaine que, si on fait un projet-pilote sur l'île de Montréal et les banlieues qui font partie de l'île de Montréal, nous qui sommes dans une banlieue, aussi, de l'île de Montréal, mais un petit peu plus en dehors, les maires vont se demander pourquoi on ne rentre pas, nous autres aussi, dans le projet-pilote. Alors, est-ce que vous avez l'intention de répondre à la demande de l'île de Montréal?

M. Lefebvre: Comme vous l'avez indiqué en conclusion, ou presque, Mme la députée de Groulx, il s'agit effectivement d'un projet-pilote qui a été suggéré par le comité électoral, le comité consultatif, en novembre, sauf erreur, 1993, et ce projet-pilote, essentiellement, on l'appelle recensement intégré. Essentiellement,

ce qu'on veut faire, c'est qu'un même recensement soit utilisé par les trois entités: provinciale, municipale et scolaire. Il y a des coûts à réaliser, peut-être pas aussi spectaculaires qu'on semblait le croire au départ. Dans un premier temps, c'est la première remarque que je veux faire.

Il y aurait, semble-t-il, une économie brute de plus ou moins 3 300 000 \$, mais il faut évidemment tenir compte des coûts en traitement informatique des données qui pourraient varier, selon le Directeur général des élections, puis c'est une marge assez importante, entre 1 000 000 \$ et 2 000 000 \$. Si on coupe à plus ou moins 50 % de 1 000 000 \$ à 2 000 000 \$, c'est 1 500 000 \$; l'économie se situerait autour de 1 900 000 \$, ce qui est beaucoup. Je ne contredis pas le fait que 2 000 000 \$, c'est pas mal d'argent, sauf que, moi, comme responsable de l'application de la Loi électorale, ce qui me guide, ce n'est pas seulement une question d'argent, là. Essentiellement, ce qui doit me guider, c'est de permettre à tous les électeurs de pouvoir exprimer leur droit de vote de la façon la plus... sans aucune contrainte. Il faut qu'on puisse voter, que ce soit au scolaire, au municipal ou au provincial.

Alors, c'est un projet à trois acteurs: municipal, scolaire et provincial. Je n'ai pas eu, à date, et j'y ai fait référence tout à l'heure, de réponse du monde municipal. Sur 14 municipalités, il y en a deux à peine qui m'ont répondu. Je n'ai pas eu de réponse, entre autres, de la ville de Montréal. Si, par hypothèse, d'ici 15 jours, trois semaines, je n'ai pas eu de réponse de l'ensemble des municipalités, puis que j'arrive à la conclusion qu'il y a rien qu'un acteur qui s'est exprimé, et c'est le conseil scolaire, qui a indiqué, puis il parle au nom des commissions du territoire... s'il n'y a que le scolaire, bien, là, on verra. Parce que le projet-pilote concerne les trois gouvernements: municipal, provincial et scolaire.

Mme Bleau: Est-ce que la facture va être séparée en trois? C'est ça qui est important.

M. Lefebvre: Non, ce n'est pas surtout ça, la question. La question, c'est... Il y a d'autres problèmes. Le projet-pilote, moi pour un, là, lorsqu'on parle strictement des régions urbaines, ça va. Mais on ne pourrait pas importer ça en régions rurales. Il y a toutes sortes d'autres données, d'autres situations et problèmes avec lesquels on sera confrontés. Ça pourrait valoir effectivement, ce projet-pilote là, quant à moi, à première vue, pour des régions urbaines. C'est toute une autre histoire en milieu rural. Mais c'est certain, quant à moi, que, s'il y avait un consensus des trois, municipal, provincial et scolaire, on évaluerait... D'ailleurs, c'est une expression, c'est un vœu du comité consultatif. Mais je n'ai pas eu, à date, d'indication que le monde municipal est emballé par le projet.

Mme Bleau: Mais, justement, c'est ça. Je pense que, dans la région un petit peu en dehors des grands

centres, c'est plus facile de faire un recensement. À Montréal, il y a du monde qui déménage à tous les ans — un recensement ne sera jamais valable d'une élection à l'autre — tandis que, dans des banlieues comme chez nous ou comme Joliette, les gens sont établis là depuis longtemps, puis il y en a, des déménagements, mais jamais comme à Montréal. À Montréal, le monde déménage quasiment... Pas tous, mais il y a des déménagements par milliers tous les ans. Comment une carte permanente va-t-elle pouvoir exister, à ce moment-là? Il va falloir recommencer à chaque élection ou presque, même aux élections municipales.

M. Chevette: Est-ce que le ministre me permettrait, sur le même sujet?

Le Président (M. Parent): Oui, sur le même sujet.

M. Lefebvre: Oui, allez-y. Allez-y, M. le député de Joliette.

M. Chevette: Étant donné que j'ai assisté au débat...

Une voix: Oui.

(15 h 50)

M. Chevette: Ce qui est arrivé, c'est qu'on a parlé de carte permanente, mais on n'était pas prêts à y arriver. Nos travaux n'étaient pas suffisamment avancés pour qu'on dise: O.K., une carte permanente pour le Québec. Parce que ça n'a pas bien, bien de bon sens de faire trois recensements dans des délais, par exemple... Bien souvent, ça tombe quasi en même temps et, cette année, par exemple, l'élection générale du Québec va coïncider avec les élections à la mairie de Montréal.

Mme Bleau: Des grosses villes.

M. Chevette: Donc, on se disait: Pourquoi ne pas l'offrir dans un projet-pilote pour voir comment ça va aller? Parce qu'il va y avoir des difficultés, le président m'en soulevait un tantôt. Des commissions scolaires confessionnelles, ça va être beau.

Mais il reste que ce n'est pas insurmontable, apparemment, sur le plan de l'informatique, d'arriver à avoir des listes assez permanentes et mises à jour à l'aide d'organismes — exemple, la RAMQ — parce que tu dois changer d'adresse, ou encore la SAAQ, de l'automobile. Il paraît qu'il y a deux, trois sources exclusivement sur informatique desquelles on pourrait avoir pratiquement des listes permanentes. Mais là on dépense de gros, gros sous pour faire trois recensements consécutifs, et c'est dans ce sens-là. C'est vrai que ce n'est peut-être pas aussi mirobolant, mais, sur une longue échelle, apparemment, ça pourrait être très, très regagnant pour le Québec. C'est dans ce sens-là.

Moi, je trouve ça dommage, en passant, que le monde municipal ne réponde pas plus vite que ça — je

le dis comme je le pense — parce qu'il a été vraiment consulté, me dit-on, sur une base assez régulière par la Direction générale des élections, puis il était d'accord en janvier. Ça veut donc dire qu'il y en a qui sont en train de revenir sur leur parole, d'après ce que je peux voir, si ça ne répond pas plus que ça.

M. Lefebvre: La lettre que j'ai adressée, elle est datée, comme je l'ai indiqué tout à l'heure, du 28 mars et elle résume très, très bien la situation. Je demande des commentaires: Je sollicite votre appréciation sur ce projet-là. Je vous rappelle... Ça coïncide avec ce que vous venez de me dire, M. le député de Joliette. Je leur indique, à toutes fins pratiques, qu'ils ont été consultés, et je n'ai pas eu de réponse, sauf de deux municipalités, à date: Montréal-Nord et Dorval.

Le Président (M. Parent): Merci. Montréal-Nord a répondu?

M. Lefebvre: Montréal-Nord a répondu.

Le Président (M. Parent): Oui? M. le député de Chapleau, sur le même sujet.

Une voix: Montréal-Nord, «c'est-u» toi?

Le Président (M. Parent): Oui, c'est chez moi. Ha, ha, ha! Sur le même sujet.

M. Kehoe: Oui, M. le ministre.

Le Président (M. Parent): Adressez-vous au président.

M. Kehoe: Par l'entremise de M. le président, M. le ministre...

Le Président (M. Parent): Merci.

M. Lefebvre: Oui, M. le député de Chapleau.

M. Kehoe: Je comprends que le projet pour...

M. Lefebvre: Le recensement.

M. Kehoe: ...c'est un problème. O.K.? Le recensement, c'est un problème. Mais, un autre problème qu'on a dans le même domaine, c'est les élections scolaires. On entend parler souvent de la possibilité d'avoir... On sait la participation dans les élections scolaires; le taux de participation, c'est extrêmement bas. Je pense que c'est en bas de 20 %, si je ne me trompe pas, à travers la province.

Il y a eu des pourparlers, des possibilités d'avoir un projet, ou je ne sais pas si c'était un projet, ou un projet de loi, ou un projet-pilote ou exactement quoi pour avoir des élections scolaires et municipales en même temps, pour inciter le monde, évidemment, à

participer beaucoup plus dans les élections scolaires. Est-ce qu'il y a eu quelque chose de fait par votre ministère?

M. Lefebvre: Comme vous le savez, M. le député de Chapleau, la Loi sur les élections scolaires, ça ne relève pas de moi.

M. Kehoe: Non, non, je le sais.

M. Lefebvre: Ça relève du ministre de l'Éducation.

M. Kehoe: Je sais.

M. Lefebvre: Je sais que vous êtes au courant de tout ça. Maintenant, moi, je n'ai pas eu de discussion dans ce sens-là, à date, avec le ministre de l'Éducation. J'ai presque envie de vous dire que ça appartient au ministre de l'Éducation de vous donner un éclairage là-dessus.

M. Kehoe: Oui, mais les municipalités, les deux ensemble, éducation et le municipal, j'imagine que les deux ensemble... Mais, vous, en autant que vous êtes concerné, vous n'avez entendu parler de rien dans ce domaine-là?

M. Lefebvre: Non.

M. Kehoe: O.K. Merci.

M. Lefebvre: Non, M. le député.

M. Chevrete: Non, mais la DGE peut avoir conclu certaines ententes avec certaines commissions scolaires, parce qu'elle a la possibilité de rendre des services aux municipalités et au scolaire. Mais, ça, ça ne fait pas partie même de nos discussions à nous autres. On ne peut pas... C'est dans la possibilité de la loi, je pense.

M. Lefebvre: Oui.

Le Président (M. Parent): C'est tout, M. le député de Chapleau?

M. Kehoe: Oui.

Le Président (M. Parent): Merci, M. le député de Chapleau.

Affichage en période électorale

M. Chevrete: M. le ministre, vous savez qu'on a un gros problème avec la Loi électorale actuelle. Et là c'est plutôt en termes de projection d'amendements que je vais vous parler. C'est en ce qui regarde l'affichage, surtout qu'Hydro-Québec, en passant, et le ministère des

Transports québécois, c'est la même maudite chinoiserie à chaque élection. On s'est rendu compte que ça n'a pas d'allure, il va falloir le trancher. C'est surtout en milieu rural qu'on se fait le plus, en passant, écoeurer par des petits boss qui trouvent que la pancarte n'est pas tout à fait assez haute, est un peu trop haute, un petit peu trop large, un petit peu trop étroite. Ça n'a pas de maudit bon sens.

Moi, je reconnais, M. le ministre, qu'on doit suivre certaines normes dans l'affichage. Moi, je suis prêt à en discuter, comme formation politique, puis, en particulier, il y a des numérotations sur des poteaux, par exemple, qui sont importantes pour localiser un trouble, etc. Il me semble qu'on pourrait poser des exigences, mais arrêter de se battre dans plusieurs comtés. C'est souvent dans les mêmes circonscriptions électorales, soit dit en passant, qu'on retrouve les problèmes, en plus. Et il y a certaines villes au Québec, aussi, qui sont assez radicales, et elles commandent, dans la nuit, à leurs employés de faire le tour puis de jeter tout le matériel. Même si la Loi électorale dit: Tu peux le remplacer sans frais, il n'en demeure pas moins que c'est des frais pareil.

Est-ce qu'il ne serait pas de l'intérêt du ministre qu'on clarifie ce point avant les prochaines élections, par le comité consultatif, peut-être, et par un amendement? Parce qu'on est capables, je pense, assez rapidement, si on s'entend sur le plan parlementaire entre les deux formations, d'arriver avec un amendement législatif pour clarifier une fois pour toutes ça puis qu'ils arrêtent de créer des problèmes à des organisations qui sont bénévoles — vous le savez, c'est tous des gens qui ne sont pas payés qui travaillent pour nous durant les élections — puis qui font face à des emmerdements juridiques, etc.

Il y a certains textes qui ont circulé — je ne sais pas si vous avez eu la chance d'en prendre connaissance — des textes d'amendements qui ont circulé, qui ont été proposés par le comité technique du comité consultatif — c'est ça — mais on n'a pas pu aborder le sujet de façon très, très sérieuse avant aujourd'hui. Mais j'aimerais vous entendre là-dessus, parce qu'il me semble qu'on pourrait faire oeuvre utile de notre commission si on prenait cette orientation-là.

Le Président (M. Parent): M. le ministre.

M. Lefebvre: Oui. Vous avez soulevé un sujet qui est préoccupant, et on le vit d'une élection à l'autre, là, des modifications, je pense, relativement mineures mais importantes; mineures en ce qui a trait au processus, mais importantes dans les faits au niveau de la Loi électorale. Il y a sept sujets qui ont été traités lors de la dernière réunion du groupe de travail technique, le 20 janvier dernier, groupe technique associé au comité consultatif: le vote par correspondance, la photographie des candidats sur le bulletin de vote... Pour certains, ça démontrerait que la politique, là, ça rentre dans le corps parce que, d'un mandat à l'autre, ha, ha, ha! les

électeurs et électrices verraient qu'on vieillit. Représentants auprès des «primos». Représentants auprès des «primos», ce n'est pas, quant à moi, ce qu'il a de plus important à évaluer. Bureaux de dépôt et de vote itinérants, vote des électeurs hors Québec, affichage le long des routes, obligation de verser un montant d'argent... C'est quoi, ça?

Une voix: Dépôt pour se présenter candidat.

M. Lefebvre: Ah! pour ceux et celles qui veulent être candidats, au moment de la candidature.

Les quatre derniers, selon ce qu'on m'indique, M. le député de Joliette, font actuellement l'objet d'un consensus. C'est les quatre derniers points sur lesquels on voudrait se pencher. Moi, je suis d'accord avec la suggestion qui est faite de pousser un peu plus avant la réflexion sur ces quatre questions-là et j'ai l'intention, au cours des prochaines semaines, de convoquer le comité pour qu'on... Comme vous l'avez dit tout à l'heure en introduction, la Loi électorale, l'expression du droit de vote, l'expression de la démocratie, ça se fait par consensus, puis, si on s'entendait là-dessus, moi, je suis prêt, avec votre appui, à modifier la loi dans le sens où on se serait entendus au comité, en autant, évidemment, que ça réponde aux règles...

M. Chevette: Maintenant, pour revenir...

M. Lefebvre: ...d'ordre juridique et légal. Mais, sur la volonté politique, je vous suivrais là-dessus avec mes collègues pour qu'on modifie la loi en ce sens-là. (16 heures)

M. Chevette: Pour revenir à l'affichage, il y a un problème. On est pris avec, comment dirais-je, un jugement de la Cour suprême dans l'affaire Ramsden versus Peterborough qui dit que les compagnies d'utilité publique ou les municipalités ne pouvaient interdire sans raison et sans nuance l'affichage. Bon, on a ça. D'autre part, on a aussi la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme, article 113, qui défend à une municipalité de réglementer l'affichage électoral en période électorale. Donc, on se sentait assez forts, mais ils ne veulent pas. Là, ils disent qu'ils sont chez eux en vertu du fait que, comment on appelle ça, les poteaux puis les bordures, le terre-plein leur appartiennent à elles. Donc, ça devient une propriété privée pour elles, puis elles ont le gros bout du bâton, hein. Je pense qu'il faudrait peut-être un article libellé en prenant la précaution de dire: Écoutez, indépendamment du fait que vous êtes propriétaire de, une municipalité ne peut en... On s'entendra sur un libellé; de toute façon, on a assez de techniciens pour...

Une voix: ...

M. Chevette: Bien, oui, mais pourquoi? Ils le font tous, que voulez-vous que je fasse? Mais ils le font en grande majorité, puis on ne peut pas les empêcher, à mon point de vue. Le temps qu'ils s'expriment par des

pancartes sur un poteau, c'est pas mal mieux que n'importe quel autre problème. S'il y en a qui s'amuse à déchirer les pancartes, bien ils s'amuseront. Moi, ça, ça ne me fatigue pas. C'est plutôt l'esprit, l'expression d'opinions. Il me semble qu'on ne devrait pas... Ça reste peut-être... Mais la Cour suprême du Canada, quand même, dit que c'est une liberté d'expression. Il me semble que c'est assez clair qu'on devrait faire comprendre que, les batailles futiles, on ne devrait pas en endurer.

Le Président (M. Parent): M. le député de Hull.

M. LeSage: Le député de Joliette a raison, certaines municipalités font enlever, surtout sur les terre-plein, les petites pancartes que des candidats peuvent mettre soit à une élection municipale, surtout à une élection provinciale, même fédérale. Et il a mentionné également que le jugement de la Cour suprême disait qu'une ville ne pouvait pas faire cela. Vous avez fait allusion également à la propriété privée et à la propriété publique. Une rue, c'est une propriété publique, puis un terre-plein, c'est une propriété publique qui appartient à une municipalité. L'hôtel de ville puis le garage municipal, ça c'est des propriétés privées de la ville. Je pense qu'il y a une distinction à faire. Et si le ministre est d'accord, moi, en tout cas, je le serais, que ce soit permis que l'on mette des... Quand on est en campagne électorale, M. le Président, on me demande pourquoi est-ce qu'on devrait faire ça. Bien, je veux dire, pourquoi on ne le ferait pas? On peut dire que c'est de la pollution visuelle, mais, si on veut stimuler le vote... En démocratie, plus il y a de voteurs à une élection, plus le président d'élection est content parce que la démocratie s'est exprimée.

On vit, M. le Président, un phénomène inacceptable à mon sens dans la votation dans le domaine scolaire. On élit les commissaires d'écoles avec 10 %, 12 %. On l'a déjà mentionné à cette commission, et le député de Joliette était là. Moi, j'avais fait la suggestion à l'ex-ministre de la Justice dans le temps, ou plutôt à l'ex-ministre responsable du domaine électoral, d'étudier la possibilité de tenir des élections municipales et scolaires le même jour. Ça aurait eu pour effet d'abord de stimuler le vote. Les gens qui iraient voter pour le municipal seraient tentés de voter pour un commissaire le même jour. On aurait sauvé le recensement scolaire ou municipal, en tout cas les deux pourraient payer pour, on aurait sauvé les affiches, les tenues de scrutins, les locations de bureaux. Dans les municipalités, ça coûte à peu près 500 000 \$, faire une élection. On peut prétendre qu'au scolaire ça doit coûter peut-être la même chose. Mais, si on les faisait le même jour, on sauverait 500 000 \$. Vous allez me dire, ce n'est pas beaucoup, 500 000 \$, mais c'est le principe de sauver de l'argent; 500 000 \$ dans toutes les villes de la province, ça commence à être de l'argent. En tout cas, moi... Puis il y aurait plus de votes. C'est qu'on favoriserait le vote au scolaire. Je leur lance l'idée, M. le ministre.

M. Chevette: Moi, M. le ministre, je suis même prêt à vous faire une ouverture additionnelle: laisser un délai, par exemple, très raccourci après, là, puis regarder si on ne peut pas resserrer pour ceux qui laisseraient traîner. En tout cas, moi, ça fait plusieurs élections que je fais, puis notre matériel est ramassé dans les 24 ou 48 heures qui suivent. Je pense qu'on pourrait faire regarder ça par un comité technique et préparer un amendement, si vous êtes d'accord, puis, au prochain conseil consultatif que vous allez convoquer, regarder cela, puis je pense qu'on ferait oeuvre utile.

Il y a Hydro-Québec, dans tout ça. Je peux vous dire qu'Hydro n'a pas été un cadeau aux deux dernières partielles; vous en avez entendu parler pareil comme moi. On a réussi à laisser flotter, mais je pense qu'il faudrait peut-être accentuer les rencontres avec eux parce que, quand on invoque la sécurité des travailleurs avec des petits morceaux de plastique — puis c'est très sophistiqué; maintenant, vous avez remarqué, les pancartes, ce n'est même plus agrafé; avec un petit coupe-ret, tu peux couper le plastique dans 30 secondes, même pas, une seconde, et ce n'est même pas polluant. Donc, on a fait des efforts, je pense; les formations politiques ont fait des efforts pour avoir du matériel de moins en moins polluant puis de plus en plus écologique, si vous me permettez l'expression, puis on essaie de nous faire la vie de plus en plus dure. Moi, je trouve que c'est débalancé et j'abonde dans le sens de M. LeSage.

M. Lefebvre: M. le Président, si vous le permettez, je voudrais ajouter. M. le député de Joliette a fait référence tout à l'heure à des conclusions auxquelles serait arrivé le comité technique sur les quatre points auxquels je faisais référence tout à l'heure. D'ailleurs, ça a été porté à la connaissance du député de Joliette qui fait partie du comité consultatif. On pourrait modifier la Loi électorale en ce qui a trait au vote des électeurs hors Québec, pour porter le délai actuel de deux ans à quatre ou cinq. Sur l'affichage électoral, ce à quoi vous avez, M. le député de Hull et M. le député de Joliette, fait référence tout à l'heure, la Loi électorale pourrait être modifiée de manière à prévoir de façon générale qu'aucune loi ou règlement ne peut imposer quelque limite ou condition que ce soit à l'affichage se rapportant à une élection ou à un référendum, et ce, malgré toute disposition à l'effet contraire, sous réserve de la sécurité routière. Il n'y aurait que la sécurité routière qui serait une contrainte. L'obligation...

M. Chevette: M. le ministre, je vous donnerais un consentement pour les trois lectures dans la même journée. Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Chevette: J'ai assez travaillé là-dessus.

M. Lefebvre: Tout ça dans la même heure. L'obligation de verser un dépôt pour se présenter

candidat. Seules, au moment où on se parle, les provinces du Manitoba et de la Colombie-Britannique n'exigent pas de dépôt avant la déclaration de candidature. Bureau de dépôt et bureau de vote itinérant. Dans les établissements du réseau des affaires sociales, il y a lieu de faciliter l'information relative à la tenue de l'élection. Une personne-ressource de l'établissement serait désignée par le directeur du scrutin pour distribuer de l'information et aider les électeurs à toutes les étapes de l'élection.

Je pense que ça pourrait faire l'objet d'un consensus assez rapidement au niveau de l'ensemble des parlementaires. Alors, je répète ce que je disais tout à l'heure: Moi, d'ici quelques semaines, je vais convoquer une réunion du comité, puis on va discuter essentiellement de ces quatre points-là.

Le Président (M. Parent): Merci, M. le ministre. D'autres interventions?

Remboursement des coûts du dernier référendum canadien

M. Chevette: Oui. J'en ai une seule autre, pour permettre... Je sais qu'on a pris un peu de retard. C'est les 26 000 000 \$ du référendum, M. le ministre. Vous vous attendiez sans doute à ce que je vous pose la question. Ça fait plusieurs mois que je reviens de façon statutaire, périodique avec la même question, vous demandant: Est-ce que le fédéral a remboursé le Québec pour au moins une partie du référendum, au moment où on se parle? Et est-ce que vous entendez continuer à le revendiquer, parce que ça m'apparaît important de le revendiquer? Ce sont des sous qui nous appartiennent.

M. Lefebvre: Il n'y a pas eu de remboursement, M. le député de Joliette, suite aux demandes répétées qui ont été faites par notre ex-collègue, M. Gérard D. Levesque, alors ministre des Finances. Et également, vous le savez, vous avez vous-même fait référence aux demandes qui ont été faites en haut lieu, demandes qui ont été faites également par M. Bourassa à M. Chrétien. Et la demande a été faite au premier ministre fédéral actuellement en poste. Il n'y a pas eu de remboursement, mais c'est un dossier qui est encore actif. Ça fait encore partie des revendications du gouvernement du Québec, et on a l'intention de continuer les demandes dans ce sens-là.

M. Chevette: Mais, sur ce point-là, moi, je trouve que c'est un point majeur, M. le ministre, sur le plan de la démocratie. Au-delà de nos farces, au-delà de nos confrontations politiques entre partis, ici, à l'Assemblée nationale, c'est très grave. C'est un référendum demandé par le gouvernement fédéral, que l'on tient selon nos règles, ça c'est d'accord, mais c'est un référendum national qu'on tient. On paie 25 % de ce même référendum dans les neuf provinces canadiennes, et on paie le nôtre en entier. Ça n'a ni queue ni tête sur le

plan des règles démocratiques. Au-delà, je le répète, des allégeances politiques, sur le plan des principes de règles démocratiques, moi, je suis prêt en tout temps, comme critique en matière de réforme électorale, à vous appuyer dans n'importe quelle démarche. Ça n'a pas de bon sens de laisser passer ça au nom même de la démocratie, au-delà, je le répète, des confrontations politiques qu'on peut avoir ici.

(16 h 10)

Moi, je ne conçois pas que, dans un pays dans lequel tu paies à 25 % les dépenses, en plus de payer les 25 % des dépenses pour les neuf autres, tu assumes entièrement les tiennes. Ça n'a ni queue, ni tête, ça n'a pas de bon sens, ça ne résiste pas à l'analyse, et en particulier à l'analyse de l'application des principes des règles démocratiques.

M. Lefebvre: Moi, M. le député de Joliette, je prends bonne note de votre appui, de vos commentaires qui m'apparaissent, au niveau du principe, bien fondés, puis je m'engage à indiquer au premier ministre, M. Johnson, qu'il a votre appui sans réserve quant à cette démarche auprès du gouvernement fédéral.

M. Chevette: Et je ne sais pas si vous avez des chèques à faire au fédéral, mais qu'est-ce qui arriverait si vous coupiez?

M. Lefebvre: L'imputation...

M. Chevette: Vous enlevez 26 000 000 \$, vous le leur envoyez, et vous dites: Ça, c'est le référendum de...

M. Lefebvre: L'imputation de paiement.

M. Chevette: Oui?

M. Lefebvre: C'est comme ça que ça s'appelle, M. le conseiller Charles Grenier?

M. Chevette: Oui, je pense que oui.

M. Lefebvre: Ou la computation, la computation.

M. Chevette: En tout cas, je peux vous dire une chose, c'est que je pense qu'on plaiderait avec vous autres. Je vous remercie, M. le ministre.

M. Lefebvre: C'est moi qui vous remercie, M. le député de Joliette et cher collègue.

Le Président (M. Parent): Merci, M. le ministre, M. le député de Joliette. Nous allons suspendre quelques instants avant de reprendre nos travaux.

(Suspension de la séance à 16 h 11)

(Reprise à 16 h 13)

Ministère de la Justice

Commission d'accès à l'information

Le Président (M. Parent): Alors, j'invite les participants à cette commission à prendre place, et la commission des institutions reprend ses travaux pour procéder à l'étude du programme des 11 crédits budgétaires du ministère de la Justice, soit ceux concernant la Commission d'accès à l'information. Nous avons avec nous pour répondre aux questions M. le ministre de la Justice, responsable de ce dossier et, comme porte-parole de l'Opposition officielle, l'honorable député de Pointe-aux-Trembles. Alors, je reconnais dans un premier temps l'honorable ministre de la Justice. M. le ministre, nous vous écoutons religieusement.

Remarques préliminaires

M. Roger Lefebvre

M. Lefebvre: Alors, merci, M. le Président. Je veux saluer mes collègues ministériels, M. le député de Pointe-aux-Trembles également. C'est le premier échange que nous aurons sous une forme ou sous une autre relativement à un sujet qui est extrêmement important: la protection ou l'accès à l'information, dépendamment du point de vue où on se place.

Je voudrais, dans un premier temps, M. le Président, faire de courtes remarques préliminaires. Je voudrais souligner les réalisations importantes de notre gouvernement en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Je vous dirai que le Québec, et c'est reconnu partout en Amérique, est la province qui assure la meilleure protection en termes de vie privée, et ce, comme je viens de l'indiquer, partout en Amérique du Nord. Je suis fier de dire que le gouvernement libéral est celui qui a fait le plus en matière de protection des renseignements personnels. En 1975, M. le Président, avec la mise en vigueur de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne, le droit à la vie privée était dorénavant garanti. En 1982, la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels était adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale. En 1990, la Loi était amendée afin d'améliorer le droit d'accès des contribuables, d'assurer une meilleure protection des renseignements que détient l'État et d'alléger le fardeau des organismes publics quant à son administration. Rappelons que la loi sur l'accès impose aux organismes publics plusieurs obligations auxquelles ils doivent se conformer, notamment en matière de cueillette, de conservation et de traitement des renseignements nominatifs.

La loi couvre deux volets. Le premier garantit à toute personne un droit d'accès aux documents des organismes publics, sauf exceptions. En effet, la loi

limite l'accès aux documents reliés au processus de décision du gouvernement, notamment les documents ayant des incidences sur les relations intergouvernementales, sur les négociations entre les organismes publics, sur l'économie, sur l'administration de la justice et de la sécurité publique.

Le deuxième volet consacre le principe de la confidentialité des renseignements personnels, principe déjà garanti par la Charte des droits et libertés, à l'article 5. La loi stipule que tous les organismes publics doivent garder confidentiels les renseignements personnels qu'ils détiennent, et seule, en principe, la personne concernée y a accès. Les renseignements peuvent être cependant divulgués à un tiers avec le consentement de la personne concernée.

Jusqu'en juin 1993, aucune loi ne visait la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Ainsi, conscient de l'importance et de l'urgence d'agir dans ce domaine, le ministre des Communications de l'époque, M. Lawrence Cannon, ex-député de La Peltre, a déposé un projet de loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, projet de loi 68, qui a été adopté à l'unanimité par l'Assemblée nationale le 15 juin 1993.

D'ailleurs, j'aimerais profiter de l'occasion pour féliciter et souligner le travail remarquable de mon ex-collègue, l'ex-député de La Peltre, M. Cannon. Et je me souviens qu'à l'époque le député de La Peltre, alors ministre des Communications, avait — et je voudrais répéter à mon tour ce qui avait été dit par l'ex-ministre des Communications — souligné la précieuse collaboration du député de Pointe-aux-Trembles, M. Bourdon.

M. le Président, cette loi mise en vigueur le 1er janvier dernier avec le nouveau Code civil a pour but essentiellement de protéger les renseignements personnels que recueillent, détiennent, utilisent ou communiquent les entreprises privées. En fait, elle complète les règles du Code civil du Québec au chapitre du respect de la réputation et de la vie privée. Ce sont les articles 35 à 41 du nouveau Code civil.

M. le Président, avec ces deux lois qui réglementent l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé, le Québec s'est assuré d'une protection mur-à-mur en termes de vie privée, et ce, sous l'oeil vigilant de la Commission d'accès à l'information. Nul besoin de rappeler l'excellente réputation de surveillance que la Commission a développée depuis sa création. (16 h 20)

Dans quelques instants, nous étudierons les crédits budgétaires alloués à la Commission d'accès à l'information. Le gouvernement propose d'augmenter son budget, et ce, malgré les moyens limités de l'État. Ainsi, pour l'exercice budgétaire 1994-1995, la Commission disposera, selon les prévisions, pour mener à bien la mission qui lui a été confiée, de 3 385 500 \$, ce qui représente une augmentation de 679 000 \$ par rapport à l'année dernière. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Parent): C'est moi qui vous remercie, M. le ministre. Je reconnais immédiatement le porte-parole de l'Opposition officielle, M. le député de Pointe-aux-Trembles. M. le député.

M. Michel Bourdon

M. Bourdon: Alors, M. le Président, je voudrais saluer le ministre, saluer le président de la Commission d'accès à l'information qui nous fait le plaisir d'être parmi nous, de même que M. Parent, de la Commission, je pense.

Je voudrais dire d'entrée de jeu que la Commission est maintenant dotée d'un pouvoir législatif de s'occuper de toute la question de l'accès aux renseignements et de la protection des renseignements personnels qu'autant le secteur public que le secteur privé détiennent sur les personnes. Et j'ai vu, à l'étude des crédits, que les moyens que la Commission met de l'avant pour appliquer son nouveau mandat sont, comme d'habitude, marqués au coin de la modestie. Il ne s'agit pas de moyens très considérables mais de moyens réalistes pour que la loi, celle qui a été adoptée dans un premier temps, il y a plus d'une décennie, sur la protection des renseignements personnels et l'accès aux renseignements que l'État détient sur les personnes soit maintenant complétée par une loi, la loi 68, qui s'applique au secteur privé. Et on aura l'occasion de poser des questions sur les moyens pratiques que la Commission a l'intention de prendre pour appliquer cette loi qui lui est maintenant impartie.

Nous profiterons également de l'occasion pour demander au ministre d'accélérer, si c'était possible, l'étude du rapport quinquennal de la Commission sur l'application de la loi sur l'accès aux renseignements et la protection des renseignements personnels dans le secteur public puisque ce rapport est public depuis décembre 1992. La loi dit qu'on doit consulter et discuter de ce rapport dans l'année qui suit. Il y a eu un report en décembre 1993 pour permettre plus de temps aux organismes qui voudraient se faire entendre mais, maintenant, il nous semble important — et le blâme que je formule n'est pas à l'endroit de la Commission qui, elle, a fait son rapport dans le délai que lui impartit la loi — que, nous, de la commission, nous passions à l'étude de cette question-là.

Et nous avons également l'intention de poser des questions sur les projets de dévolution d'une partie au moins du parc informatique de l'État à des sous-traitants du secteur privé et les conséquences que ça peut avoir sur la protection des renseignements personnels.

Alors, là-dessus, M. le Président, je ne veux pas être long, parce que je veux qu'on ait l'occasion de bien comprendre les crédits qui sont devant nous et pour que nous puissions questionner la Commission sur les mandats anciens et nouveaux dont elle doit s'acquitter.

Le Président (M. Parent): Oui. Alors, sur ce, M. le député de Pointe-aux-Trembles, je vous redonne la

parole et je vous laisse questionner le ministre sur les crédits.

Discussion générale

Application de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

M. Bourdon: Alors, M. le Président, j'aimerais peut-être qu'on nous explique quels moyens, en termes de budget et en termes de personnel, on veut mettre en oeuvre pour appliquer la loi 68 sur la protection des renseignements personnels dans le privé, qui, comme on le sait, est en vigueur depuis le 1er janvier dernier.

M. Lefebvre: Merci, M. le député de Pointe-aux-Trembles. Si vous me permettez, je pense que la personne la mieux qualifiée pour répondre à cette question est celui que vous avez identifié tout à l'heure, M. Comeau, qui est président de la Commission d'accès à l'information. Et je vais suggérer à M. le président de permettre à M. Comeau de faire peut-être le tour, avec tous les détails pertinents. Dans le but de très bien renseigner M. le député de Pointe-aux-Trembles et également les autres membres de la commission, je vous suggère, M. le Président, de céder la parole à M. Comeau.

Le Président (M. Parent): Alors, pour le ministre, M. Comeau, je vous reconnais.

M. Comeau (Paul-André): Je vous remercie, M. le Président. Alors, M. le député, je vous remercie également de vos propos. Je vais tenter de répondre d'abord sur le plan matériel et ensuite sur le plan, disons, plus philosophique, parce qu'il y a quand même deux dimensions importantes.

Sur le plan matériel, la Commission a obtenu, après négociation avec le Conseil du trésor, avec l'appui et de notre ancien ministre de tutelle, c'est-à-dire M. Cannon, ministre des Communications à l'époque, et du nouveau ministre dont nous dépendons, c'est-à-dire le ministre de la Justice, M. Lefebvre, nous avons obtenu, dans un premier temps, sept postes nouveaux qui seront remplis graduellement, c'est-à-dire qu'il nous faut intégrer les personnes au fur et à mesure de nos besoins. Les besoins se font sentir dans des domaines très précis, et nous pensons pouvoir achever l'intégration de ces nouveaux membres de notre personnel quelque part à l'automne, ce qui nous permettra, je pense, de bien répondre à la demande. De même, nous aurons prochainement, sans doute, les deux nouveaux commissaires qui sont prévus par la loi et qui viendront s'ajouter aux trois déjà en place en vertu de la loi sur l'accès aux documents administratifs et la protection des renseignements personnels dans le secteur public. Alors, du côté des effectifs, pour le moment, je pense que nous sommes capables de fonctionner normalement.

Je vais vous donner un aperçu de ce qui se passe. Bien sûr, tout ce qui concerne le secteur public continue à fonctionner comme c'était le cas, même si on remarque, là aussi, une progression normale des demandes. Par contre, en ce qui concerne le secteur privé, là, il y a un élément de nouveauté qui joue et, pour le moment, c'est surtout au chapitre des appels téléphoniques et des demandes de renseignements que nous sommes vraiment inondés. Pour vous donner une idée, à Montréal et à Québec, la semaine dernière, nous avons reçu 1500 appels contre à peu près 400 voilà six mois. Et la plupart de ces appels téléphoniques visent des demandes de renseignements, d'éclaircissements sur la loi. Il y a aussi une chose évidente, c'est que tout cela est lié aux messages télévisés ou aux reportages qui paraissent. Là, il y a, dans les jours qui suivent, une recrudescence considérable. Donc, au point de vue des effectifs, au point de vue des moyens mis à notre disposition, pour le moment, ça correspond à l'appréciation que nous faisons de la situation. Dans un an, peut-être aurais-je d'autres choses à vous dire, mais, pour le moment, il n'y a pas de problème majeur.

En ce qui concerne, maintenant, la philosophie, c'est important, je pense, d'en parler. Nous avons — et c'était avec l'assentiment de la commission à laquelle vous participiez, M. le député — développé une philosophie précise à cet égard, c'est-à-dire que les renseignements personnels sont les mêmes, quels qu'ils soient; c'est-à-dire, qu'ils soient détenus par le secteur public ou par le secteur privé, il n'y a pas de changement. Un renseignement personnel qui caractérise une personne ne change pas de nature, il n'y a pas de phénomène de transsubstantiation quand ça change de secteur. Et nous avons décidé de faire en sorte que les commissaires qui devront entendre des cas de mésentente, selon la terminologie de la nouvelle loi, seront indifféremment affectés aux demandes dans le secteur privé comme dans le secteur public de façon à respecter cette unité qui nous semble fondamentale et qui nous semble correspondre à l'esprit des deux lois.

Alors, à ce moment-ci, pour traduire cela de façon concrète, nous avons, dans un premier temps, accepté un nombre assez impressionnant de participations à des colloques, à des conférences pour expliquer le sens de la loi, le rôle de la Commission et également le sens de nos interventions. Nous avons également rapidement adapté au secteur privé un certain nombre de documents qui nous servaient dans le secteur public. Par exemple, des choses élémentaires: nous avons adapté notre directive sur la destruction des renseignements personnels; nous avons également adapté, pour les fins du secteur privé, notre directive sur l'utilisation des télécopieurs, des fax, si on veut employer cette expression, de façon à pouvoir permettre rapidement aux représentants du secteur privé de disposer d'instruments de travail; et, d'un autre côté, pour nous permettre aussi d'approvoiser le secteur privé et de connaître son fonctionnement et ses problèmes, nous avons lancé une invitation à des représentants de certains secteurs de

venir nous exposer leur fonctionnement et la façon dont ils traitent les renseignements personnels.

Je peux vous annoncer que jeudi nous recevons, à cette première série de rencontres, le Mouvement Desjardins qui nous exposera sa philosophie et sa pratique à cet égard; ensuite viendra Équifax; plus tard, des représentants d'associations de consommateurs et, finalement, en juin, avant la relâche des vacances, des représentants du marketing direct. Alors, c'est notre façon également de nous imprégner aussi d'une pratique et d'une façon de faire qui sont différentes de ce que l'on connaissait dans le secteur public.

C'est, je pense, les éléments d'information que je peux apporter à votre réponse, à ce moment-ci.

(16 h 30)

M. Lefebvre: M. le Président...

Le Président (M. LeSage): M. le ministre, vous voulez intervenir?

M. Lefebvre: Je voudrais, oui, compléter la réponse de M. Comeau sous un autre aspect. M. le député de Pointe-aux-Trembles a fait référence tout à l'heure à la commission parlementaire qui aurait dû se tenir pour faire rapport sur la mise en oeuvre de la loi. Et vous avez raison d'en parler, M. le député. En vertu de l'article 179 de la loi d'accès, la Commission d'accès à l'information doit, à tous les cinq ans, faire rapport au gouvernement sur la mise en oeuvre de la loi. C'est une espèce de démarche d'actualisation de la loi et aussi, effectivement, pour vérifier l'opportunité de la maintenir en vigueur et, s'il y a lieu, pour corriger, modifier et, comme je viens de l'indiquer, actualiser la démarche.

On doit, et c'est prévu également à l'article 179 de la même loi, tenir des audiences publiques. Il y a eu une première révision qui a été faite pour la période courant de 1987 à 1990. Le deuxième rapport, et c'est ce à quoi faisait référence, M. le Président, le député de Pointe-aux-Trembles, de la Commission d'accès a été déposé le 16 décembre 1992 par M. le ministre Cannon. C'est donc dire qu'au plus tard le 16 décembre 1993 on aurait dû tenir la commission. Il y a eu un changement de gouvernement. C'est la seule, quant à moi, explication au fait que la commission n'a pas encore tenu ses audiences. Cependant, les rapports des différents intervenants sont déjà déposés à la commission, et M. le député de Pointe-aux-Trembles doit être informé que les leaders des deux formations, ministérielle et de l'Opposition officielle, se parlent pour arrêter une date. Et, selon les informations que j'ai eues tout récemment, ce serait et ce sera en mai qui vient; et on a, à ma demande, prévu deux jours d'audiences pour cette commission-là.

Quant à votre crainte, M. le député de Pointe-aux-Trembles, relativement à la privatisation de l'information gouvernementale, je vous rappelle que vous n'avez pas à vous inquiéter. Les Québécois et les Québécoises sont extrêmement bien protégés par deux lois, la loi 68, la loi 65. Et, en vertu de ces lois-là, le

gouvernement pourrait imposer des normes de confidentialité, et c'est le cas, extrêmement sévères. Et je vous rappelle aussi que la Commission d'accès suit, et c'est son rôle, ces questions-là de très, très près, et Mme la présidente du Conseil du trésor, au regard de la démarche présentement enclenchée quant à des discussions avec des entreprises privées, a indiqué très clairement la semaine dernière, à une question qui a été posée par un de vos collègues, que le gouvernement, par son entremise, s'engageait, et ça sera fait, à consulter la Commission avant de poser quelque geste définitif. Vos craintes, c'est bien que vous les souleviez, mais, moi, je veux vous rassurer, on fait tout ce qui doit être fait pour éviter qu'il y ait des erreurs de parcours.

Le Président (M. LeSage): Merci, M. le ministre. M. le député de Pointe-aux-Trembles.

M. Bourdon: Alors, M. le Président, d'abord, sur la sémantique, je voudrais dire au ministre qu'il y a eu un changement dans le gouvernement et non pas un changement de gouvernement. Ce n'est pas encore à l'ordre du jour, cette question-là...

M. Lefebvre: Ha, ha, ha!

M. Bourdon: ...du changement de gouvernement.

Cela dit, je voudrais demander au ministre dans quel délai il est raisonnable de penser que les deux commissaires seront ajoutés à la Commission. Nous avons été consultés en décembre, avant le changement dans le gouvernement, et, dans le fond, je voudrais savoir du ministre... Parce que, pour les travaux de la Commission, le président avait raison de dire: Pour l'instant, les gens en sont à s'informer de la nouvelle loi 68, mais, éventuellement, il y aura des litiges qui seront, comme il est prévu dans la loi, référés à la Commission pour décision, et à ce moment-là je pense que ce serait nécessaire que les deux commissaires soient nommés.

M. Lefebvre: Vous savez, M. le député de Pointe-aux-Trembles, le 27 septembre 1989, j'expliquais à des citoyens de mon comté qu'il y avait eu un changement de gouvernement, et ils ne voulaient pas, ils continuaient à dire: C'est le même gouvernement. Entre le 26 et le 27 septembre 1989. Je suis convaincu qu'on pourra leur dire la même chose, là, d'ici la fin de l'année 1994, qu'il y a eu un changement de gouvernement, mais, dans les faits, ce sera le même gouvernement.

Ceci étant dit, j'ai eu des représentations de la part de M. le président Comeau quant à la pertinence de combler le plus tôt possible les deux postes de commissaires, ce à quoi vous faites référence, et j'ai déjà fait des démarches. Et vous avez raison de dire qu'il y a eu des consultations, parce que c'est des nominations aux deux tiers de la volonté des parlementaires de l'Assemblée nationale. Alors, j'ai fait des représentations pour qu'on puisse procéder à la nomination, tout ça dans le

but de permettre à la Commission de donner de bons services à toute la clientèle. J'ai fait des représentations pour qu'on puisse procéder à ces nominations-là le plus tôt possible.

M. Bourdon: M. le Président, je souhaite que ça se fasse au plus tôt. J'ai vérifié avec le bureau du chef de l'Opposition, qui n'a pas encore été approché par le gouvernement sur les choix, mais je crois comprendre que le ministre a engagé les démarches pour que les nominations se fassent.

Maintenant, pour ce qui est de la mise en oeuvre de la loi d'accès, j'ai reçu copie — il y en a d'autres qui l'ont eue — d'un document de M. Alain Bayle, un citoyen de Sillery qui, d'une certaine façon, nous met en demeure de procéder. Et je pense qu'à cet égard-là ça souligne l'importance d'apprécier et d'évaluer le rapport que la Commission d'accès nous a soumis, d'autant que la Commission a maintenant des responsabilités supplémentaires. Et on a déjà bon nombre d'intervenants qui ont fait savoir leur désir de se faire entendre. Ça permettra de faire le point, tant sur l'application de la loi — pas ancienne, mais, en tout cas, plus ancienne — que la Commission fait appliquer, que de la nouvelle loi 68 qui est en vigueur depuis le début de l'année.

Maintenant, à cet égard-là, je voudrais adresser, si le ministre le permet, une question au président de la Commission pour lui demander si des discussions ont été faites avec les intervenants du privé en vue de prévoir comme un échéancier d'application de la loi. Il était notamment question d'informer les gens de certains renseignements qu'on détient à leur sujet. Alors, j'aimerais ça, avoir un peu un compte rendu de ce qui s'est fait jusqu'ici à cet égard.

Le Président (M. LeSage): Alors, M. Comeau.

M. Comeau (Paul-André): Merci. Dans la loi, effectivement, il y a un certain nombre d'échéances qui tombent, notamment le 1er juillet. Ces échéances seront respectées. Dans un premier temps, ce qui a été fait, conformément à la loi, a été de réaliser l'inscription de ceux qu'on appelle les agents de renseignements personnels, ce qui recoupe, grosso modo, les bureaux de crédit au sens classique du terme. Alors, l'opération a été menée par une prise de contact de notre part avec ceux qu'on pensait se ranger dans cette catégorie. Mes collaborateurs ont imaginé toutes sortes de stratégies pour identifier ces personnes-là. On a fait les démarches, et tout près de 70, 71, donc, se sont maintenant enregistrés comme tels et sont connus sous ce titre et doivent — certains l'ont déjà fait — publier maintenant dans les journaux un avis, conformément à la loi, qui les identifie comme tels et qui annonce aux citoyens que les renseignements détenus à leur sujet par eux sont disponibles, peuvent être consultés à tel et tel endroit. Donc, les avis commencent à paraître. Cette opération-là a été menée.

Alors, là, évidemment, il y a un certain nombre de questions très techniques. Est-ce que certaines catégories d'entreprises sont ou non des agences de renseignements personnels? C'est loin d'être tranché au couteau. Il y a des discussions qui sont menées chez nous avec les représentants du secteur privé à cet égard. Mais, globalement, on peut dire que cette première opération a été menée sans problème, avec la collaboration de l'entreprise privée. On a d'ailleurs été surpris, je dois le signaler, qu'avant même l'entrée en vigueur de la loi en décembre, avant Noël, on recevait des demandes de la part de ces organismes qui voulaient être en règle avec la loi. Alors, évidemment, on a répondu dans la meilleure des possibilités, à ce moment-là. Il nous reste maintenant les échéances du 1er juillet. Là aussi, les discussions sont menées. Je ne prévois pas de problème. Je vous dis que, pour le moment, ce qui accapare notre activité, c'est surtout les demandes d'information par des organismes professionnels, des entreprises qui veulent avoir l'heure exacte. Et je pense que, depuis le début de l'année, il y a eu une moyenne de deux ou trois formes de conférences ou de prestations, par semaine, de la part de la Commission, ce qui donne une idée.

(16 h 40)

Également, je pourrais vous signaler que ces derniers jours, parce que les délais ont commencé à courir uniquement à compter du 1er janvier, nous avons déjà reçu une trentaine de demandes d'intervention au titre de mécontentes, c'est-à-dire le terme utilisé dans la loi pour caractériser les litiges ou les conflits. Puis nous avons reçu également une vingtaine de plaintes. Mais tout cela est relativement récent étant donné les délais nécessaires, d'abord à la connaissance de la loi mais surtout au respect des procédures, c'est-à-dire une demande, le temps de réponse de 30 jours, et ainsi de suite. Alors, ça commence, là, à se manifester.

Rôle de la Commission dans la privatisation des centres de traitement informatique

M. Bourdon: Par ailleurs, M. le Président, j'aimerais partager l'assurance tranquille du ministre quant aux conséquences d'une privatisation des systèmes, des centres informatiques du gouvernement. C'est qu'on voit à l'occasion devant la Commission une cause où on plaide l'accessibilité à un ou des renseignements qui concernent une ou plusieurs personnes. C'est que, là, le transfert qui est envisagé transférerait en d'autres mains que celles du gouvernement des millions de renseignements nominatifs. Et, à cet égard-là, j'aimerais savoir de la Commission si elle a eu des assurances qu'elle serait consultée à chaque étape des projets qui seront engagés parce que, si ça vaut la peine que la Commission siège en adjudication sur un cas... Ça arrive qu'il y ait un débat sur l'accès aux renseignements, puis, ironiquement, c'est le cas des renseignements que le gouvernement détient sur la privatisation de son système informatique, et à plus forte raison à l'égard de projets, de mesures qui vont faire changer de main

des renseignements qui concernent vraiment toutes les citoyennes et tous les citoyens du Québec. Alors, j'aimerais savoir de la Commission si, à cet égard-là, il y a une discussion d'engagée avec le gouvernement pour que la Commission puisse participer à la démarche et donner son avis sur cette importante question.

Le Président (M. LeSage): M. le ministre.

M. Lefebvre: Oui, M. le Président. Je voudrais à nouveau rassurer M. le député de Pointe-aux-Trembles sur, pas le processus de privatisation mais la démarche de consultation qui est faite présentement par le gouvernement au niveau d'une possibilité de privatisation de certains services. Je voudrais répéter ce que j'ai dit tout à l'heure, partant d'une déclaration d'un engagement très, très ferme qui a été fait par Mme la présidente du Conseil du trésor, dans un premier temps, que c'était suivi de très, très près, cette démarche-là, que la Commission d'accès allait être consultée en temps et lieu et à toute étape importante. Et aussi, vous le savez, M. le député de Pointe-aux-Trembles, la loi 68, à son article 10 particulièrement, sous le grand chapitre Caractère confidentiel des renseignements personnels, protège et répond à votre préoccupation lorsqu'on lit: «Toute personne qui exploite une entreprise et recueille, détient, utilise ou communique des renseignements personnels sur autrui doit prendre et appliquer des mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel des renseignements.»

Votre préoccupation a toujours été également une préoccupation du gouvernement dans cette démarche-là. Et, déjà, lors de l'adoption de 68, on avait imaginé que cette question-là pourrait se poser éventuellement et on a pris les devants, dans un sens. Alors, moi, je veux rassurer le député de Pointe-aux-Trembles encore une fois. Ça fait partie, si vous voulez, des démarches qu'un gouvernement moderne doit faire. Il y a de l'évolution au niveau de l'information, de l'accès à l'information, mais à partir du moment où on prend les mesures, qu'on met en place toutes les balises qu'il faut pour protéger le citoyen, moi, M. le Président, je ne suis pas inquiet. Mais il faut effectivement, et c'est ce à quoi le député de Pointe-aux-Trembles fait référence, une espèce de mise en garde, être prudent, et c'est ce qu'on fait, M. le Président. Alors, je pense que M. le président Comeau avait peut-être un autre volet de la question à couvrir.

M. Comeau (Paul-André): Oui. M. le député, je dois vous signaler à cet égard que nous avons déjà eu une première séance de travail avec les fonctionnaires du Conseil du trésor qui travaillent à ce projet, où on nous a effectivement exposé l'état du dossier et l'échéancier. À cette occasion, nous avons pu faire intégrer ce qui nous semblait être des préoccupations majeures à ce moment-ci, de façon à ce que les études dites de faisabilité ou de pré-faisabilité puissent porter précisément sur ces questions qui ont trait à la protection des

renseignements personnels. Là-dessus, il y a eu un accueil très favorable du Conseil du trésor, je dois le dire. La séance de travail a été longue mais très intéressante. On a eu la documentation qui nous permet de comprendre l'essentiel de la démarche, et nous avons reçu, encore cette semaine, la nouvelle documentation au fur et à mesure qu'elle est produite, aussi bien par le Conseil du trésor que par la firme qui y est associée. De ce côté-là, je pense que nous sommes vigilants et qu'on nous permet d'exercer notre vigilance à temps. Je dois dire que la collaboration du Conseil du trésor à cet égard a été exactement conforme à ce qu'on espérait.

M. Bourdon: À cet égard, je voudrais rappeler que, d'après un sondage du journal *La Presse* du 22 février 1993, il y avait une indication que la population juge la protection des renseignements la concernant aussi importante qu'une question comme le chômage, par exemple, et qu'à cet égard-là les projets du gouvernement verseraient dans d'autres mains tous les très nombreux renseignements que l'État, c'est normal, détient sur les citoyens. Alors, dans ce sens-là, je pense que la vigilance qui est exercée par la Commission est salubre, mais je pense aussi que les parlementaires devraient exercer une certaine vigilance, parce que l'accent des lois qui s'appliquent en l'occurrence, le ministre s'est trouvé à le souligner, va être changé, là. Le secteur privé deviendrait comptable et imputable de renseignements très considérables qui sont détenus par l'État. Et la Commission, au cours des années, avait réussi à tisser un réseau de répondants dans les ministères et organismes pour, graduellement, convaincre les gens des précautions à prendre dans le manement, si on veut, des renseignements personnels. Alors, on peut imaginer que l'attribution de contrats à des entreprises privées va recommencer, peut-être pas à zéro, mais recommencer le travail qui est nécessaire. On va changer de personnes, là. Ce ne sera plus les mêmes qui vont être comptables de.

(16 h 50)

Alors, dans ce sens-là, moi, je pense qu'il convient d'être vigilant, parce que l'État ne fait pas, en l'occurrence, que faire un contrat avec des entreprises pour exécuter des tâches. Ce seront, si le gouvernement donne suite à ses projets, des contrats qui touchent et qui impliquent les citoyens très directement, parce que l'État se trouve à passer des renseignements qu'il détient, qui sont protégés par une loi qui commence à avoir de l'ancienneté, à des entreprises privées qui, oui, sont assujetties à la loi mais n'en ont pas la même connaissance, la même expérience. Et je pense que les citoyens nous le reprocheraient si on ne posait pas des questions et si on ne faisait pas preuve de vigilance sur la façon dont ça va s'opérer, d'autant que la tendance à privatiser certains renseignements n'est pas nouvelle. Et on a déjà eu des cas de renseignements qui étaient fournis par le secteur public ou privé contre des considérations pécuniaires de la part de certains fonctionnaires, encore. Ça, il y a des procédures qui suivent leur cours pour en

décider. Je ne veux pas commenter ici, mais ce que je veux dire par là, c'est que s'il y avait des tentations, dans le passé, dans le public, la passation, l'octroi de contrats au secteur privé pour des sommes considérables de renseignements, ça pose des problèmes, ça soulève des questions quant aux garanties à donner aux citoyens que les renseignements qui les concernent ne seront pas accessibles à qui veut les avoir.

Le Président (M. Parent): M. le ministre.

M. Lefebvre: M. le Président, j'aimerais, si vous me le permettez, réagir aux propos du député de Pointe-aux-Trembles. Je suis parfaitement d'accord, et c'est le rôle du député de Pointe-aux-Trembles de mettre en garde le gouvernement sur des questions aussi délicates que la protection de la vie privée et des renseignements qui concernent les concitoyens et concitoyennes du Québec, sauf qu'il ne faut pas non plus alerter inutilement ces mêmes concitoyens lorsque... Et je l'ai indiqué tout à l'heure, en remarques préliminaires, puis c'est reconnu par ceux et celles qui évaluent toute la situation de façon objective: en Amérique du Nord, il n'y a pas une société bien protégée au niveau du renseignement personnel comme les citoyens et citoyennes du Québec.

Et ce n'est pas rien que du blabla politique que je vous fais là. Ça a été, dans un premier temps, fait par l'adoption d'une loi en 1975. En fait, ce n'est pas une loi, c'est la Charte, la mise en vigueur de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne. En 1982, la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels a été adoptée. On a adopté, et j'y ai fait référence tout à l'heure, la loi 68, qui est une autre protection ajoutée à toutes celles qui existaient déjà. Et, ultimement, M. le Président — ça, c'est fondamental; je l'ai rappelé tout à l'heure, je l'ai indiqué — les dispositions du Code civil, aux articles 35 et suivants, le chapitre III du Code civil intitulé «Du respect de la réputation et de la vie privée». Il y a toutes sortes de dispositions qui viennent épauler les législations auxquelles j'ai fait référence, qui donnent à la Commission d'accès à l'information des outils additionnels pour protéger les citoyens et citoyennes du Québec.

Je veux bien qu'on soit vigilant, mais il faut quand même aussi respecter l'objectivité des démarches qui ont été faites, non seulement par le gouvernement actuel mais par d'autres gouvernements avant nous. Moi, j'insiste là-dessus. Les citoyens, au regard de tout ce qui les concerne dans leur vie privée, sont bien protégés. Et aussi, je termine en disant que la démarche actuelle n'est qu'une démarche. Il n'y a rien de décidé au niveau du gouvernement. Et ça se fait en collaboration avec la Commission d'accès... la collaboration et la protection, quant aux citoyens, de la Commission d'accès.

Une voix: Pas tant que ça.

M. Bourdon: M. le Président, à cet égard, je voudrais souligner que l'Opposition n'est pas toute seule à se poser des questions, d'une part, sur la nature de la démarche que le gouvernement a entreprise puis sur les délais et les moyens par lesquels il veut procéder à ce changement qui, quant à nous, est très important.

La Ligue des droits et libertés a demandé, par exemple, d'avoir un vrai débat public à cet égard sur les projets du gouvernement. Je veux citer, dans le journal *La Presse*, l'avocat du Conseil du trésor qui disait, et je cite: Ce sont des documents — il parle des documents devant conduire à la privatisation — qu'on ne veut pas donner et dont on ne doit même pas admettre l'existence... à propos de certains documents. Fin de la citation.

Alors, M. le Président, c'est de nature à rendre soupçonneux que les documents conduisant à la remise au secteur privé de millions de renseignements personnels sont eux-mêmes tenus sous le boisseau par le Conseil du trésor qui plaide qu'il a des bonnes raisons de ne pas vouloir les rendre publics. Alors, dans ce sens-là, M. le Président, je pense qu'il convient d'être vigilant, d'autant que la présidente du Conseil du trésor, je cite toujours le journal *La Presse*, a déclaré: La décision du gouvernement quant à la privatisation ou pas sera rendue avant la fête nationale du 24 juin. Donc, M. le Président, on ne parle pas d'une possibilité théorique pour dans un an, deux ans ou trois ans. Le gouvernement pousse pour procéder à une adjudication des centres d'informatique du gouvernement au secteur privé pour la Saint-Jean. Il y a de nombreux groupes que ça préoccupe, avec raison, et le responsable, le Conseil du trésor, pense que les documents conduisant à la privatisation sont presque, par définition, au moins la moitié des documents, confidentiels.

Alors, la confiance qu'il faut garantir, c'est la confiance des renseignements que l'État détient sur les citoyens, et je ne pense pas que ce soit nécessaire d'avoir cette manie de confiance sur les démarches qui vont conduire à des mesures qui peuvent mettre en cause la confidentialité des renseignements.

M. Lefebvre: M. le Président...

Le Président (M. Parent): Oui, M. le ministre.

M. Lefebvre: J'aimerais, encore une fois dans le but de rassurer, peut-être pas le député de Pointe-aux-Trembles, parce que je vais peut-être finir par y renoncer, mais ceux et celles qui, je ne sais pas, peut-être, nous écoutent au moment où on se parle ou qui nous écouteront éventuellement plus tard, je veux donner le témoignage de deux juristes de l'Université du Québec, Me Côté, René, et Me René Laperrière qui, dans un texte de *La Presse*, volet juridique, vendredi le 8 avril 1994 — ce n'est pas vieux, vieux, vieux, ça, là — disaient ceci, et je vais vous en citer des extraits: Le présent ouvrage s'adresse à toutes les personnes qui s'intéressent à la protection des renseignements personnels. Alors, c'est un ouvrage qui a été publié par

Me Côté et Me Laperrière. Il propose une réflexion importante sur un thème voué à prendre une place croissante dans la société contemporaine, alors que le législateur québécois vient de mettre en oeuvre le nouveau Code civil du Québec et, surtout, la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, la loi 68.

Ce volume est intitulé «Vie privée sous surveillance» parce qu'il ne fait plus de doute que la vie privée des individus fait l'objet d'une surveillance quotidienne. Des moyens très efficaces sont mis à la disposition de personnes qui, par recherche de profits ou par vengeance, décident d'épier un individu. C'est un constat que font les deux juristes en question. Ils partent de ce qu'on vit présentement dans notre société, puis vous verrez tout à l'heure la conclusion à laquelle ils arrivent quant à la protection que l'État du Québec a donnée à ces citoyens-là. Il faut donc vivre avec le fait que notre vie quotidienne laisse des traces, de l'épicerie à l'hôpital en passant par le guichet automatique.

(17 heures)

Autrement dit, votre inquiétude, sur le fond, elle est justifiée, M. le député de Pointe-aux-Trembles. Voici ce qu'on a fait, selon ces deux juristes, au Québec, pour protéger les citoyens inquiets. Par son action, le législateur québécois a mis sous surveillance les personnes qui surveillent votre vie privée. Déjà, l'Assemblée nationale avait adopté en 1982 — j'en ai parlé tout à l'heure et je n'ai pas de raison de pavoiser; ce n'est pas notre gouvernement, c'est le gouvernement issu de votre propre formation — la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels qui visait à protéger les renseignements personnels détenus par l'administration publique. Mais, jusqu'à tout récemment, les entreprises du secteur privé subissaient très peu de contraintes à cet égard. L'intégration d'un chapitre relatif au respect de la réputation et de la vie privée dans le nouveau Code civil du Québec et l'entrée en vigueur le 1er janvier 1994 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé viennent mettre sous surveillance ceux-là mêmes qui surveillent la vie privée des citoyens. Ça, ce n'est pas moi qui le dis. Deux observateurs objectifs, qualifiés, mieux qualifiés que vous, mieux qualifiés que moi, qui ont fait une analyse de toute la situation arrivent à la conclusion qu'on est bien protégé, au Québec. Moi, il n'y a pas de témoignage plus percutant, solide et convaincant que des témoignages de ce genre-là.

Le Président (M. Parent): Merci, M. le ministre. Voulez-vous réagir à cela, M. le député de Pointe-aux-Trembles? Rapidement.

M. Bourdon: Bien, M. le Président, d'abord, j'ai beaucoup aimé le plaidoyer passionné du ministre. C'est sûr que, quand notre parti était aux affaires, on a adopté la loi sur l'accès... et la protection des renseignements personnels dans le secteur public. Le ministre a mentionné, tout à l'heure, M. Cannon, député de

La Peltrie, qui n'est dorénavant plus membre de l'Assemblée nationale, avec qui on a fait un travail important pour adopter la loi 68. Moi, je n'ai pas d'inquiétude quant aux garanties puis aux balises que les deux lois nous donnent. Mais, dans la mesure où les députés sont là pour surveiller la façon dont le pouvoir exécutif s'acquitte de ses mandats, je pense qu'il est nécessaire d'être vigilant sur un changement qui est d'importance. Les deux lois nous protègent bien, je pense, mais il convient d'être vigilant vis-à-vis d'un changement qui va changer des renseignements, une masse considérable de renseignements, demain, d'y introduire la préoccupation puis la dimension de protéger les renseignements personnels que l'État détient.

Je voudrais passer à une autre question. Le président de la commission a parlé, tout à l'heure, du travail de sensibilisation qui est fait auprès d'organismes, entre autres, sur les dispositions de la loi. Il a mentionné les demandes de renseignements qui affluent à la commission. À cet égard-là, dans les crédits, est-ce que j'ai raison de penser que la somme, pas considérable, qui est demandée au plan de la publicité, 25 000 \$, servirait à faire connaître la loi 68 et ses dispositions?

Le Président (M. Parent): M. le ministre.

M. Lefebvre: Je m'excuse, je pensais que la question... Je m'excuse, M. le Président. Je pensais que M. le député de Pointe-aux-Trembles adressait la question à M. le...

M. Bourdon: Oui. Oui, oui.

Le Président (M. Parent): Oui. Par contre, M. Comeau répond toujours pour le ministre. M. Comeau, pour le ministre.

M. Comeau (Paul-André): Merci, M. le Président. Les 25 000 \$, effectivement, nous permettront de répondre à un certain nombre d'initiatives dans le domaine de la publicité. Cependant, je ne voudrais pas qu'on dépense trop d'argent, à ce stade-ci, avant que les échéances de la loi ne soient tombées. Alors, il ne faut pas, non plus, provoquer une demande inutile. Alors, 25 000 \$, en fait, nous allons les dépenser surtout à compter du mois de juillet. Je pense qu'ils sont suffisants, à ce moment-là, oui.

M. Bourdon: D'accord.

Le Président (M. Parent): M. le député de Pointe-aux-Trembles, une autre intervention? Je vous informe que votre temps tire à sa fin.

M. Bourdon: Bien, M. le Président...

Le Président (M. Parent): Mais vous avez le temps d'y aller encore pour une autre question.

M. Bourdon: Non. Ça fait le tour des...

Le Président (M. Parent): Oui? Bon.

M. Bourdon: ...questions qu'on voulait aborder et...

Le Président (M. Parent): C'est bien.

M. Bourdon: ...je voudrais remercier le ministre, le président de la Commission et la personne qui l'accompagne de leur coopération.

M. Lefebvre: M. le Président...

Le Président (M. Parent): M. le ministre.

M. Lefebvre: ...je voudrais, à mon tour, rassurer... quant à mes intentions de collaborer avec le député de Pointe-aux-Trembles et sa formation politique. Je suis très, très conscient de l'importance de toutes ces questions-là et je le sais, pour l'avoir vu à l'Assemblée nationale, que vous avez toujours été capable de tenir le débat au-dessus de la partisanerie, d'un côté comme de l'autre, parce que c'est fondamental pour la vie de nos concitoyens et concitoyennes. Moi, j'essaierai toujours de répondre au questionnement légitime que vous avez soulevé tout à l'heure, M. le député. Merci, M. le Président.

Adoption des crédits

Le Président (M. Parent): Merci, M. le ministre. Alors, nous sommes rendus au point d'adopter les crédits du programme 11 des crédits budgétaires du ministère de la Justice, soit ceux concernant la Commission d'accès à l'information. Ces crédits sont-ils adoptés?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Parent): Adopté. Merci. Nous suspendons pour quelques minutes.

(Suspension de la séance à 17 h 5)

(Reprise à 17 h 10)

Curateur public

Le Président (M. Parent): S'il vous plaît! Alors, j'invite les membres de cette commission à prendre place. La commission des institutions va poursuivre ses travaux en procédant à l'étude des crédits sur la curatelle publique, dans le cadre de l'étude des crédits du ministère de la Justice.

Alors, la discussion est ouverte et, dans un premier temps, je reconnais, pour les remarques

préliminaires, M. le député de Frontenac, ministre de la Justice et ministre responsable du dossier de la curatelle publique. M. le ministre, nous vous écoutons.

Remarques préliminaires

M. Roger Lefebvre

M. Lefebvre: Je voudrais, dans un premier temps — merci, M. le Président — vous présenter Mme Fontaine, qui est responsable de la curatelle publique, qui est ici, à ma droite...

Le Président (M. Parent): Bonjour, madame.

M. Lefebvre: ...et Me Marie Claude Lanoue, qui a comme responsabilité la planification. Elle porte le titre de...

Le Président (M. Parent): Me Marie Claude Laloux?

M. Lefebvre: Lanoue.

Le Président (M. Parent): Lanoue. Merci, madame.

M. Lefebvre: Directrice à la planification à la curatelle publique.

Le Président (M. Parent): Vous avez un nom sympathique. Il y a un bon restaurant, à Montréal, qui s'appelle Lanoue. Ha, ha, ha!

Une voix: Laloux ou Lanoue?

Une voix: Laloux.

M. Lefebvre: L-a-l-a...

Mme Lanoue (Marie Claude): Moi, c'est L-a-n-o-u-e.

M. Lefebvre: C'est ça.

Le Président (M. Parent): Ah!

Mme Lanoue (Marie Claude): Le restaurant, c'est Laloux.

Le Président (M. Parent): Laloux!

Mme Lanoue (Marie Claude): Mais c'est bon!

Le Président (M. Parent): Oui, oui, c'est bon.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Parent): M. le ministre...

M. Lefebvre: M. le Président...

Le Président (M. Parent): ...je vois que vous avez su bien vous entourer.

M. Lefebvre: Ha, ha, ha! Merci, M. le Président.

Alors, cet exercice de l'étude des crédits de la curatelle publique me permet... C'est une occasion de faire le point sur les activités de cet organisme extrêmement important pour un certain nombre de Québécois et de Québécoises dont on aura probablement l'occasion de parler, à savoir une catégorie très précise de citoyens qui recourent aux services, soit volontairement ou pas, de la curatelle publique. Aux plans budgétaire et financier, la curatelle publique est un organisme extrabudgétaire financé par les honoraires que l'organisme peut exiger pour la représentation des personnes, l'administration des biens qui lui sont confiés, la surveillance du portefeuille collectif et, enfin, par des sommes que détermine le gouvernement.

Au Québec, le Curateur remplit un rôle de première importance, puisque l'objet premier de sa mission est la protection des personnes qui ne peuvent prendre soin d'elles-mêmes et l'administration de leurs biens. À cet égard, le Curateur ou la curatelle publique représente les personnes jugées incapables afin d'assurer leur bien-être moral et matériel et de protéger leurs droits. La curatelle supervise et assiste dans leur administration les tuteurs et curateurs privés qui ont été désignés pour représenter des personnes jugées incapables. En outre, le Curateur public est curateur d'office des successions vacantes et administrateur provisoire d'une variété de biens.

La curatelle publique représente actuellement environ 15 000 personnes dans l'exercice de leurs droits civils. À ce chapitre, sa clientèle se partage en quatre grandes catégories: les personnes ayant un handicap intellectuel, les personnes atteintes de maladie mentale, les personnes souffrant de divers syndromes organiques ou de traumatisme crânien et les personnes souffrant de maladie dégénérative. Il s'agit, dans ce cas, souvent, évidemment, de personnes âgées.

La nature particulière de cette clientèle montre bien à quel point la représentation d'une personne dans l'exercice de ses droits fondamentaux est une fonction essentielle et importante. Les proches sont généralement les mieux placés pour agir dans le meilleur intérêt d'une personne devenue incapable. C'est ce que voulait favoriser, en 1989, le gouvernement libéral par son importante réforme de la Loi sur le curateur public visant à encourager la famille et les proches et à les soutenir dans cette démarche. Dans la foulée de l'initiative gouvernementale, les activités du Curateur se sont caractérisées par une plus grande personnalisation des relations entre les individus, une meilleure participation des proches et de la famille et une incitation au régime privé de protection.

Autre aspect positif majeur dans les activités du Curateur public: l'entrée en vigueur du nouveau Code civil qui, dans un esprit d'humanisme, s'oriente

davantage vers le respect de la volonté de la personne, favorise son autonomie et mise sur l'implication de ses proches. Par exemple, depuis le 1er janvier dernier, les pères et mères sont conjointement et de plein droit tuteurs de leur enfant mineur. En outre, une plus grande autonomie est accordée au mineur dans ses actes juridiques.

Enfin, le Code civil du Québec confie de préférence à la famille plutôt qu'à l'État les rôles de surveillance, de tutelle et de curatelle. À cet égard, parmi les nombreuses réalisations du Curateur public, j'aimerais souligner la récente publication d'un nouveau mandat en cas d'incapacité. Ce document s'inscrit parfaitement dans l'esprit de la réforme de 1989 et dans l'esprit, également, du nouveau Code civil en favorisant l'autonomie de l'individu. Il constitue un bel exemple de notre volonté de rendre la justice accessible et de responsabiliser chaque citoyen et citoyenne. Plus complète et mieux expliquée, cette nouvelle brochure s'est avérée un franc succès. Depuis son lancement en octobre dernier, elle a permis de rejoindre plus de 10 000 personnes.

Je vais maintenant, M. le Président, conclure en indiquant que je suis prêt à répondre aux questions de mes collègues et particulièrement de Mme la députée de Terrebonne.

Le Président (M. Parent): Merci, M. le ministre. Je reconnais Mme la députée de Terrebonne. Mme la députée.

Mme Jocelyne Caron

Mme Caron: Merci, M. le Président. Alors, à titre de porte-parole de l'Opposition officielle en matière de curatelle publique, j'ai demandé que l'on consacre un temps précis à ce dossier, compte tenu de son importance. Il est évident qu'il n'y a pas d'étude de crédits de curatelle publique, puisque l'argent est pris à même les revenus de la curatelle publique. Mais je considérais extrêmement important de questionner quand même, puisque le Curateur public doit veiller au bien-être des personnes et à l'administration des biens de personnes parmi les plus vulnérables de notre société, le ministre l'a souligné. Effectivement, on retrouve des personnes ayant un handicap intellectuel, des personnes atteintes de maladie mentale, des personnes souffrant de maladie dégénérative, des personnes souffrant de divers syndromes organiques ou de traumatisme crânien. Mais, dans tous les cas, M. le Président, il s'agit de personnes vulnérables et sans défense. La responsabilité est donc grande, et on ne peut tolérer aucune faille.

L'entrée en vigueur de la loi 145, en juin 1990, venait corriger certaines lacunes importantes et empêcher principalement la mise en curatelle automatique des personnes, ce qui était effectivement quelque chose d'extrêmement pénible pour les personnes. Le ministre Gil Rémillard, à ce moment-là, lors du dépôt du projet de loi, le 15 mai 1989, résumait les objectifs fondamentaux de cette réforme en ces termes: Les objectifs

fondamentaux de cette réforme peuvent se résumer par le respect de la dignité et la protection des personnes, l'accessibilité et la simplicité du processus, notamment par l'implication des proches et des membres de la famille.

Quant à elle, la curatrice actuelle, Mme Nicole Fontaine, exprimait sa volonté, le 5 mai 1990, en ces mots, et je cite: «Le respect des volontés des personnes est l'un des éléments majeurs de cette loi. C'est aussi ce qui inspire nos actions, au bureau du Curateur public. La nouvelle loi accorde une grande importance à l'information, à la consultation et à la participation des personnes et des familles.» Fin de la citation.

Au-delà des principes, M. le Président, qu'en est-il de l'application de la loi et du traitement des personnes et des biens de ces personnes confiés à la curatelle publique? Pour bien saisir l'ampleur de la tâche, on peut rappeler les données du rapport annuel de 1992, le rapport annuel 1993 n'étant pas encore déposé. Donc, au 31 décembre 1992, le Québec comptait 32 802 personnes sous régime de protection dont 13 337 personnes majeures sous régime public, 5981 personnes majeures sous régime privé et 13 484 personnes mineures sous tutelle privée. (17 h 20)

Le bilan, au 31 décembre 1992, du fonds sous administration collective représentait 230 917 030 \$ et le fonds sous administration nominative, 39 373 519 \$. Nous nous parlons donc d'un nombre important de personnes et de biens, une quantité appréciable.

Discussion générale

Administration du Curateur public

Malgré certains efforts consentis au cours des dernières années, l'Opposition officielle ne peut se déclarer satisfaite. Plusieurs dossiers portés à notre attention nous incitent à nous interroger sérieusement. L'étude des dossiers de ces personnes, et j'en ai plusieurs, M. le Président, nous oblige à remettre en question les mesures utilisées, dans un premier temps, pour retrouver les membres de la famille d'une personne décédée sous la responsabilité de la curatelle publique.

Vous vous souviendrez, et le nouveau ministre de la Justice était vice-président de l'Assemblée nationale, à ce moment-là, de l'étude du dossier de Mme Yvette Plessis-Bélair, décédée le 24 décembre 1991 à l'hôpital Jean-Talon, et l'étude de ce dossier, qui est très volumineux, est très éloquente à cet égard, alors que sa soeur, Mme Reine Plessis-Bélair, également sous la responsabilité de la curatelle publique, était décédée le 6 mai 1989 au même hôpital, que tous les membres de sa famille, neveux et nièces inclus, avaient un dossier au même hôpital, que les membres de la famille déjà décédés avaient été exposés au même salon funéraire où le corps de Mme Plessis-Bélair fut transporté avant d'être donné, sans avertissement à la famille, à l'Université de Montréal et finalement enterré dans une fosse commune

à Laval, et cela, sans même que la curatelle paie une plaquette d'identification qui ne valait que 139,10 \$. Pourtant, en regardant le dossier, cette dame avait bel et bien payé son terrain au cimetière de Côte-des-Neiges, où les membres de sa famille, déjà décédés, reposaient, elle possédait, selon le bilan financier de la curatelle, tout près de 100 000 \$ et deux de ses soeurs et huit de ses neveux et nièces étaient toujours vivants.

Évidemment, vous comprendrez que l'étude complète de ce dossier nous permettait de s'interroger sérieusement sur les services de recherche de la curatelle, mais également sur l'application de la Loi sur la protection de la santé publique, puisque, loin de nous rassurer, en question, la curatrice nous répondait, dans son communiqué, le 2 avril 1993, et je vous dis ses termes: «Lorsque le corps d'une personne représentée par le Curateur public n'est pas réclamé, la Loi sur la protection de la santé publique s'applique. L'inhumation dans une fosse commune est une mesure habituelle dans ces cas.» Fin de la citation.

M. le Président, j'avais vivement dénoncé et je dénonce toujours cette pratique inacceptable pour les personnes qui sont sous la responsabilité de la curatelle.

Le Protecteur du citoyen, Me Jacoby, dans son rapport annuel 1992-1993, nous informait qu'il étudie, en ce moment, la disposition des corps par le Curateur public. L'organisme Jeunesse au soleil avait également dénoncé cette pratique dans le dossier de Mme Olk-Wasserman, décédée le 11 février 1992. Bien que Mme Olk possédât des biens évalués à environ 125 000 \$ et que l'organisme voulait s'occuper de l'enterrement de Mme Olk, en conformité avec ses vœux exprimés — par pure coïncidence, ces vœux étaient exprimés au même cimetière de Côte-des-Neiges, M. le Président — la curatelle publique refusait de défrayer les frais de sépulture. Et, pourtant, les biens de Mme Olk devaient revenir à la curatelle.

Ces pratiques sont moralement inacceptables et des modifications s'imposent. Devant certaines décisions prises après le décès de personnes sous sa responsabilité, on peut également s'inquiéter de l'attitude du Curateur public quant aux soins donnés aux personnes sous curatelle. J'aimerais rappeler ici les propres écrits de la curatrice dans son bulletin n° 8, 3e année, et je cite: «Comment interpréter l'intérêt de la personne dans le contexte des soins de fin de vie?

«Lorsque les volontés de fin de vie de la personne devenue inapte sont inconnues, le critère qui devrait guider la décision est celui de la "personne raisonnable", c'est-à-dire un critère centré sur le patient, dans sa totalité et son individualité. En d'autres termes, la personne appelée à décider en son nom (tuteur, curateur, mandataire, conjoint, proche parent, etc.) doit orienter sa décision de la même manière que le ferait une personne "prudente et raisonnable" dans les mêmes circonstances.

«Par exemple, une personne raisonnable estimerait sans doute inutile un traitement qui ne contribue pas à l'amélioration de la condition du patient, en plus de lui

imposer un lourd fardeau physique et moral. Le but de la médecine est de maintenir, améliorer ou restaurer la santé. Si cet objectif ne peut être atteint, on privilégiera les moyens susceptibles de procurer au malade le plus grand confort possible dans les circonstances.

«Enfin, même si la personne n'a pas fait connaître ses volontés, il n'en demeure pas moins que ses valeurs, convictions et opinions connues, voire ses attitudes antérieures face à la maladie, peuvent guider la décision qui doit être prise pour elle. La personne a une "histoire" dont il faut tenir compte.

«Lorsque la personne inapte a déjà, verbalement ou par écrit, exprimé ses volontés et que celles-ci sont applicables dans le contexte, elles doivent être respectées. En somme, la décision du tiers devrait ici, dans la mesure du possible, correspondre à celle qu'aurait prise le majeur inapte, eût-il été lucide pour en décider personnellement.» Fin de la citation.

M. le Président, je considère que, pour les soins de fin de vie comme pour les soins immédiats après la vie, l'État devrait obligatoirement s'assurer du respect des volontés de la personne à partir de son histoire antérieure, justement, mais également du simple respect dû à tout être humain.

Qu'en est-il également de la tolérance et de l'inertie du Curateur public vis-à-vis de certains curateurs et tuteurs privés qui abusent des personnes inaptes sous leur gouverne? Le Protecteur du citoyen, toujours dans son rapport annuel 1992-1993, dénonce vivement cette attitude en se référant à un cas particulier ainsi qu'à plusieurs plaintes reçues: 123 plaintes en 1992-1993 et 106 plaintes en 1991-1992 directement au bureau du Protecteur du citoyen.

Dans sa conclusion, le Protecteur du citoyen nous dit: «Ce sont donc là des exemples qui illustrent que la surveillance exercée par le Curateur public montre des signes alarmants de pure négligence. Nous comptons que l'organisme donne sous peu les preuves d'un redressement convaincant dans sa façon de contrôler les personnes qui se portent légalement responsables d'individus totalement démunis.»

Certains notaires, M. le Président, ont également porté à mon attention les problèmes vécus par des conjoints de personnes sous curatelle, souvent des personnes âgées, qui se retrouvent sans possibilité d'agir pendant plusieurs mois. Je citerai un seul dossier, M. le Président, une dame âgée, de mon comté, qui doit actuellement conserver l'automobile de son mari décédé sous la responsabilité de la curatelle et qui subit les menaces de son propriétaire car l'automobile occupe inutilement une place de stationnement. Et malgré les démarches de son notaire et malgré le besoin de faire débloquent l'argent au niveau du compte, qui est conjoint, rien ne bouge. Il y aura un an cet automne que son mari est décédé.

Qu'en est-il, maintenant, de l'administration des biens des personnes sous la responsabilité directe de la curatelle publique? Citons encore la curatrice publique, dans son bulletin no 5 de mars 1989, et je cite: «En tant

que tuteur ou curateur aux biens, le Curateur public a précisé, comme la nouvelle loi l'énonce clairement, la simple administration des biens qui lui sont confiés. C'est dire que le Curateur public a d'abord et avant tout une mission de protection, d'entretien et de conservation de ces biens.»

Dans son no 6 de la troisième année de publication, la curatrice explique également la continuation de l'administration et la remise des biens aux héritiers. On peut y lire que, «dans l'intervalle et jusqu'à l'acceptation de la succession par les héritiers ou l'entrée en fonction de l'exécuteur testamentaire, le Curateur public continue l'administration courante des biens de la personne en accomplissant des actes conservatoires [...] Il ne procédera à la vente de biens que dans des circonstances exceptionnelles, c'est-à-dire s'il y a nécessité ou urgence à cet effet.

«Selon les termes de l'article 42 de la Loi sur le curateur public, celui-ci doit poursuivre son administration jusqu'à ce que l'exécuteur testamentaire lui ait officiellement manifesté son acceptation de la charge ou, à défaut, jusqu'à ce que les héritiers aient accepté la succession.

«Le délai entre le décès de la personne représentée et la remise finale des biens à qui de droit variera d'un dossier à l'autre selon sa complexité [...] En fin de compte, si l'acceptation de la succession par les héritiers n'intervient pas dans les 10 ans de son ouverture, les biens seront alors dévolus à l'État.» Fin de la citation. (17 h 30)

M. le Président, dans certains cas portés à ma connaissance, on peut se questionner sur l'application de ces règles. Concernant la vente de biens, je peux citer le fils d'une dame décédée le 1er juin 1992 qui recevait, en réponse à sa demande au sujet de deux peintures de valeur faisant partie du patrimoine familial, la simple et laconique information suivante: «Le Curateur public a vendu tous les biens meubles et les effets personnels appartenant à votre mère le 26 mars 1986 pour la somme de 2546,20 \$.» Fin de la citation. Dans le dossier de Mme Yvette Plessis-Bélair, on pouvait également constater la vente, avant son décès, de deux immeubles lui appartenant pour des montants plutôt questionnables.

Dans le dossier d'une autre personne toujours vivante, M. le Président, le Curateur public a déjà vendu trois propriétés, dont une évaluée par la municipalité à 470 000 \$, pour le prix de 235 000 \$, le motif invoqué par le Curateur public étant le manque de fonds. Pourquoi la vente de trois propriétés au lieu d'une seule? Les propriétés sont de valeur importante. Et, même, pourquoi la vente d'une seule propriété, puisque, lors de la prise en charge par la curatelle publique, cette dame possédait des actifs de plus de 3 000 000 \$, actifs qui semblent fondre comme neige au soleil depuis?

On peut aussi s'interroger pour savoir à qui ces immeubles et ces biens sont vendus. Dans son no 5 de la 4e année, la curatrice écrit: «Le Curateur public compte investir temps et énergie pour se faire connaître d'un nouveau réseau de partenaires tels les assureurs, les

compagnies de fiducie, les caisses populaires et les banques.» Fin de la citation. Quel est le réseau actuel? Combien y a-t-il d'agents d'immeubles reliés à ce réseau? Combien de notaires et de comptables? Combien d'enquêteurs? Combien de services de recherche? Et quel pourcentage donne-t-on à ces gens?

On peut rappeler ici certains articles parus en 1988 concernant M. Leonard Rosen qui dirige un service de recherche pour retracer et récupérer les biens et les capitaux de personnes non trouvées et qui exige des pourcentages variables.

Aux articles 20 et 21 de la loi 145, on peut lire ce qui suit: «Le Curateur public, dans l'exécution de sa charge de surveillance de l'administration des tutelles et curatelles, informe les tuteurs et curateurs qui le requièrent de la façon de remplir leurs obligations.

«Les tuteurs et curateurs doivent transmettre au Curateur public, dans les six mois de l'ouverture de la tutelle ou de la curatelle, une copie de l'inventaire des biens confiés à leur gestion, fait conformément au titre septième du livre quatrième du Code civil du Québec relatif à l'administration du bien d'autrui; ils doivent également transmettre un rapport annuel de leur administration, une copie du rapport périodique d'évaluation de l'incapacité du majeur à la fin de chaque année où celle-ci doit être effectuée, ainsi qu'une copie de leur reddition de compte.

«Le Curateur public peut exiger que les livres et comptes relatifs aux biens administrés par un tuteur ou un curateur soient vérifiés par un comptable si la valeur des biens administrés excède 100 000 \$ ou s'il a un motif sérieux de craindre que la personne représentée ne subisse un préjudice en raison de la gestion du tuteur ou du curateur.» Fin de la citation.

Outre le fait qu'on puisse douter de la rigueur de l'application de ces articles, comme le mentionnait le Protecteur du citoyen dans son rapport, il faut également s'interroger sur la vérification des livres et comptes relatifs aux biens administrés par le Curateur public lui-même, tel qu'exigé à l'article 66 de la loi. En examinant les procédures de vérification annuelle et suite à des questions posées à la curatrice elle-même, on se rend compte que la firme d'experts-comptables examine quelques dossiers, se choisit un échantillonnage et donne une opinion sur les méthodes et systèmes de contrôle général.

M. le Président, si les curateurs et tuteurs publics, et à juste titre, doivent transmettre un rapport annuel de leur administration, comment justifier qu'une vérification externe de chaque dossier sous la responsabilité directe du Curateur public ne soit pas faite? Dans plusieurs cas, les montants en cause excèdent en valeur 100 000 \$. Une vérification sérieuse s'impose.

L'ex-ministre de la Justice, M. Rémillard, et la curatrice actuelle, Mme Nicole Fontaine, ont insisté régulièrement, dans leurs déclarations publiques, comme je le rappelais en début d'intervention, sur l'importance de l'information et de la participation des familles. D'ailleurs, l'article 39 stipule que, dans le cours de son

administration, le Curateur public est tenu, une fois l'an, à la demande d'un mineur ou d'un majeur représenté d'un proche parent, d'une personne qui démontre un intérêt particulier pour le mineur ou le majeur, d'un subrogé tuteur ou d'un subrogé curateur, selon le cas, de rendre un compte sommaire de sa gestion.

L'article 52 légalise ce droit à l'information aussi, puisqu'on peut donner l'information au conjoint, à un parent proche, à un allié ou à toute autre personne qui a démontré un intérêt particulier pour le majeur ou la personne qui a reçu une délégation du Curateur public avec l'autorisation de ce dernier.

Les appels et la correspondance que j'ai reçus à mon bureau concernant la curatelle publique démontrent une certaine réticence à l'information auprès des familles et les quelques dossiers cités le démontrent. On dénote une attitude beaucoup plus sur la défensive que sur l'ouverture et la collaboration.

Enfin, par son mandat, le Curateur public doit donner protection aux personnes les plus vulnérables de notre société. Est-ce que le Curateur public a le mandat, le rôle, le devoir de s'opposer lorsqu'il y a une demande pour un régime de protection avec recommandation de spécialistes? Dans une demande particulière portée à mon attention, la curatrice publique a déposé une opposition. Il m'apparaît que seul le tribunal doit décider de la cause. Le rôle du Curateur public ne devrait intervenir que suite à la décision du tribunal.

Il est évident, M. le Président, que nous abordons aujourd'hui un sujet extrêmement important. La vie des personnes et l'administration de leurs biens sont en cause, mais également l'intérêt des familles concernées et le devoir moral de l'État. Le rôle du Curateur public est particulièrement délicat et, je l'ai rappelé en début d'intervention, on ne peut tolérer aucune faille.

Les demandes reçues à mon bureau, ajoutées aux plaintes reçues au bureau du Protecteur du citoyen, exigent que l'application de la loi 145 sur le Curateur public soit étudiée et analysée en profondeur. Il est bien évident que nous ne pourrions le faire dans les quelques minutes qui nous sont dévolues aujourd'hui, M. le Président. C'est pourquoi je réitère ma demande auprès des membres de la commission des institutions, demande qui avait été acceptée lors de la précédente session mais que nous devons réitérer à la suite de la prorogation de la session, donc je demande à nouveau un mandat de surveillance de la commission des institutions pour étudier spécifiquement cet organisme qui détient un mandat de première importance dans notre société. Pour ce faire, j'exprime la volonté de l'Opposition officielle qu'une séance de travail soit convoquée dans les meilleurs délais non seulement pour réitérer le mandat, mais pour préciser dès cette séance la date de l'exercice du mandat.

Merci, M. le Président.

Le Président (M. Parent): Merci, Mme la députée de Terrebonne, et soyez certaine que, suite à votre intervention, moi aussi, je suis très inquiet face aux faits

que vous avez évoqués concernant l'administration de la curatelle publique. S'il avait été décidé, avant la prorogation de la dernière session, que la commission des institutions devait se pencher sur le dossier de la curatelle publique, vous voyez en son nouveau président une personne qui recevra favorablement une telle demande. D'ailleurs, je la reçois officiellement, et nous verrons, dans le temps qui nous est dévolu, le plus rapidement possible, à répondre aux vœux exprimés par Mme la députée de Terrebonne.

Le mandat de cette commission n'était pas l'étude des crédits, c'était d'amorcer une discussion face au travail, à l'existence et au pourquoi de la curatelle publique. La députée de Terrebonne a amené des faits troublants. Je n'ai pas à juger si ces faits-là sont exacts ou inexacts. Par contre, la députée de Terrebonne est responsable de ces avancés et, en tout cas, ça m'inquiète. Ça m'inquiète et ça inquiète les membres de cette commission, ici.

Alors, je vous laisse toute la latitude possible pour répondre. Tâchez d'éclairer la lanterne des membres de cette commission. Lorsqu'on me dit que la curatelle publique a vendu pour 200 000 \$ une maison de 400 000 \$ pour une personne encore vivante qui avait deux autres maisons et quelques millions en banque, je me pose des questions. Qu'est-ce que vous voulez, M. le ministre ou madame, je ne peux faire autrement que de m'interroger, en tant que parlementaire et représentant de la population.

(17 h 40)

Alors, je remercie la députée de Terrebonne de m'alerter face à des situations qui sont peut-être normales mais que j'ai de la difficulté à comprendre. Alors, je vous laisse, M. le ministre, l'occasion de réagir.

M. Lefebvre: M. le Président, madame la... Le Curateur public est présentement une curatrice publique, Mme Nicole Fontaine, et Mme Fontaine, comme tous les curateurs ou curatrices avant elle, a prêté un serment qu'on retrouve à l'article 6 de la Loi sur le curateur public et modifiant le Code civil et d'autres dispositions législatives.

La curatelle publique, M. le Président, est sous la surveillance des parlementaires de l'Assemblée nationale et, au moment où on se parle et depuis un certain temps, de Mme la députée de Terrebonne, qui a une responsabilité, effectivement, de jouer son rôle d'Opposition officielle et de critiquer, dans le sens le plus positif du terme, les organismes sous la responsabilité du gouvernement du Québec. Cependant, M. le Président — et ça, ce n'est teinté d'aucune saveur politique, c'est objectif, ça respecte les faits parce que ces gens-là, également, sont assermentés dans leurs responsabilités.

Le Protecteur du citoyen. Le Protecteur du citoyen vérifie l'administration de la curatelle publique. Sauf un cas auquel Mme la députée de Terrebonne a fait référence, le Protecteur du citoyen, dans son rapport annuel, d'aucune façon ne remet en question l'admini-

nistration globale de la curatelle sous présentement la responsabilité de Mme la présidente Fontaine.

Le Vérificateur général. Dieu sait que le Vérificateur général est un chien de garde extrêmement exigeant au niveau du gouvernement du Québec et de tous les organismes sous la surveillance du gouvernement du Québec, sous la responsabilité du gouvernement du Québec. Sauf erreur, le Vérificateur général n'a condamné l'administration ni globalement ni non plus dans des dossiers ponctuels de la curatelle publique sous la responsabilité, je me répète, de Mme Fontaine.

Le vérificateur externe, parce que c'est très important que je rappelle tout ça particulièrement à Mme la députée de Terrebonne, c'est la firme comptable RCMP, Raymond, Chabot, etc., qui a comme responsabilité de vérifier l'administration de la curatelle et, à ce que je sache, et qu'on me contredise si je me trompe, RCMP donne une note de bonne administration à la curatelle. Et, si, M. le Président, des faits, des dossiers aussi spectaculaires, quant à l'analyse qui a été faite par Mme la députée de Terrebonne, étaient vrais, si le Protecteur du citoyen ne l'avait pas vu, si le Vérificateur général ne l'avait pas vu et si le vérificateur externe ne l'avait pas vu ni non plus le vérificateur interne, qui est un autre fonctionnaire à l'intérieur de ce qu'est la curatelle publique qui a la responsabilité, lui aussi, de surveiller le quotidien de la curatelle publique, donc Protecteur du citoyen, Vérificateur général, vérificateur externe, vérificateur interne, serment de la curatrice, je m'interroge sur des propos vérifiables, je dis bien vérifiables, et c'est vous, Mme la députée de Terrebonne, partant de ce que vous lancez aujourd'hui ici, qui avez le fardeau de la preuve.

Tout à l'heure, je tirerai une conclusion quant à ce qui m'apparaît être votre responsabilité à vous, Mme la députée de Terrebonne. Si vous avez des informations, puis je ne peux pas résister à vous le dire tout de suite, si vous avez des informations qui indiquent que la curatelle a fauté, vous avez la responsabilité de diriger ces gens-là chez un avocat qui, lui, verra à évaluer la responsabilité du Curateur public, à s'assurer que le mandat de la curatelle a été bien rempli en respectant toutes les règles contenues dans la loi.

Si, par hypothèse, il y avait eu faute professionnelle, Mme la députée de Terrebonne, vous savez très bien que la curatelle publique est poursuivable en dommages si c'est le cas. Alors, vous avez le devoir de le faire, non pas d'essayer de politiser des cas qui, si c'était le cas, puis je ne dis pas que c'est faux, là... Ce seraient des gens qui auraient été vexés financièrement, et il y a des recours prévus pour des cas semblables.

Je rappelle, M. le Président, que la curatelle administrative, au moment où on se parle, 13 000 dossiers. La curatelle a, au cours de la dernière année, eu la responsabilité d'administrer 1000 décès, au-delà de 1000 décès. Encore une fois, je ne dis pas que Mme la députée de Terrebonne, quant aux faits, a tort. Mais je lui rappellerai que le cas de Mme Yvette Plessis-Bélair a été discuté à l'occasion des crédits l'an passé. Mme Fontaine avait

eu, à ce moment-là, l'occasion de répondre à toutes vos questions. Toutes les démarches possibles et imaginables ont été faites et par la curatelle et par l'institution hospitalière, l'hôpital, puis on n'a pas retracé, on a été dans l'impossibilité de retracer les gens auxquels vous faisiez référence tout à l'heure, de sorte que, si vous avez, depuis avril ou mars 1993, recueilli des informations additionnelles puis que vous avez gardé ça dans votre dossier en attendant l'étude des crédits 1994, Mme la députée de Terrebonne, je vous rappelle que je suis surpris et un peu déçu. Alors, si vous avez des informations pertinentes, pertinentes! pas du blabla, là, pertinentes, qui nous permettraient, s'il y a lieu, d'ajouter des éléments qu'on n'a pas au dossier, à la curatelle, moi, je vous invite à communiquer soit avec moi, soit avec Mme Fontaine, et on s'empressera de vérifier vos nouvelles informations.

Succession de Mme Anneliese Wasserman. Vous avez, tout à l'heure, indiqué que l'organisme Jeunesse au soleil a fait des démarches auprès de la curatelle pour qu'on défraie le coût des funérailles de madame. L'organisme Jeunesse au soleil avait probablement raison de faire ces démarches-là, puisqu'on a effectivement payé les funérailles. J'imagine que vous le savez. Ça a été rendu public à l'été 1993. Mais j'aurais apprécié, tout à l'heure, que vous nous indiquiez qu'aussitôt que la curatelle a pu prendre sa décision en ayant en main tous les faits pertinents elle a obtempéré à la suggestion ou a suivi la suggestion de Jeunesse au soleil; et, à même les actifs, parce que la curatelle n'a pas d'intérêt à ne pas donner suite à une demande du genre qui apparaît après qu'on a eu toutes les informations légitimes, les funérailles ont été payées à même le patrimoine de madame. Où est la faute, là? Où est la faute?

Le dernier cas, M. le Président, soulevé par Mme la députée de Terrebonne concerne les commentaires faits par M. le Protecteur du citoyen relativement à la responsabilité de surveillance et d'assistance qu'a la curatelle auprès des tuteurs et curateurs privés. Il y a des faits qui ne sont pas tout à fait à la connaissance de Mme la députée de Terrebonne et, comme, moi, je n'étais pas présent lors des rencontres entre le Protecteur du citoyen et Mme Fontaine, dans le but de ne pas créer de confusion et de vous donner de l'information non vérifiée par moi, je vais laisser la parole à Mme Fontaine sur ce volet-là.

Le Président (M. Parent): Mme la curatrice.

Mme Douville-Fontaine (Nicole): Merci beaucoup, M. Lefebvre, M. le Président, Mme Caron. Vous avez posé tout un ensemble de questions que je me suis efforcée de relever au fur et à mesure, et je compléterai concernant la question sur laquelle M. Lefebvre me demande de préciser.

(17 h 50)

Alors, effectivement, en s'appuyant sur un cas précis, le Protecteur du citoyen s'est inquiété, dans son dernier rapport annuel, de notre capacité de surveiller

adéquatement les représentants légaux, et il nous en a fait part. Je vous dirai que, dans le projet de réingénierie des processus que nous avons réalisé au Curateur public dans les deux, trois dernières années, l'étape de la révision de l'organisation du travail, des processus du travail qui concerne la supervision des tuteurs et curateurs privés était la dernière étape à réaliser, et nous l'avons réalisée à l'automne 1993, si bien que toute la question de la surveillance des tuteurs et curateurs privés a été révisée, toute la façon dont on donne les services de surveillance a été revue, a été changée. Elle est maintenant en opération depuis bientôt quatre, cinq mois et, justement aujourd'hui, j'étais à mon bureau de Québec et j'ai révérifié auprès de nos responsables clients privés.

On a créé, maintenant, ce poste-là à même les effectifs que nous avons de façon à s'assurer que maintenant chaque tuteur, curateur privé a un interlocuteur unique au Curateur public et, donc, reçoit l'assistance qu'il est en état de demander. C'est notre mission de le faire. Chaque responsable client privé s'occupe de donner cette assistance et aussi de surveiller la façon dont les tuteurs et curateurs privés s'acquittent de leurs fonctions.

Je suis satisfaite, à ce moment-ci, que le service poursuit l'amélioration de la qualité de ce service-là. Les échos que j'ai des tuteurs et curateurs privés qui, me disait-on cet après-midi, au bureau de Québec, viennent dorénavant beaucoup plus souvent nous consulter, consulter leurs responsables clients, se disent très contents de ce service qui, je pense, va continuer à améliorer les services du Curateur public.

Alors, comme je le mentionnais, on a procédé à cette réorganisation-là qui était prévue déjà dans notre projet d'ensemble il y a deux ans, trois ans. Mais, comme vous le savez, on ne peut pas tout changer en même temps. On y est allés par étapes. Notre grand projet d'ensemble avait quatre étapes. On a d'abord visé à réajuster. Compte tenu qu'on avait une nouvelle loi à appliquer, on a visé à réajuster d'abord les services que nous donnons aux personnes que nous représentons directement, les 13 000 personnes. On a donc révisé complètement l'ensemble de ces services-là, dans un premier temps. Dans la dernière étape de ce projet d'ensemble, nous avons révisé, à l'automne dernier, toute la façon de donner les services aux tuteurs et curateurs privés. Le Protecteur du citoyen est au courant de ça, nous l'en avons avisé. Il en a discuté avec nous et il se dit fort satisfait de ce projet et de la façon dont nous avons aménagé ces services-là.

Aussi, considérant le cas précis qui est soulevé par le Protecteur du citoyen, j'ai examiné, nous avons réépluché, bien sûr, ce dossier-là chez nous parce que, comme vous le savez, j'accueille toujours très favorablement les recommandations du Protecteur qu'il nous fait au jour le jour, dans certains dossiers qu'il suit avec nous, des dossiers fort complexes, et nous sommes toujours très heureux parce que ça nous permet d'améliorer les services et de voir peut-être d'une autre façon et de donner un service encore plus pertinent.

Dans le cas qui nous concerne, j'ai regardé de nouveau ce dossier-là avec le Protecteur du citoyen et nous avons convenu, d'un commun accord, et j'ai une lettre de M. Jacoby à cet effet, que les dossiers que nous traitons sont fort complexes et qu'il va être préférable, à l'avenir, que le Protecteur du citoyen, lorsqu'il relève un dossier chez nous qu'il estime difficile, qu'il estime devoir être amélioré, avant de le publier dans son rapport annuel, vienne en discuter avec nous de façon à ce que nous puissions échanger ensemble les nuances qui souvent s'imposent dans certains dossiers qui font en sorte que ça vient colorer un peu et que les affirmations sont plus nuancées, ce qui, je dois le dire, est le cas dans ce dernier dossier.

J'en ai fait part à M. Jacoby qui a convenu que, dans les années futures, lui aussi, comme le Vérificateur général le fait, viendra porter à notre connaissance les dossiers qu'il estime devoir être corrigés de façon à ce que, s'il y a lieu — il n'y a pas toujours lieu — on puisse nuancer, partager de l'information complémentaire qui fera que, comme c'est le cas pour le Vérificateur général, le rapport annuel, en tout cas en ce qui concerne le Curateur public, le rapport annuel du Protecteur du citoyen contiendra les nuances et le portrait plus ajusté, compte tenu de la complexité, vraiment, des situations auxquelles nous faisons face et qui souvent peuvent être interprétées différemment.

Je comprends Mme Caron d'avoir pu relever, là, plusieurs situations. Souvent, en discutant justement de ces situations-là, il y a d'autres volets qu'il faut bien regarder et qui viennent nuancer, ajuster vraiment l'impression partielle qui peut s'en dégager, mais qui, une fois complétée par d'autres éléments, fait en sorte que le tableau global est différent.

Le Président (M. Parent): Merci, Mme la curatrice. Mme la députée de Terrebonne.

Mme Caron: Oui, M. le Président. Ce dossier-là, je l'ai présenté d'une manière non partisane parce que, pour moi, la curatelle publique, ce n'est pas quelque chose de partisan, c'est un devoir moral que nous avons tous. Et, d'avoir une réaction partisane de la part du ministre de la Justice sur ce dossier-là, je trouve ça extrêmement déplorable.

M. Lefebvre: Sur quel dossier?

Mme Caron: Dans ses remarques... Sur l'ensemble de vos remarques sur la curatelle publique. Je remarque aussi, évidemment, que le ministre de la Justice n'a pas pris connaissance de l'ensemble des faits parce qu'il n'aurait pas fait certaines remarques qu'il a faites. De dire que le Protecteur du citoyen a fait des remarques uniquement sur un cas, ce n'est absolument pas ce que j'ai dit.

M. Lefebvre: Ce n'est pas ça que j'ai dit.

Mme Caron: Le Protecteur du citoyen a été très, très clair. Je le répète et je le cite, ce n'est pas uniquement de dire que le Protecteur du citoyen est bien satisfait. C'est écrit, et je cite, dans son rapport annuel: «Ce cas ainsi que d'autres situations qui nous ont été rapportées ont engendré certaines inquiétudes de notre part, inquiétudes quant à la "tolérance" du Curateur public vis-à-vis de curateurs et de tuteurs privés.» Et là il donnait un deuxième exemple et il concluait... Il faut rappeler: il y a eu 123 plaintes en 1992-1993 et 106 en 1991-1992. Et il disait: «Ce sont donc là des exemples — il n'a pas défini toute les plaintes, là — qui illustrent que la surveillance exercée par le Curateur public montre des signes alarmants de pure négligence.» Ce sont ses mots. Et ça, c'est signé du 30 novembre 1993. «Nous comptons que l'organisme donne sous peu les preuves d'un redressement convaincant...»

La curatrice nous dit aujourd'hui: On a fait un redressement. Bien, moi, avant de voir s'il est convaincant, il va falloir qu'on l'analyse puis qu'on le regarde. Personnellement, je suis convaincue que ce n'est pas en quelques minutes, ici, qu'on a le temps de vérifier si le redressement a été fait. On a besoin d'un mandat d'initiative pour vérifier.

Et, lorsqu'on dit aussi: Le dossier de Mme Yvette Plessis-Bélair... Bien, M. le ministre n'était pas là, M. le Président. Parce que, l'année dernière, j'ai posé les questions, j'ai fait un débat en Chambre. J'ai déposé les documents pertinents. Le dossier est passablement volumineux, M. le Président, ce n'est qu'une partie du dossier de Mme Yvette Plessis-Bélair, et les documents étaient là comme preuve de négligence dans la façon dont les recherches se sont faites. Les dates, les lettres, les preuves étaient toutes là.

Lors de l'étude des crédits, on avait avoué que peut-être dans ce cas il y avait eu effectivement problème. Par contre, la curatrice nous avait bel et bien dit, et je l'ai citée, que la disposition des corps, lorsqu'on ne retrouvait pas les personnes... Il y avait deux aspects: tout l'aspect de comment il se faisait qu'on n'avait pas retrouvé la famille, puisque, quand on regardait vraiment tous les éléments qui étaient dans le dossier de la curatelle, c'était très difficile à expliquer pourquoi on ne la retrouvait pas. Écoutez, c'est le même hôpital, c'est le même salon funéraire. C'est un nom, quand même, qui n'est pas très commun, Plessis-Bélair. On avait tous les documents signés, toutes les preuves. Et on avait reconnu qu'effectivement il s'était peut-être passé des choses bizarres.

Mais, le deuxième aspect, c'était aussi, dans la loi actuelle, la disposition des corps qu'on questionnait et que le Protecteur du citoyen lui aussi questionne. Est-ce que c'est normal qu'on accepte, nous, comme société, est-ce que c'est normal qu'on accepte que les personnes qui sont sous la responsabilité de la curatelle se retrouvent enterrées d'une manière questionable alors que ces personnes-là sont sous la responsabilité de la curatelle? Et, dans les cas évoqués, les personnes avaient des biens et il fallait, selon nous...

Oui, M. le Président.

Le Président (M. Parent): Je ne veux pas vous interrompre, mais je vous fais remarquer qu'il vous reste 30 secondes pour terminer. On a un ordre de la Chambre qui nous demande de terminer à 18 heures. Ce n'est pas une heure, tel que dans l'étude des crédits. Alors, ça demande...

Mme Caron: M. le Président, il y avait eu entente pour que nous ayons une heure. J'aimerais le consentement des membres pour qu'on poursuive nos 10 minutes.

Le Président (M. Parent): Ah! s'il y a consentement, je n'ai pas d'objection. Est-ce qu'il y a consentement à ce qu'on puisse dépasser 18 heures?

M. Lefebvre: Consentement, M. le Président, de ma part à moi.

Le Président (M. Parent): Est-ce qu'il y a consentement?

Une voix: Combien de temps?

Une voix: Combien de temps vous voulez?

Mme Caron: Il nous restait 10 minutes.
(18 heures)

Le Président (M. Parent): Dix minutes. Consentement pour 10 minutes?

Une voix: Dix minutes. Bien oui.

Le Président (M. Parent): Mme la députée de Terrebonne, je vous reconnais.

Mme Caron: Merci, M. le Président.

M. Lefebvre: Mais combien de temps à Mme la députée?

Le Président (M. Parent): Dix minutes pour tout le monde, monsieur.

Mme Caron: Il nous reste 10 minutes.

Le Président (M. Parent): C'est Mme la députée de Terrebonne qui a la parole, actuellement. Mme la députée de Terrebonne.

Mme Caron: Alors, M. le Président, lorsque le ministre nous dit: Si la députée de Terrebonne avait des faits à sa connaissance et qu'elle n'en a pas fait part... j'en ai fait part dès ma question en Chambre, dès le débat, j'en ai fait part à l'étude des crédits.

M. Lefebvre: Depuis...

Mme Caron: J'en ai fait part et j'ai demandé à ce qu'on ajuste ou qu'on réagisse, mais il ne s'est rien passé par rapport à ces dispositions-là. J'en ai parlé au Protecteur du citoyen. Lorsqu'on a questionné le Protecteur du citoyen en commission des institutions, il nous a dit qu'effectivement, dans son rapport annuel, je retrouverais une disposition à l'effet qu'il était en train de vérifier au niveau de la disposition des corps.

M. le Président, lorsqu'on nous parle de faits qui peuvent être visibles, quand on a parlé du dossier de Mme Olk-Wasserman, il faut dire que la curatelle a bougé uniquement après que nous avons eu un article dans le journal. Moi, c'est ça que je déplore puis que je n'accepte pas: qu'on bouge quand les dossiers ressortent au niveau du public.

Et, quand on nous dit, M. le Président, que tout est très bien parce qu'il y a le rapport du Vérificateur général puis qu'il y a le rapport des vérificateurs Raymond, Chabot, Martin, Paré, si le ministre avait été très attentif à mes propos, il aurait vu que ce que je dénonçais, c'était justement que ce que l'on accepte, c'est un rapport. Le rapport du Vérificateur général, lui, se base évidemment à partir du rapport de la curatrice et du rapport des vérificateurs. Les vérificateurs font un rapport, et c'est un rapport qui est fait d'une manière globale, hein? Ce qu'on vérifie, c'est les normes générales. On ne vérifie pas...

M. Lefebvre: M. le Président, je m'excuse, est-ce que je vais pouvoir juste...

Mme Caron: M. le Président, c'est mon temps de parole.

M. Lefebvre: Non, non. Non, non!

Le Président (M. Parent): S'il vous plaît! S'il vous plaît!

M. Lefebvre: Non, non. Je comprends...

Le Président (M. Parent): S'il vous plaît, on va se comprendre, là... On va se comprendre, s'il vous plaît.

Mme Caron: Bien, j'ai la parole.

M. Lefebvre: Je ne veux pas vous interrompre, Mme la...

Le Président (M. Parent): Non, mais allez-vous me laisser la parole deux minutes? Alors, à la demande...

M. Lefebvre: Bien, en tant que...

Le Président (M. Parent): À votre demande, M. le ministre, on a passé à côté du règlement.

M. Lefebvre: À savoir?

Le Président (M. Parent): On a accepté que l'on donnait 10 minutes. Mon intention était de continuer pendant cinq minutes avec Mme la députée de Terrebonne, qui avait la parole, et de vous donner la parole au bout de cinq minutes.

M. Lefebvre: C'est ce que je voulais vérifier, M. le Président.

Le Président (M. Parent): C'est ce que, dans la sagesse, le président avait décidé.

M. Lefebvre: C'est ce que je voulais vérifier, M. le Président.

Le Président (M. Parent): Mme la députée de Terrebonne.

Mme Caron: Oui, M. le Président. Lorsque j'ai questionné la curatrice elle-même sur la façon dont les vérifications étaient faites, parce qu'on m'avait informée que les vérifications ne se faisaient pas dans tous les dossiers sous la responsabilité de la curatrice, on a évidemment reconnu que c'était un échantillonnage à chaque année, un certain nombre de dossiers qu'on vérifiait, qu'on ne vérifiait pas tous les dossiers sous la responsabilité de la curatelle un par un, exigeant qu'on a pourtant et qu'il faut avoir pour les curateurs privés et pour les tuteurs privés. Je me disais: Comment se fait-il qu'on ne puisse pas avoir la même exigence au niveau de la curatrice, qui est responsable, dans certains cas, de biens qui ont beaucoup de valeur? Mais, peu importe s'ils ont beaucoup de valeur ou non, cette même exigence devrait se retrouver.

Moi, ce que je me mets en cause... Je ne dis pas que le rapport de Raymond, Chabot, il est faux. Il prend un échantillonnage de quelques personnes, puis il regarde les règles générales, puis le Vérificateur général, il regarde ça d'une manière générale aussi. Moi, ce que je dis, c'est: On ne peut pas accepter, au Québec, que les dossiers qui sont sous la curatelle publique ne soient pas vérifiés un par un. C'est important, puisqu'on le demande au niveau des curateurs privés. Pourquoi être moins exigeant pour les autres?

Et ce que j'ai demandé, M. le Président...

Le Président (M. Parent): Si vous voulez conclure sur ça.

Mme Caron: ...et je pense que ma dernière intervention, c'est ça, c'est que je pense que le ministre de la Justice, compte tenu de tous les éléments qu'on a, doit à tout le moins, lui aussi, réclamer que l'on puisse étudier, analyser sérieusement l'application de la loi 145 dans le quotidien et non uniquement pouvoir parler de certains cas particuliers. Je veux que ce qu'on regarde, M. le Président, ce soit comment...

Le Président (M. Parent): Mme la députée de Terrebonne, veuillez conclure.

Mme Caron: ...on applique la loi 145 et comment apporter des correctifs, parce que des correctifs s'imposent. Comme ministre de la Justice, je ne pense pas qu'on puisse passer à côté d'une telle demande.

Le Président (M. Parent): Merci, Mme la députée de Terrebonne. M. le ministre.

M. Lefebvre: M. le Président, j'aimerais, dans un... Cinq minutes, c'est vite passé. J'aimerais vérifier auprès de la députée de Terrebonne si j'ai bien...

Le Président (M. Parent): Vous pouvez sûrement en prendre six.

M. Lefebvre: D'accord. Si j'ai bien compris, lorsque Mme la députée de Terrebonne nous avait indiqué, tout à l'heure, qu'il y avait des cas soulevés par le Protecteur du citoyen... Vous avez fait référence à plusieurs centaines de cas. On se comprend bien, ça ne concerne pas la curatelle publique, ça. C'est une question que je vous pose, là.

Mme Caron: Oui, ça concerne la curatelle publique.

M. Lefebvre: Selon votre compréhension.

Mme Caron: Dans le rapport annuel, regardez à la fin, vous avez le nombre de plaintes, de demandes d'information, vous avez tout ça dans le rapport annuel et, du côté du Curateur public, c'est 123, M. le Président, en 1992-1993.

M. Lefebvre: Non, mais de quoi il s'agit exactement? De quoi il s'agit?

Mme Caron: On peut les détailler.

M. Lefebvre: Il faut faire attention, là.

Mme Caron: On peut les détailler.

M. Lefebvre: Non, non, mais c'est quoi la procédure?

Mme Caron: Cinquante-six interventions sans demande de réparation.

M. Lefebvre: Oui, oui, mais...

Une voix: C'est ça.

Mme Caron: ...cinq interventions avec demande de réparation...

M. Lefebvre: Bien oui...

Mme Caron: ...41 autres demandes...

Une voix: D'information.

M. Lefebvre: Bon!

Mme Caron: ...21 demandes en traitement, pour un total, uniquement au bureau du Protecteur du citoyen, de 123.

M. Lefebvre: Non, non, mais, Mme la députée... M. le Président.

Le Président (M. Parent): Oui. Un instant. Oui. La meilleure façon d'éviter ça, c'est d'éviter le dialogue entre les deux personnes.

M. Lefebvre: Non, non, mais c'est parce que...

Le Président (M. Parent): Adressez-vous au président. Passez par le président puis, après ça, tout va bien aller. M. le ministre, allez-y.

M. Lefebvre: C'est parce que je veux m'entendre sur les faits, sur l'interprétation des faits. C'est évident qu'il peut y avoir, comme concernant n'importe quel autre organisme du gouvernement, des plaintes au Protecteur du citoyen. Mais il ne faut pas tirer la conclusion que ces plaintes-là sont fondées! Il peut y en avoir, à l'intérieur de ce nombre de 123, qui sont fondées.

Mme Caron: Mais ce que le Protecteur dit, c'est que c'est fondé.

Le Président (M. Parent): S'il vous plaît, Mme la députée de Terrebonne! Mme la députée de Terrebonne, vous avez eu votre temps. Je reconnais le ministre.

M. Lefebvre: C'est dans ce sens-là que je fais une mise en garde à la députée de Terrebonne d'être prudente, avec des données comme celles-là, de ne pas tirer de conclusions qui ne sont pas correctes par rapport aux prémisses...

Mme Caron: Le Curateur public...

Le Président (M. Parent): S'il vous plaît!

Mme Caron: ...montre des signes alarmants de pure négligence. C'est le Protecteur du citoyen qui le dit.

M. Lefebvre: J'ai, tout à l'heure, eu la prudence de faire confirmer par Mme la curatrice la démarche faite par le Protecteur du citoyen à son niveau, à savoir qu'avant de rendre publiques, maintenant, certaines

données il s'engageait à aller vérifier auprès de la curatrice. Tirez votre conclusion. Je ne la tire pas, la conclusion, moi.

C'est vrai qu'il peut y avoir des cas...

Mme Caron: C'est un rapport public.

Le Président (M. Parent): S'il vous plaît. Mme la députée de Terrebonne.

M. Lefebvre: Ce que je vous ai fait comme commentaire préliminaire, Mme la députée de Terrebonne, c'est que je considère que tous les organismes qui ont la responsabilité de surveiller la curatelle nous amènent à conclure que de façon générale cet organisme-là est bien administré, fait bien son travail.

L'autre commentaire que je vous ai fait, c'est le cas Plessis-Bélair. Je vous ai dit que ça a été évalué, discuté à l'occasion des crédits de 1993. Si, vous, vous avez appris depuis des faits nouveaux, il m'apparaît que c'est votre...

Une voix: Déposez-les.

Mme Caron: On les avait déposés aux crédits.

Le Président (M. Parent): S'il vous plaît! Mme la... S'il vous plaît!

M. Lefebvre: Il m'apparaît que c'est votre responsabilité de les communiquer à la curatelle ou au ministre responsable. C'est ça que je vous dis.

Mme Caron: C'est ce qu'on avait fait en temps voulu.

M. Lefebvre: Depuis, le ministre, M. Rémillard, vous avait indiqué, l'an passé, que le dossier était fermé, quant à lui. Bon.

L'autre recommandation que je vous ai faite, vous en ferez ce que vous voudrez. Si vous considérez que la curatelle ou que la curatrice a manqué à son devoir, il y a des recours. Il me semble que c'est un commentaire correct de la part du ministre de dire à des citoyens: Si vous pensez que vous avez été maltraités par la curatelle, s'il y a eu faute de la curatelle, vous avez un recours.

Mme Caron: Ce sont des personnes qui ne peuvent se défendre, M. le ministre.

M. Lefebvre: Il y a des héritiers. Non, il y a des curateurs, il y a des recours pour ça. Consultez un avocat, il va vous l'expliquer. Puis ça, je ne veux pas...

Mme Caron: Bien, les personnes n'ont pas de famille.

Le Président (M. Parent): S'il vous plaît.

M. Lefebvre: Alors, Mme la députée de Terrebonne, les propos que j'ai faits ne sont pas de nature partisane. Ils sont très objectifs, à savoir... Puis vous avez raison sur la responsabilité qu'a la curatelle. Si la curatelle a commis, ou la curatrice, des fautes, moi, comme ministre, je ne couvrirai pas la curatelle puis je ne couvrirai pas non plus la curatrice. Parce que là je manquerais à mon devoir. Sauf que je vous dis: Faites attention, soyez prudente, il ne faut pas tirer des conclusions en partant d'une plainte déposée entre les mains du Protecteur du citoyen qui est peut-être fondée, mais qui ne l'est peut-être pas.

(18 h 10)

Le Président (M. Parent): Alors, je vous remercie, M. le ministre. Mme la curatrice, merci beaucoup de votre disponibilité. Mme Lanoue et puis les gens qui l'ont accompagnée, merci beaucoup.

La commission des institutions ayant terminé son mandat concernant le dossier de la curatelle publique suspend ses travaux jusqu'à 20 heures. Merci.

(Suspension de la séance à 18 h 11)

(Reprise à 20 h 4)

Ministère de la Justice (suite)

Protection du consommateur

Le Président (M. Parent): J'invite les participants à cette commission parlementaire à prendre place. La commission permanente des institutions reprend ses travaux et procède à l'étude du programme 10 des crédits budgétaires du ministère de la Justice, soit ceux concernant la protection du consommateur.

Alors, je reconnais pour ses déclarations préliminaires le ministre de la Justice. M. le ministre.

Remarques préliminaires

M. Roger Lefebvre

M. Lefebvre: Merci, M. le Président. Avant de procéder à mes remarques préliminaires, j'aimerais vous présenter M. Serge Lafontaine, à ma droite, qui est Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole. Et c'est un volet qui s'ajoute, quant à l'étude des crédits, au programme 10 qui touche la protection du consommateur dans son ensemble. Je comprends que c'est ce volet qu'on évaluera et dont on discutera en premier lieu.

M. le Président, à titre de nouveau ministre responsable de la protection du consommateur, il me fait plaisir de procéder aujourd'hui avec vous à l'étude des crédits de ce programme pour la présente année financière. Je vous ai déjà présenté M. Serge Lafontaine, qui est Commissaire aux plaintes en matière de protection, comme je viens de l'indiquer, du territoire agricole.

Pour le bénéfice des membres de cette commission, je crois également utile de rappeler, dans un premier temps, le mandat du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole. Il consiste, ce rôle, à examiner les plaintes soumises par des producteurs agricoles qui se croient lésés par un règlement municipal d'urbanisme ou un règlement relatif aux nuisances qui affectent leur activité agricole. Essentiellement, le Commissaire agit comme médiateur auprès des parties et, à défaut d'entente, leur fait les recommandations qu'il juge appropriées.

Pour ce qui est du mandat du Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité, ce dernier reçoit les plaintes des clients relativement à leur mécontentement avec le distributeur. Je vous indique tout de suite, M. le Président, qu'il y aura également des crédits concernant ce deuxième Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité. Le Commissaire procède alors à l'examen de la plainte et prend, si nécessaire, toute mesure pouvant favoriser le règlement rapide du cas. Et, M. le Président, dans les deux cas, je vous ferai remarquer que le processus vise à régler le plus possible et le plus rapidement possible les litiges en dehors du processus judiciaire ou quasi judiciaire.

Encore une fois, le rôle de ce commissaire se rapproche de celui d'un médiateur. La loi prévoit qu'il peut faire toute recommandation appropriée en vue de mettre fin à la mécontentement, et elle prévoit également que le distributeur informe par écrit le client et le Commissaire des suites qu'il entend donner aux recommandations qui lui ont été faites.

Au cours de l'exercice financier 1993-1994, le Commissaire a reçu 1629 demandes d'intervention par écrit de la part des clients d'Hydro-Québec, dont 1531 ont été jugées recevables. De plus, le Commissaire a reçu 5323 demandes par téléphone.

Je me permets maintenant, M. le Président, quelques remarques au sujet de l'Office de la protection du consommateur qui est sous la présidence de Mme Marie Bédard, et Mme Bédard est assistée dans sa fonction de présidente des vice-présidents Guy Beaudet et Jacques Vignola. Et je voudrais aussi... parce que, tout à l'heure, j'ai omis de vous indiquer que le Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité est M. William D. Schwartz.

L'Office de la protection du consommateur, M. le Président. Voici tout d'abord comment se répartissent les crédits alloués à l'Office de la protection du consommateur pour l'année 1994-1995. Le budget total de 12 937 400 \$ est ventilé de la façon suivante: 9 137 700 \$ en fonctionnement et personnel; 3 157 300 \$ en fonctionnement et autres dépenses; 90 900 \$ en capital et équipement; 550 500 \$ en dépenses de transfert, versés sous forme de subventions aux organismes de protection du consommateur.

En 1994, même si les droits des consommateurs sont beaucoup mieux protégés, même si les comportements des consommateurs ont changé et même si ceux des commerçants ont évolué, ces changements, si

profonds soient-ils, ne suffisent pas à eux seuls à garantir le fragile équilibre entre le consommateur et le commerçant. Riche de son expérience et soucieux de relever de façon optimale les défis que lui propose le monde de la consommation en constante évolution, l'Office de la protection du consommateur a fait porter ses efforts en 1993-1994 sur les quatre axes d'intervention qui suivent: la responsabilisation des consommateurs, la responsabilisation des commerçants, la recherche de financement externe et aussi, évidemment, une meilleure efficacité de son organisation.

L'Office, M. le Président, je le souligne, a su s'acquitter de cette tâche dans le contexte exigeant de l'assainissement des finances publiques. À l'instar de l'Office, je suis convaincu que la protection et la responsabilisation des consommateurs passent d'abord par l'information et l'éducation. En ce sens, les 11 bureaux régionaux de l'Office de la protection du consommateur contribuent de façon déterminante à la réalisation de ce mandat. Ainsi, ils traitent annuellement près de 400 000 plaintes et demandes de renseignement. L'automobile, le meuble, l'habitation, les services financiers et les services publics sont les domaines où l'on constate le plus de problèmes. L'Office favorise la prise en charge personnelle du consommateur en l'incitant à faire une première démarche auprès du commerçant avec qui il a un problème. Si cette démarche échoue, le personnel du bureau régional peut alors procéder à une médiation entre les parties. Le taux de succès est d'environ 70 %, ce qui évite dans tous ces cas des recours devant les tribunaux. C'est un aspect très important du rôle de l'Office qui participe ainsi à l'effort de prévention et de déjudiciarisation des litiges.

Par ailleurs, l'Office de la protection du consommateur est toujours très présent dans les médias électroniques et écrits, ce qui lui permet de rejoindre le grand public directement et rapidement sans qu'il lui en coûte un sou. Ainsi, en 1993-1994, par ses chroniques régulières dans les journaux, à la radio et à la télé, l'Office a rejoint chaque semaine plus de 1 000 000 de personnes. Il a en outre publié plus de 70 communiqués de presse faisant état de mises en garde, de l'engagement de poursuites, de condamnations ou d'annonces. L'Office a également accordé 450 entrevues et répondu à plus de 825 demandes d'information provenant de journalistes ou de chercheurs.

L'Office de la protection assume également un rôle pédagogique important auprès des jeunes. Ces derniers sont déjà des consommateurs chez qui il faut développer dès aujourd'hui des attitudes et des comportements responsables qui leur permettront notamment d'éviter le piège de l'endettement une fois devenus adultes. C'est pourquoi l'Office maintient sa présence en milieu scolaire. Cette année, il a participé à des congrès et donné des sessions de formation dans les écoles. En collaboration avec le ministère de l'Éducation, l'Office a publié un numéro du *Petit magazine FPS (Formation personnelle et sociale)* dont 7000 exemplaires ont été expédiés au personnel enseignant pour le soutenir dans

l'éducation à la consommation des élèves du primaire et du secondaire. De plus, l'Office a participé à la réalisation d'un document vidéo éducatif et d'un concours visant à favoriser l'esprit critique des élèves du niveau secondaire.

Tenant compte des changements survenus au cours des dernières années dans le profil démographique du Québec, l'Office s'est aussi intéressé à une autre clientèle de consommateurs, soit les nouveaux immigrants. Il a notamment produit du matériel éducatif qui est offert dans les centres d'orientation et de formation des immigrants.

(20 h 10)

Quelques mots également sur le magazine **Protégez-vous**, le seul magazine du genre qui subsiste au Canada. Non seulement favorise-t-il l'information et l'éducation de ses lecteurs, faisant valoir leurs droits, leurs recours et leurs obligations et développant leur sens critique mais il contribue également, par ses tests sur les produits et services, à élever les standards de qualité dans l'industrie. À cet égard, M. le Président, soulignons le vif succès du «Guide pratique du consommateur: 120 lettres pour tout régler», qui met la Loi sur la protection du consommateur à la portée de tous. Dix mille exemplaires ont été vendus depuis septembre 1993.

Les associations de consommateurs, M. le Président, jouent un rôle important. La réalité économique oblige toutefois l'Office et les associations à s'interroger sur leur rôle et à repenser leur façon de faire. Ceci n'a pas empêché l'Office de répondre favorablement à leurs besoins de formation et d'information par divers moyens. L'Office de la protection du consommateur a, de plus, conclu avec certaines de ces associations des contrats de service qui ont permis de réaliser des cahiers spéciaux de **Protégez-vous**, notamment le guide de l'auto, le guide des jouets et le «Guide budgétaire». Bref, 95 000 \$ auront été versés par l'Office aux associations.

J'aimerais parler brièvement du rôle de l'Office quant à la responsabilisation des commerçants. Cette réalité passe d'abord par le respect des lois. C'est pourquoi l'Office a réalisé en 1993-1994 des programmes spéciaux de surveillance dans les secteurs des studios de santé, de l'étiquetage des véhicules d'occasion, des préarrangements funéraires, des offres d'emploi et de la rénovation domiciliaire. Par ailleurs, dans le cadre de l'application des lois, l'Office a complété 496 enquêtes, engagé 330 poursuites et obtenu 263 condamnations totalisant plus de 1 000 000 \$ d'amendes. Un record d'amendes totalisant 400 000 \$ a été obtenu dans le domaine des studios de santé de même que des condamnations totalisant 252 000 \$ dans le secteur de la publicité et des pratiques de commerce.

M. le Président, c'est sur la base de ce court bilan que l'Office de la protection du consommateur poursuivra son engagement fondamental en préservant l'accessibilité à ses services d'information, de traitement des plaintes, d'éducation et de recherche, tout en envisageant de recueillir certaines sommes au titre de

financement en recourant au principe de délinquant-payeur ou d'utilisateur-payeur. Dans le même esprit, le partenariat est une autre avenue qui peut offrir des perspectives intéressantes en recherchant des alliances stratégiques avec d'autres organismes pour réaliser des activités additionnelles qui, autrement, ne pourraient être menées à bien.

En terminant, vous vous en doutez bien, M. le Président, l'Office ne pourrait avoir une feuille de route aussi impressionnante sans l'appui constant et indéfectible de son personnel, et je veux profiter de l'occasion pour rendre hommage, saluer la compétence, le professionnalisme de ses employés qui, dans un contexte particulièrement difficile, ont contribué à accroître l'efficacité de l'Office de la protection du consommateur. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Parent): C'est moi qui vous remercie, M. le ministre, et, immédiatement, je reconnais la porte-parole de l'Opposition officielle en ce qui a trait à ce dossier, Mme la députée de Terrebonne. Mme la députée.

Mme Jocelyne Caron

Mme Caron: Merci, M. le Président. Vous comprendrez, M. le Président, que mon travail de porte-parole de l'Opposition officielle en matière de protection du consommateur, de l'application des lois professionnelles, de l'aide juridique, de la curatelle publique et du Fonds d'aide aux recours collectifs m'amène à concevoir la protection des consommateurs d'une manière globale. J'ai régulièrement dénoncé, M. le Président, le manque de vision globale en ce qui a trait à la protection des consommateurs, tant au niveau des biens que des services et des différents services professionnels. Actuellement, M. le Président, la protection des consommateurs touche les biens et certains services, le fonds de recours collectif, la curatelle publique, la protection des biens et des personnes — nous l'avons vu cet après-midi — et l'aide juridique qui permet la protection des droits des personnes, qui relèvent du ministère de la Justice. La garantie pour l'achat de maisons neuves, quant à elle, dépend de la Régie du bâtiment, sous la juridiction du ministre du Travail.

En ce qui a trait à la protection du public pour l'application des lois professionnelles, la responsabilité appartenait jusqu'au dernier remaniement ministériel au ministre du Revenu. Elle relève désormais du ministre de l'Éducation. Malgré des audiences publiques sur les thérapies alternatives, le ministre de la Santé et des Services sociaux, responsable de la protection du consommateur dans ce secteur, n'a toujours pris aucune décision. Du côté du secteur financier, la protection des citoyens et des citoyennes repose finalement sur les institutions financières.

Cependant, dans chacun de ces secteurs, on peut dégager une réalité: ces différentes responsabilités s'ajoutent à des responsabilités autres pour les ministres responsables. Donc, il devient difficile pour chacun de

ces ministres d'accorder toute l'attention qui serait nécessaire à ces dossiers de protection de citoyens et de citoyennes. Qu'on les appelle consommateurs, public, bénéficiaires ou contribuables, ils deviennent finalement le dossier qui arrive en dernier lieu.
(20 h 20)

Il est pour le moins ironique de constater que, plus un achat de bien est important sur la situation financière d'un consommateur, moins il est protégé, le meilleur exemple étant évidemment l'achat d'une maison neuve. Les garanties émises par l'APCHQ sont administrées par la Régie du bâtiment qui compte en ses rangs des entrepreneurs de l'APCHQ. Devant le non-respect d'un nombre considérable de garanties, plusieurs acheteurs se sont regroupés pour former une association pour la défense de leurs droits: l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction.

L'achat d'une maison constitue, dans la majorité des cas, un investissement majeur dans la vie d'un consommateur. Il m'apparaît donc essentiel de s'assurer que les droits des acheteurs soient véritablement protégés. Il faut dire, évidemment, que les ACEF, et principalement l'ACEF de l'Est de Montréal, ont contribué à participer aux travaux de l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction et déposé un mémoire pour assurer une meilleure protection des consommateurs dans ce domaine. Il est très surprenant de constater, finalement, que, comme consommateurs, nous sommes mieux protégés si nous achetons des gélules pour maigrir — au pamplemousse ou à l'ananas, peu importe — que si nous achetons une maison neuve. Alors, c'est quelque peu déroutant pour un consommateur.

Du côté des incidences sérieuses des services des professionnels sur la santé ou même sur la situation financière du public, on s'aperçoit également que, là aussi, les citoyens et citoyennes sont moins protégés pour ces services que pour l'achat de biens de consommation qui sont de moins grande importance. Lorsqu'on regarde aussi l'achat du côté des automobiles, les plans de garantie prolongée du côté des automobiles, qui sont des biens importants pour le consommateur, là aussi, la protection est souvent moins importante que pour d'autres outils de moins grande importance pour le consommateur. Des modifications majeures doivent donc être apportées, tant au niveau des maisons qu'au niveau des automobiles et aussi au niveau des services de protection de la santé du public.

Pour ce qui est de la curatelle publique, M. le Président, nous en avons parlé amplement cet après-midi, et j'ai évidemment demandé, et je le rappelle, que nous puissions avoir un mandat d'initiative sur ce sujet.

Il y a aussi, M. le Président, dans le secteur de la protection du consommateur, l'importance de maintenir la responsabilité et la préoccupation de l'État. Et c'est pourquoi je souhaite qu'une vision plus globale se retrouve dans ces secteurs de protection.

Nous avons, au cours des derniers mois, évidemment, vu différents dossiers qui touchaient à la protection du consommateur. Nous étudierons ce soir, M. le Président, les crédits pour le Commissaire aux plaintes

en matière de protection du territoire agricole. Nous pourrions rappeler brièvement l'historique de ce dossier. Le commissaire aux plaintes en matière de protection pour les clients... pour les plaintes des clients d'Hydro-Québec. Et nous allons évidemment regarder les crédits, les crédits de cet Office de la protection du consommateur, et aussi la ventilation des crédits qui sont offerts, qui sont donnés au niveau des associations de consommateurs.

Il faut rappeler, devant cette incohérence de notre système de protection du consommateur, l'importance des associations de consommateurs. Parce que, M. le Président, il faut dire que, que l'on s'appelle consommateur, public, bénéficiaire, nous sommes toujours des contribuables qui sont perdus dans ces systèmes complexes et inefficaces. Ce qui fait que le rôle des associations de consommateurs n'est vraiment plus à démontrer mais, ce qu'il manque, c'est un soutien beaucoup plus fort auprès de ces associations de consommateurs. Donc, au cours des derniers mois, nous avons vu des dossiers importants dans la protection du consommateur. Je n'en nommerai que quelques-uns, M. le Président, et j'espère que nous aurons le temps, au cours de ces quelques heures qui sont à notre disposition, de pouvoir faire le maximum de ces dossiers.

Donc, garanties sur les maisons neuves; tout le dossier du secteur automobile qui occupe toujours un nombre considérable de plaintes du côté des consommateurs; les garanties prolongées; les dossiers des redresseurs financiers; les agences d'investigation et de recouvrement; les publicités assurance-vie; les publicités du côté des lunettes — le fameux deux pour un où l'office des consommateurs a eu à se prononcer — tout ce qui a trait aux technopompes et pellicules radiantes; le secteur de la croissance personnelle et des cours, qui relève aussi, maintenant, de l'Office de la protection du consommateur, et, si on regarde le nombre de plaintes, il est passablement important; les dossiers d'agences de placement; les agences de voyages et, bien sûr, le suivi des différents dossiers, que nous avons maintenu au cours des quatre dernières années: le suivi du dossier sur les préarrangements funéraires, le suivi du dossier sur la MIUF, évidemment, et sans oublier nos deux commissaires aux plaintes.

Alors, M. le Président, pour pouvoir questionner au maximum, je terminerai là mes remarques préliminaires, et je souhaite, M. le Président, que nous puissions étudier le maximum de dossiers.

Le Président (M. Parent): Que vos souhaits soient exaucés, Mme la députée de Terrebonne.

Discussion générale

Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole

Mme Caron: Alors, M. le Président, tel qu'on s'était entendus, on peut peut-être commencer avec le

dossier du Commissaire aux plaintes puisque M. le Commissaire est déjà parmi nous. Alors, bonsoir.

M. Lafontaine (Serge): Bonsoir.

Mme Caron: Il faut peut-être rappeler, M. le Président, que je considère peut-être la présence de M. le Commissaire comme une des réussites de l'Opposition dans le sens que, lorsque je suis arrivée comme porte-parole en 1989, il faut rappeler que le dossier du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole était un dossier qui a régulièrement fait la manchette à chacune de nos études de crédits puisque nous dénoncions le fait que, finalement, le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole recevait une partie des crédits, une partie importante des crédits. Alors, son budget est passé, disons-le, au tout début, à tout près de 500 000 \$ et, en 1991-1992, 371 100 \$; en 1992-1993, 329 200 \$, pour, finalement, décider qu'il n'y avait pas nécessité d'avoir un Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, plus le personnel. Et c'était, évidemment, nécessaire, M. le Président. Il faut juste déplorer que ça ne se soit pas fait plus tôt, cette abolition, puisqu'il faut le rappeler, depuis la création du poste en 1991, à partir du moment de la création du poste, tout ce qu'on avait reçu au bureau de ce commissaire aux plaintes, c'était 21 demandes d'information et 10 plaintes toutes jugées irrecevables. Ce qui fait que, pour un budget qui était tout près de 400 000 \$, c'était effectivement très onéreux.

Donc, la décision du ministre, l'an dernier, de finalement confier cette responsabilité à une personne, et en l'occurrence M. Serge Lafontaine, qui, déjà, occupait un poste au ministère de la Justice, était une décision qui permettait, évidemment, de faire des économies importantes. Donc, M. Lafontaine, j'ai regardé au niveau des crédits pour 1993-1994. J'ai regardé aussi les crédits qui sont prévus pour 1994-1995. Alors, vous devinez, évidemment, ma question. Est-ce qu'au cours de cette année vous avez reçu des plaintes? Combien de plaintes? Et est-ce que vous considérez, au niveau du fonctionnement, que les budgets qui vous sont accordés pour 1994-1995, de 3500 \$, sont des budgets que vous considérez qui vont vous permettre d'effectuer votre mandat?

Le Président (M. Parent): M. Lafontaine.

M. Lafontaine (Serge): M. le Président, effectivement, nous avons reçu des plaintes cette année, d'un nombre équivalent que par les années passées. C'est-à-dire, cette année, on a reçu sept nouvelles plaintes. Je pense que, l'an passé, c'était huit. Alors, il...

Mme Caron: ...par année.

M. Lafontaine (Serge): C'est environ ça.

Mme Caron: C'est le chiffre.

M. Lafontaine (Serge): Alors, on maintient nos chiffres d'année en année. Il y a une chose qui varie cependant, c'est le budget. Vous l'avez noté tantôt, le budget est parti d'au-dessus de 400 000 \$ et, pour l'année 1994-1995, il est de 3500 \$. L'explication principale, vous l'avez mentionnée également, c'est que, maintenant, le poste de Commissaire est rempli par quelqu'un qui occupe déjà un poste. Donc, cette année, le seul poste restant, qui était le poste de Commissaire, a disparu. Alors, il n'y a que des dépenses de fonctionnement qui, étant donné le nombre de plaintes, sont évidemment limitées. La seule dépense que nous avons cette année... D'ailleurs, je dois signaler que nous avons accepté deux des plaintes que nous avons reçues.

Mme Caron: Enfin!

M. Lafontaine (Serge): Enfin! Nous les avons traitées, et les recommandations ont été faites. Alors, donc, sur les huit plaintes que nous avons reçues l'an passé, nous en avons accepté deux et nous les avons traitées. Donc, les seules dépenses réelles — parce que toutes les dépenses de fonctionnement réelles sont défrayées par la direction générale à l'intérieur de laquelle je m'occupe — alors, le reste des dépenses sont surtout des dépenses de frais de voyages si on a à se déplacer ou des frais de publication dans les journaux locaux lorsque nous avons, effectivement, à aller en région. (20 h 30)

Mme Caron: Si ma mémoire est bonne, votre mandat se termine en juillet. Est-ce que le ministre de la Justice a l'intention de maintenir la fonction de Commissaire aux plaintes de la même façon, c'est-à-dire avec une personne qui a déjà un mandat au ministère de la Justice?

Le Président (M. Parent): M. le ministre.

M. Lefebvre: M. le Président, Mme la députée de Terrebonne a raison d'indiquer que l'Opposition, en 1990, avait fait part au gouvernement de ses réserves et réticences à ce qu'on maintienne en poste la structure du Commissaire. Et le gouvernement libéral est pragmatique, rationnel, et on a réalisé à l'usage qu'effectivement ce n'était peut-être pas nécessaire.

Je dois vous rappeler, Mme la députée de Terrebonne et Mmes et MM. les députés, que, finalement, sauf erreur, le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole n'a été rémunéré comme tel qu'une seule année. Et, en 1992-1993, ça a été la seule année financière où il y a eu utilisation de fonds publics pour payer directement le Commissaire. En 1993-1994, cette année, il n'y a pas eu de salaire de versé au Commissaire comme tel, et on n'en prévoit pas non plus en 1994-1995. Si vous me demandez mes prévisions, ce que j'entends faire, c'est de fonctionner cette année comme lors de l'exercice financier qui s'est terminé il y a quelques semaines. Cependant, on laisse quand même, on prévoit aux crédits un montant qui

pourrait éventuellement nous permettre de revenir à la situation ante ou la situation de 1990, mais ce n'est pas dans notre intention. Je veux que ce soit clair, Mme la députée de Terrebonne, ce n'est pas du tout notre intention.

M. le Commissaire Lafontaine est un officier du ministère de la Justice. Il est directeur en droit administratif au ministère de la Justice, et c'est à ce titre qu'il est rémunéré par l'État et non pas comme Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole. Ce qu'on prévoit, et ça a été indiqué tout à l'heure par M. Lafontaine, c'est qu'on prévoit... Évidemment, si, par hypothèse, il y avait des plaintes qui étaient portées, il faut prévoir un certain montant qui nous permettrait d'analyser ces plaintes-là, de se déplacer s'il y a lieu, et c'est essentiellement limité à cette situation, les montants d'argent prévus aux crédits. Mais, je répète, ce n'est pas dans l'intention du ministre de la Justice ni non plus du ministère de changer la situation cette année par rapport au dernier exercice financier.

Mme Caron: M. le Président.

Le Président (M. Parent): Oui, madame.

Mme Caron: J'espère bien que ce n'est pas dans l'intention du ministre, parce que ça nous a pris plus de trois ans pour convaincre l'ancien ministre. Je veux bien qu'on soit pragmatique, mais il faut dire que ça a été assez long avant de faire comprendre, parce qu'il y a eu des coûts non seulement en 1992 mais en 1990 et 1991, et les budgets étaient extrêmement élevés, et toujours pour une moyenne d'à peu près huit plaintes toujours jugées irrecevables. Bon. Cette année, on a deux plaintes recevables, mais des budgets qui étaient de près de 500 000 \$, c'était pour le moins inacceptable. Trois ans pour convaincre, on a trouvé que c'était énorme et on espère bien que vous ne reviendrez pas sur cette décision.

Alors, M. le Président, moi, je serais prête à passer au Commissaire aux plaintes à Hydro-Québec.

Le Président (M. Parent): Deuxième volet de la rencontre. Merci, MM. les commissaires.

Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité

Alors, bienvenue, monsieur. Merci beaucoup de votre présence et, pour les besoins du *Journal des débats*, si vous voulez bien vous identifier et nous donner votre fonction exacte.

M. Schwartz (William D.): William Schwartz, Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité.

Le Président (M. Parent): Merci. Alors, je reconnais pour une première intervention la porte-parole de

l'Opposition officielle en matière de protection du consommateur, l'honorable députée de Terrebonne. Mme la députée.

Mme Caron: Merci, M. le Président. Alors, M. Schwartz, bienvenue. C'est devenu une vieille habitude de vous rencontrer à chaque année.

M. Schwartz (William D.): C'est toujours un plaisir, Mme la députée.

Mme Caron: Ah! J'apprécie. J'apprécie. Alors, évidemment, du côté des budgets, finalement, du protecteur au niveau d'Hydro-Québec, les budgets sont des budgets qui sont plus considérables que ce qu'on retrouve du côté du Commissaire aux plaintes. Évidemment, votre mandat est important au niveau des consommateurs. Le nombre de plaintes est toujours extrêmement important, évidemment, au niveau des tarifs d'électricité. Régulièrement, à chaque année, on s'est entretenu aussi de l'importance d'avoir, finalement, un plan qui permettrait d'aider les personnes qui deviennent incapables de payer l'électricité. Vous avez reconnu régulièrement l'importance de ce besoin-là.

Méconnaissance du rôle du Commissaire

Ma première question serait sur l'information des consommateurs sur votre rôle. Je prenais connaissance, en mars 1994, dans la revue *Changements*, d'un texte sur les services publics, sur la tarification de l'électricité, signé par Ronald O'Narey, et c'était la parole aux consommateurs. Et les membres de l'ACEF avaient fait une recherche là-dessus, et il y avait, dans ce reportage-là, un petit article sur l'ombudsman d'Hydro-Québec, et puis la réponse, c'était: Connais pas. Alors, les consommateurs ne connaissent à peu près pas l'ombudsman chargé de recevoir les plaintes des consommateurs envers Hydro-Québec; seulement 45 % des répondants, et 19 % se disaient insatisfaits.

M. Lefebvre: Même s'ils ne le connaissent pas.

Mme Caron: Non, non, parmi ceux qui le connaissent.

M. Lefebvre: Ah bon!

Le Président (M. Parent): Ils n'étaient pas au courant.

Mme Caron: Parmi ceux qui le connaissent, 19 % étaient insatisfaits. On sait que, lorsqu'on questionnait un petit peu plus, bon, on trouvait que l'appréciation, finalement, était nulle, et on se demandait si, finalement, le Commissaire... Est-ce que vous avez l'intention de poser un certain geste au cours de l'année pour que les consommateurs connaissent davantage votre rôle? Je sais que certains gestes ont déjà été posés dans

le passé. Et est-ce que vous... On peut commencer par ça, parce que l'autre sujet serait un petit peu différent.

M. Schwartz (William D.): Bien, disons que, M. le Président...

Le Président (M. Parent): M. Schwartz.

M. Schwartz (William D.): L'avantage que nous avons au bureau du Commissaire, c'est que nous avons une procédure d'examen des plaintes qui est établie par la loi, qui prévoit la nécessité pour notre société d'État, quand elle répond aux plaintes écrites, d'indiquer le recours auprès du Commissaire dans la réponse. À chaque fois que quelqu'un veut faire valoir une doléance ou a une doléance à faire valoir, il s'adresse par écrit à Hydro-Québec; Hydro-Québec est obligée de répondre dans un délai fixe de 30 jours et, dans cette réponse, elle est obligée — c'est une obligation légale — d'aviser le plaignant de la possibilité d'un recours auprès du Commissaire. Alors, pour nous, c'est une procédure qui a été, à mon avis, très bénéfique. Nous avons quand même traité beaucoup de plaintes à chaque année. Nous avons monté un petit plan de communication tout dernièrement. Naturellement, nos ressources sont limitées également, vu les restrictions budgétaires qui nous sont imposées régulièrement, mais nous n'avons pas vu la nécessité d'aborder une campagne de publicité qui aurait pour effet de nous faire encourir des frais importants.

Le Président (M. Parent): Mme la députée.

Mme Caron: Oui, M. le Président. On sait que la loi qui régit devait s'appliquer aussi... À l'origine, il n'était pas question d'appliquer votre rôle uniquement pour les plaintes concernant Hydro-Québec. Normalement, vous auriez dû avoir comme rôle aussi toutes les plaintes en ce qui touche les clients de l'électricité. C'était l'intention du législateur au moment où le mandat a été confié. Alors, est-ce que le ministre, M. le Président, a l'intention que le rôle du Commissaire soit en fonction du mandat initial qu'on souhaitait lui donner, c'est-à-dire de l'étendre à l'ensemble des clients de l'électricité?

Le Président (M. Parent): M. le ministre.

M. Lefebvre: Oui. Je suis convaincu, M. le Président, que Mme la députée de Terrebonne sait que cette responsabilité ne relève pas de moi. Si on veut étendre le mandat de M. le Commissaire, on doit poser la question à M. le ministre responsable de l'énergie et des ressources. Ça ne relève pas du ministre de la Justice, l'extension du mandat. Si, par hypothèse, vous souhaiteriez que M. le Commissaire puisse avoir juridiction sur les plaintes autres que celles d'Hydro-Québec, c'est au ministre Christos Sirros que reviendrait l'évaluation de cette question.

(20 h 40)

Le Président (M. Parent): Merci, M. le ministre.

Mme Caron: Oui, voyez-vous, M. le Président, c'est que, comme les crédits qui sont affectés au commissaire aux plaintes en matière d'électricité sont sous la responsabilité du ministre de la Justice, il va sans dire que, si on étend son mandat, au niveau des crédits, il va sûrement y avoir une augmentation des crédits. Et c'est à cet égard-là que l'ex-ministre de la Justice s'était engagé à faire certaines recommandations auprès de son collègue puisque, automatiquement, ses crédits seront affectés.

M. Lefebvre: Moi, si votre question est la suivante: Est-ce que vous seriez disposé à faire des recommandations dans ce sens-là à M. le ministre responsable de l'énergie et des ressources? je vous dis qu'il m'apparaîtrait que, effectivement, je pourrais faire des suggestions dans ce sens-là. Maintenant, il y a évidemment la question des crédits additionnels quant à l'extension du mandat, de la responsabilité. Mais, s'il est bon d'avoir un personnage comme le Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité, puis spécifiquement pour Hydro-Québec, pourquoi ça ne serait pas valable également pour d'autres entreprises du genre? Moi, je vous dis que oui, Mme la députée de Terrebonne, et j'en ferai part au ministre Sirros. Ça sera ultimement, cependant, à lui de prendre la décision.

Le Président (M. Parent): Merci, M. le ministre.

Mme Caron: Oui, M. le Président. Parce que, voyez-vous, finalement, c'est uniquement celui qui est responsable de la protection du consommateur, parce que si ces crédits se retrouvent à la Justice, dans le programme de Protection du consommateur, c'est parce que, si on décide d'augmenter la protection des consommateurs, tous les clients d'électricité, même s'ils ne sont pas avec Hydro-Québec... C'est évidemment pour assurer une égale protection aux consommateurs. Et c'est dans ce sens-là que le rôle appartient au ministre qui est responsable de la protection du consommateur de demander, évidemment, au ministre de l'Énergie d'élargir ce mandat-là.

Toujours question de mandat, M. le Commissaire aux plaintes, est-ce que vous pensez que parmi... Vous savez, dans le même petit sondage, les répondants qui connaissaient le protecteur, l'ombudsman d'Hydro-Québec, étaient prêts à lui accorder davantage de pouvoir décisionnel. On a souvent dénoncé le fait que, finalement, le pouvoir du Commissaire était quand même limité à un pouvoir de recommandation. Est-ce que vous pensez qu'il faudrait effectivement étendre davantage votre rôle et qu'on donne un pouvoir décisionnel au niveau du Commissaire aux plaintes?

Le Président (M. Parent): M. le Commissaire.

M. Schwartz (William D.): Par tradition, ceux qui occupent le poste d'ombudsman ou semblable à l'ombudsman n'ont qu'un pouvoir de recommandation. Notre expérience au cours des cinq dernières années démontre, à notre avis, M. le Président, l'utilité et les effets positifs de la loi, à la fois dans les cas particuliers et sur le plan général. Je suis un peu surpris du fait que Mme la députée ait soulevé la question de ceux qui ne sont pas contents du traitement qu'ils ont eu auprès du bureau du Commissaire. Nous n'avons pas reçu ces plaintes après le traitement de nos plaintes.

Depuis le début de nos activités en septembre 1989, nous avons reçu plus de 12 300 demandes d'intervention écrites et plus de 30 000 personnes ont aussi communiqué avec nous par téléphone. Nous avons fait des recommandations dans près de 1000 dossiers. Dans un peu plus de 73 % de ces cas, Hydro-Québec a suivi ces recommandations. Donc, il nous paraît très clair que notre rôle est utile et que, dans la mesure où les objectifs de la loi ont été atteints, je pense qu'elle est également efficace.

Mme Caron: M. le Président, j'apprécie toujours que M. Schwartz nous arrive avec ses textes bien préparés.

M. Schwartz (William D.): Je vois également, Mme la députée...

Mme Caron: Ils ne sont pas toujours en lien direct avec ma question, mais, quand même, M. le Président. Peut-être, pour vous éclairer, M. Schwartz, vous savez, c'était un questionnaire qui était fait par les ACEF. Mais vous nous avez dit, finalement, que dans 73 % des dossiers on a suivi vos recommandations. Alors, il faut comprendre que les 19 % d'insatisfaits se retrouvent sûrement dans les 27 % pour lesquels votre recommandation n'a pas été suivie. C'est probablement ça.

Alors, moi, M. le Président, je veux remercier M. Schwartz pour son travail parce que, loin de penser que votre rôle n'est pas important, nous en sommes parfaitement convaincus; nous souhaiterions même qu'il soit étendu. Alors, quant à moi, M. le Président, j'ai terminé pour les questions à M. Schwartz.

Le Président (M. Parent): Moi, j'aurais une question pour M. Schwartz. Vous nous avez dit tout à l'heure que le cheminement d'une plainte, M. Schwartz, venait d'un plaignant qui écrivait à Hydro-Québec, et Hydro-Québec, de par la loi, était obligée de lui répondre en lui mentionnant que, s'il n'était pas satisfait de la réponse, il avait un recours auprès du Commissaire aux plaintes. Est-ce que vous avez un moyen de vérifier si cette politique-là est réellement appliquée par Hydro-Québec?

M. Schwartz (William D.): Oui, c'est facile à vérifier parce qu'à chaque fois que les clients demandent

notre intervention on reçoit un dossier interne d'Hydro-Québec dans lequel la réponse d'Hydro-Québec est clairement indiquée.

Le Président (M. Parent): Vous le savez par ceux qui reviennent mais, ceux qui ne reviennent pas, vous ne le savez pas.

M. Schwartz (William D.): Pardon?

Le Président (M. Parent): Vous le savez par ceux qui reviennent.

M. Schwartz (William D.): Oui, je le sais très bien. À mon avis, la procédure a été suivie régulièrement par Hydro-Québec. Et, si vous me permettez, M. le Président, c'est la deuxième fois que Mme la députée fait allusion au texte écrit que j'ai devant moi. Vous savez, M. le Président...

Mme Caron: M. Schwartz, c'est très bien de l'avoir.

M. Schwartz (William D.): Bien, vous voyez, M. le Président, quand on doit faire face à une députée aussi tenace que Mme Caron...

Le Président (M. Parent): Je vous comprends, M. Schwartz.

M. Schwartz (William D.): ...on doit toujours être en mesure de répondre à ses questions. Et je vois également qu'elle fait référence à ses textes régulièrement.

Le Président (M. Parent): J'ai beaucoup de respect pour votre prudence, monsieur.

M. Schwartz (William D.): Merci, M. le Président.

Mme Caron: C'est parce que vous avez été marqué, la première année, M. Schwartz. Ha, ha, ha!

Le Président (M. Parent): Alors, on vous remercie, M. Schwartz.

M. Lefebvre: M. le Président, j'ai envie de suggérer à M. Schwartz d'apporter l'an prochain exactement les mêmes notes que celles qu'il a sous les yeux.

M. Schwartz (William D.): Bien, effectivement, ce sont les mêmes notes que j'avais apportées l'an passé.

Le Président (M. Parent): Est-ce que vous voulez dire que vous avez eu les mêmes questions?

Mme Caron: Ah! c'est ça, le problème.

M. Lefebvre: C'est correct. Les chiffres peuvent changer, mais j'imagine que c'est les mêmes questions et les mêmes réponses.

Le Président (M. Parent): Merci, M. le Commissaire. Merci, Mme la députée.

M. Lefebvre: Merci, M. Schwartz.

Le Président (M. Parent): Maintenant, le prochain intervenant.

Une voix: L'Office de la protection du consommateur.

Office de la protection du consommateur

Le Président (M. Parent): L'Office. Mme la présidente, Mme Bédard, nous vous souhaitons la bienvenue, madame, en ces lieux.

(Consultation)

Le Président (M. Parent): Alors, Mme Bédard, bienvenue. Et je reconnais immédiatement la porte-parole de l'Opposition officielle, Mme la députée de Terrebonne.

Mme Caron: Merci, M. le Président. Alors, M. le Président, habituellement, lorsqu'on commence l'étude des crédits avec la présidente — ça fait déjà trois ans que nous avons Mme Bédard avec nous — nous commençons par l'étude des crédits globaux, crédits de l'Office, subventions, etc., puis les dossiers particuliers. Mais, compte tenu que mon collègue, le député de Laval-des-Rapides, responsable du dossier du travail, est avec nous, et son recherchiste, je vais commencer immédiatement par le dossier qui les préoccupe et qui nous touche, évidemment, tous les deux, c'est-à-dire par l'importance d'une meilleure protection pour les consommateurs dans le domaine de la construction et de la rénovation résidentielles.
(20 h 50)

Soutien aux associations de consommateurs

Association des consommateurs pour la qualité dans la construction

Alors, comme je le disais tantôt au début de mon intervention, dans mes remarques préliminaires, M. le Président, il m'apparaît quelque peu aberrant, finalement, au niveau de la protection des consommateurs, que pour le bien qui est l'achat le plus important du consommateur la protection soit vraiment très faible. Les consommateurs ont dénoncé régulièrement les garanties pour les maisons neuves et la façon dont elles étaient régies, évidemment. Et le travail s'est accentué au cours des derniers mois. Il s'est accentué parce qu'il y a eu la

déréglementation et que la déréglementation ouvrait, évidemment, la porte à peut-être moins de protection pour les consommateurs. Vous avez eu aussi, suite aux règlements qui ne se faisaient pas de dossiers de garanties de maisons neuves, la naissance de l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction. Cette association-là a travaillé en collaboration avec l'ACEF de l'Est de Montréal et ils ont déposé un mémoire en mars 1994 à la Régie du bâtiment du Québec, dans lequel ils font évidemment une série de recommandations, 29, précisément, pour améliorer la protection pour les consommateurs. Les recommandations principales sont évidemment, un, même si on se penche sur de nouveaux règlements, de mandater un inspecteur qualifié, un responsable pour évaluer les réclamations qui sont en attente, et évidemment aussi de pouvoir retrouver au conseil d'administration de la Régie du bâtiment du Québec des sièges qui seraient réservés aux associations de consommateurs pour pouvoir assurer un certain équilibre.

Alors ma question, je sais que ça ne relève pas de l'Office de la protection du consommateur, mais, compte tenu de votre expertise des plaintes des consommateurs, ma question est: Est-ce que le ministre responsable de la protection du consommateur et est-ce que la présidente de l'Office de la protection du consommateur ont pris connaissance du mémoire qui a été déposé par l'ACEF, et est-ce qu'ils sont prêts à endosser les recommandations qu'on retrouve dans ce mémoire? Est-ce qu'ils sont prêts à faire des recommandations auprès du ministre de l'Emploi pour que, le plus rapidement possible, au Québec, on retrouve une meilleure protection pour cet achat qui est un achat capital dans la vie des consommateurs?

M. Lefebvre: M. le Président, on a, Mme la présidente de l'Office et moi, discuté de ce sujet, pas nécessairement dans tous les détails. Je sais, pour l'avoir parcouru très rapidement, que l'ACEF a déposé un mémoire. Maintenant, je vais vous avouer très franchement que je ne l'ai pas étudié dans le détail; j'attendais que Mme la présidente Bédard puisse commenter ce rapport en notre présence; c'est pour ça qu'existe l'exercice des crédits. Alors, si vous le permettez, je vais vous suggérer, M. le Président, de donner la parole à Mme la présidente de l'Office de la protection du consommateur.

Le Président (M. LeSage): Alors, Mme Bédard, on vous écoute.

Mme Bédard (Marie): Mme la députée, on a reçu effectivement récemment le mémoire de l'ACEF; il est présentement à l'analyse. Je ne veux pas vous dire qu'on entérine ou qu'on rejette les propositions, pas du tout. Au niveau de l'achat d'une maison neuve, effectivement, ça ne relève pas du mandat de l'Office mais plutôt de la Régie du bâtiment. On a eu un certain nombre, effectivement, de plaintes au niveau de la

renovation et de l'achat de maisons relativement aux plans de garantie. Quand la Régie du bâtiment a hérité de ce mandat-là, on a suggéré aux associations de consommateurs de se regrouper et, comme on avait eu auparavant des plaintes, on avait recueilli des plaintes et des demandes d'information, on a, passez-moi l'expression, briefé les associations sur la nature des plaintes et des problèmes que les consommateurs rencontraient. Bon. C'est ce que je peux vous dire sur ce dossier-là.

Mme Caron: Oui. M. le Président...

Le Président (M. LeSage): Mme la députée de Terrebonne.

Mme Caron: ...compte tenu que l'ex-ministre du Travail s'était engagé, finalement, à déposer un projet de règlement pour le mois de mai, est-ce qu'on vous a consultée, est-ce qu'on vous a approchée, est-ce que la Régie du bâtiment vous a demandé d'exprimer votre opinion pour un nouveau règlement?

Mme Bédard (Marie): Il y a effectivement des discussions qui se font au niveau des fonctionnaires de l'Office, mais pour exprimer une opinion de façon formelle, non.

Mme Caron: Il n'y a pas eu de demande formelle?

Mme Bédard (Marie): Non.

Mme Caron: Est-ce que vous avez l'intention de déposer des recommandations d'une manière formelle?

Mme Bédard (Marie): Bien, ce qu'on fait au niveau de ce dossier-là, c'est qu'il y a des discussions qui se font avec le contentieux de la Régie du bâtiment, les gens qui recueillent les plaintes à l'Office. Il y a eu de nombreuses rencontres, de nombreuses discussions pour ne pas laisser les consommateurs qui nous téléphonent encore pour soumettre certaines plaintes ou pour faire des demandes d'information. On ne peut pas leur dire que ce n'est pas notre mandat, alors, on tente de trouver une façon de procéder avec la Régie du bâtiment.

Mme Caron: M. le Président, puisque la présidente nous dit qu'ils veulent soutenir, aider les consommateurs, puisque nous avons une association, une nouvelle association des consommateurs qui se voue précisément à ce mandat-là pour faire avancer le dossier pour la qualité dans la construction, est-ce que vous avez l'intention de faire entorse à votre critère de subventions pour les associations de consommateurs, critère qui dit qu'une association doit être en fonction depuis 12 mois pour pouvoir obtenir une subvention? Et est-ce que vous avez l'intention de subventionner cette association dès qu'elle aura sa charte?

Mme Bédard (Marie): De toute façon, quand le programme de subventions... quand le conseil d'administration a fait entériner les normes, qui sont entérinées par le Conseil du trésor, c'était vraiment une norme qui était... Le programme de subventions, c'est un programme qui est normé et, une des normes, c'est que l'association doit avoir 12 mois d'existence et de fonctionnement. C'est une des normes, un des critères d'admissibilité au programme.

Mme Caron: Est-ce que vous appuieriez une demande qui serait faite par l'association dans le cadre du budget discrétionnaire du ministre de la Justice, responsable de la protection du consommateur?

Mme Bédard (Marie): Est-ce que le ministre a un budget discrétionnaire?

Mme Caron: Eh bien, oui! On nous avait dit d'y faire référence dans le dossier de l'association. D'ailleurs, votre collègue, à votre droite, nous avait dit de conseiller à la fédération de la MIUF de faire appel à ce budget discrétionnaire puisqu'ils n'avaient pas pu être subventionnés dans le cadre de vos programmes l'an dernier.

Le Président (M. LeSage): Alors, M. le ministre.

M. Lefebvre: La question est adressée à qui, Mme la députée de Terrebonne?

Le Président (M. LeSage): Parce que, moi non plus, je ne comprends pas. On parle du collègue...

Mme Caron: Est-ce que la présidente de l'Office serait prête à soutenir une demande dans le cadre du budget discrétionnaire du ministre?

Mme Bédard (Marie): Si le ministre a un budget discrétionnaire, je pense que c'est le ministre qui prend la décision, là.

M. Lefebvre: Si Mme la présidente m'adressait une demande dans ce sens-là, c'est évident que je l'évaluerais. Je ne dis pas que ce serait oui. Alors...

Mme Caron: Mais vous êtes prêt à l'évaluer?

M. Lefebvre: Ça pourrait s'inscrire... On parle bien de l'ACEF, là?

Mme Caron: L'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction.

M. Lefebvre: On parle, Mme la députée de Terrebonne, du rapport remis par l'ACEF au regard de ce dossier-là, précisément.

Mme Caron: Rapport de l'ACEF de l'Est de Montréal, en collaboration avec l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction.

M. Lefebvre: Mais, Mme la députée, Mme la présidente a indiqué, et vous-même... C'est vous-même, en introduction, qui... Et vous aviez raison de le dire que ça ne relève pas spécifiquement de la protection du consommateur. Si ça ne relève pas de la protection du consommateur, si on me faisait une demande, je l'évaluerais avec beaucoup de prudence, parce que la protection du consommateur relève de la Justice.

Mme Caron: L'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction est une association qui va évidemment relever, comme les autres associations de protection du consommateur dans d'autres domaines, de votre juridiction, évidemment. Mais vous êtes prêt à l'évaluer. Mme la présidente...

M. Lefebvre: Le ministre de l'Emploi, aussi, comme vous l'avez indiqué tout à l'heure, est aussi, quant à moi, concerné. De toute façon, je suis prêt à l'évaluer.

Mme Caron: Mme la présidente, est-ce que vous êtes prête à appuyer la recommandation, bien précisément, la deuxième recommandation dont je vous faisais part tantôt, qui est à l'effet que la Régie du bâtiment du Québec devrait, dans sa répartition des sièges au conseil d'administration, donner place aux associations de consommateurs?

Mme Bédard (Marie): Écoutez, Mme la députée, je n'ai pas pris connaissance du rapport. On m'a informée qu'on l'a récemment reçu à l'Office, qu'on le regarde. Ça peut être une alternative intéressante. C'est très embêtant de se prononcer ou de donner un accord sur quelque chose qu'on n'a pas lu, alors j'aimerais mieux qu'on puisse prendre connaissance du document.

Mme Caron: Compte tenu que le plus gros problème à la Régie du bâtiment, finalement, quand les demandes sont étudiées, c'est qu'on retrouve sur le conseil d'administration des constructeurs, des entrepreneurs, est-ce que vous ne pensez pas qu'il y a lieu, pour assurer un équilibre, qu'on retrouve également des consommateurs, donc des associations de consommateurs? C'est un peu le même principe, si je veux comparer du côté des professionnels, quand on dénonçait que dans le système disciplinaire on retrouvait uniquement des professionnels, qu'il fallait ajouter — et, ça, les associations de consommateurs le demandaient — des personnes du public. Donc, est-ce que, du côté de la Régie du bâtiment, vous pensez qu'on ne devrait pas ajouter des représentants des associations de consommateurs?

(21 heures)

Mme Bédard (Marie): Je pense que ce qui est important, c'est que la voix des consommateurs soit entendue. Que ce soient des représentants d'associations ou les consommateurs, là, je pense qu'effectivement la voix des consommateurs doit être entendue. Est-ce que c'est un conseil... On peut reporter la question sur l'Office, s'il est représentatif ou représentant... Les consommateurs devraient, je pense bien, être représentés parce que le problème les concerne, et, effectivement, c'est un gros problème.

Mme Caron: Dernière question sur ce dossier, M. le Président. Est-ce que la présidente de l'Office — évidemment, le ministre responsable aussi — s'engage à déposer des recommandations concernant ce mémoire auprès de la Régie du bâtiment et, dans le cas du ministre de la Justice, auprès de son collègue du Travail?

Le Président (M. Parent): M. le ministre.

M. Lefebvre: Moi, M. le Président, je m'engage, après que l'Office m'aura fait rapport, à faire un suivi auprès du ministre concerné directement par la question.

Le Président (M. Parent): Merci. D'autres interventions?

Diminution des crédits

Mme Caron: M. le Président, je vais donc aborder le dossier des crédits d'une manière plus globale, des crédits de l'Office. Alors, si on fait un peu l'état de la situation des crédits, on peut dire que, dès le premier exercice financier attribuable à l'administration libérale, à savoir 1986-1987, l'Office de la protection du consommateur voyait déjà ses crédits subir une baisse de 4,5 %, s'établissant ainsi à 10 500 000 \$ contre 11 000 000 \$ l'année précédente. Par la suite, diverses fluctuations ont été imprimées à ce budget jusqu'à ce qu'il atteigne maintenant, en 1992-1993, le seuil de 14 400 000 \$, en chute, maintenant, c'est-à-dire 13 800 000 \$ en 1993-1994 et 12 900 000 \$ en 1994-1995, soit, pour cette année, une diminution de moins 7 %.

Donc, plus spécifiquement, M. le Président, aux crédits 1994-1995, qui sont de 12 937 400 \$, on s'aperçoit qu'il y a une baisse de 892 500 \$ par rapport aux crédits de l'an passé. On ne peut passer sous silence, évidemment, que depuis 1985 l'augmentation des crédits alloués à l'Office, si elle avait suivi l'inflation, aurait dû être de 37,3 %.

Lorsqu'on fait l'analyse des crédits affectés pour tout le programme 10, c'est-à-dire en incluant les deux Commissaires aux plaintes, on constate que le montant des dépenses probables pour 1993-1994 a été évalué à 13 997 600 \$, soit 531 000 \$ de moins que les crédits qui ont été votés. Donc, il est probable qu'un montant équivalent, à peu près, soit primé.

Lorsqu'on examine davantage les diminutions, on constate des compressions d'effectifs pour 500 000 \$; des mesures de réduction de dépenses: 300 000 \$; divers ajustements: 200 000 \$. Il est un peu désolant de constater que l'Office connaît depuis 1990 une baisse de ses effectifs, soit une baisse de 29 postes, une diminution de 11,6 %. La diminution des effectifs est assez importante en regard du mandat de l'Office. On constate que ces coupures semblent ne pas toucher uniquement l'administration et le personnel, où des efforts de rationalisation sont toujours possibles, mais aussi le personnel qui est affecté directement au public et, en conséquence, les services rendus directement à la population.

Alors, M. le Président, ma première question adressée à la présidente ou au ministre: Quelles sont exactement les mesures de réduction des dépenses qui vont être appliquées à l'Office de la protection du consommateur?

Le Président (M. Parent): Le ministre ou Mme la présidente, selon votre choix. M. le ministre, je vous reconnais.

M. Lefebvre: M. le Président, il y a eu effectivement, entre 1993-1994... L'exercice financier qui vient tout juste de se terminer et les crédits qu'on soumet à l'approbation de l'Assemblée nationale, en commençant évidemment par notre propre commission, ont été diminués — je l'ai dit, d'ailleurs, en commentaire préliminaire — de 890 000 \$, c'est-à-dire une baisse de plus ou moins... pas pas plus ou moins, de 6,4 %. Il y a deux facteurs ou deux... La ventilation de cette diminution est la suivante: Fonctionnement - personnel, 397 400 \$ ou 4,2 %. C'est essentiellement la compression exigée par la loi 198. Et, comme Mme la présidente me le souffle à l'oreille, c'est l'équivalent de huit postes.

Une autre compression de plus ou moins 385 000 \$, des coupures de toutes sortes qui, quant à moi, sont bien ventilées, de façon rationnelle, qui d'aucune façon, et c'est ça, pour ce qui est du ministre responsable de l'Office, qui est fondamental, ne touchent, essentiellement, dans son activité quotidienne, l'Office ni non plus ne mettent en danger le rôle de l'Office qui est de protéger le consommateur et de discipliner les commerçants.

Maintenant, avant de parler de la performance de l'Office, je veux rappeler à Mme la députée de Terrebonne les commentaires du chef de l'Opposition officielle, qui disait, le 21 janvier 1994, devant les membres de la Chambre de commerce et d'industrie du Québec métropolitain, que le niveau actuel du déficit est insupportable. M. Parizeau disait également, lors d'une rencontre avec le Conseil du patronat, le 1er décembre 1993... Il dénonçait encore, devant un groupe très familial avec ces questions-là, l'ampleur du déficit. Alors, il faudrait qu'on s'entende, du côté de l'Opposition officielle, pour tenir un même discours. Est-ce que les suggestions de M. le chef de l'Opposition que, nous, au gouvernement, avec beaucoup de difficulté, j'en conviens...

Ce n'est pas des exercices faciles que d'obliger soit les ministères, soit les organismes dépendant des ministères ou des ministres comme l'Office de la protection du consommateur, ce n'est pas un exercice facile... Ce n'est pas un exercice où on se fait toujours applaudir, sauf qu'on est confrontés à une réalité qui est incontournable, et chaque organisme, chaque ministère doit faire sa part. Dans ce sens-là, si M. le chef de l'Opposition était ici plutôt que Mme la députée de Terrebonne, je suis convaincu qu'il nous dirait: Vous suivez jusqu'à un certain point mon message ou mes recommandations.

Évidemment, la réponse que, soit M. le chef de l'Opposition ou vous-même, Mme la députée de Terrebonne, vous pourriez tout de suite me donner, c'est qu'on a fait un mauvais choix. Mais, qu'on coupe dans le secteur de l'éducation, dans le secteur de la santé, sur le réseau routier, à la justice, dans la culture, dans les loisirs, peu importe où, c'est toujours à la mauvaise place pour l'Opposition officielle et, dans ce sens-là, vous jouez votre rôle comme l'Opposition officielle l'a joué il y a 20 ans, il y a 30 ans. Ça n'a pas changé, ça. Ça n'a pas changé.

(21 h 10)

Alors, je veux tout simplement vous rappeler qu'on oblige les organismes, tout comme chez nous, dans nos ministères respectifs... On a fait un exercice, pour les budgets 1994-1995, extraordinairement rigoureux et de façon générale les analystes nous disent qu'on n'a pas le choix, puis c'est ce qu'on doit faire. Cependant, ce qui est fondamental, ce qui est essentiel, c'est de vérifier la performance de l'Office malgré ses compressions.

On a compressé l'an passé et vous avez, tout à l'heure... M. le Président, Mme la députée de Terrebonne a fait référence au départ de l'Office. Premier exercice, 1983-1984: il y avait 227 postes en 1983-1984; en 1993-1994, exercice qu'on vient de terminer il y a trois semaines, il y en avait 221; 227 personnes versus 221 l'an passé. En 1983, on a traité 317 000 demandes; l'an passé, on a traité 410 000 demandes: 100 000 demandes, plus ou moins, de plus, 29,2 % de plus avec six employés de moins. On a perçu, en amendes, en 1983, 411 000 \$; 1 300 000 \$, en 1993-1994.

Je veux indiquer, M. le Président, à Mme la députée de Terrebonne certains points de repère pour essayer de la convaincre que, malgré les compressions, l'Office est encore extraordinairement performant. Il y a eu 400...

(Consultation)

M. Lefebvre: Alors, ce sont les chiffres. C'est ça.

Ce qu'on se donne comme défi, autant à la Justice qu'à l'Office comme tel, c'est que, pour l'exercice financier 1994-1995, compte tenu, quant à moi, d'une compression acceptable dans les circonstances... M. le Président, je suis convaincu que cette rigueur du gouvernement actuel, elle est comprise et acceptée par

ceux et celles qui travaillent à l'intérieur de l'Office de la protection du consommateur, avec un peu de réticence, j'en conviens, mais, finalement, on comprend que l'État, que le gouvernement du Québec n'a pas le choix. Et je suis absolument convaincu que l'Office, au cours de la présente année, pourra nous faire part d'un dossier aussi spectaculaire, aussi positif dans un an que ce qu'on est en mesure de dire ce soir.

Quant à d'autres informations, à d'autres détails, M. le Président, je vous suggère de laisser la parole à Mme la présidente de l'Office sur ce qu'on appréhende, ce qu'on souhaite pour la prochaine année. Évidemment, c'est Mme la députée de Terrebonne qui dirige le débat, jusqu'à un certain point. Ce sont à ses questions auxquelles il faut répondre.

Le Président (M. Parent): Mme la députée.

Mme Caron: M. le Président, évidemment, quand le ministre fait référence que le chef de l'Opposition dit que le déficit est inacceptable, bien, moi, je ne connais pas un Québécois ni une Québécoise qui actuellement va vous dire le contraire, vraiment pas. Ce qu'on a toujours dit, c'est qu'il y a des dépenses qui sont inacceptables.

Je ne vais donner que trois exemples parce que je ne veux pas qu'on passe notre soirée là-dessus. Je veux vraiment qu'on questionne sur les dossiers. Mais, quand — ça a pris trois ans — on a dénoncé durant trois ans un Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole qui nous coûtait autour de 400 000 \$ pour huit plaintes jugées irrecevables par année, c'était une dépense inutile. Quand on a eu durant trois ans un vice-président à la Commission des services juridiques qui demeurait chez lui et qui avait un salaire d'autour de 100 000 \$, qui recevait ses augmentations puis qui ne travaillait pas à la Commission des services juridiques et qu'on a dénoncé ça pendant trois ans, c'était aussi une dépense inutile. Un dernier exemple: quand, au niveau de Louis-Hippolyte LaFontaine, on désinstitutionnalise, donc on sort davantage de personnes, et qu'en même temps on a des coûts de 8 000 000 \$ pour rénover la cafétéria, bien, je vous avoue qu'on peut se poser des questions là-dessus.

M. Lefebvre: À peu près comme 700 000 000 \$ dans la nationalisation de l'amiante par Jacques Parizeau.

Le Président (M. Parent): S'il vous plaît, on va essayer de s'en tenir à la protection du consommateur, hein!

Mme Caron: Bien, c'est très différent.

M. Lefebvre: On «peut-u» en parler, de celle-là, Mme la députée de Terrebonne?

Mme Caron: C'est très différent. Alors...

M. Lefebvre: On «peut-u» en parler, de celle-là?

Le Président (M. Parent): Mme la députée...

Mme Caron: ...quand on se parle d'emplois, c'est différent. Là, ce dont on se parle, ce n'est vraiment pas ça.

M. Lefebvre: Je vous donnerai des détails un petit peu plus tard.

Le Président (M. Parent): Sur le dossier qui nous intéresse ce soir, Mme la députée.

M. Lefebvre: 700 000 000 \$.

Mme Caron: M. le Président...

Le Président (M. Parent): M. le ministre.

Mme Caron: ...nous avons questionné l'Office pour savoir, dans les «Demandes de renseignements», les plaintes qui avaient été acheminées, le nombre de plaintes qui étaient reçues concernant des sectes religieuses et s'il y avait eu un suivi donné à ces plaintes. On nous a donné comme réponse: les données ne sont pas disponibles. Est-ce que vous pouvez me préciser pourquoi vous n'avez pas de données sur ce sujet-là? On sait qu'il y a un groupe, Info-Secte, qui fait des recherches très actives là-dessus. Pourquoi n'a-t-on pas de données précises sur ces plaintes?

Le Président (M. Parent): Madame.

Mme Bédard (Marie): Bon. Il existe des demandes d'information, mais le système de classification des plaintes ou de demandes de renseignements ne nous permet pas de retracer ces plaintes-là ou ces demandes-là.

Mme Caron: Bon. Quand on a questionné sur le nombre, la nature des dossiers qui étaient réglés en médiation, du côté de l'enseignement, le nombre de dossiers, c'est le nombre le plus élevé, on retrouve 1104 dossiers. Qu'est-ce qu'on retrouve surtout dans ces dossiers d'enseignement là? Est-ce qu'on retrouve surtout des cours de croissance personnelle ou si... Est-ce que vous avez un petit peu la ventilation de ces dossiers-là?

Mme Bédard (Marie): Je vais vous dire mon étonnement, également, de retrouver un si grand nombre de plaintes. J'ai demandé de quoi il s'agissait. Je me suis informée et on m'a dit que c'était... Sous le volet enseignement, on retrouvait les studios de santé. Alors, c'est ce qui fait qu'on a un tel chiffre.

Mme Caron: Est-ce que vous avez également des plaintes au niveau des cours de croissance personnelle dans ce nombre-là?

Mme Bédard (Marie): Je vais vous dire ça.

(Consultation)

Mme Bédard (Marie): C'est très négligeable sur les cours de croissance personnelle. C'est marginal comme phénomène. On a peu de demandes d'information et peu de plaintes. Mais, dans ce volet-là, enseignement, c'est vraiment le studio de santé.

Mme Caron: Concernant les automobiles, il y a quand même eu 718 cas réglés, mais je l'aborderai un petit peu plus loin parce que, du côté des pratiques automobiles, il y a quand même beaucoup de questionnement à faire.

Soutien aux associations de consommateurs (suite)

J'aborderai donc immédiatement, pour rester toujours dans les crédits, les montants qui sont accordés en subventions, parce qu'il y a évidemment des décisions à prendre dans ces budgets-là, et, donc, les montants qui sont accordés aux associations de consommateurs.

Depuis 1985, l'orientation prise par le gouvernement libéral dans le cadre des subventions destinées aux diverses associations de protection du consommateur crée, finalement, un état d'indigence parmi celles-ci, remettant même en question à chaque année, pour plusieurs d'entre elles, leur existence. Oui, il y a des choix à faire, évidemment, sur les crédits qu'on accorde au niveau de l'Office de la protection du consommateur, mais aussi auprès des associations de consommateurs.

En 1986, le gouvernement a d'abord imposé un gel, fixé à nouveau en 1989-1990, pour ensuite couper les montants de subventions octroyés aux différentes associations de protection du consommateur de manière subtile, mais avec opiniâtreté. Dès 1992, sous le couvert de modifications apportées au Programme d'aide aux organismes de protection du consommateur, la guillotine s'est abattue sans droit d'appel sur ces associations en mettant lentement mais sûrement tout le réseau dans une situation difficile, très précaire. Maladroitement, on tente ainsi de dissimuler des gels à répétition de même que d'importantes diminutions d'argent sur la base de l'application de nouvelles normes qui n'existent, dans les faits, que pour redistribuer les montants autrement, mais pour des sommes toujours moindres. Donc, à deux reprises, les subventions attribuées sont demeurées aux mêmes montants, infligeant ainsi deux gels pour trois années financières de suite, soit 1986-1987, 1988-1989 et 1989-1990.

(21 h 20)

En 1991, le montant de subventions a eu une petite hausse pour ensuite décroître. Pour 1994-1995, 550 000 \$. La baisse est telle que le montant distribué ramène les associations au niveau, finalement, de 1982-1983, 560 000 \$ en dollars constants. On ne peut

même plus parler de maintien des contributions, et ce, sans indexation — il faut toujours le dire — mais plutôt de baisse dramatique de plus en plus marquée.

La baisse de cette année, 1994-1995, de 15 % sur 1993-1994, conjuguée à une récente décision du Conseil du trésor d'approuver les normes du Programme d'aide aux organismes de protection du consommateur pour encore un an seulement, soit jusqu'au 31 mars 1995, confirme la tangente du gouvernement de réévaluer l'opportunité de maintenir un tel programme. D'ailleurs, la décision du Conseil du trésor demande explicitement à l'Office de réévaluer le maintien de ce programme d'aide. Il est important de rappeler qu'en 1977 les associations se partageaient 10,4 % du budget total de l'Office de la protection du consommateur.

M. Lefebvre: C'est en quelle année, madame? Je m'excuse.

Mme Caron: En 1977. Les associations se partageaient 10,4 % du budget total de l'Office de la protection du consommateur alors que, pour 1994-1995, cette proportion s'établit à 4,2 %. Il faut souligner que ce pourcentage est le plus bas jamais atteint.

Les actions sous notre gouvernement ont toujours contribué à appuyer les organismes communautaires afin de venir en aide aux plus démunis. On se souviendra que, dès son arrivée au pouvoir, le gouvernement actuel, en 1985, a coupé plus de 24 000 000 \$ parmi ce type d'organismes. Ce n'est un secret pour personne que depuis plusieurs années la part de l'Office est insuffisante, et des associations réclament, en conséquence, une augmentation de leurs subventions. De plus, les organismes d'aide connaissent souvent, il faut en convenir, en plein cœur de l'année financière, le montant d'argent qu'ils recevront. Il leur est donc très difficile de planifier d'une manière efficace. On leur a toujours opposé une fin de non-recevoir quant à l'instauration d'un programme triennal de subvention comme il en existe au niveau d'autres organismes communautaires, par exemple au niveau de la santé.

En cette période de récession, alors même que les besoins d'aide des consommateurs augmentent, les associations, elles, doivent travailler de plus en plus de dossiers, des dossiers de plus en plus complexes et sont confrontées à une augmentation des problèmes liés à l'endettement. Et je pense, ici, particulièrement aux ACEF qui travaillent beaucoup au niveau de l'endettement et qui font de la consultation budgétaire.

Les associations de consommateurs, par leur travail sur le terrain, jouent un rôle de chien de garde essentiel dans une société où les techniques de marketing, les formes de crédit, les pratiques commerciales prennent une ampleur insoupçonnée et où certains acquis fondamentaux de sécurité sociale et de services à la population sont menacés. Il faut savoir que ces organismes répondent de plus en plus à des demandes d'individus et de groupes, aussi, qui sont référés par les services

gouvernementaux, dont l'Office de la protection du consommateur lui-même.

Enfin, il est pour le moins incohérent de constater que l'Office, le 15 mars dernier, à l'occasion de la Journée mondiale des droits des consommateurs, soulignait que le résultat conjugué de l'Office et des associations de consommateurs joue un rôle de premier plan dans la sauvegarde des intérêts des citoyens et qu'en même temps, du même souffle, on coupe dans les subsides de ces organismes.

Alors, évidemment, M. le Président, nous questionnerons. Vous savez très bien qu'une coalition des associations de consommateurs s'est formée. J'ai pris connaissance du C.T. qui a été présenté, et on peut y lire deux points importants dans la décision du Conseil du trésor. C'est, un, d'approuver les normes du programme pour une période d'une année seulement, soit du 1er avril 1994 au 31 mars 1995, mais surtout, deuxième point, d'indiquer à l'Office qu'il devrait réévaluer l'opportunité de maintenir un tel programme dans le contexte budgétaire actuel.

Alors, est-ce que l'Office trouve acceptable de devoir réévaluer l'opportunité de maintenir le Programme d'aide aux organismes de protection du consommateur? Est-ce que l'Office a l'intention de défendre ce programme-là, puisque les associations de consommateurs jouent un rôle extrêmement important? C'est ma première question.

Le Président (M. Parent): Mme la présidente ou M. le ministre. Mme la présidente.

Mme Bédard (Marie): Qu'est-ce que l'Office va faire pour répondre à la demande du Conseil du trésor? Effectivement, cette année, les normes n'ont été adoptées que pour une année. Nous avons informé les associations de consommateurs de cette réalité-là dès que le Conseil du trésor nous en a informés et dès qu'on a approuvé les normes du programme.

J'ai rencontré les représentants des associations des consommateurs le 30 mars dernier et je leur ai indiqué que cette démonstration, cette évaluation de la pertinence, ce n'est pas l'Office qui va faire cette démonstration seul. On va le faire de concert avec les associations de consommateurs pour être en mesure de mieux argumenter, mieux défendre le point de vue, la réalité des associations de consommateurs.

Après discussion avec les associations, il a été prévu qu'un groupe de travail serait mis en place, et les travaux vont commencer quelque part au mois de septembre. Pourquoi pas maintenant? Actuellement, les associations de consommateurs ont dû finaliser — c'était pour le 15 avril — leurs demandes de subventions. L'Office analyse tout de suite les demandes des associations.

Vous avez dit, tout à l'heure, qu'en milieu d'année les associations reçoivent le montant de subvention. L'année financière débute le 1er avril et on se hâte pour

être en mesure d'annoncer fin juin, début juillet aux associations de consommateurs le montant de leurs subventions. Alors, fin juin, début juillet, les associations de consommateurs sont informées du montant de leurs subventions.

Et c'est eux qui nous ont demandé de ne pas faire ça pendant l'été. Bon, la période des vacances. Eh oui, les moyens de tout le monde étant diminués, on nous a demandé de pouvoir travailler sur ce dossier-là au début de l'automne, quelque part au mois de septembre. Mais il est entendu, il est clairement entendu avec les représentants d'une coalition d'associations de consommateurs qu'un groupe de travail sera mis en place pour démontrer, faire valoir la nécessité de ce programme d'aide.

Mme Caron: M. le Président, évidemment, lorsque les associations de consommateurs reçoivent leur réponse, fin juin, début juillet, il y a déjà quatre mois du début de l'année financière de commencés. Donc, c'est évident que le fait de ne pas avoir de plan triennal comme d'autres organismes communautaires est extrêmement pénalisant. C'est évident qu'avec la directive qu'on retrouve dans le C.T. c'est une reconduction juste pour un an. Je crois comprendre que la présidente de l'Office a l'intention, avec les associations de consommateurs, de maintenir ce programme d'aide, donc de faire des recommandations dans ce sens-là.

Est-ce qu'on peut nous expliquer pourquoi, au niveau des coupures qui ont été faites dans le programme de l'Office de la protection du consommateur, on retrouve, finalement, un pourcentage de coupures qui se situe autour de 6 % pour les budgets de l'Office, alors que, du côté des associations de consommateurs, on se parle de coupures de presque 15 %?

Mme Bédard (Marie): Si vous me permettez, Mme la députée, sur le programme d'aide, la présidente de l'Office a l'intention de faire la bataille pour démontrer la pertinence de ce budget de subventions là. Au courant des dernières années, on s'est toujours battus pour le maintenir, le programme de subventions. On a quand même réussi. L'an passé, c'était la première fois que le programme était amputé, et on ne l'a pas fait de gaieté de coeur. Cette année, il y a encore une coupure qui est affectée au budget de subventions. Je veux dire, l'Office est pénalisé aussi. Mais je vous assure qu'à l'Office on va tenter, avec les associations de consommateurs, de faire la démonstration la plus juste de la nécessité de maintenir ce programme-là.

Mme Caron: Pourquoi des coupures plus que deux fois plus fortes du côté des associations plutôt que du côté des budgets de l'Office?

Le Président (M. Parent): Madame.
(21 h 30)

Mme Bédard (Marie): Bon. L'an passé, les coupures qu'on retrouvait au niveau du budget de

transfert des associations étaient les mêmes que le budget compressible de l'Office. C'était de 14,6 %, si je me souviens bien. Les associations de consommateurs ont reçu leurs subventions au début juillet, ont été informées de leurs subventions au début de juillet, après que le conseil d'administration a eu entériné la décision, et les associations ont eu leur budget. L'Office, par contre, a eu une coupure qui est de l'ordre de près de 34 %. Ce n'était pas prévu au livre des crédits, suite aux diverses compressions. Ce qu'on retrouve au livre des crédits, effectivement, c'est une compression de 15 %, 16 % au budget de subventions.

La compression de 16 % qu'on retrouve pour les associations de consommateurs au niveau du budget Fonctionnement - Autres dépenses, budget compressible de ce que chacune des directions de l'Office gère, que ce soient la Direction des enquêtes, les directions du contentieux, des affaires juridiques, des communications, etc., ces directions-là ont une même compression. Mais, en bout d'année, les différentes directions de l'Office ont eu, pour l'année qui se termine, une diminution de leur budget de l'ordre de 34 % et quelques. J'imagine que le Conseil du trésor nous donnera les mêmes indications au courant de l'année.

Mais les associations de consommateurs ne sont pas plus pénalisées que l'Office, que les autres directions de l'Office. Le budget de l'Office, au courant des 10 dernières années, le budget compressible de fonctionnement, a diminué de 49,1 % alors que le budget de subventions a toujours été maintenu. La seule coupure qu'il a eue, c'est l'an passé, mais 14 %. Vous allez dire: C'est un bon coup, mais on doit...

Mme Caron: Au niveau de la proportion du budget, quand on regarde les chiffres en 1977, le pourcentage qui était attribué aux associations de consommateurs, c'était 10,4 % du budget alors que, là, lorsqu'on regarde le montant qui est attribué, c'est-à-dire 550 500 \$ du budget sur les 12 937 400 \$, c'est donc 4,2 %. Donc, le pourcentage attribué aux associations de consommateurs a diminué fortement. Personnellement, je le déplore parce que le rôle des associations de consommateurs est un rôle de service direct à la population.

On regarde le travail qui est fait au niveau des consultations budgétaires. On a parlé tantôt au niveau de l'endettement. Vous avez reçu aussi, Mme la présidente, un communiqué de la part des associations de consommateurs en Estrie qui clairement disaient, en septembre 1993, qu'après s'être fait couper de 32 % à 50 % de leurs subventions provenant de l'Office de la protection du consommateur les associations de consommateurs de l'Estrie se demandaient vraiment si vous ne souhaitiez pas leur disparition. Il y avait l'ACEF de l'Estrie, évidemment, le Conseil de protection des automobilistes + et le Service budgétaire populaire qui remettaient vraiment en question ces décisions-là.

M. Lefebvre: M. le Président...

Le Président (M. Parent): M. le ministre.

M. Lefebvre: ...Mme la présidente de l'Office a indiqué, tout à l'heure, que le programme de subventions a été diminué, en 1993-1994, de 15 %, plus ou moins, alors que globalement l'Office a subi des compressions de beaucoup supérieures à 15 %, et ça va jusqu'à 30 %, 31 %, 32 %. Alors, ce qu'on demande aux différents organismes subventionnés par le programme, c'est de comprendre qu'on n'a pas le choix, puis on espère qu'ils comprendront et qu'ils feront les efforts nécessaires, toutes proportions gardées, les mêmes qu'on fait à l'Office.

La garantie que je peux prendre auprès de Mme la députée de Terrebonne et de tous les membres de cette commission, en espérant, et j'en suis convaincu, que ça se rendra aux différents organismes subventionnés, la garantie que je prends, c'est de faire l'impossible, l'an prochain, pour défendre au niveau du Trésor, du Conseil du trésor le renouvellement, à toutes fins pratiques, du même programme sinon plus que cette année, les mêmes sommes d'argent. Je voudrais cependant indiquer, M. le Président, que les organismes n'ont pas été pris par surprise. À certains organismes qui ont communiqué avec moi, j'ai indiqué, en date du 23 février 1994, qu'il y avait eu effectivement une diminution de 15 % des crédits alloués pour 1993-1994 et qu'il fallait s'attendre à de nouvelles coupures lors de l'adoption du prochain budget, c'est-à-dire celui duquel on discute ou sur lequel on a à faire nos échanges.

Et j'indique dans ma lettre: «La conjoncture économique du Québec et la marge de manoeuvre dont dispose le gouvernement rendent impossible un accroissement substantiel de l'enveloppe budgétaire du programme d'aide. Cette politique s'inscrit à l'intérieur de l'objectif du gouvernement de l'assainissement des dépenses publiques. Vous n'êtes pas sans ignorer que le gouvernement a pris un nombre considérable de mesures pour atteindre cet objectif. Tous les ministères et organismes gouvernementaux de même que les contribuables sont appelés à contribuer à ce vaste effort de redressement des finances publiques — non seulement les contribuables ont à participer au redressement, mais en plus ils doivent payer de leurs taxes et de leurs impôts ces fonds publics qu'on utilise à l'Office et dans tous les secteurs d'activité de notre gouvernement — l'Office de la protection du consommateur et le ministère de la Justice n'y échappent pas.»

Alors, c'est une lettre qui donne l'heure juste et qui ne prend pas les organismes par surprise. On confirme que non seulement il y a eu une diminution sur l'exercice qui allait se terminer, mais qu'il y aurait une autre compression du même genre.

Alors, M. le Président, on fait, nous, ce que le gouvernement qui nous a précédés aurait dû faire: consulter, aviser; aviser parce que, vous avez raison, Mme la députée de Terrebonne, l'Office de la protection du consommateur existe pour protéger, en principe, une certaine... Je pense qu'on ne protège pas nécessairement

les plus démunis, mais la population dans son ensemble, la population de façon générale. Mais l'Office de la protection du consommateur, en principe, ça n'existe pas pour les millionnaires. Ça existe pour nos salariés moyens à qui on essaie de donner des bonnes habitudes de consommation. Puis, aussi, on les protège contre des commerçants qui ne respectent pas toujours les règles prévues dans nos différentes législations.

En 1980, vous n'étiez pas là, Mme la députée de Terrebonne, puis moi non plus, mais c'était un gouvernement issu de votre formation politique. Au ministère des Affaires sociales... Quand vous nous dites: Vous coupez dans des programmes qui sont là pour protéger les clientèles fragiles, je pense que là-dessus vous n'avez pas nécessairement tort. Mais je vous rappellerai ce que vous avez fait, en 1981, avec, à l'époque, un gouvernement dont les finances étaient administrées par celui qui est le chef de l'Opposition officielle aujourd'hui. C'est le ministère des Affaires sociales qui a écopé du plus gros des coupures touchant les plus démunis de la société dans des secteurs très précis, puis je vais vous donner quelques exemples de ce que vous avez fait à l'époque: médicaments, appareils, services dentaires pour les assistés sociaux; les bénéficiaires d'aide sociale ont vu leurs médicaments coupés, les appareils orthopédiques ou de toutes sortes coupés, les services dentaires coupés, pour 1 900 000 \$.

Ça ne s'est pas arrêté là. En 1981, dans un contexte, toutes proportions gardées, pas plus difficile que celui qu'on a à supporter, nous, comme gouvernement, au niveau des familles d'accueil — on n'est pas dans l'opulence lorsqu'on parle des familles d'accueil — vous avez coupé pour 1 200 000 \$ sans prévenir.

(21 h 40)

Ça ne s'est pas arrêté là. Vous parlez des organismes avec lesquels Mme la présidente et d'autres intervenants ont discuté pour expliquer les raisons pour lesquelles on devait compresser. J'ai écrit, on les a prévenus, on les a avisés. Soutien aux organismes bénévoles et communautaires, en 1981, coupures de 144 500 \$. Vous avez même coupé, au niveau de la recherche en santé, 153 000 \$.

Alors, les choses étant ce qu'elles sont, je suis très à l'aise de défendre, moi, l'attitude du présent gouvernement, et ça peut peut-être bien nous indiquer qu'on n'a pas le choix, comme vous n'aviez pas le choix à l'époque. La différence, c'est que, nous, on discute, on les informe, puis on choisit des cibles peut-être moins fragiles que celles sur lesquelles votre chef d'aujourd'hui a frappé en 1981.

Le Président (M. Parent): Mme la députée.

Mme Caron: Oui, M. le Président. Bien, je suis très heureuse que vous abordiez ça parce que, voyez-vous, si on regarde les coupures qui ont été faites par votre gouvernement, ce n'était pas uniquement une catégorie de population, ce n'était pas à coups de

1 900 000 \$ ou de 1 200 000 \$. On a coupé les services dentaires à toute la population, on a coupé des services optométriques à toute la population, le ticket modérateur du médicament, les 20 \$ dont on attend la décision pour la chimiothérapie. Mais, surtout et par-dessus tout...

M. Lefebvre: Les salaires moins 20 %.

Mme Caron: ...si votre gouvernement arrivait...

M. Lefebvre: Les salaires moins 20 %.

Le Président (M. Parent): ...M. le ministre.

Mme Caron: ...à nous sortir de la récession comme nous avons réussi à le faire très rapidement, je vous avoue que le problème des consommateurs, d'une manière générale, serait réglé. Mais, de toute façon, là-dessus, votre réponse, vous allez l'avoir très bientôt, dans quelques semaines ou dans quelques mois.

Mais la lettre dont vous nous faisiez part, M. le Président, que j'avais en main au moment où le ministre nous la lisait, moi, voyez-vous, le paragraphe que les associations de consommateurs avaient surtout retenu, c'était le deuxième: «J'espère que vous comprendrez que l'agenda chargé de ce début de mandat m'empêche de rencontrer les représentants de la FNACQ afin de discuter du financement des organismes de protection du consommateur.» La demande de rencontre, ce n'était évidemment pas seulement pour les représentants de la FNACQ, c'était une rencontre pour la coalition des organismes de consommateurs, et c'est surtout ça qu'ils avaient déploré. Et, lorsqu'on dit qu'on les a avertis, bien, il faut dire que les associations de consommateurs, la première fois qu'elles ont appris qu'il y aurait des coupures, l'année dernière, c'est lorsqu'on a fait l'étude des crédits et lorsque j'ai souligné les montants qui étaient coupés. C'est là la première fois qu'ils l'ont appris, M. le Président.

Lorsqu'on se parle d'aide aux associations de consommateurs, peut-être une petite question qui me vient à l'esprit: Comment se fait-il que l'Office de la protection du consommateur... Alors que dans son plan d'action l'ACEF du Nord avait manifesté, en 1992-1993 et en 1993-1994, son intention de préparer du matériel, justement, d'information pour les immigrants, au niveau de la consommation, l'Office a préféré octroyer un contrat à une personne, à une chercheuse pour effectuer la réalisation de ce matériel-là tout en conseillant, en même temps, à cette personne de contacter l'ACEF du Nord, qui avait une certaine expertise du côté du matériel pour les immigrants. Cette personne-là est évidemment en contact avec l'ACEF du Nord pour essayer de vérifier si le matériel qu'elle produit est correct. Pourquoi avoir choisi davantage d'octroyer un contrat à un particulier plutôt que, finalement, avoir permis à l'ACEF de pouvoir réaliser ce mandat-là?

Le Président (M. Parent): Mme la présidente.

Mme Bédard (Marie): Le projet que l'on fait pour les communautés culturelles et les nouveaux arrivants, les immigrants, c'est un projet qui est financé par le ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, le nouveau ministère, dans le cadre du Fonds spécial d'initiative.

Au début, le projet était de préparer un guide d'intervention auprès des formateurs, auprès des gens des COFI, et, suite aux discussions avec les gens du ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, on voulait avoir une approche qui était plus souple, plus facile, et il a été entendu que ça soit un jeu qui soit réalisé. Donc, on a choisi d'octroyer un contrat à une personne qui était spécialisée dans la fabrication ou le montage d'un jeu éducatif qui va servir à mettre les communautés culturelles, les nouveaux arrivants devant des situations qu'ils rencontrent.

Mme Caron: Oui, M. le Président. Alors, moi, je veux bien qu'on pense qu'elle est très spécialisée, mais il faut dire que, dans la réalité, elle est obligée de consulter les ACEF pour la réalisation du travail. Alors, je me dis que ç'aurait été peut-être plus simple de travailler avec les associations de consommateurs.

Mme Bédard (Marie): Si vous me permettez, Mme la députée, je crois que l'Office peut discuter avec les associations de consommateurs, effectivement. Mais il ne faut pas oublier, non plus, que l'Office donne des contrats de services aux associations de consommateurs pour la réalisation de certains guides, de certains documents, et on fait appel à des spécialistes qui sont ces associations de consommateurs là. Donc, chaque année, il y a plus de 150 000 \$ qui sont octroyés aux associations de consommateurs, en surplus du programme de subventions, pour des expertises particulières.

Mme Caron: Et c'est ce qu'on aurait souhaité dans ce cas-là. Ha, ha, ha!

Mme Bédard (Marie): Je prends bonne note du commentaire.

Dossier de Garantie universelle ltée

Mme Caron: Alors, M. le Président, vous savez que, dans les plaintes, quand on regarde le nombre de plaintes et tout ça, du côté de l'automobile, des automobilistes, il y a effectivement beaucoup, beaucoup de plaintes. Ce soir, j'aimerais aborder deux dossiers, un qui est une suite à ce dont on a déjà parlé, je pense, à quelques reprises, où on a déjà questionné l'ex-ministre, où j'ai déjà rencontré la présidente et le vice-président de l'Office, et c'est un peu dans le sens d'assurer le suivi de ce dossier-là.

Alors, on sait que, du côté des garanties prolongées, il y a eu certaines difficultés, au cours des dernières années, et on sait que l'Office s'est retrouvé, dans le cas de NAW, s'est retrouvé aussi, dans le cas de

Garantie universelle (Québec) ltée, le dernier dossier, devant certaines difficultés. Suite à notre rencontre, on s'était évidemment dit qu'il y aurait peut-être lieu d'imposer davantage, au niveau des actuaires qui faisaient des représentations, pour que finalement les consommateurs soient mieux protégés.

Alors, ma question est à l'effet de savoir les suites qui ont été données à ces demandes-là d'améliorer, finalement, la protection des consommateurs en exigeant des garanties supplémentaires, en exigeant peut-être même, du côté des actuaires, des formulaires types pour s'assurer que les exigences soient vraiment respectées. Alors, qu'est-ce qui a été fait depuis nos derniers contacts?

Le Président (M. Parent): Mme la présidente de l'Office.

Mme Bédard (Marie): Depuis nos dernières communications, je pense que dans ce dossier-là l'Office n'a pas chômé, même si on se retrouve au mois d'avril et qu'on n'a pas encore toutes les réponses. On s'était questionnés sur les mécanismes de protection: Est-ce qu'ils sont valables, est-ce qu'ils sont assez hermétiques? Les différentes discussions qu'on a eues avec... On a rencontré des actuaires, on a rencontré les compagnies de garanties supplémentaires, on a évalué la situation. Je pense que, dans le cas qui nous préoccupe, il y a une situation qui est particulière. Parce qu'il faut bien se rappeler que jamais, avant, les consommateurs n'ont été pénalisés. Jamais.
(21 h 50)

Je vais peut-être faire un bref retour en arrière. Quand on a donné le mandat à l'Office de s'occuper des garanties supplémentaires, à l'Office plutôt qu'au Surintendant des assurances, on faisait affaire avec des entreprises qui faisaient de l'assurance, mais sans capitalisation. Alors, quelque part, c'était un canard boiteux ou un être un peu infirme qu'on a accepté ou, en tout cas, avec qui on devait traiter.

Mme Caron: Il avait besoin de protection.

Mme Bédard (Marie): Pardon?

Mme Caron: Qui avait besoin de protection. Ha, ha, ha!

Mme Bédard (Marie): Qui avait besoin de protection, mais, je veux dire, c'est de l'assurance. Et, si les protections de l'Office doivent être considérées comme une garantie à 100 % de sécurité ou de protection financière, je pense que ce n'est pas... Ce sont des protections qui sont là; à 100 %, je veux dire, on n'y arrivera pas. Et, si on demande à l'Office de rendre impossible toute fermeture d'entreprise, ce n'est pas notre rôle non plus.

Alors, dans le cas de Garantie universelle, il y a un problème particulier. On est devant un dossier où il y

a eu une sous-évaluation du risque, où on pense à du laxisme du fiduciaire et également à une absence d'exigences concernant la capitalisation. Ce qui est important pour nous, à l'Office, pour l'avenir, c'est de s'assurer que les protections sont efficaces et que les consommateurs ne seront pas pénalisés. On veut éviter que cette situation ne se reproduise.

Donc, on a rencontré, puis je vous le disais, les compagnies de garanties supplémentaires, on a fait évaluer par un autre actuaire quel devrait être le montant — bon, vous êtes au courant de ça — on a soumis à l'Institut des actuaires du Canada les deux rapports, le rapport de l'actuaire de la compagnie en question et le rapport du deuxième actuaire.

Nous, à l'Office, on ne peut pas porter de jugement sur les rapports d'actuaires; il n'y a pas d'actuaire et on n'a pas cette expertise-là. Les deux rapports sont actuellement devant le comité de révision de l'Institut des actuaires du Canada. Ces rapports-là ont été soumis, je pense, le 14 janvier. Le 14 janvier, on a transmis à l'Institut canadien des actuaires les deux rapports actuariels pour fins d'analyse et commentaires et on attend à la mi-avril le rapport de l'Institut des actuaires. C'est la clé. C'est la clé pour dire: Qu'est-ce qui s'est passé? Est-ce qu'il y a eu un problème avec l'actuaire? C'est vraiment la clé.

Par contre, compte tenu des carences qui ont été décelées dans ce dossier-là, on a un projet ou une proposition qui est en discussion, qui a été soumis à l'APA, qui a été soumis à la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec et à l'Association des marchands de véhicules d'occasion, qui a été présenté aux compagnies de garanties supplémentaires et qui doit être présenté à l'Institut des actuaires le 22 avril. Ce projet-là vient apporter certains correctifs au niveau du fonds de réserve. On augmente au niveau de 115 % le fonds de réserve. Il y a déjà une disposition qui a été prépubliée il y a quelques semaines. Au niveau du fonds de réserve, il y a un examen de l'ensemble des rapports actuariels de l'industrie qui devra se faire par un actuaire qui est choisi par l'Office afin d'uniformiser les méthodes, les méthodes de fabrication de ces rapports-là, et de réduire les écarts s'il y avait des écarts qui se faisaient dans la façon de faire ces rapports-là. Au niveau de la capitalisation, actuellement, le cautionnement demandé est de 100 000 \$. Le cautionnement passera à 500 000 \$, et on va augmenter également le fonds de réserve à 115 %.

Alors, ces deux mesures visent à augmenter le niveau de capitalisation des entreprises, parce que, actuellement, il n'y a pas de risque pour les entreprises. Donc, augmentation du cautionnement de 100 000 \$ à 500 000 \$, augmentation du fonds de réserve à 115 000 \$, actuaire indépendant qui va devoir vérifier les rapports des actuaires des compagnies.

Au niveau de la fiducie, on va éliminer le transit des paiements des réclamations. Alors, les paiements des réclamations ne transiteront plus par les compagnies de garanties supplémentaires, mais les paiements vont se

faire directement du fiduciaire au réclamant. Donc, on va éviter... Et, dans le cas qui nous intéresse, le fiduciaire a remis l'argent à la compagnie et la compagnie n'a pas été remboursée. Alors, on va éviter cette étape de transit. Alors, ces mesures-là devraient être en mesure de renforcer les mesures de protection qui sont prévues à notre loi.

Quand on va faire ça? Bon. Je vous disais qu'on attend le rapport de l'Institut des actuaires. La consultation sur ces mesures-là, c'est à toutes fins utiles terminée. Il y a le 22 avril où on doit rencontrer l'Institut des actuaires. Il y a certaines décisions administratives, comme l'actuaire qui évaluera l'ensemble des rapports; ça va se faire rapidement. Tout ça devrait être mis en place au mois de mai prochain. On tente toujours de négocier un engagement volontaire pour le règlement de ce dossier-là.

Ce qu'il est important de dire, c'est qu'on a déposé des poursuites contre le fiduciaire. On a mis en demeure le fiduciaire de renflouer le fonds de quelque 600 000 \$, argent qui manquait. Si, fin avril, le fonds n'est pas remboursé, il y a des poursuites qui devraient être déposées.

On ne peut pas dire qu'un règlement avec les autres compagnies de garanties, c'est complètement éliminé, que le plan de sauvetage, c'est complètement éliminé. Quand on va retrouver 600 000 \$ dans la fiducie, alors c'est plus intéressant, là, de... En tout cas, c'est moins inquiétant de reprendre le dossier. Donc, toujours on vise un plan de récupération. Ha, ha, ha! Par contre, s'il y a des gens qui ont contourné la loi, tous les recours seront pris pour régler ou faire respecter notre loi.

Il y a des recours qui... Il y a des discussions... C'est un petit peu délicat d'en parler parce qu'il y a des discussions qui sont en cours pour différents recours avec d'autres intervenants. Ce que je peux vous dire, dans ce dossier-là, Mme la députée, c'est qu'on est en discussion. Il y a la Corporation des concessionnaires qui, à l'automne, était déçue de ce qui se passait dans ce dossier-là. Mais, depuis ce temps-là, on les rencontre régulièrement et c'est nos collaborateurs dans le dossier de Garantie universelle. Tous ont fait entériner tout le processus, et les délais et le cheminement du dossier. Donc, on ne peut pas travailler tout seuls dans ce dossier-là parce qu'il y a trop de gens qui sont impliqués.

M. Lefebvre: M. le Président...

Le Président (M. Parent): Merci, madame. Vous aimeriez compléter, M. le ministre?

M. Lefebvre: Oui, s'il vous plaît, M. le Président.

Le Président (M. Parent): Nous vous écoutons.

M. Lefebvre: Je sais que Mme la députée de Terrebonne suit ce dossier de très, très près, puis elle a

raison parce que c'est important. On parle de plus ou moins 18 000 consommateurs qui sont concernés. On parle de montants aussi élevés que presque 3 000 000 \$, 2 900 000 \$, qui sont en jeu. On étudie, comme Mme la présidente vient de l'indiquer, présentement la possibilité de prendre des poursuites judiciaires au civil. Je veux assurer les membres de cette commission que, si par hypothèse on arrive à la conclusion qu'il y a lieu de poursuivre, il y aura des poursuites de prises.

(22 heures)

La question qu'il faut se poser, à ce moment-ci, c'est: Est-ce que la loi de la protection est suffisamment bien attachée pour éviter d'autres incidents semblables? Je dois vous indiquer, M. le Président, qu'avant le dossier Garantie universelle cinq entreprises du genre avaient fermé leurs portes sans qu'aucun consommateur ne soit pénalisé. Bon. Arrive l'incident... Ce n'est pas un incident, c'est quelque chose de sérieux, là, je le répète, pour les consommateurs. Garantie universelle nous permet ou permet au ministère — à tout le moins, c'est ce que j'ai demandé, moi — de m'indiquer, de me faire rapport — je parle de l'Office — pour évaluer s'il n'y a pas lieu de renforcer, de rendre la loi encore plus sévère, plus sévère. Alors, en même temps qu'on évalue tout le dossier, toutes les démarches auxquelles Mme la présidente a fait référence, avec, évidemment, l'aide de l'administrateur provisoire qui a été nommé à l'Office pour surveiller ce dossier-là, pour enquêter sur le dossier, au moment où tout ce travail-là se fait, en même temps on évalue s'il n'y a pas lieu de modifier la loi pour la rendre encore plus sévère. Et, si c'est le cas, si on arrive à cette conclusion-là, c'est évident que je veux indiquer tout de suite à Mme la députée de Terrebonne qu'on le fera.

Le Président (M. Parent): Merci, M. le ministre. Mme la députée.

Mme Caron: Oui, M. le Président. Alors, du côté de l'Opposition, c'était évident lorsqu'on avait questionné que, même si dans les cinq autres cas il n'y avait pas eu de consommateur pénalisé, il faut dire que la loi avait failli quand même parce qu'il avait fallu avoir un plan de sauvetage. Bon. Cette fois-ci, on ne peut pas en avoir. Mais c'est très clair. Quand on dit que, finalement, il y a eu une sous-évaluation du risque, c'est qu'on retrouvait souvent dans les dossiers: absence d'exigence de capitalisation. Et je pense que la présidente de l'Office avait très bien compris, quand on s'était rencontrées et par les démarches qui ont été entreprises et ce qu'elle nous propose comme plan; donc, augmentation du fonds de réserve, uniformiser les méthodes, c'est exactement ce qu'on avait demandé, finalement. Parce que, en un sens, on ne peut pas ne pas donner les outils à l'Office pour être capable de bien accomplir le mandat qu'on lui confie. Et ce dont on s'était aperçu, c'est que, finalement, l'Office n'avait pas en main tous les outils pour accomplir son mandat, et il m'apparaît important de donner ces outils à l'Office.

Comptes en fiducie et préarrangements funéraires

Est-ce que l'Office a aussi l'intention de resser ses règles dans tous les comptes en fiducie? Et vous devinez, évidemment, que ma question suivante va faire référence aux comptes en fiducie qu'on retrouve du côté des préarrangements funéraires. Alors, quand j'ai vérifié un des derniers dossiers qui nous avaient été soumis, c'est-à-dire, évidemment, le fameux dossier qui revient régulièrement depuis quelques années, celui des Jardins du souvenir, bon, on savait que Mme Jasmin avait quitté Les Jardins du souvenir avec des négociations de l'Office. Les consommateurs ont été remboursés pour leurs plaintes. Par contre, à ma connaissance, du côté du stockage des cercueils, le dossier n'était toujours pas réglé. C'était en suspens. Est-ce qu'il y a eu remboursement ou non?

Et les sommes déposées en fiducie. On sait très bien que, pour les biens livrés, les sommes ne sont pas déposées. La Coalition plus l'ACEF n'étaient pas en accord avec ça. Ça restait un aspect problématique du dossier. Donc, vu que vous avez fait référence aux comptes en fiducie, est-ce que, du côté des sommes déposées en fiducie pour ce type de préarrangements funéraires, vous avez l'intention d'agir aussi, de resser les règles?

Et finalement, dans le dossier qui nous préoccupait, sur le stockage des cercueils qui avait été fait, est-ce que le dossier est avancé? Est-ce qu'il y a remboursement ou non? Est-ce que vous avez l'intention d'agir là-dedans?

Le Président (M. Parent): Mme la présidente de l'Office de la protection du consommateur.

Mme Bédard (Marie): Dans ce dossier-là, comme il y a eu, Mme la députée, des poursuites qui ont été déposées, alors, je vais quand même être prudente. En novembre dernier, l'Office a rapidement mené une enquête sur les activités de l'entreprise suite à une information que vous nous avez transmise. Bon, effectivement, ça a confirmé, là, qu'il y avait des cercueils qui avaient été achetés en grande quantité.

Une voix: Des cercueils qui prenaient l'eau.

Mme Bédard (Marie): Des cercueils qui prenaient l'eau... Oui, des cercueils qui avaient été achetés en grande quantité. Alors, l'Office a rencontré l'entreprise et, bien que cette façon de procéder soit légale, finalement, ça va à l'encontre de l'esprit de la loi. Le commerçant s'est engagé à mettre fin à cette pratique et à ne plus effectuer d'achats anticipés de cercueils que dans des cas exceptionnels et à la demande écrite du consommateur ou de l'acheteur. Donc, cette pratique-là est terminée, c'est réglé.

Au cours de cette rencontre-là, il a aussi été question de plaintes de consommateurs concernant le

non-dépôt de sommes en fidéicommiss et pour la violation de l'engagement volontaire étendue par décret le 2 décembre dernier. Alors, ces dossiers-là, comme je vous dis, sont en voie de règlement; il y a des poursuites qui ont été déposées.

Le Président (M. Parent): Est-ce que ça termine votre réponse, Mme la présidente?

Mme Bédard (Marie): Peut-être concernant la surveillance des fonds, des fiducies, l'Office mène un programme de surveillance intense des commerçants qui ont des fonds en fiducie. Et, dans le domaine des préarrangements funéraires, il y a 37 commerçants qui ont fait l'objet du programme de vérification des comptes et, ça, c'est des programmes surprise. On n'avertit pas des programmes de vérification de leur fiducie. Trente-sept commerçants, ça représente 10 % des commerçants. Et, au cours de la prochaine année, ce programme-là se poursuit et on vérifie les comptes d'autres commerçants. Ça se fait dans le domaine des préarrangements funéraires, ça se fait dans le domaine du voyage également, ça se fait dans les domaines où il y a de la fiducie.

Le Président (M. Parent): Merci. Maintenant, je vais reconnaître M. le député de LaFontaine.

M. Gobé: Merci...

Le Président (M. Parent): Un instant. Si vous avez autre chose sur le même sujet, madame...

Mme Caron: C'est sur le même sujet, oui, j'avais deux petites demandes.

Le Président (M. Parent): Allez, madame.

M. Gobé: Allez-y, madame.

Mme Caron: Concrètement, au niveau des cercueils qui ont été trouvés, parce que, bon, ils étaient supposés être entreposés dans des lieux peu propices à l'entreposage, donc, on peut les retrouver dans des conditions plus ou moins intéressantes, ce qui peut être un problème et un risque, donc, est-ce qu'on a exigé un stockage adéquat? Parce que je vois mal chaque consommateur l'entreposer chez lui pour s'assurer qu'il va rester en bon état.

M. Lefebvre: Vous avez peur qu'ils prennent l'eau, là, vous.

Mme Caron: C'est parce que, oui, et, deux, si le fond tombe, ça peut être un problème, M. le ministre. Et, la deuxième question, c'est: Est-ce que vous aviez l'intention, justement, d'augmenter les pourcentages des sommes en fiducie pour qu'il y ait de meilleures protections, tel que l'avaient demandé, finalement, la Coalition et les ACEF? Alors, deux questions bien différentes.

Mme Bédard (Marie): Concernant l'entrepotage, on me dit qu'on a vérifié là où se faisait l'entrepotage; c'est tout à fait correct. Par contre, ce qu'il faut dire, c'est que le commerçant s'est engagé à utiliser ces cercueils-là immédiatement, c'est-à-dire que le cercueil qui était destiné à M. X...

Mme Caron: Surtout qu'il n'avait pas mis les noms encore.

Mme Bédard (Marie): Non, non. Qui avait été acheté, donc, va servir immédiatement...

M. Lefebvre: À la première occasion.

Mme Bédard (Marie): ...ou selon...

Mme Caron: Mais il en avait pour un bon moment, là.

Mme Bédard (Marie): Oui, et c'est ce qui est important. Il s'est engagé à utiliser ces cercueils-là maintenant et à rembourser le fonds.

Mme Caron: Plus tard.

Mme Bédard (Marie): Pas plus tard, non, non, rembourser maintenant. Alors, c'est un engagement du commerçant. Il y a eu des discussions et je ne sais pas si je peux le dire vu qu'il y a des poursuites de déposées, mais je pense que c'est un secteur, un dossier où on a les yeux toujours bien grands.

M. Lefebvre: Il y a des procédures de prises, alors il faut être un peu prudent.

Le Président (M. Parent): Ça va? Merci.
(22 h 10)

Mme Caron: Et, au niveau des pourcentages, avez-vous l'intention d'augmenter au niveau des sommes qu'on exige, tel que l'avait demandé la Coalition?

Mme Bédard (Marie): Les sommes qui sont déposées, c'est 90 % des sommes des préarrangements ou de la signature du contrat qui sont déposées dans un fonds.

Mme Caron: Mais pas pour les biens livrés, là?

Mme Bédard (Marie): Pardon?

Mme Caron: Ils ne sont pas obligés de déposer les sommes pour les biens livrés, par exemple. Est-ce que vous avez l'intention d'acquiescer à cette demande-là?

Mme Bédard (Marie): Bien, écoutez, le seul cas où il y a eu des problèmes, c'est le cas des cercueils, et l'industrie s'est disciplinée. Bon. C'est vrai que ça

demande l'intervention de personnes, il faut être vigilant. L'Office est intervenu. On a dit: Bon, on va se soumettre. Et, dans l'ensemble de l'industrie, ce n'est pas une pratique courante, là. C'est une pratique qui s'est faite là, et on a mis un stop, aussitôt informé, à cette pratique-là.

Le Président (M. Parent): Merci, madame. M. le député de LaFontaine.

M. Gobé: Merci, M. le Président. Bonjour, madame, M. le ministre. Il y a un dossier qui m'intéresse particulièrement, et je me demande si vous vous penchez dessus assez souvent, c'est le dossier de la publicité sympathique. Vous savez, ces gens qui appellent les consommateurs par téléphone et font de la recommandation, de la vente de publicité pour des organismes afin de mettre ça dans un livre ou dans une revue. Bien souvent, il s'avère que c'est plus ou moins faux. La publicité n'est pas mise, les gens agissent sous plus ou moins de fausses représentations. Avez-vous des dossiers là-dessus actuellement? En tout cas, je sais que, dans ma région, j'ai des gens qui m'ont dit que ça se faisait.

Mme Bédard (Marie): Dans ce secteur d'activité là, comme on fait affaire avec des commerçants, on fait des approches des commerçants pour faire de la publicité dans un...

M. Gobé: Oui, c'est ça, oui.

Mme Bédard (Marie): ...journal ou un autre véhicule, ça ne fait pas partie, ce n'est pas de la juridiction de la loi de protection du consommateur. Pas ce type de...

M. Gobé: Ce n'est pas de votre juridiction à vous?

Mme Bédard (Marie): Non, non, non. On réfère le tout, nous. Quand on a des appels de commerçants, on réfère le tout aux corps policiers.

M. Gobé: Vous avez des appels quand même? Les gens appellent chez vous? Le réflexe, c'est d'appeler chez vous?

Mme Bédard (Marie): Le réflexe de beaucoup de gens, c'est d'appeler à l'Office.

M. Gobé: C'est d'appeler chez vous.

Mme Bédard (Marie): Oui.

M. Gobé: Au niveau des garanties de maisons, il y a des gens qui viennent nous voir dans nos bureaux de députés, qui se plaignent que les garanties de l'APCHQ ne sont pas respectées ou que l'entrepreneur... Est-ce

que vous agissez encore? C'est que j'ai vu, moi, des maisons dans la région de Pointe-aux-Trembles, comté de LaFontaine, des maisons pas lézardées mais qui étaient bâties sur... bon, la terre était plus ou moins stable, et les maisons ont craqué. Les réparations n'étaient pas comme les gens auraient voulu. Ils sont venus nous voir...

Mme Bédard (Marie): On a des demandes d'information, des téléphones de consommateurs à cet effet-là. Mais, également, ce secteur-là, ce n'est pas un secteur qui est de la juridiction de l'Office de la protection du consommateur. On réfère les demandes d'information et les plaintes à la Régie du bâtiment du Québec.

M. Gobé: Pourquoi ce n'est pas l'Office de la protection du consommateur? C'est un bien de consommation, une maison, à ce que je sache.

Mme Bédard (Marie): Bien, la Loi de la protection du consommateur ne régit pas l'ensemble... La consommation, c'est très vaste. Ça ne régit pas l'ensemble des activités de consommation. Nous, ce qu'on régit, c'est les pratiques de commerce, les représentations fausses et trompeuses. C'est ce qu'on régit.

M. Gobé: Alors, au niveau immobilier, vous intervenez à quelle... des maisons neuves, par exemple, avez-vous des juridictions où vous intervenez?

Mme Bédard (Marie): Au niveau des pratiques de commerce, au niveau de la publicité qui peut être faite et des représentations.

M. Gobé: La publicité?

Mme Bédard (Marie): Oui. Qu'au niveau des pratiques de commerce.

Le magazine Protégez-vous

M. Gobé: Vous avez une revue, la revue **Protégez-vous**; c'est vous, ça?

Mme Bédard (Marie): Oui.

M. Gobé: J'aimerais avoir un peu d'information là-dessus. Est-ce que c'est quelque chose qui est subventionné par le ministère, par l'Office? Est-ce que c'est des gens qui ont des budgets qu'ils vont chercher eux-mêmes par des publicités, des transferts de... Comment ça fonctionne, cette revue-là? Je trouve que ça... Il y a des gens qui s'en plaignent, à l'occasion, en disant: C'est financé par le gouvernement. Comme les concessionnaires automobiles ou d'autres, ils vont dire: Oui, vous payez ces gens-là pour nous dénoncer alors qu'on crée des jobs, et tout ça, là. C'est vrai ça?

Mme Bédard (Marie): Je pense que le magazine **Protégez-vous**, c'est le magazine de l'Office et, effectivement, ce magazine-là, je pense que ça vaut la peine de le noter, c'est le seul magazine de consommation qui subsiste au Canada. Les autres ont fermé leurs portes. Cela étant dit, **Protégez-vous**, c'est un magazine qui s'autofinance. Les salaires des employés de l'État, des fonctionnaires de l'État ne sont pas payés par l'État, ils sont payés à même les abonnements. C'est un magazine où on ne retrouve pas de publicité, où il y a de la publicité sociétale. À titre d'exemple, la Société de l'assurance automobile du Québec peut faire une campagne d'information sur le port de la ceinture ou sur «La vitesse tue», mais c'est un magazine qui n'a pas de publicité...

M. Gobé: La Corporation des optométristes, ce n'est pas de la publicité?

Mme Bédard (Marie): Pardon?

M. Gobé: Est-ce que le fait que les optométristes annoncent dans ce magazine-là, ce n'est pas de la publicité?

Mme Bédard (Marie): Oui, il y a des publicités qui sont faites...

M. Gobé: Elles sont corporatives. C'est ça que vous voulez dire?

Mme Bédard (Marie): ...des publicités corporatives ou sociétales.

M. Gobé: Commerciales?

Mme Bédard (Marie): Oui. Commerciales? Il n'y a pas de publicité commerciale.

M. Gobé: Il n'y en a pas, c'est corporatif.

Mme Bédard (Marie): Et, dans ce magazine-là, on n'a accepté que la publicité informative et éducative, et on ne peut pas avoir de publicité sur un produit, ça n'aurait aucun sens. On teste des produits, on teste des biens, on teste des services, et on perdrait toute crédibilité. Ça ajoute au défi du magazine **Protégez-vous** de devoir s'autofinancer sans l'argent de l'État et sans publicité.

M. Gobé: Comment ils procèdent, les gens, pour tester? Est-ce qu'ils décident, tel genre de produit, à un moment donné, il y a des plaintes qui peuvent arriver à l'Office, ou il y a une petite polémique, alors ils décident d'aller voir ce qui se passe vraiment et ils font des groupes tests, des visites imprévues ou des analyses scientifiques? Comment fonctionnent-ils? C'est systématique ou c'est...

Mme Bédard (Marie): Le choix des tests...

M. Gobé: Oui, des produits testés par les tests.

Mme Bédard (Marie): Qu'est-ce qu'on décide de tester...

M. Gobé: Oui. Pourquoi on décide, je ne sais pas, moi, de tester les carafes d'eau, là...

Mme Bédard (Marie): On a pu les tester, mais les choix des tests sont établis en fonction des demandes des abonnés de **Protégez-vous**. Chaque année, on fait un sondage maison et on demande aux abonnés qu'est-ce qu'ils veulent voir tester; aussi, suite aux demandes qu'on a dans les bureaux régionaux, qu'est-ce qui revient le plus souvent. Les problèmes de consommation. Les problèmes de consommation plus au niveau des articles, du choix des articles mais aussi également au sujet de tests de produits. Bon, rapidement, le choix se fait de cette façon-là.

Et, aussi, il y a une contrainte qui existe toujours, une contrainte de budget. L'Office achète les produits qui sont testés. Si on teste les réfrigérateurs, donc, les gens des tests se rendent dans des magasins acheter un réfrigérateur, dans un autre un autre réfrigérateur, parce qu'on ne peut pas demander à Frigidaire de nous fournir les réfrigérateurs, ou à Inglis. On agit comme un consommateur, on se rend dans un grand magasin acheter un réfrigérateur; donc, c'est des tests qui sont très dispendieux. Les abonnés et nous-mêmes, on aimerait avoir peut-être plus de tests qui reviennent souvent, les réfrigérateurs, les cuisinières, les lave-vaisselle, les sècheuses, les laveuses, etc., mais on doit aussi se limiter dans le choix des produits testés.

M. Gobé: Mais ils testent la qualité, la fiabilité?

Mme Bédard (Marie): Il y a un protocole qui est établi. On teste l'ensemble des composantes, la qualité, la fiabilité, la durabilité, la sensibilité aux chocs. Il faut avoir des produits qui sont testés et qui sont, après les avoir testés, consignés pendant une certaine période et, après ça, ils sont vendus à l'encan. Mais il y a des produits qui sont complètement défigurés, des produits qu'on doit jeter à terre pour voir si c'est résistant aux chocs. On a fait récemment un test sur la viande hachée...

M. Gobé: Est-ce qu'ils l'ont mangée?
(22 h 20)

Mme Bédard (Marie): Bon, c'est un peu ridicule, là, mais c'est très... Ce n'est pas ridicule; on peut peut-être rire du sujet, mais c'est un choix des consommateurs. Comment on achète de la viande hachée et qu'est-ce qu'on doit vérifier? Et vous imaginez la quantité de viande hachée qu'on a dû acheter. Et, après le test...

Le Président (M. Parent): Vous avez fait un party au steak tartare.

Mme Bédard (Marie): Non, non, non. Après le test, on doit conserver cette viande-là, parce que s'il y a des recours... Je ne veux pas dire de fabricants, mais s'il y a des poursuites, et tout, on doit la conserver pendant... Bien sûr, c'est conservé au congélateur, là, mais...

M. Gobé: C'est-à-dire qu'il arrive que des gens soient mécontents des résultats que vous obtenez. Vous les publiez...

Mme Bédard (Marie): Oui.

M. Gobé: ...et, là, des entreprises ou des commerçants mécontents vous poursuivent?

Mme Bédard (Marie): Oui. Bien, je veux dire, il y a des commerçants qui peuvent être mécontents des résultats, parce que **Protégez-vous** est lu et, on le voit, quand on va acheter un produit, souvent, les commerçants nous disent: Bon, oui, regardez. **Protégez-vous** le met numéro un, alors, c'est le meilleur.

Donc le produit qui est moins bien classé, bien, ça a des impacts sur ce commerçant-là ou ce produit-là. Et, bon, il y a des commerçants qui, oui, nous font des mises en demeure et, là, il y a des discussions qui se font, et ça se règle toujours.

M. Gobé: Et, en ce qui concerne le test par lui-même, est-ce que vous faites appel à des laboratoires, au CRIQ, à différents organismes qui sont spécialistes là-dedans? À vos frais, ou est-ce que c'est des coopérations avec le CRIQ ou d'autres...

Mme Bédard (Marie): Le...

M. Gobé: C'est très intéressant, parce que c'est un peu l'envers du décor, ce que vous nous racontez là. Nous, on ouvre votre journal, puis on voit ça, mais on n'imagine pas, peut-être, tout ce qu'il y a en arrière: les gens qui vont chercher les produits, les gens qui essaient de trouver le créneau, enfin, tout ce qui se passe.

M. Lefebvre: Vous ne parlez pas tout seul. Vous avez raison, vous avez raison.

M. Gobé: Oui, c'est ça. C'est très intéressant. Alors, est-ce que vous faites affaire avec des ressources, là, qui sont allouées?

Mme Bédard (Marie): **Protégez-vous** est... Tout à l'heure, vous parliez de poursuites...

M. Gobé: Oui.

Mme Bédard (Marie): Juste à titre d'information, il n'y a jamais eu de poursuites qui ont été déposées contre l'Office suite aux tests. Il y a eu des mises en demeure, il y a eu des discussions, il y a eu des

commerçants qui n'étaient pas contents des résultats, mais les résultats étaient bien établis. Oui.

Et, au niveau des tests, l'Office n'a pas de laboratoire comme le CRIQ peut avoir un laboratoire, comme Bell Canada peut avoir un laboratoire pour tester l'ensemble de différents produits. Donc, on fait appel à différents laboratoires pour donner un contrat pour tester, bon, la viande hachée, pour tester les aspirateurs, pour tester...

M. Gobé: Les téléphones.

Mme Bédard (Marie): ...bon, alors, les téléphones, et tout. Donc, on fait appel à différents laboratoires, mais ça se fait selon le plus bas soumissionnaire, et il y a des firmes qui sont invitées.

M. Gobé: Ça, c'est pour les produits. Maintenant, pour les services, est-ce que vous faites des tests aussi?

Mme Bédard (Marie): Pour les...

M. Gobé: Pour les réparateurs d'automobiles?

Mme Bédard (Marie): Au niveau des services, les réparateurs d'automobiles, l'APA fait chaque année des opérations «Garages-à-l'oeil», mais l'APA fait ce genre de test, si on peut dire, qui sont publiés dans *Protégez-vous*. Ce n'est pas un test; on a fait, au courant de l'année, deux évaluations sur les médicaments et les frais dentaires, les dentistes. Combien ça coûtait, aller chez le dentiste, et tout. On ne peut pas dire que c'est un test fait par laboratoire, et tout, mais c'est une enquête plutôt, qui a été faite et qui démontre que, dans certaines régions, le prix des médicaments est supérieur et, dans d'autres pharmacies d'une même région, les prix sont inférieurs, toujours pour les mêmes produits. On avait établi quels médicaments, une liste de quatre ou cinq médicaments.

Au niveau des frais dentaires, on demandait combien pouvait coûter l'obturation de telle dent avec tel produit, tel amalgame. Alors...

M. Gobé: L'effet de ces tests-là. Concrètement, une fois que vous avez découvert certaines lacunes ou certaines faiblesses dans des produits ou des services, vous le publiez?

Mme Bédard (Marie): Oui.

M. Gobé: Mais c'est quoi, le résultat de ça? Est-ce que les gens apportent des correctifs? Est-ce qu'il peut y avoir des actions qui sont entreprises par des gens insatisfaits, des consommateurs qui pourraient estimer avoir été lésés antérieurement? C'est quoi, toute la... Ou rien du tout, peut-être, je ne sais pas.

Mme Bédard (Marie): Bien, j'imagine que le

commerçant dont le produit a été évalué cinquième sur cinq ou qui a eu une mauvaise cote ou une moins bonne notation, le commerçant va devoir se questionner ou rajuster son produit pour être concurrentiel. Celui qui ne le fait pas risque d'avoir certains problèmes ou, en tout cas, le consommateur n'aura plus intérêt à acheter ce produit-là. Finalement, les tests de *Protégez-vous*, au fil des années, ont permis l'amélioration des produits.

M. Gobé: Est-ce que, à la limite, on pourrait marquer «agréé *Protégez-vous*» pour certains produits, ce qui serait un label de Qualité-Québec?

Mme Bédard (Marie): Bien, écoutez, on est en train d'évaluer cette possibilité, mais il faut comprendre qu'il y a tellement de produits et que les tests et les évaluations se font tellement rapidement... Mais c'est une possibilité qu'on évalue.

M. Gobé: Là, je ne sais pas si vous avez cette réponse, mais peut-être que les gens derrière vous l'ont. Par année, combien de produits, au total, allez-vous tester ou étudier?

Mme Bédard (Marie): On fait, en moyenne, par année, 24 tests.

M. Gobé: Vingt-quatre tests.

Mme Bédard (Marie): Vingt-quatre tests. Ça peut être les fers à repasser, les...

M. Gobé: Les lunettes de soleil. Vous en avez fait un sur les lunettes, à un moment donné, je pense.

Mme Bédard (Marie): Pardon?

M. Gobé: Sur les lunettes, vous aviez fait un test, à un moment donné. Il y avait une étude sur le coût des montures de lunettes.

Mme Bédard (Marie): Oui, oui, oui. C'est celui qui vient tout juste de sortir, avec les tondeuses.

M. Gobé: Ah! Il vient de sortir, là. Et c'est là...

Mme Bédard (Marie): Mais c'est les consommateurs qui demandent d'avoir un test sur les tondeuses ou sur les verres fumés. Bon, écoutez, il y a eu des aspirateurs, il y a eu des détergents à vaisselle, il y a eu des escaliers d'exercice, sur l'essence, sur les fours grille-pain, sur les fours à micro-ondes, sur les glacières, sur les hottes de cuisine, les humidificateurs, les lunettes de soleil, les mélangeurs, les pellicules de plastique. C'est des sujets qui reviennent et qu'on a testés ou qu'on va tester dans le courant de l'année.

M. Gobé: Vous avez dit au début que vous étiez le seul magazine de consommateurs qui restait au

Canada. Par quoi expliquez-vous ça, qu'il n'y en ait pas d'autres? L'Ontario ou même la Colombie-Britannique, c'est des provinces où il y a quand même des groupes assez avertis, où il y a un certain militantisme, et on ne retrouve pas cette revue?

Mme Bédard (Marie): On attribue ça à quoi?

M. Gobé: Oui, à quoi l'attribuez-vous, puisque vous êtes la seule qui reste? Je ne sais pas, il y en a peut-être déjà eu d'autres, ou il n'y en a pas encore eu, ou...

Mme Bédard (Marie): Oui. On peut dire: Est-ce que c'est parce que, *Protégez-vous*, il était le meilleur ou demeure le meilleur? Non, mais, blague à part, il faut avoir un bassin. Effectivement, dans le reste du Canada, il y a un bassin pour d'autres magazines de consommation. Le fait de produire un magazine où on ne retrouve pas de publicité, il faut avoir des abonnés qui sont fidèles, il faut avoir des gens qui tiennent à ce magazine-là. On avait un magazine anglophone qui avait un tirage très peu élevé et, je veux dire, il n'avait pas de racines, donc on a dû le fermer.

M. Gobé: Donc, le pendant anglophone de *Protégez-vous*...

Mme Bédard (Marie): Ça n'existe pas.

M. Gobé: ...au Québec, ce n'est pas viable.

Tout à l'heure, en passant, j'ai cru apercevoir une publication venant de votre organisme, encore, qui est un recueil de lettres de réclamation et d'autres choses. Est-ce que vous pourriez nous parler un peu de ça, et même nous le montrer? J'aimerais ça. Je l'ai aperçu rapidement; je voyais quelqu'un qui le feuilletait. Peut-être que les parlementaires, même, le regardent, le voient.

Mme Bédard (Marie): Ce...

M. Gobé: Est-ce qu'il y en a des copies, des exemplaires? Très intéressant.

Mme Bédard (Marie): J'imagine...

M. Gobé: Je pense qu'il y a beaucoup des gens qui viennent à nos bureaux de comté, qu'on aide à faire des lettres de réclamation de toutes sortes, et peut-être que ça serait intéressant que les bureaux de comté puissent en avoir un exemplaire ou deux pour les montrer aux gens.

Mme Bédard (Marie): J'en...

M. Gobé: Je n'en ai pas eu.

Mme Bédard (Marie): Ce document-là, bien oui,

c'est un Guide pratique du consommateur — 120 lettres pour tout régler. Ce sont des lettres types qui aident les consommateurs, toujours dans l'axe autonomie des consommateurs, à entreprendre une démarche pour régler un problème. Souvent, les gens se butent à un problème à la lettre. Comment je commence? Qu'est-ce que je dis pour tenter de régler mon problème? Alors, ces 120 sujets-là sont des sujets qui proviennent en majeure partie des bureaux régionaux, des sujets sur lesquels les consommateurs...

M. Gobé: Ils reviennent régulièrement là-dessus.

Mme Bédard (Marie): ...revenaient régulièrement. Exactement. Ça fait partie des 410 000 demandes d'information ou de renseignements.

M. Gobé: Et vous le vendez combien, ce livre?

Mme Bédard (Marie): C'est 9,95 \$. Une petite bible.

M. Gobé: Il a un beau succès?

Mme Bédard (Marie): Finalement, ce document-là, c'est la Loi sur la protection du consommateur à la portée de tout le monde. Alors, on a simplifié la loi.
(22 h 30)

M. Gobé: Bon, écoutez, on pourrait en parler encore longuement, mais je tiens à vous remercier d'avoir répondu à ces questions et de m'avoir éclairé un peu plus sur ces domaines-là en particulier. Merci beaucoup. Félicitations à l'équipe qui travaille à ça. Je ne sais pas s'ils sont ici, mais, en tout cas, vous leur direz que, à date, leur magazine *Protégez-vous* a quand même certaines bonnes informations à l'occasion. Alors, merci beaucoup.

Mme Bédard (Marie): Merci bien.

Le Président (M. Parent): M. le député de Hull.

Plaintes relatives à l'automobile

M. LeSage: Brièvement, M. le Président, j'aimerais revenir à l'automobile. J'aimerais savoir de la présidente si elle a eu des plaintes ou si elle a eu des demandes d'information. On pense toujours à protéger le consommateur pour ne pas se faire jouer dans l'achat d'un véhicule ou de la garantie ou de la garantie prolongée, mais une personne qui achète une voiture au Québec et qui déménage — elle la fait immatriculer — dans les semaines qui viennent, dans les deux, trois semaines qui viennent dans une autre province, doit à nouveau faire immatriculer cette voiture. Et l'autre province — et je présume qu'au Québec ça doit être la même chose — exige encore de payer la taxe pour

immatriculer le véhicule. Est-ce que vous avez déjà eu des plaintes à cet effet-là?

Mme Bédard (Marie): Il semble qu'on n'ait pas eu de plaintes. Peut-être qu'on en a eu, mais ce n'est pas significatif.

M. LeSage: Il n'y en a pas beaucoup?

Mme Bédard (Marie): On me dit que ça ne ressort pas.

M. LeSage: O.K. L'autre question que je voulais vous poser... De toute façon, c'est sûrement un dossier du ministère du Revenu, mais je me demandais si des gens s'adressaient à vous pour ça, l'affaire des transferts de plaques d'automobiles d'une province à l'autre. C'est une question du ministère du Revenu avec le ministère des Transports, qui émet les plaques d'automobiles, qui perçoit la taxe. Mais je me demandais si vous aviez des plaintes à cet effet-là, parce que je sais que c'est un problème. Si vous me dites que vous n'avez pas de plaintes...

Mme Bédard (Marie): Ce qu'on me dit, c'est qu'il n'y en a pas, de plaintes. Et, s'il y avait des plaintes, à la lecture des rapports hebdomadaires, ce type de plainte là ressortirait, mais on n'a pas ça.

M. LeSage: L'autre question que je voulais poser, M. le Président, ça concerne les nouveaux types de véhicules qui seront mis sur le marché, on me dit, d'ici deux ans. J'ai...

M. Gobé: Des véhicules automobiles?

M. LeSage: Pardon?

M. Gobé: Des véhicules automobiles?

M. LeSage: Des véhicules automobiles qui ne fonctionneraient plus à l'essence ni à la batterie. On me dit que ça va fonctionner à l'hydrogène ou je ne sais pas trop quoi. On va aller dans les postes d'essence, puis ça va être de l'eau. Ils vont enlever je ne sais pas quoi dedans, mais, en tout cas... Qui va tester ça pour nous, au Canada? Vous disiez tantôt que la revue du consommateur, dans le reste du Canada, ça n'existe pas. Je me demande sur quoi se fient les anglophones pour acheter leurs produits s'ils n'ont pas le pendant de ce qu'on a ici. Mais, nous, au Québec, qui va vérifier ça, ce nouveau concept-là? Est-ce que vous êtes consultés là-dessus? Est-ce que vous consultez vous aussi?

Mme Bédard (Marie): Écoutez, vous dites que le reste du Canada... Bon, il y a le pendant, il y a d'autres magazines, il y a un magazine de consommation très important aux États-Unis, et j'imagine que même des

gens qui sont abonnés à **Protégez-vous** s'y réfèrent. Mais, au niveau de ce type de véhicule, il me semble que Transports Canada devrait être en mesure de faire ces vérifications-là. Mais je ne pense pas que l'Office soit en mesure de tester ces véhicules-là.

M. LeSage: Mais, tantôt, vous disiez que vous étiez appelés à tester l'essence, par exemple. Vous avez eu une demande pour tester de l'essence, et vous l'avez fait.

M. Gobé: La qualité de l'essence.

Mme Bédard (Marie): Oui, c'est ça. C'était plus au niveau de l'indice d'octane, mais ce n'était pas un test, hein?

Le Président (M. Parent): Mme la présidente.

Mme Bédard (Marie): Écoutez, au niveau de l'essence... Bon, je vous lisais tout à l'heure une liste de sujets qui avaient été retenus pour des tests, mais on vient de me dire que ça faisait partie d'un projet mais il n'y a pas eu de test sur l'essence qui a été fait.

M. LeSage: Est-ce que vous pensez qu'il y a plusieurs produits qui sont testés par le gouvernement fédéral et, si les normes sont acceptables au gouvernement fédéral, elles le sont ici? Tantôt, on disait que le ministère des Transports du gouvernement fédéral sera sûrement appelé à tester, par exemple, ce nouveau concept des véhicules automobiles qui seraient mis sur le marché d'ici deux ans par Mazda. Est-ce qu'il y a d'autres produits, comme ça, qui sont d'abord testés par le gouvernement fédéral? N'importe quelle sorte de produits.

Mme Bédard (Marie): Non. Au niveau des véhicules, c'est au niveau de l'aspect sécurité que Transports Canada pourra tester ces véhicules-là, mais le gouvernement fédéral ne teste pas les produits.

M. LeSage: Parce qu'on voit sur des équipements, par exemple, «CSA approval».

Mme Bédard (Marie): Oui, c'est un groupe de certification de normes des produits.

M. LeSage: Par qui?

Mme Bédard (Marie): Cette compagnie, CSA et ACNOR.

M. LeSage: Mais le gouvernement fédéral a des normes sur différents produits.

Mme Bédard (Marie): Ce n'est pas un organisme fédéral, c'est un regroupement indépendant qui établit et approuve les normes des produits, oui, établit

les normes et approuve les produits qui répondent à ses exigences.

Le Président (M. Parent): Ça va?

M. LeSage: Ça va, M. le Président.

Le Président (M. Parent): Merci. M. le député.

Produits d'origine étrangère

M. Gobé: Oui, peut-être en continuité. Avez-vous accès aux banques de données informatiques à travers le Canada, les États-Unis ou l'Europe via des réseaux comme FreeNet ou Internet, pour avoir de l'information d'autres organismes comme le vôtre qui font des tests sur des produits? Pourriez-vous élaborer un peu là-dessus? Lesquels? Je vois monsieur, en arrière, qui a l'air de connaître ça; si vous voulez qu'il me réponde, ça ne me dérangera pas.

Mme Bédard (Marie): Ce qu'on me dit, c'est qu'on vérifie...

(Consultation)

Mme Bédard (Marie): On m'informe qu'on a accès effectivement à ces banques-là, ce qui nous permet de vérifier les normes internationales et si les produits qu'on teste se collent vraiment à ces nouvelles normes-là, compte tenu de l'ouverture des marchés et aussi de la circulation des produits.

M. Gobé: C'est ça. Il y a deux raisons pour lesquelles je vous demande ça. La première raison, c'est que de plus en plus nous retrouvons dans les magasins du Québec des produits qui sont importés, fabriqués dans d'autres pays que le nôtre, et il se peut... pas nécessairement il se peut, mais très souvent ces produits ne sont pas fabriqués uniquement pour le Québec mais pour un marché beaucoup plus vaste qui peut regrouper aussi bien les États-Unis, la France, l'Allemagne, enfin, les pays européens, et ces pays-là doivent faire eux aussi des tests ou des études sur la fiabilité, sur la qualité de ces produits. Est-ce que, à ce moment-là, il ne serait pas intéressant pour nous d'avoir les résultats, rapidement, de ces études sur ces produits afin d'être assurés, lorsqu'on les importe, qu'ils correspondent à des bonnes normes de qualité? Je vais vous donner un exemple: vous vous souvenez, il y a quelques années, les fameuses boîtes de thon avarié, soi-disant avarié, qui avaient été refusées par le gouvernement fédéral, si je me souviens bien. Alors, on les a mises dans un entrepôt et, après ça, elles sont parties je ne sais plus trop où; elles ont tourné, probablement, dans un cargo à travers le monde, et peut-être qu'elles sont revenues quelque part.

Mme Bédard (Marie): À ce sujet-là, Protégez-vous...

M. Gobé: C'est un exemple que je donne, là.

Mme Bédard (Marie): Oui. Protégez-vous a fait un test sur les boîtes de thon et a mis les consommateurs en garde sur l'achat de certaines...

M. Gobé: C'est ça. Mais il peut arriver chez nous aussi que nous recevions un cargo qui tourne avec des produits qui n'ont peut-être pas les normes suffisantes dans certains pays, qu'on essaie d'écouler sur notre marché. Est-ce que vous n'avez pas là un rôle de chien de garde?

Mme Bédard (Marie): Ce qu'on tente de faire, c'est de s'assurer que les normes des produits sont conformes aux exigences et qu'il y a un standard établi. Et ce qu'on vise, nous, c'est que les standards établis soient les normes les plus élevées et non pas les normes les plus basses ou qu'on négocie à la baisse. Donc, on veut s'assurer que les produits aient des normes les plus hautes possible, que la barre soit la plus élevée possible.

M. Gobé: Est-ce qu'il y a un regroupement ou une association internationale d'offices de protection du consommateur, comme on peut retrouver des associations de juristes ou de gens qui sont spécialisés dans le traitement des eaux ou dans l'environnement, qui se regroupent au niveau international, qui font des colloques, qui travaillent ensemble pour mettre certaines normes ou certains moyens de vérification, de tests. Est-ce que ça existe, ça, au niveau de votre domaine?

Mme Bédard (Marie): Il y a une organisation qui s'appelle l'IOCU.

M. Gobé: IOCU?

Mme Bédard (Marie): IOCU.

M. Gobé: Ça veut dire...

Mme Bédard (Marie): Mon Dieu... International...

M. Gobé: International...

Mme Bédard (Marie): Organisation internationale des...

M. Gobé: Consommateurs «products» ou «something», quelque chose comme ça?

Mme Caron: J'aurais aimé pouvoir terminer le dossier des autos. Là, on n'est plus du tout dans les autos. On était sur les autos, j'aimerais qu'on puisse terminer.
(22 h 40)

Le Président (M. Parent): Non, Mme la députée de Terrebonne, je comprends, là.

Mme Caron: On essayait de terminer par sujet, puis on était sur les automobiles, et j'aurais aimé terminer là-dessus.

M. Gobé: Bien. Je vais revenir, Mme la députée.

Le Président (M. Parent): Oui, il y revenait.

M. Gobé: Je vais revenir.

Mme Caron: Mais il n'est pas du tout sur les automobiles.

Le Président (M. Parent): Non, non. Il était ailleurs, mais c'est son droit.

Mme Caron: Il était rendu sur le thon, là.

Le Président (M. Parent): Allez-y, M. le député de LaFontaine.

M. Gobé: Je vais revenir sur l'automobile, parce que j'ai fait un petit détour par le thon, mais...

Mme Caron: Bien, c'est un grand détour.

M. Gobé: ...c'est parce que je voulais imager.

Mme Caron: C'est un grand détour.

M. Gobé: Je m'excuse, madame, je vais voir, je vais y revenir. Donc, ça existe, cette association?

Mme Bédard (Marie): L'association existe et regroupe différents pays. Il faut savoir que les problèmes de consommation à travers le monde sont différents. Certains sont au niveau de l'approvisionnement en eau potable et d'autres sont tout à fait différents, que ce soit de la publicité à sensation ou les préarrangements funéraires ou les garanties. Mais il y a des pays où on est encore à des problèmes d'eau potable. Alors, les problèmes sont très différents, ou l'éventail est très large à travers le monde.

M. Gobé: Lorsque vous découvrez vous, ici, par vos tests ou par des plaintes que des problèmes ont pu survenir, un produit qui ne correspond pas aux standards normaux de qualité, est-ce que vous avertissez ce réseau ou ce groupe international? Vous envoyez une note, un fax, je ne sais pas, ou quelque chose pour dire: Attention, nous, on a testé des cannettes de Coke, et puis il y a tel problème qui existe? Donc, on l'envoie, et ça rentre dans une banque de données?

Mme Bédard (Marie): Avant que l'Office découvre ou arrive à découvrir qu'un produit n'est pas conforme, il y a les... On parlait de l'ACNOR ou de la CSA tout à l'heure, qui doivent établir, certifier la conformité des normes, des produits. Donc, la conformité de ces normes-là doit être faite par la CSA. L'Office a testé l'an dernier des cafetières espresso — il y en avait une dizaine, des cafetières qu'on retrouvait sur le marché — et, dans ça, je crois qu'il y en avait trois ou quatre qui n'avaient pas la certification CSA. Donc, on n'était pas en mesure de... Finalement, c'étaient des cafetières qui donnaient le meilleur résultat, mais l'Office ne pouvait pas recommander ces appareils-là parce que les appareils n'avaient pas la certification CSA. Et si le consommateur l'achète, le brancher et que le feu prend parce que le voltage n'est pas adéquat ou... Peu importe, là, il y a d'autres problèmes, les assurances, et tout. Mais, par contre, quand on retrouve des lacunes ou des failles à un produit, il y a un réseau d'information, d'échanges qui se font, que ça soit... Internationalement, je ne peux pas vous dire, mais...

M. Gobé: Canadien.

Mme Bédard (Marie): ...canadien et...

M. Gobé: Américain.

Mme Bédard (Marie): ...québécois, avec la Régie du bâtiment, par exemple, et d'autres organismes, et ça se fait.

M. Gobé: Parce que, pour en revenir aux automobiles, chère Mme la députée de Terrebonne, l'industrie automobile n'est bien sûr pas située, en termes de conception d'automobiles, au Québec. L'assemblage peut se faire un peu au Québec et en Ontario aussi, mais la conception des automobiles, généralement, les centres de recherche sont situés aux États-Unis, ou au Japon pour les véhicules japonais, ou en Europe pour les véhicules européens, allemands, Fiat ou autres. Donc, je me demande s'il est nécessaire que nous ayons à retester des produits, des automobiles qui seraient certifiées dans ces pays-là. Est-ce qu'on pourra aller aussi loin que ça? C'est-à-dire, on a besoin, nous, de refaire des tests alors que la Californie a pu les faire sur l'automobile, ou l'Allemagne ou la Hollande, je ne sais pas? Peut-être pas la Hollande, mais l'Allemagne.

Mme Bédard (Marie): On parlait tout à l'heure des tests de sécurité qui se font par Transports Canada, mais les entreprises qui ne sont pas américaines, soit européennes ou japonaises, pour vendre un produit, doivent évaluer le besoin des consommateurs, la longueur de l'hiver, la rigueur de l'hiver. Ces produits-là sont construits, j'imagine, quelque part, d'une façon différente. Si le commerçant veut vendre son produit, il doit s'adapter aux contraintes ou aux particularités d'une région, du Québec ou de l'Amérique.

M. Gobé: À titre d'exemple, on pourrait prendre les amortisseurs sur les voitures québécoises, en tenant compte de l'état des routes de certaines régions. Probablement que les amortisseurs doivent être plus forts pour avoir les mêmes rendements que sur les routes californiennes ou ontariennes. Est-ce que vous tenez compte de ça? Ou est-ce que vous portez le blâme sur l'automobile? Ou est-ce que vous portez le blâme sur le ministère des Transports?

Mme Bédard (Marie): Chacun de nous fait son évaluation personnelle en roulant Québec-Montréal ou sur les routes des différentes régions.

M. Gobé: Vous n'avez pas testé les routes, hein?

Mme Bédard (Marie): On n'a pas testé les routes.

M. Gobé: Je vous remercie, madame.

Le Président (M. Parent): Alors, d'autres interventions du côté ministériel? Ça termine. M. le député de LaFontaine, avez-vous terminé? D'autres interventions du côté ministériel?

M. Gobé: Très satisfait des réponses.

Le Président (M. Parent): S'il n'y en a pas, Mme la députée de Terrebonne.

Mme Caron: Merci, M. le Président. J'invite, évidemment, le député de LaFontaine à aller visiter l'Office, à rencontrer les gens qui travaillent à la revue **Protégez-vous**. J'ai fait cette visite, il va trouver que c'est extrêmement intéressant.

Concernant les garanties de maisons neuves, je l'invite à lire les remarques préliminaires que nous avons faites et aussi les réponses de la présidente de l'Office à notre questionnement là-dessus.

Ventes frauduleuses d'automobiles

Et, concernant les autos, M. le Président, j'aimerais aborder un dossier extrêmement important. Je l'avais abordé en 1991 en déposant un article qui avait paru le 21 avril 1991 sur une fraude monumentale de 500 autos et 20 000 000 \$. Et on nous avait dit, à ce moment-là, qu'il devait y avoir enquête concernant des activités frauduleuses sur les liens des autos. Le dossier n'est toujours pas réglé, et c'est un dossier extrêmement important.

Il existe environ cinq sortes de fraudes actuellement dont les consommateurs québécois sont victimes. Là, je vais vous donner un seul exemple, pour ne pas vous donner des exemples dans les cinq cas. Exemple: une citoyenne achète un véhicule motorisé chez le concessionnaire, en bonne et due forme, chez le

concessionnaire, un véhicule motorisé de 31 000 \$. Elle installe les plaques, part en vacances, revient un mois plus tard, l'huissier frappe à la porte: Madame, votre véhicule motorisé, que vous avez acheté chez le concessionnaire, en bonne et due forme, est saisi parce qu'il fait partie d'une fraude de 3 500 000 \$ d'Auto-Clé, à Québec. La personne, évidemment, fait certaines vérifications, s'aperçoit que le véhicule n'a pas été volé, non, mais il fait partie d'une fraude; une compagnie a acheté une série de véhicules et a décidé, même s'il y avait des liens, de les envoyer dans le circuit. Bon.

Évidemment, pour le consommateur, et, là, je vous évite toutes les procédures, c'est extrêmement long et pénible. Vous devez aller en cour, vous obtenez évidemment gain de cause dans un premier temps parce que l'huissier, sur sa formule, ce n'était pas bien indiqué. On fait casser le jugement, on ressaisit le véhicule. Et la personne n'était pas toute seule, là; ça touchait, au total, 160 véhicules. Auto-Clé, ça touchait 160 véhicules. C'était en lien avec la caisse populaire Laurier, à Sainte-Foy. On sait aussi que la même compagnie avait eu une fraude de 8 000 000 \$ quelques années avant et avait été financée par la même institution financière.

Parmi ces véhicules-là, 80 étaient des véhicules loués; donc, ce n'était pas très grave, parce que vous perdez votre véhicule loué mais vous n'avez pas de perte importante comme lorsque vous l'avez acheté. Et 40 véhicules étaient hors Québec; alors, là aussi, il n'y a pas eu trop de problèmes. Mais il reste à peu près cinq, six ou sept véhicules qui restent avec le problème. Mais, là, c'est un seul exemple, parce qu'il y a quatre, cinq formes de fraude qu'on peut faire par les liens automobiles. Alors, même quand on achète un véhicule chez un concessionnaire, on peut se retrouver un beau matin que l'huissier cogne à la porte et nous dit: Écoutez, votre véhicule, c'est parce qu'il restait un lien dessus. Vous ne l'avez pas su, c'est bien regrettable mais il ne vous appartient plus.
(22 h 50)

Et je me demande si, là-dessus... Parce que c'est très gros. C'est très, très gros. Ce n'est pas une petite affaire. On se parle de montants impressionnants. C'était évidemment lié à des crimes économiques. Mais est-ce que l'Office de la protection du consommateur — et je l'avais demandé en 1991, je le redemande — a l'intention de fouiller davantage là-dessus? On l'avait dénoncé aussi au moment où on avait adopté le Code civil du Québec. Il avait été question, à ce moment-là, de pouvoir essayer, au niveau des liens, d'avoir un genre d'hypothèque sur l'automobile, un genre d'hypothèque mobilière pour pouvoir vraiment suivre l'automobile du début à la fin. Est-ce que l'Office a l'intention de proposer des mesures correctives? Parce que c'est extrêmement pénalisant pour un consommateur. Au début de mon intervention, j'ai parlé des maisons neuves; c'est l'achat principal du consommateur, mais les autos, bon, à ces montants-là, comme un véhicule motorisé à 31 000 \$, c'est quand

même extrêmement important. Le consommateur a dû hypothéquer sa maison pour faire cet achat-là et se retrouve aux prises, bon, non seulement avec le coût du véhicule mais le coût, à date, de 8000 \$ d'avocat. Et, si jamais la cause va en appel, etc., ça peut être très, très, très onéreux pour un consommateur. Et je sais que ce n'est pas le seul cas. J'ai déjà rencontré une personne qui avait regardé de très près ce dossier-là, et c'est un réseau qu'on retrouve surtout au Québec. On le retrouve à l'extérieur du Québec, mais principalement au Québec.

Une autre des façons, c'est évidemment d'acheter des voitures accidentées à l'extérieur du Québec et puis de les replaquer rendues ici et de les revendre. Qu'est-ce que l'Office a l'intention de faire pour ça? Je sais que c'est très gros, je ne vous le cache pas, là, mais est-ce qu'on a l'intention de faire quelque chose pour ça?

Le Président (M. Parent): Mme la présidente, ou le ministre de la Justice; je ne sais pas qui est en mesure de répondre.

Mme Bédard (Marie): Vous me parlez de ce dossier-là, et je me souviens que vous en aviez parlé à la toute fin de l'étude des crédits il y a trois ans. On n'a pas de demande d'information, on n'a pas de plainte de consommateur à cet effet-là. On parle de fraude, et, la fraude, ce n'est pas l'Office, ça relève des corps policiers.

Mme Caron: Mais est-ce qu'on ne peut pas trouver des moyens pour protéger les consommateurs contre ce type d'abus? C'est un abus important. Et ce n'est pas des cas uniques, là, on se parle d'un nombre important.

M. Lefebvre: Comme, M. le Président, Mme la présidente de l'Office vient de l'indiquer — et, d'ailleurs, Mme la députée de Terrebonne en est consciente — on parle de fraude, évidemment, criminelle. Ça peut même relever de l'escouade des crimes économiques à la Sûreté du Québec. Ce n'est pas le rôle de l'Office de la protection du consommateur de faire des enquêtes de ce genre. Évidemment, l'Office peut, dans certaines circonstances, s'allier à un consommateur pour aviser la Sûreté du Québec si on arrive à la conclusion qu'il y a eu crime. Il y a également des cautionnements prévus à la Société de l'assurance automobile du Québec, qui pourraient éventuellement couvrir des situations comme celle-là. Mais, encore là, Mme la députée de Terrebonne, si on parle de fraude, là, au sens du Code criminel, je ne suis pas certain que les cautionnements s'appliquent dans des cas semblables. Ils pourraient effectivement s'appliquer au niveau de la victime, mais on discute de démarches qui concernent l'Office, quant à moi, de façon accessoire puisque c'est une autre organisation qui doit prendre la relève, à savoir la Sûreté du Québec avec son escouade des crimes économiques.

Mme Caron: L'ex-ministre de la Justice, M. le Président, il voyait...

M. Lefebvre: Mais je ne dis pas que ce n'est pas important et que l'Office n'est pas...

Mme Caron: ...que le rôle était beaucoup plus au niveau de la Protection du consommateur...

M. Lefebvre: Oui.

Mme Caron: ...et il allait beaucoup plus dans le sens... Quand il n'y en a pas beaucoup, bon, évidemment, là, on peut se dire: le réseau policier. Mais quand ça devient des pratiques frauduleuses qu'on retrouve largement, je pense qu'à ce moment-là, il y a des recommandations à faire de la part de l'Office. L'ex-ministre de la Justice voyait, lui, une possibilité du côté d'une hypothèque mobilière pour les automobiles, pour, effectivement, s'assurer que les liens soient très clairs et que le consommateur soit toujours protégé. En tout cas, il en était arrivé à cette conclusion-là, que je partageais, je pense, au niveau des automobiles, parce que c'est extrêmement difficile pour le consommateur. Quand c'est des cas exceptionnels, je comprends, mais quand ça devient une pratique assez généralisée, bien, là, on peut se poser des questions.

Moi, ce que j'ai peut-être l'intention de faire, comme l'Office fonctionne surtout par plaintes... Mais les consommateurs vont se faire répondre que ce type de plainte là, finalement, ça passe dans le domaine criminel. Et peut-être pour vous permettre au moins d'analyser ces types de demandes et d'arriver à faire des recommandations... Est-ce que ça vous aiderait au niveau des recommandations si les consommateurs qui ont été victimes de ce type de fraude déposaient des plaintes à l'Office de la protection du consommateur pour que vous puissiez analyser plus globalement ces dossiers? Est-ce que ça pourrait vous être utile, ou si on leur fait perdre leur temps?

Mme Bédard (Marie): Dans ce dossier-là, nous, on a parlé d'un cas parmi les 410 000 demandes d'information et plaintes qu'on a chaque année. Vous comprenez que, comme ça ne relève pas de la juridiction de l'Office, comme c'est un cas de fraude, comme, je dois l'admettre, les ressources diminuent, donc, il faut établir des priorités et faire des choix, donc, on va sur les secteurs les plus problématiques. Si les consommateurs ont des problèmes, ont des plaintes à formuler, on peut les accompagner. S'ils communiquent avec l'Office, on peut regarder ce dossier-là et peut-être les supporter ou les aider dans les démarches, mais ça va rester que le dossier va relever quand même des autorités policières.

Le Président (M. Parent): Je m'excuse, madame. Alors, il reste à peine quatre minutes. Une dernière intervention...

Mme Caron: Parce que ça va toujours dans...

Le Président (M. Parent): ...de M. le député de LaFontaine.

M. Gobé: C'est parce que j'ai un peu de difficulté... Moi, je suis un ancien concessionnaire. Avant d'être député, j'ai déjà été concessionnaire d'automobiles, et j'ai un peu de difficulté à comprendre comment ça peut se produire parce que, lorsqu'on a un véhicule qu'on acquiert — le concessionnaire, on l'a en consignment du manufacturier et on a un lien dessus, hein, le concessionnaire. Si je le vends à un consommateur, il va le faire financer par une institution financière X ou Y. L'institution financière, avant d'émettre le chèque, va me demander, à moi, le contrat de vente ainsi que l'acceptation de crédit du consommateur, mais la partie d'argent que, moi, je dois au manufacturier vu que la voiture est en consignment chez moi, va être payée directement par l'institution bancaire, bien souvent, et, moi, je récupère seulement la différence entre ma marge de profit et le capital de l'automobile. Il y a des conventions qui sont signées entre les manufacturiers et les concessionnaires.

Les institutions financières, elles, n'émettront jamais un chèque pour payer un véhicule si elles n'ont pas un certificat comme quoi il est libre de tout lien. Alors, j'imagine mal, j'ai de la difficulté à comprendre dans quel cas... C'est peut-être, à ce moment-là, un cas qui vous a été signalé, parce que ça ne doit pas être une règle facile à faire. À ce moment-là, c'est vraiment un cas, un montage frauduleux style hold-up; on prépare son coup, et ça peut être très difficile à réaliser. J'essaie de voir. C'est pour ça que j'ai beaucoup de... Je ne mets pas en cause ce que vous dites, là, mais je ne vois pas comment on peut se prémunir contre ça. C'est comme vouloir se prémunir contre une attaque dans un dépanneur.

Le Président (M. Parent): ...s'il vous plaît.

Mme Caron: ...autre chose qu'une hypothèque mobilière.

M. Gobé: Mais on l'a déjà parce que...

Mme Caron: Ce n'est pas unique. En avril 1991...

M. Gobé: On l'a...

Mme Caron: ...tu avais 500 autos et une fraude de 20 000 000 \$ là-dessus.

M. Gobé: Je ne mets pas ça en doute.

Mme Caron: Auto-Clé a été accusée pour 8 000 000 \$. Ils se sont refait financer par la même institution financière, quelques années après, pour 3 500 000 \$.

M. Gobé: Mais est-ce qu'on parle de voitures usagées ou neuves?

Mme Caron: C'étaient des voitures usagées.

M. Gobé: Ah! On ne parle plus de la même chose.

Adoption des crédits

Le Président (M. Parent): Alors, Mmes et MM. les membres de cette commission, le temps qui nous était imparti est maintenant écoulé, et je mets aux voix les crédits des éléments 1, 2 et 3 du programme 10 des crédits budgétaires du ministre de la Justice, soit ceux concernant la protection du consommateur. Les crédits sont-ils adoptés?

Des voix: Adopté sur division.

Le Président (M. Parent): Adopté sur division. Alors, la commission ayant rempli son mandat concernant ce dossier ajourne ses travaux sine die.

(Fin de la séance à 23 heures)

