



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente  
des finances publiques**

**Le mardi 6 octobre 2020 — Vol. 45 N° 85**

Étude détaillée du projet de loi n° 53 — Loi sur les agents  
d'évaluation du crédit (5)

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

---

**2020**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:  
**[www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)**

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

**Commission des finances publiques**

**Le mardi 6 octobre 2020 — Vol. 45 N° 85**

**Table des matières**

Mémoire déposé	1
Étude détaillée (suite)	1

**Intervenants**

M. Jean-François Simard, président

M. Eric Girard  
M. André Fortin  
M. Vincent Marissal  
M. Youri Chassin  
M. Mario Asselin  
M. Jean-Bernard Émond  
M. Claude Reid  
M. Louis-Charles Thouin  
Mme Marie-Louise Tardif  
M. Martin Ouellet  
Mme Marwah Rizqy  
M. Carlos J. Leitão

\* M. Gabriel Roy, ministère des Finances

\* Témoin interrogé par les membres de la commission



Le mardi 6 octobre 2020 — Vol. 45 N° 85

**Étude détaillée du projet de loi n° 53 — Loi  
sur les agents d'évaluation du crédit (5)**

*(Dix heures trois minutes)*

**Le Président (M. Simard) :** Bien. À l'ordre, chers collègues! Bienvenue à tous. Je constate que nous avons quorum. Cette séance de travail débute donc officiellement.

Comme vous le savez, nous sommes réunis afin de poursuivre l'étude détaillée du projet de loi n° 53, Loi sur les agents d'évaluation du crédit.

Lors de l'arrêt de nos travaux, la semaine dernière, nous en étions rendus à l'article 23.2, mais avant, avant, je dois valider auprès de notre secrétaire, qui fait un travail toujours aussi formidable, s'il y a des remplacements ce matin.

**La Secrétaire :** Oui, M. Simard. Alors, Mme Foster (Charlevoix—Côte-de-Beaupré) est remplacée par Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice) et M. Barrette (La Pinière) est remplacé par Mme Rizzy (Saint-Laurent). Et désolée, M. le Président.

**Mémoire déposé**

**Le Président (M. Simard) :** Alors, heureux de retrouver nos nouveaux collègues. Avant de poursuivre l'étude détaillée, j'aimerais déposer un mémoire très attendu de la part du Bureau d'assurance du Canada, qui se retrouve sur le site Greffier.

**Étude détaillée (suite)**

M. le ministre, à vous la parole pour 23.2.

**M. Girard (Groulx) :** Merci, et merci à mes collègues qui sont là, tous mes collègues qui sont là ce matin, là, je... Il se passe quand même beaucoup de choses, là. On a une pandémie, on a une récession. Alors, merci d'accorder votre attention au projet de loi n° 53, qui est important pour les Québécois.

Il nous reste un article qui a été introduit par amendement, l'article 23.2, qui compléterait le chapitre III sur les mesures de protection, droit des personnes concernées, recours et plaintes. Et ensuite on va s'attaquer, dans le chapitre IV et V, sur le rôle de l'AMF, son rôle et les lignes directrices sur les pratiques de gestion, les pratiques commerciales.

Je pense que c'est un volet qui va être intéressant, mais nos meilleurs débats risquent de venir un peu plus tard dans le chapitre... ou nos points plus litigieux. Nos débats sont toujours pertinents, mais les points plus litigieux viendront plus tard dans le chapitre VI, le chapitre VIII. Et donc j'ai confiance qu'on peut aller rondement pour IV et V, mais on va y aller un article à la fois. Et j'y vais tout de suite avec la lecture de l'article 23.2 :

Insérer, après l'article 23.1 du projet de loi tel qu'amendé, le suivant :

«23.2. Malgré l'article 81 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1), une plainte relative à la gratuité de l'accès aux renseignements personnels prévue par l'article 33 de cette loi ne relève pas de la compétence de la Commission d'accès à l'information en tant qu'elle concerne l'application de l'article 44.1 de la présente loi.»

Commentaire. Cet amendement a pour objet de préciser l'attribution de compétences pour le traitement d'une plainte concernant l'obligation pour un agent de permettre aux personnes l'accès gratuit par Internet aux renseignements contenus dans un dossier qu'il détient sur elle, proposé par un amendement introduisant l'article 44.1 au projet de loi.

Peut-être que, s'il y a consentement pour que le juriste... notre juriste intervienne et explique le sens de tout ça, on pourrait avancer?

**Le Président (M. Simard) :** Consentement? Me Roy, pour les fins de nos travaux, auriez-vous l'amabilité de vous présenter?

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, M. le Président. Mon nom est Gabriel Roy, je suis avocat pour le ministère des Finances. Alors, dans le fond, 23.2, ce qu'il faut comprendre, c'est qu'il vise le seul cas où il y aurait un chevauchement dans la compétence de la CAI et de l'AMF du fait que... Dans le fond, si on le relit, là, on dit : «...une plainte relative à la gratuité [...] prévue par l'article 33 de [la] loi [sur le privé].» Ça fait que l'article 33 de la loi sur le privé indique que l'accès à un dossier est gratuit, donc il pose comme principe que l'accès aux renseignements d'un dossier est gratuit, mais il ajoute que des frais raisonnables peuvent être exigés pour la transcription, la reproduction ou la transmission des renseignements. Donc, ce qui est posé dans la loi sur le privé, c'est que ça doit être gratuit, sauf possibilité de frais raisonnables.

Ce que le projet de loi va venir faire à l'article 44.1, qui va être introduit plus tard, c'est qu'il va obliger les agents à donner cet accès-là gratuitement par Internet. Donc, au fond, ce qu'on va faire, c'est qu'on va forcer la gratuité pour l'accès par Internet, ce qui fait en sorte que ça relève également de l'application de la loi sur le privé, qui dit l'accès à un dossier gratuit. Mais là, en l'occurrence, l'agent ne pourra pas plaider qu'il peut charger des frais raisonnables.

Et, en ce sens-là, on était dans un cas où, techniquement, la CAI aurait pu avoir compétence pour traiter cette question-là, mais l'autorité aussi puisqu'on ajoutait une obligation spécifique dans la loi sur les agents. Mais là, étant donné qu'il n'y aura plus lieu à... il n'y aura pas lieu de débattre sur la question : Peut-il y avoir des frais raisonnables ou non?, ça ne devient plus pertinent pour la CAI de se pencher sur des cas comme ça, là. Ça devient clairement : As-tu respecté la loi, oui ou non? Il n'y a plus de marge de manoeuvre pour parler de frais raisonnables. Donc, en ce sens-là, on vient dire : Dans ces cas-là, là, ça devient une question de pur respect de la loi, et là ça va être traité par l'autorité seulement. Donc, on vient clarifier le seul cas où il y aurait pu y avoir chevauchement entre la compétence de l'autorité et de la CAI.

**M. Fortin :** Alors, le citoyen doit se tourner vers l'autorité dans ce cas-là, dans le cas où il n'aurait pas l'accès gratuitement, là, à la plainte, là.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui. Sauf qu'on se souvient que l'article 23.1 disait que, peu importe s'il se trompe, s'il s'adresse à la CAI, il va y avoir des échanges de plainte qui vont être faits, qui vont lui simplifier la vie aussi.

• (10 h 10) •

**M. Fortin :** Oui, mais, si je me souviens bien de l'article 23.1, puis là ça date de jeudi, mais, si je me souviens bien de l'article 23.1, effectivement, mettons que le citoyen se réfère à la CAI en partant, la CAI va dire : C'est à l'AMF. Mais la CAI a encore une responsabilité, non?

**M. Roy (Gabriel) :** Effectivement. En fait, si la plainte visait d'autres éléments qui relèvent toujours de l'application de la loi sur le privé, effectivement la CAI va continuer à devoir traiter cette plainte-là pour ce qui concerne la partie qui la concerne, en fait.

**M. Fortin :** O.K. Si je vous ai bien compris, là, vous nous avez dit, dans votre explication, là, qu'aux articles 33 puis 41 on va revenir sur la gratuité puis les frais raisonnables pour le traitement de la plainte, là.

**M. Roy (Gabriel) :** Non, en fait, l'article 33 de la loi sur le privé pose la gratuité comme principe avec possibilité de frais raisonnables. Nous, on vient dire: Pour les agents sur Internet, c'est gratuit. Donc, il n'y a plus de possibilité de plaider les frais raisonnables. Donc, ça devient du pur respect de la loi, puis c'est l'autorité qui va s'en charger.

**M. Fortin :** Mais juste sur Internet.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, juste sur Internet.

**M. Fortin :** O.K. Donc, il peut y avoir un frais raisonnable pour la transmission, la reproduction de quelque chose par écrit, là, disons sur papier, là. C'est ça?

**M. Roy (Gabriel) :** Oui. Là, là, ça devient l'article... ça devient... Oui, effectivement. C'est l'article 33 de la loi sur le privé. Puis le principe demeure gratuité sur frais raisonnables. Donc là, ça revient à l'entreprise de devoir justifier, en l'occurrence, puis là ça relève de la CAI.

**M. Fortin :** O.K. Mais, historiquement, là, des frais raisonnables par rapport à l'article 33 de cette loi-là, ça représente quoi?

**M. Roy (Gabriel) :** Ah! là, ça, je ne peux pas vous dire, par exemple.

**M. Fortin :** Mais là on parle d'un cas précis, là, mais la loi s'applique déjà pour d'autres situations, là.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui. L'article 33 de la loi sur le privé s'applique à toutes entreprises confondues au Québec.

**M. Fortin :** O.K. Donc, vous n'êtes pas en mesure de nous dire ce qui aurait pu être chargé dans d'autres situations pour lesquelles l'article 33 de la loi sur le privé s'applique.

**M. Roy (Gabriel) :** Non. Là, c'est une question d'évaluation selon les circonstances, selon la quantité d'information qui a été demandée, selon le type de support qui est utilisé.

**M. Fortin :** O.K. Le jugement de... Si, moi, comme citoyen, je trouve que j'ai payé un frais déraisonnable, alors là je m'adresse à l'autorité dans ce cas-ci.

**M. Roy (Gabriel) :** Non, vous vous adressez à la CAI si... Dans le fond, si vous demandez... Vous voulez avoir accès à votre dossier auprès d'un agent d'évaluation du crédit par Internet, il doit vous le donner gratuitement. Si vous voulez l'avoir sur un autre support, là, il a le droit de vous charger des frais raisonnables. Si vous n'êtes pas d'accord, dans ce cas-là, là, effectivement, vous vous adressez à la Commission d'accès à l'information si vous voulez contester le caractère raisonnable de frais.

**M. Fortin** : O.K., ça va pour moi.

**Le Président (M. Simard)** : D'autres interventions sur l'article 23.2? Sans quoi, nous allons procéder... Oh! oui, M. le député de Rosemont.

**M. Marissal** : Oui. Bonjour, tout le monde. Bon, alors on reprend. Pouvez-vous préciser, peut-être que c'est Me Roy, peut-être le ministre, je ne sais pas, qu'est-ce qu'on entend par l'accès gratuit par Internet «aux renseignements [...] contenus»? Est-ce qu'il y a une limite ou c'est le dossier complet? Puis on a déjà eu cette discussion-là ici, mais Internet, évidemment, on entend courriel, je présume.

**M. Roy (Gabriel)** : En fait, ça peut être courriel, ça peut être une plateforme sur le site Web de l'agent. Il n'y a pas de restriction, tant que ça doit être disponible, d'une façon ou d'une autre, par Internet.

**M. Marissal** : O.K.

**M. Roy (Gabriel)** : Et, pour votre première question, dans le fond, c'est pour bien poser la distinction entre les renseignements qui sont détenus par l'agent et les renseignements qui sont produits par l'agent, donc, par exemple, les cotes de crédit. Les cotes de crédit, ce n'est pas statiquement dans un dossier, c'est produit sur demande de l'institution financière, par exemple. Donc, ce n'est pas quelque chose qui est dans le dossier comme tel, c'est de l'information qui est générée puis qui est transmise à d'autres. Donc, évidemment, on ne vise pas ces renseignements-là, on vise les renseignements du dossier. En fait, on vise ce qui est déjà visé par la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, donc les renseignements personnels existants.

**M. Marissal** : Mais pas la cote de crédit comme telle.

**M. Roy (Gabriel)** : Non. Bien, en fait, la cote de crédit, on la vise en tant que droit à la cote de crédit, dont on a parlé précédemment, mais en tant qu'elle est produite à partir des renseignements du dossier et qu'elle n'est donc pas dans le dossier comme tel. C'est pour ça qu'on en a traité précédemment puis qu'on en a fait un droit distinct, parce que ce n'est pas un renseignement qui existe, c'est un renseignement qui est latent puis que l'agent peut générer. Donc, c'est ça, la différence.

**M. Marissal** : O.K. Et ça fait quelques fois que je me pose la question, mais je la pose, là, afin... de façon rhétorique, là. Mais, comme on est en train, dans un autre projet de loi, de revoir, là, notamment la protection des renseignements personnels, je parle de 64, je présume qu'ici toutes concordances sera... seront faites avec 64, là. On est dans deux trains distincts, mais les rails sont parallèles.

**M. Roy (Gabriel)** : Oui. Assurez-vous... c'est notre travail, là, de nous assurer que, si... Les petites retouches que nous, on fait dans 53, si... On s'assure que, justement les trains sont parallèles, puis il n'y a pas... ça ne va pas s'entrechoquer.

**M. Marissal** : O.K. Merci.

**Le Président (M. Simard)** : D'autres commentaires sur l'article 23.2? Mme la secrétaire.

**La Secrétaire** : Oui. M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx)** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid** : Pour.

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

**M. Thouin** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Tardif (Lavolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Ouellet (René-Lévesque)?

**M. Ouellet** : Pour.

**La Secrétaire** : Et M. Simard (Montmorency)?

**Le Président (M. Simard)** : Abstention. L'article 23.2 est conséquemment adopté. Nous allons suspendre momentanément nos travaux.

*(Suspension de la séance à 10 h 15)*

*(Reprise à 10 h 16)*

**Le Président (M. Simard)** : Très bien. Alors, nous allons reprendre nos travaux. M. le ministre, si je ne m'abuse, nous en sommes rendus au chapitre IV, la section I, à l'article 24.

**M. Girard (Groulx)** : Merci. Et le chapitre IV concerne...

**Le Président (M. Simard)** : M. le député, vous souhaitez déposer un amendement tout de suite?

**M. Marissal** : Bien oui! C'est ce que je vous...

**Le Président (M. Simard)** : Ah! bien, formidable, formidable.

**M. Marissal** : On a du mal à se comprendre ce matin, là. On va se dérouiller, là, on va se...

**Le Président (M. Simard)** : Ce n'est pas grave. L'important, c'est d'y arriver, cher collègue.

**M. Marissal** : C'est un peu comme la lutte en équipe, hein, il faut prendre le temps de se réchauffer, remonter dans le ring puis de recommencer.

**Le Président (M. Simard)** : Puis, entre vous et moi, qui serait Dino Bravo? Non, O.K. Alors...

**M. Marissal** : Bon, mon langage des signes n'est pas clair, puis, clairement, je ne suis pas clair quand je parle non plus, en fait. Ce que je veux faire ici, c'est introduire 23.3.

**Le Président (M. Simard)** : D'accord. Je m'excuse.

**M. Marissal** : Je vous en prie.

**Le Président (M. Simard)** : Je pensais que c'était un amendement sur 24. Comme il n'est pas encore arrivé à Greffier, je ne pouvais pas le voir. Mme la secrétaire, est-il déposé?  
Alors, nous allons resuspendre à nouveau très temporairement.

*(Suspension de la séance à 10 h 17)*

*(Reprise à 10 h 22)*

**Le Président (M. Simard)** : Merci beaucoup. Je cède maintenant la parole au député de Rosemont à propos de l'article 23.3.

**M. Marissal :** Merci, M. le Président. Alors, 23.3 est un amendement que je souhaite déposer et débattre ici. Alors : Insérer... Je le lis, donc : Insérer, après l'article 23 du projet de loi, le suivant :

«23.3. La personne concernée peut faire, auprès de l'agent d'évaluation du crédit, opposition à toute demande d'inscription à son dossier de crédit.

«Si la mécontente persiste à l'issue de ce processus d'opposition, la personne concernée peut introduire une demande d'examen de mécontente auprès de la Commission d'accès à l'information.

«Aucune inscription ne peut être faite dans un dossier de crédit ou être considérée dans le calcul d'une cote de crédit tant que les processus prévus aux deux premiers alinéas du présent article sont en cours.

«Les conditions d'exercice des processus prévus aux deux premiers alinéas du présent article sont prévus par règlement du ministre.»

Alors, un bref argumentaire qui sera vraisemblablement plus éditorialisant que ce qu'on entend parfois en termes plus légaux. À l'heure actuelle, les inscriptions faites par les entreprises ont un effet immédiat jusqu'à ce que le citoyen ait réussi, au terme d'un parcours du combattant, à gagner son point. On sait que certaines compagnies se servent même de ce pouvoir comme moyen pour intimider les consommateurs.

Alors, il s'agit ici, M. le Président, de renverser, en fait, le fardeau de la preuve puisqu'il y a un différend, mais que, dans la structure actuelle, on considère... ou le consommateur est réputé fautif puisque le différend est inscrit, et, tant qu'il n'est pas réglé, il est difficile de déterminer la responsabilité de tout un chacun. Par définition, c'est un différend, donc il doit être débattu et réglé. Les entreprises en la matière sont donc juges et parties.

On a vu des cas, par exemple... On me dit que c'est un peu moins le cas maintenant parce qu'il y a eu tellement d'histoires, notamment dans les médias, là-dessus, mais ça existe encore, ce qu'on appelle les frais de «roaming», par exemple, là, les frais d'itinérance en téléphonie cellulaire, de gens... il y a même eu des cas célèbres de gens qui allaient en Chine, par exemple, pour faire des affaires, qui revenaient avec 6 000 \$, 7000 \$ de frais d'itinérance de leur compagnie, leur fournisseur de téléphonie cellulaire.

Il y a évidemment un différend. Et d'ailleurs toutes ces histoires-là se sont réglées finalement à l'amiable entre, qui Bell, qui Rogers, parce qu'évidemment ça n'avait aucun sens. Pourtant, à partir du moment où il y a un tel différend... et je ne parle pas de quelqu'un ici qui, systématiquement, ne paie pas son paiement d'auto, là. Ça se voit assez vite, là, quelqu'un qui triche ou qui est querulent. Mais, s'il y a un différend, pourquoi le consommateur serait-il automatiquement réputé fautif, et donc pénalisé, notamment sur sa cote de crédit? Merci.

**Le Président (M. Simard) :** Merci à vous. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx) :** Bien là, écoutez, je pense qu'on est dans l'idéologie, là, parce que c'est important d'avoir confiance dans le système. Puis on parle des cas extrêmes de gens qui ont vécu des situations difficiles, dont je ne diminue en rien la difficulté, mais il faut comprendre que le système, de la façon qu'il fonctionne, est basé sur la confiance et qu'il bénéficie à tous les cas favorables de gens qui ont des bonnes cotes de crédit, là. Il n'y a pas juste des gens qui ont des mauvaises cotes de crédit dans la société, là, il y a aussi des gens qui ont des bonnes cotes de crédit et qui ont besoin du crédit dans le cadre de leurs affaires courantes. Et à partir du moment où les citoyens ont un veto sur ce qui va être inscrit dans le dossier de crédit, bien là le dossier de crédit, la cote, ça ne veut plus rien dire, là. Alors, je vous dirais qu'on est vraiment à l'intersection. Est-ce qu'on croit que les cotes de crédit sont pertinentes dans le processus d'octroi de crédit? Et, dans le cas qui nous concerne, bien, le système est établi ainsi dans le monde, et la majorité des gens ont une cote de crédit qui est favorable et ont accès au crédit pour accéder, par exemple, à la propriété ou pour démarrer des entreprises. Et d'introduire un mécanisme comme cela va à l'encontre de l'entièreté du système. Alors, on peut en discuter longuement, mais je vais m'opposer à cet amendement.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. Y aurait-il d'autres commentaires? M. le député de Rosemont.

**M. Marissal :** Bien, si c'est idéologique de prendre le parti des consommateurs, je suis un sale idéologue fini, parce que c'est ce que je fais ici depuis le début de l'étude de ce projet de loi et en général. Est-ce que je retournerais le compliment au ministre en lui disant qu'il est idéologue en faveur du système bancaire? Je ne trouve pas ça très constructif comme façon de débattre, mais je maintiens mon point que, oui, il y a des gens qui ont des bonnes cotes de crédit, mais qui, pour un différend qui n'est pas réglé, peuvent voir cette belle cote de crédit amoindrie. Ça va dans les deux sens, c'est un différend.

Et il ne s'agit pas ici de donner un veto aux consommateurs. Je ne pense pas que personne ne va s'amuser à journée longue à appeler les agences de crédit, là, puis à porter plainte. C'est dans un cas grave où il y a effectivement un différend, où on ne veut pas en porter le poids, mais qu'il y ait un mécanisme équitable, équitable, comme notre système de justice, comme on le veut, en tout cas, comme on le souhaite. Sinon, le consommateur est présumé fautif jusqu'à ce qu'il fasse la preuve du contraire, et c'est compliqué. C'est très souvent David contre Goliath.

On a plein d'histoires là-dessus, qui sont peut-être des anecdotes, là, mais la vie est faite d'une multitude d'anecdotes, ce pourquoi, moi, je pense que c'est juste et raisonnable de dire que les consommateurs, dans un cas de différend, doivent avoir un mécanisme. Et auquel cas, s'il s'avère qu'ils sont fautifs... Parce qu'il y en a, là, il y a des mauvais payeurs. Ça, c'est indéniable, là. Il y a des gens qui s'endettent beaucoup trop. Ça, c'est un autre dossier. Mais, bref, c'est sûr qu'il y a des gens pour qui la tache au dossier est justifiée. Mais elle sera là, la tache, elle sera là une fois que le différend sera réglé.

• (10 h 30) •

**Le Président (M. Simard) :** M. le ministre.

**M. Girard (Groulx) :** Bien, dans les faits, le mécanisme existe déjà, Commission d'accès à l'information. On en a discuté, d'ailleurs, avec eux lors des consultations particulières. Le mécanisme pourrait être plus rapide. La Commission d'accès à l'information a obtenu des ressources supplémentaires et est en discussion. On a discuté des ressources, ici, de la Commission d'accès à l'information. Mais, à partir du moment où les consommateurs ont le pouvoir d'empêcher les inscriptions dans leur dossier, la valeur du dossier va être diminuée grandement, et donc, pour protéger une minorité, on va nuire à l'accès au crédit à l'ensemble de la société.

**Le Président (M. Simard) :** Merci. D'autres commentaires, M. le député de Rosemont?

**M. Marissal :** Non, je pense que j'ai fait mon point assez clairement. Le ministre a fait son point assez clairement. Je vais laisser mes collègues...

**Le Président (M. Simard) :** Merci. M. le leader de l'opposition officielle.

**M. Fortin :** Oui. Merci, M. le Président. Une question, puis je ne sais pas si ça s'adresse au ministre ou au député de Rosemont, là, je ne veux pas orienter le débat, je vous laisse en décider, M. le Président. Mais il y a-tu quelque chose, dans l'amendement proposé, qui fait en sorte justement que des gens qui ne paient pas systématiquement leurs factures ne pourraient pas se prévaloir de ce droit-là? Parce que le député a dit... tu sais, dans son explication, il nous a dit : Bien, je ne parle pas des gens qui ne paient pas systématiquement, je parle des gens qui, peut-être, pourraient avoir un différend majeur avec une entreprise. Mais il y a-tu quelque chose dans son amendement qui fait en sorte justement... Parce que, tu sais, la commission nous a dit : Bien, on est déjà surchargés, les délais sont déjà longs. Alors, qu'est-ce qui fait en sorte que quelqu'un ne pourrait pas payer sa facture pendant trois... ses factures pendant trois, quatre, cinq mois puis que son dossier de crédit ne serait pas affecté pour autant?

**Le Président (M. Simard) :** M. le ministre.

**M. Fortin :** Bien, la question est peut-être pour le député, s'il est capable de répondre à ça.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien.

**M. Girard (Groulx) :** Je vais... Puisque la question est pour le député, je vais laisser le député répondre, puis on pourra enrichir la discussion, peut-être.

**M. Marissal :** Bien, je pense qu'il y a déjà des mesures légales qui existent pour les très mauvais payeurs, là, qui peuvent être condamnés assez rapidement, qui peuvent être... aussi, ils peuvent être déclarés quérulents. Ça existe. C'est quelque chose qu'on voit de plus en plus souvent quand les gens sont beaucoup trop agressifs et agressants et qu'ils font constamment des oppositions non justifiées. Je crois que c'est implicite que quelqu'un qui serait dans cette situation-là se retrouverait pénalisé assez rapidement.

Moi, je parle de gens qui, en toute bonne foi, ont un différend sur une transaction. L'exemple de la téléphonie cellulaire, c'est le premier qui me vient en tête, là, mais il pourrait y en avoir plein d'autres. La bonne foi se présume, et je pense que les gens ont le droit de se défendre. Dans le cas de multirécidivistes de la contestation, il y a des mesures qui existent déjà.

**Le Président (M. Simard) :** Merci. Y aurait-il d'autres commentaires, M. le ministre, éventuellement?

**M. Girard (Groulx) :** Mais je pense, par exemple, quelqu'un qui n'a volontairement pas payé et qui est de mauvaise foi va pouvoir s'opposer longtemps à ce que ce soit inscrit à son dossier de crédit puis je pense que ça va vraiment diminuer la valeur de la cote. Alors, je pense qu'on fait une liste d'exceptions, on prend un sous-élément des exceptions dont la légitimité est intéressante, mais, en faisant cela, on nuit à l'ensemble du système dont la majorité des gens utilisent le crédit de façon raisonnable. En fait, les Québécois sont les citoyens les moins endettés du Canada. Et donc le crédit, c'est utile, ça permet notamment l'accès à la propriété de... L'amendement vise à donner un veto à une minorité de cas dont certains pourraient être légitimes et d'autres non.

**Le Président (M. Simard) :** Merci. D'autres commentaires? Sans quoi, nous allons procéder à la mise aux voix. Mme la secrétaire.

**La Secrétaire :** Oui. M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Contre.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Contre.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Contre.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Contre.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Contre.

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

**M. Thouin :** Contre.

**La Secrétaire :** Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif :** Contre.

**La Secrétaire :** M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin :** Abstention.

**La Secrétaire :** M. Ouellet (René-Lévesque)?

**M. Ouellet :** Abstention.

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

**Le Président (M. Simard) :** Abstention. Cet article est donc rejeté. Alors, ça y est, nous passons au chapitre IV, M. le ministre. L'article 24.

**M. Girard (Groulx) :** Merci. Alors, nous entrons dans la section Surveillance et contrôle des pratiques commerciales et des pratiques de gestion des agents d'évaluation du crédit, et, pour le bénéfice de nos auditeurs, le chapitre V nous amènera dans les Mesures d'application et autres pouvoirs de l'autorité. Alors, j'y vais :

«Chapitre IV. Surveillance et contrôle des pratiques commerciales et des pratiques de gestion des agents d'évaluation [de] crédit. [...]Disposition générale.»

Article 24 : «L'autorité surveille et contrôle les pratiques commerciales et les pratiques de gestion des agents d'évaluation du crédit.»

Commentaire. L'article 24 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit établit le rôle de l'autorité à l'égard des pratiques commerciales et des pratiques de gestion des agents d'évaluation du crédit.

**Le Président (M. Simard) :** Merci. Y aurait-il des commentaires? M. le leader de l'opposition.

**M. Fortin :** Non, M. le Président.

**Le Président (M. Simard) :** M. le député de Rosemont?

**M. Marissal :** Non, merci, ça va.

**Le Président (M. Simard) :** M. le député de René-Lévesque? Très bien. Pas d'autres commentaires généraux? Nous allons passer à la mise aux voix.

**La Secrétaire :** Oui. M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Pour.

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

**M. Thouin :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Ouellet (René-Lévesque)?

**M. Ouellet :** Pour.

**La Secrétaire :** Et M. Simard (Montmorency)?

**Le Président (M. Simard) :** Abstention. L'article 24 est adopté. Nous passons à l'article 25.

**M. Girard (Groulx) :** L'article 25 fait partie de la section II, qui couvrira l'article 25 à 30, Application de certaines dispositions aux groupements et aux tiers agissant pour le compte d'un agent d'évaluation de crédit.

Article 25 : «Les obligations qui incombent à un agent d'évaluation du crédit en vertu des dispositions de la présente loi sont inchangées du seul fait qu'il confie à un tiers l'exercice de toute partie d'une activité visée par ces dispositions.»

Commentaire. Les dispositions de la section II du chapitre IV de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit comprennent les articles 25 à 30, précisent, en quelques principes généraux, comment ces dispositions s'appliquent lorsqu'un agent d'évaluation du crédit fait partie d'un groupe financier ou fait exécuter certaines de ses obligations par un tiers, tel qu'un fournisseur de services, en vertu d'un contrat d'impartition ou autrement.

L'article 25 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit prévoit que les obligations d'un agent d'évaluation du crédit sont inchangées du seul fait qu'il confie l'exercice de certaines activités à un tiers. Un agent d'évaluation du crédit ne peut donc se décharger des obligations qui lui incombent en vertu des dispositions de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit seulement en confiant à un tiers l'exercice d'activités visées par ces dispositions.

**Le Président (M. Simard) :** Merci. Des commentaires généraux? M. le leader.

• (10 h 40) •

**M. Fortin :** Pouvez-vous, M. le ministre, nous donner un exemple, là, de ce que ça pourrait être, confier à un tiers l'exercice de certaines des activités visées par les dispositions? Qu'est-ce que ça pourrait représenter, là? Qu'est-ce que vous entrevoyez qu'un agent d'évaluation du crédit pourrait demander à un tiers de faire à sa place?

**M. Girard (Groulx) :** Bien, en fait, moi, je vais vous donner mon... comment je pourrais dire, donc, mon intuition derrière ce paragraphe. Peut-être notre juriste pourra nous donner toute la valeur légale de celui-ci.

Mais c'est bien connu que ces compagnies-là ont des filiales. Par exemple, il est possible que la filiale opérante au Canada soit Equifax Canada et non Equifax la multinationale américaine. Et, par exemple, s'il y avait une disposition du projet de loi qui ne plaisait pas à une agence, que simplement en créant une sous-compagnie qui, elle, n'aurait pas été désignée par l'AMF, pourrait... On vise ici à empêcher de ne pas assumer les responsabilités qui sont associées à la désignation de titre d'agent d'évaluation de crédit par des subterfuges légaux ou la création de filiales.

Là, vous, vous vouliez parler d'impartition à d'autres entités légales qui ne seraient pas dans la famille? Peut-être vous pouvez...

**M. Fortin** : Bien, à moins... bien, peut-être qu'on pourra y arriver, là, mais, à moins que vous me dites que... Vous me dites en ce moment : Equifax, là, Equifax, la compagnie générale, là, est Equifax Canada, il me semble, mais ce qui est en lien avec la loi en ce moment, c'est pour l'agent d'évaluation du crédit qui va être... qui va avoir été octroyé ce pouvoir-là par l'autorité.

**M. Girard (Groulx)** : C'est l'autorité qui va désigner les compagnies.

**M. Fortin** : C'est ça. Alors, est-ce que vous entrevoyez, par exemple, que l'autorité octroierait la désignation à Equifax Canada ou à Equifax, point?

**M. Girard (Groulx)** : Bien, en fait, moi, ce que je m'attends, c'est que l'AMF s'assure de désigner la bonne entité pour englober l'ensemble des activités. Mais, de ce que je comprends de cet article, c'est qu'on vient s'assurer qu'après la désignation il n'y a pas de création d'entité minoritaire non consolidée qui, elle, pourrait ne pas respecter les obligations.

**M. Roy (Gabriel)** : Oui, bien, en fait, c'est pas mal ça, effectivement, ce que les articles 25 à 30 visent à faire. Pour ce qui est de l'article 25 précisément, on pense, par exemple, mettons, si Equifax développe le gel, puis, bon, éventuellement, c'est développé pour une application, on peut s'attendre à ce qu'il y ait des développeurs qui fassent partie du projet de l'implantation du gel. On peut penser, par exemple, une entreprise qui s'assurerait du maintien du site Web d'Equifax qu'Equifax aura l'obligation de rendre disponible gratuitement pour que les gens consultent leur dossier. Ce qu'on vient dire, dans le fond, c'est : On ne s'attend pas à ce qu'Equifax fasse tout tout seul puis qu'on comprend qu'une entreprise de cette ampleur-là puisse avoir des contrats de service avec d'autres entreprises.

Ce qu'on vient dire avec 25, c'est que, peu importe avec qui tu fais affaire dans le... dans le fond, les obligations que tu dois exécuter, c'est toi qui es responsable. Donc, ça ne sera jamais une excuse de dire : J'ai confié à un tiers une partie du projet. Mon contrat de service était impeccable, toutes mes clauses étaient bonnes, mais c'est le tiers... c'est à cause du tiers que je n'ai pas pu exécuter mes obligations. Ce que cet article-là vient dire, c'est : Peu importe, c'est toi qui es responsable, donc arrange-toi pour que ça marche.

**M. Fortin** : O.K. Mais, si je comprends bien, là, par exemple... là, je vous sors un exemple, là. Dans les articles précédents, on a vu que, lorsqu'un gel est demandé, l'acceptation ou l'exécution de ce gel-là doit être avisée ou on doit en aviser le consommateur. Exact? Si Equifax décide : Bien, cet avis-là, ce n'est pas moi qui le fais, je me trouve un sous-contractant qui n'est pas une filiale de l'entreprise, là, mais qui est à l'extérieur de l'entreprise, donc une autre entreprise indépendante, l'obligation reste à Equifax, et c'est lui qui peut être visé par des sanctions, entre autres, là.

**M. Roy (Gabriel)** : Exactement.

**M. Fortin** : Mais le sous-contractant, lui, n'a aucune pénalité? L'obligation, elle est à Equifax, elle n'est pas à l'entreprise contractée?

**M. Roy (Gabriel)** : Oui, c'est sûr, parce que le sous-contractant, lui, il n'est pas assujéti à la loi. Donc, en fait, ce qu'on va voir plus tard, là, à l'article 29, c'est qu'ultimement, si ça ne va vraiment pas bien puis les prestataires de service d'Equifax ne se comportent pas d'une façon suffisante, l'autorité peut simplement prendre une décision d'interdire à l'agent d'évaluation du crédit d'impartir ses activités. Ça, on va le voir à l'article 29.

**M. Fortin** : 29?

**M. Roy (Gabriel)** : Oui.

**M. Fortin** : Mais, essentiellement, l'obligation... ce que vous me dites, là, c'est : L'obligation pour le sous-contractant, ce sera dans le contrat entre Equifax puis l'entreprise sélectionnée.

**M. Roy (Gabriel)** : C'est ça. Puis ultimement ce n'est pas parce qu'il y a des obligations contractuelles qui sont organisées par l'agent avec des sous-contractants que la loi, qui vise toujours les agents eux-mêmes, ne s'appliquera pas à l'agent de ce fait. Donc, ultimement, s'il y a un manquement, on n'a pas besoin de s'enfarger dans des contrats de service, c'est l'agent lui-même qui est responsable. Donc, peu importe de quelle façon il veut s'exécuter, il est imputable entièrement.

**M. Fortin** : À quel article on va le voir? Puis là, peut-être juste parce qu'on parle de la question des sous-contractants, là, mais à quel article on va voir la protection des données personnelles des gens lorsqu'il y a matière... lorsqu'il y a un tiers d'impliqué?

**M. Roy (Gabriel)** : En fait, la protection des renseignements personnels, ça demeure du ressort de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

**M. Fortin** : O.K. Donc, il n'y a rien ici, là, dans le projet de loi, c'est un peu à ça que je voulais en venir, il n'y a rien ici, dans le projet de loi, qui nous dit essentiellement que, lorsque ces données-là sont transmises, par exemple, dans

l'exemple que je viens de souligner, là, qu'on demande à un tiers d'aviser le client qu'effectivement il y a un gel, ici, là, dans le projet de loi n° 53, il n'y a aucune protection de ces renseignements-là qui est prévue, mais, dans projet de loi n° 64, peut-être. Moi, je ne suis pas là, je ne pense que le député de Rosemont est non plus à l'étude du projet de loi n° 64, si je ne me trompe pas. Alors, peut-être vous pouvez nous le dire, là, c'est quoi cette protection-là qui est à l'étude au projet de loi n° 64 pour qu'on s'assure que ça ne tombe pas entre deux chaises.

**M. Roy (Gabriel) :** Je vous avoue que je ne maîtrise pas le projet de loi n° 64 sur le bout de mes doigts. Je l'ai lu. À mon souvenir, il y a effectivement, il me semble, des précisions par rapport aux prestataires de services dans ces cas-là. Mais, si on... je pourrais vérifier si on veut des précisions.

**M. Girard (Groulx) :** On va aller chercher l'information, ce midi?

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, oui.

**M. Girard (Groulx) :** Puis la partager pour le bénéfice de tous.

**M. Fortin :** Ça me va. Ça me va, M. le Président.

**Le Président (M. Simard) :** D'autres commentaires sur l'article 25? Mme la... Oh! oui, M. le député de Rosemont. Désolé.

**M. Marissal :** Question de précision, là. On parle souvent de l'agent d'évaluation. L'agent d'évaluation, c'est Equifax ou TransUnion. Je présume que les gens qui travaillent...

**M. Girard (Groulx) :** Les agents. Après la sanction du projet de loi, puis on va discuter des aspects temporels, là, du séquençement de ceci, mais l'AMF va désigner qui, parmi les agents de renseignements qui composent près de 125 compagnies, qui est un agent d'évaluation de crédit, et les deux candidats présentement sont Equifax et TransUnion.

**M. Marissal :** Ça, j'ai compris ça.

**M. Girard (Groulx) :** Mais c'est l'AMF qui va les désigner.

**M. Marissal :** O.K. Mais ce que je veux dire, c'est que les agents d'évaluation, là, puis c'est des gens, des vraies gens, là, du vrai monde, là, qui travaillent pour Equifax puis TransUnion.

**M. Girard (Groulx) :** Non, c'est des compagnies.

**M. Marissal :** Du moins, on le souhaite, c'est la compagnie.

**M. Girard (Groulx) :** C'est la compagnie.

**M. Marissal :** Ce n'est pas les personnes qui sont des...

**M. Girard (Groulx) :** Des entités légales.

**M. Marissal :** C'est ça. O.K. Parfait. Ça répond à ma question.

**M. Girard (Groulx) :** Voulez-vous préciser ou... surtout si j'ai dit quelque chose qui n'est pas bon, là. Non, non, mais c'est parce que...

**M. Roy (Gabriel) :** Non, non, mais...

**M. Fortin :** Gênez-vous pas dans ces cas-là, hein?

**M. Roy (Gabriel) :** ...ce n'est pas gênant du tout.

**M. Girard (Groulx) :** Non, non, mais il faut avoir l'heure juste, alors...

**Des voix :** Ha, ha, ha!

**M. Roy (Gabriel) :** Non, en fait, je voulais juste dire, j'ai trouvé, là, dans le projet de loi n° 64, c'est à l'article 107 que l'article 18.3 est introduit dans la loi sur le privé puis qu'il vient répondre à la préoccupation par rapport aux sous-contractants, là, quand ils transfèrent des renseignements personnels. Donc, article 107 du projet de loi n° 64.

**M. Girard (Groulx) :** Donc, il est d'accord avec moi qu'on doit arriver à 106, 107 pour avoir des discussions...

**M. Fortin** : Dans le projet de loi n° 64. À moins que vous vouliez rouvrir le projet de loi n° 64, là.

**M. Girard (Groulx)** : Ah! non. O.K. Parce que, 106, on est supposé avoir des discussions animées, mais pas à 107. O.K. D'accord.

**M. Fortin** : On va avertir nos collègues au n° 64 qu'au 107 ils vont avoir des discussions intéressantes.

**M. Girard (Groulx)** : D'accord. Puis vous vérifiez...

**Le Président (M. Simard)** : D'autres commentaires sur l'article 25?

**M. Marissal** : Oui... commentaire.

**Le Président (M. Simard)** : Oui, M. le député de Rosemont.

**M. Marissal** : On va y arriver, hein, vous savez, M. le ministre. C'est une question de... c'est comme la course à pied, c'est une question de «pace». On va y arriver.

**M. Girard (Groulx)** : Je pense que j'ai des objectifs un peu plus ambitieux que vous, mais je vais les partager, comme ça on pourra décider s'ils sont ambitieux ou non.

**M. Marissal** : Vous parlez de projet de loi, là, pas de course à pied, j'imagine, là, pour les objectifs ambitieux, là.

**M. Girard (Groulx)** : Le projet de loi. Mes objectifs sont ambitieux pour le projet de loi et la course à pied.

**M. Marissal** : Très bien. Est-ce qu'il existe déjà des entités ou c'est vraiment... Vous avez dit : C'est pour prévenir l'éventuelle création d'une entité, ou d'une filiale, ou d'un bras. Mais est-ce qu'il y en a déjà, des situations qui existent du genre?

**M. Girard (Groulx)** : Je vais être honnête avec vous, je n'ai pas regardé la structure légale d'Equifax et TransUnion, mais je ne serais pas surpris que ces compagnies-là aient des entités légales en fonction de la géographie.

**M. Fortin** : ...c'est ça que vous voulez dire?

• (10 h 50) •

**M. Girard (Groulx)** : Non. Qui auraient des filiales canadiennes, européennes, et c'est quelle entité légale qui... Alors, ici, c'est Equifax Canada qui serait l'entité légale, qui n'est sûrement pas la même chose qu'Equifax France ou...

**M. Marissal** : O.K. C'est bon pour moi. Merci.

**Le Président (M. Simard)** : D'autres commentaires sur 25? Mme la secrétaire.

**La Secrétaire** : M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx)** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid** : Pour.

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

**M. Thouin** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Tardif (Lavolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal** : Pour.

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

**Le Président (M. Simard)** : Abstention. L'article 25 est donc adopté. Nous passons maintenant à l'article 26. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx)** : «L'agent d'évaluation du crédit doit s'assurer du respect des interdictions que la présente loi lui impose par tout groupement à l'égard duquel il est le détenteur du contrôle.

«Une interdiction faite à cet agent s'applique aux groupements à l'égard desquels il est le détenteur du contrôle non seulement lorsque chacun d'eux agit seul, mais également lorsque les actes ou les omissions de tous ou de certains d'entre eux, s'ils avaient été le fait d'un seul, auraient contrevenu à cette interdiction.

«Le présent article n'a pas pour effet d'interdire à un groupement à l'égard duquel un agent d'évaluation du crédit est le détenteur du contrôle, lorsqu'il est une institution financière, l'exercice d'activités qui lui sont permises par la loi qui le régit, alors qu'elles ne sont pas permises à cet agent.»

Commentaire. L'article 26 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit représente un exemple d'application du principe selon lequel on ne peut pas faire indirectement ce que... ce qu'on... l'on... Drôle de phrase, ça. Je vais me ressayer. L'article 26 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit représente un exemple d'application du principe selon lequel on ne peut pas faire indirectement ce que l'on ne peut pas faire directement.

**Le Président (M. Simard)** : Très bien. Et, à ce stade-ci, vous avez un amendement, M. le ministre.

**M. Girard (Groulx)** : O.K. J'ai un amendement. Est-ce que l'amendement corrige la syntaxe?

**M. Roy (Gabriel)** : Non.

**M. Girard (Groulx)** : Non? Ça aurait pu...

**Le Président (M. Simard)** : Ça aurait pu arriver.

**M. Roy (Gabriel)** : C'est que la syntaxe est dans le commentaire.

**M. Girard (Groulx)** : Ça aurait pu justifier un amendement. Je lis l'amendement?

**Le Président (M. Simard)** : S'il vous plaît, M. le ministre.

**M. Girard (Groulx)** : Tout le monde l'a reçu?

**Le Président (M. Simard)** : Il est sur Greffier.

**M. Girard (Groulx)** : Article 26 : Supprimer le troisième alinéa de l'article 26 du projet de loi.

Commentaire. Cet amendement a pour objet de supprimer une précision qui est inapplicable aux agents d'évaluation du crédit. De fait, le projet de loi ne leur interdit pas l'exercice d'une activité d'institution financière.

**Le Président (M. Simard)** : Très bien. Alors, je vous écoute pour des commentaires généraux, idéalement sur l'amendement, mais plus globalement également sur l'article.

**M. Fortin** : Bien, juste une question pour le ministre et son équipe, là. O.K.? Qu'est-ce que vous essayez de bloquer ou d'interdire exactement? Je veux juste comprendre, là. Quand vous parlez d'un groupement, d'un groupement dont l'agent d'évaluation pourrait être détenteur du contrôle, qu'est-ce que vous êtes en train de nous dire spécifiquement avec l'article 26?

**M. Girard (Groulx)** : Bien, en fait, je pense qu'il faut qualifier c'est quoi, les interdictions, à quoi on fait référence. Alors, je vous passe la parole.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, c'est ça. En fait, là, ce qu'il faut comprendre, c'est que ces articles-là, là, c'est des articles qui sont standards dans les lois du secteur financier. Donc, ici, pour les agents, il n'y a pas beaucoup d'interdictions, là. Principalement, il y a l'interdiction de prendre en compte l'exercice d'un droit dans la production des cotes, des renseignements personnels, qu'on a vu à l'article 15. Ce qu'on vient dire, c'est que — notamment l'alinéa deux — si, dans le fond, un agent divise ses opérations au sein de son groupe corporatif puis que différentes filiales font différentes opérations...

Je vais vous donner un exemple concret, ça va être plus simple. Si, mettons, il y a une filiale qui est responsable de stocker les données chez un agent, il y en a une autre qui fait la gestion des données, il y a une autre qui est responsable de produire les données, non les cotes. Donc, s'il y avait une défaillance puis que, mettons, les gels de sécurité affectaient les cotes de crédit, ce qui est interdit en vertu d'un article qui a déjà été adopté, si ce n'était pas possible de pointer la commission du manquement sur une seule entreprise du fait que toutes les activités ont été divisées au sein de différentes entités puis que le manquement est le fruit de différents petits manquements qui, à eux seuls, ne permettraient pas de trouver une responsabilité, ce que cet article-là vient dire, c'est : Peu importe, l'agent est responsable quand même.

**M. Fortin :** Même si l'agent est essentiellement à l'intérieur d'un autre groupe? C'est ça que vous dites, là?

**M. Roy (Gabriel) :** Même si c'est effectivement des filiales de l'agent qui font ces activités-là.

**M. Fortin :** O.K. C'est l'agent désigné par l'autorité qui est responsable.

**M. Roy (Gabriel) :** Exactement.

**M. Fortin :** O.K. Ça va.

**M. Girard (Groulx) :** Puis peut-être donner l'impression à tous, là, la notion de contrôle à laquelle on fait la référence à l'alinéa deux...

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, ça, c'est une notion... En fait, à l'article 30 de cette section-là, on dit qu'il y a certains articles de la Loi sur les assureurs qui s'appliquent, et c'est des articles qui viennent justement apporter ces précisions-là. Donc, la notion de contrôle est définie. Afin d'éviter la lourdeur, là, on a décidé de référer aux articles de la Loi sur les assureurs qui en traitent explicitement.

**M. Girard (Groulx) :** Donc, on va en parler à l'article 30.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. D'autres commentaires sur l'amendement apporté à l'article 26? Alors, nous allons... Oui, M. le député de Rosemont.

**M. Marissal :** Oui. Bien, j'essaie de voir. C'est peut-être un cas classique de bretelle puis de ceinture, là, mais pourquoi vous avez senti le besoin d'ajouter ça? Puis ça dit même spécifiquement dans vos commentaires qu'on ne peut pas faire indirectement ce qu'on ne peut pas faire directement. J'espère que je l'ai dit correctement. C'est parce que ça donne l'impression qu'il y a toutes sortes de subterfuges possibles puis qu'on... Je pense que le ministre a apprécié ma formulation.

**M. Girard (Groulx) :** Non, mais je suis en train de dire à mon collègue que c'est mal écrit, que ne je lâche pas le morceau.

**Des voix :** Ha, ha, ha!

**M. Marissal :** Oui, je pense qu'on avait compris, M. le ministre.

**M. Girard (Groulx) :** Veuillez continuer, je devrais plutôt vous écouter.

**M. Marissal :** Vous tournez le fer dans la plaie, là. Oui, c'est ça, c'est que ça donne l'impression qu'ils ne sont pas tout à fait safes, ce monde-là, qu'il faut vraiment mettre plus de... Allez-y.

**M. Girard (Groulx) :** Je pense, M. le député, que c'est des clauses standards dans les lois du système financier.

**M. Marissal :** O.K. C'est bon. C'est bon pour moi. Merci.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. D'autres commentaires sur l'amendement? Mme la secrétaire.

**La Secrétaire :** Oui. M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Sur l'amendement? Pour.

**La Secrétaire** : M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid** : Pour.

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

**M. Thouin** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal** : Pour.

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

**Le Président (M. Simard)** : Abstention. L'amendement est donc adopté. Nous revenons à l'étude de l'article 26 tel qu'amendé. M. le ministre, auriez-vous d'autres commentaires à formuler?

**M. Girard (Groulx)** : Non. Si je comprends bien, on a enlevé le troisième alinéa de l'article 26.

**Le Président (M. Simard)** : Le troisième alinéa. Exactement.

**M. Girard (Groulx)** : Et, pour précision, c'est le commentaire qui n'était pas bien écrit. La loi, elle est bien écrite.

**Le Président (M. Simard)** : Ça nous rassure. M. le leader.

**M. Fortin** : Oui, si vous êtes pour faire des erreurs, faites-les dans les commentaires, il n'y a pas de problème. Non, ça va, le ministre a répondu à nos questions lors de l'étude de l'amendement.

**Le Président (M. Simard)** : Très bien. D'autres commentaires? Merci. Mme la secrétaire.

**La Secrétaire** : M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx)** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond** : Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Pour.

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

**M. Thouin :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Tardif (Lavolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal :** Pour.

**La Secrétaire :** Et M. Simard (Montmorency)?

**Le Président (M. Simard) :** Abstention. L'article 26, tel qu'amendé, est donc adopté. Nous passons à l'article 27. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx) :** Et nous sommes toujours dans la série d'articles 25 à 30, qui parlent de l'application de certaines dispositions aux groupements et aux tiers agissant pour le compte d'un agent d'évaluation de crédit.

Article 27 : «L'agent d'évaluation du crédit est responsable, comme s'il s'agissait des siens, des manquements aux dispositions de la présente loi qui sont le fait du groupement à l'égard duquel il est le détenteur du contrôle ou de celui qui en est le détenteur du contrôle lorsque ce dernier exécute pour son compte l'une de ses obligations.»

Commentaire. L'article 27 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit, dans le même esprit que ses articles 25 et 26, prévoit la responsabilité d'un agent d'évaluation du crédit pour les manquements aux dispositions de cette loi qui sont le fait des groupements dont il est détenteur du contrôle ou, en certains cas, du groupement qui est détenteur du contrôle de cet agent d'évaluation du crédit.

Un manquement peut aussi bien être un acte qu'une omission.

• (11 heures) •

**Le Président (M. Simard) :** Merci. M. le leader de l'opposition.

**M. Fortin :** Oui. Depuis que je participe aux études détaillées, les légistes nous disent toujours qu'il ne faut pas se répéter dans les lois. Je ne sais pas, mais, moi, ça... Je trouve que l'article 27, il ressemble pas mal aux 25, 26. Pouvez-vous m'expliquer la différence?

**Le Président (M. Simard) :** Me Roy.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui. En fait, ici, on réfère aux manquements dans un sens plus large, là, parce qu'à 25 ce qu'on disait, c'est les obligations... on parle surtout des obligations pour lesquelles il peut y avoir notamment, mettons, des sanctions administratives pécuniaires, donc des obligations dont le non-respect entraînerait, là, des... soit du... qu'on appelle des SAP, là, sanctions administratives pécuniaires, ou des dispositions pénales.

Ici, à 27, ce qu'on vient dire, c'est surtout : Pour ceux que l'agent contrôle, les manquements auxquels on fait référence, c'est plus étendu, c'est plus, mettons, pratiques commerciales, pratiques de gestion pour lesquelles, à moins qu'il y ait un règlement strict de l'autorité, il n'y a pas nécessairement de SAP spécifiques, de dispositions pénales. Là, ce qu'on vient dire, c'est : Dans tes pratiques de gestion, tes pratiques commerciales, ça doit être... tu peux... au sein de tes filiales, tu en es responsable. Dans la mesure où tu décides de te... que ta structure corporative soit complexe, tu as un certain organigramme corporatif, tes pratiques de gestion, tes pratiques commerciales, tu en es responsable dans la mesure où c'est tes filiales qui les exécutent pour toi.

**M. Fortin :** Mais ça, c'est le cas déjà, là. Je ne vois pas...

**M. Girard (Groulx) :** Bien, en fait, si j'interprète bien ce que le député de Pontiac dit, c'est qu'à 26 on parle d'interdictions puis, à 27, on parle d'omissions et manquements. Alors, nous, on n'est pas juristes, mais est-ce que 26 aurait pu parler d'interdictions, manquements et omissions, par exemple?

**M. Roy (Gabriel) :** Écoutez, comme je vous dis, moi, je... c'est ça, c'est des dispositions standards qui existent depuis le p.l. n° 141. Donc, je veux dire, il y a toujours moyen d'écrire les choses différemment, là. C'est comme ça que

ça a été écrit voilà deux... ça a été adopté voilà deux ans. Est-ce qu'il y aurait eu moyen d'en faire moins, d'articles? Peut-être, mais là la commande, c'était de reprendre le...

**M. Girard (Groulx) :** On est dans la structure...

**M. Roy (Gabriel) :** On est dans la structure standard.

**M. Girard (Groulx) :** ...du projet de loi n° 141.

**M. Roy (Gabriel) :** Exactement.

**M. Fortin :** Je ne veux pas refaire le débat qui a été fait au 141, je voulais juste m'assurer que ce n'était pas... Là, vous me dites : C'est deux affaires différentes. Là, vous me parlez des pratiques générales, des pratiques commerciales. Je pense que je comprends ce que vous êtes en train de dire. Donc, ça me va pour l'instant, M. le Président.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. D'autres commentaires sur l'article 27? M. le député de Rosemont.

**M. Marissal :** Bien, c'est un vrai commentaire sur un commentaire, là, sur le commentaire, là. La dernière phrase du commentaire, je la trouve plutôt éclairante. Je ne sais pas pourquoi on ne la mettrait pas carrément dans l'article, parce qu'un manquement peut aussi bien être un acte qu'une omission» moi, je vois l'ajout de cet article-là, en fait, la valeur de cet article-là, qui est un peu ressemblant aux autres, il est vrai, mais je vois sa valeur dans cette phrase-là. Ça précise, en tout cas. Tu ne peux pas plaider : Woups! J'ai oublié.

**M. Roy (Gabriel) :** Mais je pense que, ça, c'est une phrase du commentaire qui est plus à titre explicatif. Mais, dans les faits, c'est déjà le cas. Donc, je veux dire, si on voulait le préciser ici, on s'achèterait une belle interprétation a contrario qui apporterait de la confusion dans les autres dispositions qui ne l'ont pas. Ça fait que moi, je pense que c'est mieux de le garder en tant qu'information explicative qu'alinéa juridique, là.

**M. Marissal :** Dans les lois et la jurisprudence, il est très bien compris que «manquement», ça peut aussi être «omission»?

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, absolument.

**M. Marissal :** Autant que faire quelque chose, mais ne pas faire quelque chose...

**M. Roy (Gabriel) :** Certainement, oui.

**M. Marissal :** ...c'est un... Ah! c'est reconnu ainsi?

**M. Roy (Gabriel) :** Oui.

**M. Marissal :** O.K. Très bien, merci.

**Le Président (M. Simard) :** D'autres commentaires sur 27? Mme la secrétaire.

**La Secrétaire :** Oui. Alors, M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Pour.

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

**M. Thouin** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Tardif (Lavolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal** : Pour.

**La Secrétaire** : Et M. Simard (Montmorency)?

**Le Président (M. Simard)** : Abstention. L'article 27 est donc adopté.  
Nous passons maintenant à l'article 28. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx)** : Article 28 : «Les fonctions et pouvoirs d'inspection de l'autorité, prévus par la Loi sur l'encadrement du secteur financier (chapitre E-6.1), pouvant être exercés à l'égard d'un agent d'évaluation du crédit s'étendent à tout groupement qui lui est affilié lorsque la personne autorisée à procéder à l'inspection de l'agent estime nécessaire d'inspecter ce groupement afin de compléter la vérification de l'application de la présente loi à l'agent, même si ce groupement n'exerce pas d'activités régies par une loi visée à l'article 7 de cette loi.»

Commentaire. L'article 28 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit étend les fonctions et pouvoirs d'inspection de l'autorité aux groupements affiliés à un agent d'évaluation du crédit lorsque cela est nécessaire pour compléter la vérification de l'application de cette loi à cet agent d'évaluation de crédit. La notion de «groupement affilié» est définie au premier alinéa de l'article 16 de la Loi sur les assureurs, ce dernier article s'interprétant conjointement avec les articles 9, 11 à 13 et 15 de cette loi, lesquels, en vertu de l'article 30 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit, s'appliquent compte tenu des adaptations nécessaires.

**Le Président (M. Simard)** : Merci. Y aurait-il des commentaires? M. le leader de l'opposition.

**M. Fortin** : Pas cette fois-ci, M. le Président.

**Le Président (M. Simard)** : Merci. M. le député de Rosemont.

**M. Marissal** : ...

**Le Président (M. Simard)** : Mme la députée de Saint-Laurent, soyez la bienvenue parmi nous.

**Mme Rizqy** : Merci.

**Le Président (M. Simard)** : Vous nous manquiez.

**Mme Rizqy** : De retour.

**Le Président (M. Simard)** : Oui. Y aurait-il d'autres commentaires sur 28? Mme la secrétaire.

**La Secrétaire** : Oui. M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx)** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid** : Pour.

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

**M. Thouin** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Rizqy (Saint-Laurent)?

**Mme Rizqy** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal** : Pour.

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

**Le Président (M. Simard)** : Abstention. L'article 28 est adopté.  
Passons maintenant à l'article 29. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx)** : «L'autorité peut interdire que les obligations qui, en vertu de la présente loi, incombent à un agent d'évaluation du crédit soient exécutées pour son compte par un tiers lorsque, à son avis, une telle exécution rend difficile ou inefficace l'application de la présente loi. Avant de rendre sa décision, l'autorité doit notifier par écrit à l'agent d'évaluation du crédit le préavis prescrit par l'article 5 de la Loi sur la justice administrative et lui accorder un délai d'au moins 15 jours pour présenter ses observations.»

Commentaire. L'article 29 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit permet à l'autorité d'empêcher un agent d'évaluation du crédit de faire exécuter les obligations qui lui incombent en vertu de cette loi par un tiers. De plus, pour des motifs d'équité procédurale, cet article prévoit que l'autorité doit aviser l'agent d'évaluation du crédit et lui permettre de présenter ses observations.

**Le Président (M. Simard)** : Merci. Y aurait-il des commentaires? M. le leader.

**M. Fortin** : Ça, c'est le scénario que vous nous avez présenté un peu plus tôt, par exemple où il y a une entreprise, là, qui, pour une raison ou une autre... l'autorité juge qu'elle ne devrait pas prendre part à des activités comme celle-là. Peut-être qu'il y a eu des manquements par le passé. Peut-être qu'il y a eu des brèches, je ne sais pas, moi, aux renseignements personnels, peut-être que, je ne sais pas, moi, de façon régulière, ils dépassent les délais, des choses comme ça. L'autorité peut dire à l'agent d'évaluation du crédit : Vous ne faites pas affaire avec telle compagnie? C'est ça? O.K. Et, dans ce cas-là, disons que, je ne sais pas, moi, un agent d'évaluation du crédit prend un contrat avec une telle entreprise, là, ce que vous me dites, c'est... le mécanisme, c'est : on avise l'agent d'évaluation ou l'autorité avise l'agent d'évaluation du crédit qu'il ne peut pas faire affaire avec une telle compagnie et lui dit qu'il a 15 jours pour présenter ses observations, mais il peut continuer de faire affaire avec cette compagnie pendant ce temps-là?

• (11 h 10) •

**M. Roy (Gabriel)** : En fait, c'est... Dans le fond, le 15 jours, c'est avant que la décision soit rendue. Donc, dans le fond, l'autorité dit : J'ai l'intention de t'interdire ça, je te donne 15 jours pour me dire ce que tu en penses. Après, je vais rendre ma décision. Peut-être... Si tu m'as convaincu que, finalement, je n'ai pas de raison de m'inquiéter, je ne rendrai pas ma décision. Mais je te donne 15 jours pour me donner ton point de vue.

**M. Fortin** : Est-ce qu'il y a un délai pour rendre la décision après?

**M. Roy (Gabriel)** : Non.

**M. Fortin** : Donc, disons, au 15e jour, là, Equifax dit : Voici mes raisons pour faire affaire avec telle compagnie, là, il n'y a pas de délai maximum, là, l'autorité peut prendre aussi longtemps qu'elle veut, et cette entreprise-là, elle vit un peu en suspens, là, pendant ce temps-là où elle continue de faire affaire avec.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, mais c'est sûr que, si l'autorité continue... Là, si au bout du 15 jours, après avoir regardé les observations de l'agent, l'autorité est toujours d'avis qu'il y a lieu d'intervenir, je veux dire, son rôle de régulateur, c'est de rendre l'interdiction, là. Il n'y a pas à attendre, là.

**M. Fortin :** Est-ce qu'il y a une obligation de la part de l'autorité de rendre publique sa... ou de transmettre sa décision à l'autorité ou est-ce qu'elle peut juste... Tu sais, elle reçoit la lettre de l'agent d'évaluation, qui lui dit : Bien, voici les raisons pour lesquelles on pense qu'on doit faire affaire avec une telle compagnie. Est-ce que l'autorité, ça peut être juste silence radio de leur côté après ça?

**M. Roy (Gabriel) :** Bien là, écoutez, là, c'est sa... c'est des... Ce n'est pas prévu par la loi, mais...

**M. Girard (Groulx) :** En général, les interactions entre le régulateur et celui qui est surveillé sont confidentielles, hein?

**M. Fortin :** O.K., je me suis peut-être mal exprimé. Sans que ce soit rendu public, là, mais est-ce qu'il y a une obligation de revenir à l'agent d'évaluation du crédit pour lui dire : C'est beau, on est d'accord avec ton constat, tu peux continuer de faire affaire avec telle compagnie?

**M. Roy (Gabriel) :** Il n'y a pas d'obligation...

**M. Fortin :** Il n'y a pas d'obligation.

**M. Roy (Gabriel) :** Il n'y a pas d'obligation explicite, mais il va de soi qu'en l'occurrence il y a eu un dialogue, il va y avoir un suivi approprié, là.

**M. Fortin :** Il va de soi. D'accord. Il y a-tu... En fait, dans d'autres scénarios, là, où l'autorité peut... Parce que, là, vous me dites : On est dans les clauses standards, là, dans ce qu'on étudie, là. Dans d'autres scénarios où l'autorité a des conversations comme ça avec certains des secteurs qui sont réglementés par l'autorité ou qui sont surveillés par l'autorité, est-ce qu'il y a déjà eu des plaintes de gens qui disent : Bien, l'autorité, elle ne me revient juste pas, là, ou... Non, c'est... Non?

**M. Girard (Groulx) :** Bien, moi, ce que j'ai observé, c'est que, supposons qu'il y a une entité légale qui assume une responsabilité puis que l'autorité juge que ce n'est pas bien fait — là, il y a avis à l'agent d'évaluation de crédit — généralement, ce qui va venir d'abord, c'est comme un... c'est un plan de rectification de la situation, O.K., puis là l'autorité va étudier ça, peut demander d'autres améliorations et permettre une convergence vers des meilleures pratiques, tu sais. La terminaison de la relation, c'est vraiment lorsqu'on n'a pas arrivé avec le pouvoir de surveillance à converger vers les meilleures pratiques, et ce n'est pas... il y a tout un processus. Lorsque l'autorité demande à une entité légale du secteur financier d'améliorer ses pratiques, là, ça peut durer de très longues périodes, là. Il y a d'abord une évaluation de la situation, un plan, des étapes dans la réalisation du plan. On n'est pas dans l'exécution instantanée, là.

**M. Fortin :** Donc, il n'y a pas lieu d'enchâsser ça dans la loi, ce dialogue-là entre...

**M. Girard (Groulx) :** Bien, je pense que ce qui vous inquiète, c'est que l'autorité recevrait un avis contraire ou une défense plausible puis ne répondrait pas, mais ce serait vraiment un manque de responsabilité de la part de l'AMF, là.

**M. Fortin :** O.K. Mais ce n'est pas qu'on n'a pas confiance à l'AMF, là, loin de là, là, mais on veut s'assurer que tout le monde ait les réponses dont ils ont besoin.

**M. Girard (Groulx) :** Mais je veux que tout le monde comprenne que ces processus-là sont plus longs qu'on pense. Par le moment que l'AMF identifie un manquement ou des pratiques sous optimales, c'est notifié, plan de correction, évaluation de la réalisation du plan. Il y a de la rétroaction pour arriver à une convergence vers les meilleures pratiques.

**M. Fortin :** Ça me va, M. le Président. J'apprécie les explications de M. le ministre.

**Le Président (M. Simard) :** Merci. M. le député de Rosemont.

**M. Marissal :** Non, ce n'est certainement pas une question de manque de confiance envers l'AMF. Mais, parfois, l'AMF, comme d'autres chiens de garde du gouvernement, se sont... de l'État, se sont déjà plaints de manquer de moyens. Alors, je pense qu'on va s'assurer qu'ils aient les bons moyens, là, puis il faut que ce soit le cas.

Mais j'ai une question un peu en amont : Comment l'autorité peut savoir qu'il y a une pratique qui est peut-être sous-optimale? J'aime bien votre expression. Comment, en amont, elle peut savoir ça? C'est une question de confiance avec l'agent?

**M. Girard (Groulx) :** D'après moi, ce n'est pas en amont, là, c'est dans l'exercice des responsabilités.

**M. Marissal :** Et comment... Parce que ça peut être assez complexe, puis Equifax, une immense entreprise qui peut établir plein de sous-filiales et de façons de fonctionner à l'interne, à la limite, pourrait même plaider que c'est sa façon de fonctionner puis qu'il respecte la loi. Mais comment on peut, à ce moment-là, détecter qu'il y a peut-être une... C'est aussi parce qu'il y a eu une plainte? C'est parce qu'il y a eu une évaluation? C'est par le rapport annuel?

**M. Girard (Groulx) :** Il va... Avec la désignation, la responsabilité que nous donnons à l'autorité de désigner et surveiller les agents d'évaluation de crédit, il va y avoir un processus de surveillance continu. Il y a des gens, à l'autorité, qui vont être désignés. J'imagine que ça va devenir une section à l'autorité, spécialiste en agents d'évaluation de crédit. Encore une fois, dans la pratique, de ce que j'ai observé, c'est que quelqu'un va être assigné aux comptes, par exemple d'Equifax, pendant trois ans, une autre personne va être assignée à TransUnion, et puis, au bout d'un certain temps, ces personnes-là doivent changer pour garder une indépendance par rapport... surveillant, surveillé. Et c'est donc par un processus de surveillance continu qu'on vient qu'à connaître l'entité qu'on surveille et puis qu'on...

Puis il y a toujours la... Comparer, c'est vraiment utile, là. Une des raisons qu'en économie on parle beaucoup de la comparaison interprovinciale, c'est que ça nous garde honnêtes. Alors, si une des deux agences traite les plaintes cinq fois plus vite que l'autre, puis là je sors de l'article, de 29, là, mais l'autorité va certainement s'intéresser au traitement des plaintes du moins performant.

Et puis il y a toute une expertise qui va se développer avec la surveillance, mais la surveillance, c'est en continu. Il y a des gens qui vont être dédiés à surveiller ces agents d'évaluation de crédit, qui vont apprendre à les connaître, connaître leurs structures, leur gouvernance. L'autorité a le pouvoir de demander les documents qui ont été déposés au conseil d'administration, plans d'affaires, puis c'est pour ça que les relations entre le surveillant puis le surveillé sont confidentielles, parce que l'autorité va avoir accès à des documents qui ne sont pas publics, par exemple. C'est fréquent dans les institutions financières.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. D'autres commentaires? Mme la députée de Saint-Laurent.

**Mme Rizqy :** Oui. Avez-vous des exemples de qu'est-ce qui peut rendre difficile?

**M. Girard (Groulx) :** «...une telle exécution rend difficile ou inefficace l'application de la présente loi.» Bien, c'est parce qu'on a... dans la loi, on a quatre éléments : l'accès à la cote, la note descriptive, l'alerte, le gel, puis plus les deux éléments qui nous concernent, là, la surveillance des pratiques commerciales puis les pratiques de gestion par l'AMF. Mais, ici, on serait dans l'exécution difficile des droits?

**M. Roy (Gabriel) :** Oui. Bien, en fait, ça serait dans... des obligations de l'agent, donc, de donner suite aux droits, effectivement.

**M. Girard (Groulx) :** Donc, si c'est... s'il y a une exécution difficile d'inscrire une note, ça pourrait être un exemple?

**Mme Rizqy :** Je ne suis pas certaine, parce qu'honnêtement c'est que j'ai l'impression qu'on met des critères subjectifs puis que vous n'êtes pas en... À moins que vous êtes capable de... J'essaie de comprendre.

**M. Girard (Groulx) :** Bien, c'est parce qu'ici on traite de l'impartition à des filiales ou à des tiers, puis ce qu'on dit, c'est que les responsabilités de l'agent s'appliquent aux filiales et aux tiers.

**M. Roy (Gabriel) :** Bien... Permettez?

**M. Girard (Groulx) :** Oui, oui.

**M. Roy (Gabriel) :** Ça pourrait être, mettons, si l'application éventuelle pour le gel de sécurité... le concepteur, il avait des données qui devaient passer par l'Australie pour transiter. Si la gestion de l'information est impartie à un tiers dont les serveurs étaient situés dans des endroits qui faisaient en sorte que, finalement, ça ne fonctionne pas, il y a des délais épouvantables, bien, ça pourrait être de dire : Regarde, là, ton impartition, tu ne pourras pas la faire à ce type d'entreprises là, parce que ça ne fonctionne pas, là.

• (11 h 20) •

**Le Président (M. Simard) :** D'autres commentaires sur l'article 29? Alors, nous allons passer à la mise aux voix. Mme la secrétaire.

**La Secrétaire :** M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Pour.

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

**M. Thouin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Rizqy (Saint-Laurent)?

**Mme Rizqy :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal :** Pour.

**La Secrétaire :** Et M. Simard (Montmorency)?

**Le Président (M. Simard) :** Abstention. L'article 29 est adopté.  
Nous passons maintenant à l'article 30. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx) :** Alors, nous sommes toujours... nous sommes au dernier article de la section II du chapitre IV, «Application de certaines dispositions aux groupements et aux tiers agissant pour le compte d'un agent d'évaluation du crédit». Article 30 :

«Les articles 8 à 19 de la Loi sur les assureurs s'appliquent à la présente loi, avec les adaptations nécessaires.»

Commentaire. L'article 30 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit prévoit l'application de certains articles de la Loi sur les assureurs aux fins de définir certaines notions qui s'y trouvent.

**Le Président (M. Simard) :** Merci. Commentaires? M. le leader.

**M. Fortin :** Oui. Là, je cherche dans mes notes, là. Rappelez-moi... Tantôt, vous nous avez dit : On va voir ça à l'article 30. Mais je ne me souviens plus exactement c'était à quel moment. Alors...

**Le Président (M. Simard) :** Me Roy.

**M. Girard (Groulx) :** De toute façon, l'article est tellement général que je pense qu'on a besoin d'une excellente mise en contexte.

**M. Roy (Gabriel) :** Alors, M. le Président, dans le fond, cet article-là, grosso modo, là, ce qu'il vise, c'est à définir la notion de «détenteur de contrôle» et de l'élargir. On a aussi la notion d'«administrateur», j'expliquerai pourquoi.

La notion de «détenteur de contrôle», pour une société par actions, bon, c'est l'actionnaire qui a le plus de droits de vote. Mais, dans la Loi sur les assureurs, on a un long article qui définit, dans les cas où c'est, par exemple, des sociétés de personnes, où c'est d'autres formes juridiques que la société par actions, mais pour...

**Une voix : ...**

**M. Roy (Gabriel) :** ...oui, c'est ça, donc pour lesquelles on veut que ce soit clair c'est quoi, la détention du contrôle dans ces cas-là.

On l'élargit aussi. On parle du fait que, s'il y a une participation à un exercice concerté et continu des droits dans un groupement... Donc, on dit : La notion de groupement, c'est pour pouvoir dire «personne morale», «société», «fiducie». Toutes les formes juridiques possibles, là, on appelle ça des «groupements». Si, par exemple, il y a différents détenteurs minoritaires dans un groupement, mais qui sont... dont un agent ferait partie, mais qui font un exercice concerté et continu

de leur exercice de droit de vote, techniquement, ils sont minoritaires, sauf qu'il y a un article qu'on vient porter ici qui vient dire : S'il y a une participation concertée et continue, alors chacun de ces participants-là est réputé «détenteur de contrôle». Donc, ce qu'on vient faire, c'est vraiment prévoir des cas de figure où on veut s'assurer, là, qu'il n'y a pas de manière de passer outre la notion de «détenteur de contrôle».

On vient aussi confirmer la transitivité du contrôle, donc qui fait en sorte que, si A contrôle B et B contrôle C, A contrôle C. C'est aussi simple que ça, mais il faut le dire pour que, juridiquement, ça existe.

On vient aussi parler de la notion de «groupement affilié». Ça, ça serait le cas où une personne morale qui... détient un agent d'évaluation du crédit et une autre filiale. Donc, l'agent d'évaluation du crédit est affilié à l'autre filiale parce qu'ils ont un détenteur de contrôle commun.

C'est ces notions-là qu'on n'a pas voulu écrire de long en large ici pour une question de respect de proportionnalité, un peu, de la loi, mais qui permettent d'éclairer les notions de «détenteur de contrôle» et de «groupement affilié», qui sont requises pour l'application des articles 25 à 30.

**Le Président (M. Simard) :** Merci, Me Roy. Y aurait-il d'autres questions? Mme la secrétaire.

**La Secrétaire :** Oui. M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Pour.

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

**M. Thouin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Rizqy (Saint-Laurent)?

**Mme Rizqy :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal :** Pour.

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

**Le Président (M. Simard) :** Abstention. L'article 30 est donc adopté.

Et, avant de passer à la section III, nous allons momentanément suspendre nos travaux.

*(Suspension de la séance à 11 h 25)*

*(Reprise à 11 h 33)*

**Le Président (M. Simard) :** Alors, à l'ordre, s'il vous plaît, chers collègues! Nous avons repris nos travaux. Nous allons donc porter un regard attentif à l'article 31. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx) :** Oui. Et pour le bénéfice de tous, je rappelle que l'article 31 fait partie du groupe des articles 31 à 44, qui couvrent les pratiques commerciales. Nous sommes donc dans la section III du chapitre IV, et j'y vais. «Pratiques commerciales», sous-section 1, «Dispositions générales» :

«31. Un agent d'évaluation du crédit doit suivre de saines pratiques commerciales.

«Ces pratiques comprennent le traitement équitable des personnes concernées sur qui l'agent détient un dossier, notamment par :

«1° la communication d'une information adéquate notamment en ce qui concerne l'exercice des droits que leur confère la présente loi;

«2° la mise à la disposition des moyens de communication propres à leur faciliter l'exercice en temps utile de ces droits;

«3° l'adoption d'une politique portant sur le traitement des plaintes dont les auteurs font partie de ces personnes ainsi que sur le règlement des différends avec ces derniers;

«4° la tenue d'un registre des plaintes.»

Commentaire. Le premier alinéa de l'article 31 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit établit le principe selon lequel un agent d'évaluation du crédit doit, à tous égards, suivre de saines pratiques commerciales. Le second alinéa de cet article précise que ces pratiques comprennent le traitement équitable des personnes concernées sur qui l'agent détient un dossier, notamment par les moyens qui y sont énumérés.

L'autorité pourra, de plus, en vertu de l'article 51, établir des lignes directrices informant les agents d'évaluation du crédit des mesures qui, à son avis, pourront être établies pour satisfaire à cette obligation. Elles pourront également établir, par voie réglementaire, des normes applicables à ces pratiques, ainsi qu'elle y est habilitée par l'article 64.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. Merci, M. le ministre. Y aurait-il des commentaires généraux? M. le leader de l'opposition.

**M. Fortin :** Oui, merci, M. le Président. Je comprends qu'on est dans les saines pratiques commerciales, puis, des fois, ça peut varier, là, mais vous ne trouvez pas que c'est un peu flou? Tu sais, «le traitement équitable», «l'information adéquate», «l'exercice en temps utile», je ne peux pas dire que c'est très contraignant, là, comme...

**M. Girard (Groulx) :** Bien, c'est-à-dire qu'il y aura des lignes directrices qui vont être publiées, qui, elles, vont, je pense, définir ce qui est attendu des agents d'évaluation de crédit dans le cadre des saines pratiques commerciales. Alors, ici, vous avez raison, ce ne sont pas les lignes directrices, ce sont les principes qu'on peut dire généraux, là, je pense... je ne sais pas si c'est le terme exact que vous avez utilisé. Mais, en fait, on est dans la sous-section Dispositions générales, hein?

**M. Fortin :** ...toute la section va être générale. C'est ça que vous me dites?

**M. Girard (Groulx) :** Oui.

**M. Fortin :** O.K., mais la chose qui m'inquiète, c'est que l'article 31, c'est une obligation légale qui va dépendre, disons, de lignes directrices, mais vous nous avez dit vous-même, dans vos commentaires, que l'autorité «pourra». On est au conditionnel, là. On ne sait même pas s'il va y avoir des lignes directrices.

**M. Girard (Groulx) :** Ah! non, il va y avoir des lignes directrices sur les pratiques commerciales.

**M. Fortin :** Des lignes directrices, c'est qu'elle va devoir le faire.

**M. Girard (Groulx) :** Mais, en pratique, dans le chapitre V, Mesures d'application et autres pouvoirs de l'autorité, il y a lignes directrices et ordonnances. C'est là qu'on va voir ça.

**M. Fortin :** C'est là qu'on va voir l'obligation de mettre des lignes directrices qui vont répondre à ces articles-là.

**M. Roy (Gabriel) :** ...

**M. Girard (Groulx) :** Bien, parlez dans le micro.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, excusez-moi. En fait, dans les lois du secteur...

**Une voix :** ...

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, c'est vrai, surtout avec la COVID. O.K. Dans les lois du secteur financier, on habilite l'autorité à prendre des lignes directrices. L'obligation de suivre des saines pratiques commerciales et des saines pratiques de gestion, c'est toujours un «doit», là. Tu dois suivre les saines pratiques commerciales. L'autorité est habilitée à émettre des lignes directrices pour définir ce qui est entendu par ça, mais, dans tous les cas, l'autorité a un pouvoir d'inspection, un pouvoir de déterminer quelles sont ses attentes en matière de saines pratiques commerciales, et c'est comme ça que c'est rédigé dans les lois du secteur financier, mais, dans les faits, il y a de telles lignes directrices, effectivement.

**M. Fortin :** Mais, dans la loi, il n'y a pas d'obligation d'avoir des lignes directrices. Je comprends ce que vous me dites, là. Dans les faits, ça se fait. Mais là il y a une obligation légale, d'un côté, pour les agents d'évaluation de crédit, de suivre les saines pratiques commerciales, mais il n'y a pas d'obligation légale, pour l'autorité, d'établir ces saines pratiques commerciales là.

**M. Roy (Gabriel) :** Non, c'est ça. La façon que c'est conçu, c'est que l'autorité établit ses attentes dans des lignes directrices pour dire à l'agent : Voici ce que je considère que... Si tu fais ce que j'écris dans ma ligne directrice, je vais considérer... tu devrais avoir respecté la loi. Évidemment, c'est assez large. Donc, dans le projet de loi n° 53, on va donner aussi un pouvoir réglementaire à l'autorité. Donc, si jamais les lignes directrices étaient jugées non suivies par les agents, s'il y avait des insuffisances puis des manquements, l'étape subséquente, ce serait la réglementation puis la création de normes avec des manquements objectifs. Mais là on est dans une perspective, vraiment, de pratiques générales, et la pratique dans le secteur financier, c'est d'y aller avec, disons, les lignes directrices pour établir les attentes générales.

**M. Fortin :** O.K. C'est bon, M. le Président.

**Le Président (M. Simard) :** Merci. D'autres commentaires? Mme la députée de Saint-Laurent?

**Mme Rizzy :** Non.

**Le Président (M. Simard) :** Cher collègue de Rosemont?

**M. Marissal :** En ce moment, qui s'assure des saines pratiques commerciales avec les agences?

**M. Roy (Gabriel) :** En ce moment, il y a des dispositions relatives aux agents de renseignements personnels dans la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Les libellés ne parlent pas de pratiques commerciales à proprement parler, mais il y a certaines dispositions qui visent évidemment, là, la notion de renseignements personnels, d'accès aux renseignements personnels, et cet angle-là est prévu dans cette loi-là et est sous la surveillance de la Commission d'accès à l'information.

• (11 h 40) •

**M. Marissal :** Et, dans ce cas-ci, en vertu de ce projet de loi, l'arbitre des bonnes pratiques commerciales, ce sera l'AMF, ce sera l'autorité.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, effectivement.

**M. Marissal :** Et les quatre points qui sont là sont copiés-collés de ce qui se fait généralement ou ça a été pondu spécifiquement pour les saines pratiques commerciales des agences d'évaluation?

**M. Roy (Gabriel) :** Ça a été adapté spécifiquement, parce que, dans les autres lois du secteur financier, il n'y a pas le concept d'octroyer des droits à des personnes comme on le fait dans cette loi-là. Donc, c'est sûr qu'on l'a adapté pour tenir compte de ça, parce qu'en fait les autres institutions financières, elles ont des rapports avec des clients, mais vous n'êtes pas nécessairement client d'Equifax, là. Il y a eu un dossier qui a été constitué sur vous, donc on entre dans une logique où on donne des droits, puis la plupart vont être gratuits. Donc, on n'est pas dans une perspective de relation client-entreprise. Donc, c'est pour ça qu'on a fait une adaptation pour tenir compte de cette particularité-là.

**M. Marissal :** Très bien, merci.

**Le Président (M. Simard) :** Merci. D'autres commentaires sur l'article 31? Mme la secrétaire.

**La Secrétaire :** M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Pour.

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

**M. Thouin :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Tardif (Lavolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Rizqy (Saint-Laurent)?

**Mme Rizqy :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal :** Pour.

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

**Le Président (M. Simard) :** Abstention. Alors, l'article 31 est adopté. Nous passons maintenant à l'article 32.

**M. Girard (Groulx) :** Qui fait toujours partie de la sous-section 1 de la section III sur les pratiques commerciales, et nous sommes dans les dispositions générales :

«32. Un agent d'évaluation du crédit doit être en mesure de démontrer à l'autorité qu'il suit de saines pratiques commerciales.»

Commentaire. L'article 32 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit prévoit qu'un agent d'évaluation du crédit doit être en mesure de démontrer qu'il suit les saines pratiques commerciales.

On dirait que le commentaire reproduit l'article. C'est l'étrange impression que j'ai eue en le lisant. Je ne sais pas si vous avez eu la...

**Le Président (M. Simard) :** C'est partagé. M. le leader.

**M. Fortin :** Donc, si je comprends bien, au-delà, par exemple, de tenir un registre des plaintes, au-delà d'avoir une politique sur le traitement des plaintes, il faut que l'agent d'évaluation du crédit le communique avec l'autorité quand elle le demande. C'est ça?

**M. Roy (Gabriel) :** En fait, ici, ce que ça vise, c'est à s'assurer que l'agent ne puisse pas dire à l'autorité simplement : Oui, j'ai des saines pratiques commerciales parce que j'ai des bons employés. On veut que l'agent puisse documenter expressément en quoi il a des saines pratiques commerciales. On a d'autres articles, dans le projet de loi, qui donnent à l'autorité un pouvoir d'exiger des documents pour s'assurer de l'application de la loi, mais le pouvoir d'exiger des documents n'apporte pas le pouvoir d'exiger la création de documents qui n'existent pas. Donc, avec l'article 32, c'est un peu ça qu'on veut faire, c'est qu'on veut que l'agent... on veut mettre l'agent dans une position où il doit prouver à l'autorité, donc, potentiellement, documenter positivement en quoi il remplit ses obligations en matière de pratiques commerciales.

**M. Fortin :** Bien, vous les avez déjà identifiées c'est quoi, les pratiques commerciales, là. Vous avez 1°, 2°, 3°, 4° à l'article 31. Donc, quand vous me dites : Ce n'est pas juste dire : Oui, on le fait, c'est démontrer tous ces quatre points-là, essentiellement.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui.

**M. Girard (Groulx) :** J'allais dire que le 1°, 2°, 3°, 4°, là, il est précédé d'un «notamment», là.

**M. Fortin :** Ah oui! Le fameux «notamment».

**M. Girard (Groulx) :** Ce n'est pas exclusif, là, il y aura d'autres responsabilités dans les saines pratiques, là.

**M. Roy (Gabriel) :** Ici, on parle notamment de — bien, justement, «notamment» — que l'agent puisse dire : Bon, voici, j'ai tel type de corps d'emploi, voici ses responsabilités. On veut qu'il puisse démontrer comment ça fonctionne à

l'intérieur, avec de la documentation, pour que l'autorité puisse savoir comment, dans l'organisation de l'agent, il suit des saines pratiques commerciales.

**M. Fortin** : C'est bon.

**Le Président (M. Simard)** : Merci beaucoup. D'autres commentaires? M. le député de Rosemont.

**M. Marissal** : Peut-être que j'aurais dû faire une intervention à 31, mais, peu importe, je vais quand même poser la question, là. Des saines pratiques commerciales, au Québec, est-ce que vous entendez aussi le respect de la Charte de la langue française? Parce que ce n'est pas fictif, là. Il y a eu un gros problème avec ça, là, notamment avec Equifax, là. Puis est-ce que ça fait partie, ou c'est traité ailleurs, ou... Est-ce qu'on a cette assurance-là?

**M. Girard (Groulx)** : Bien, c'est certain qu'ils vont devoir respecter la loi. Mais là le rôle de l'autorité dans ça, je vais vous laisser répondre, parce que, là, on est dans les responsabilités de l'autorité.

**M. Roy (Gabriel)** : Dans le fond, il faut comprendre que le respect de la Charte de la langue française, c'est sous la responsabilité de l'OQLF, là, donc ce n'est pas l'autorité qui s'assure, à proprement parler, du respect de la langue française. Donc, je veux dire, les obligations linguistiques, c'est dans la charte et c'est mis en oeuvre selon ce qui est prévu dans la charte. Donc, les lois du secteur financier ne prétendent pas ajouter à la charte, là. C'est un... Disons que c'est vraiment réglé dans la charte, là.

**M. Marissal** : C'est déjà sous le chapiteau de la charte.

**M. Roy (Gabriel)** : Oui, de la charte, c'est ça.

**M. Marissal** : O.K. C'est bon, merci.

**Le Président (M. Simard)** : Mme la députée de Saint-Laurent.

**Mme Rizqy** : ...juste une petite question de précision. En lisant 32, 33, 34 comme articles au niveau de la production de documents, c'est quoi, les pouvoirs de l'autorité?

**M. Roy (Gabriel)** : Les pouvoirs de l'autorité sont aux articles 48, 49, en la matière. Donc, à l'article 48, elle a un pouvoir général de... en fait, l'agent a le devoir de fournir à l'autorité, à des moments spécifiques, les documents que l'autorité exige. À l'article 49, c'est un pouvoir, disons, plus ponctuel où l'autorité pourrait faire une requête spécifique à un agent pour un cas spécifique, où elle pourrait exiger des documents spécifiques.

**Mme Rizqy** : Parce que, tantôt, vous avez dit... C'est juste que je veux m'assurer qu'on... Vous avez dit : Ils ne peuvent pas exiger de fabrication d'un document. Juste pour être sûre de bien comprendre la tenue d'un registre des plaintes, si jamais l'autorité des marchés, là, demande et que c'est seulement en ligne, elle pourrait quand même avoir accès, là?

**M. Roy (Gabriel)** : Oui, oui, absolument.

**Mme Rizqy** : O.K. Parfait, merci.

**M. Roy (Gabriel)** : En fait, il y a une disposition, là, qui prévoit spécifiquement que l'agent va devoir faire un rapport sur les plaintes en particulier, qui est à l'article 44, qu'on va voir.

**Le Président (M. Simard)** : Merci. D'autres commentaires sur 32? Oui, M. le leader.

**M. Fortin** : Peut-être juste un suivi à la question du député de Rosemont, là, par rapport à la Charte de la langue française. Je comprends qu'il y a des obligations qui sont déjà incluses dans la Charte de la langue française, alors vous ne considérez pas que c'est nécessaire de l'inclure ici comme saine pratique commerciale. Mais, effectivement, le député y a fait référence, il y a eu des manquements considérables, disons, dans l'épisode de la fuite de données de Desjardins il y a, quoi, un an, un an et demi, un petit peu plus, là. Il y a-tu eu des pénalités par rapport à ça pour les agents d'évaluation de crédit?

**M. Girard (Groulx)** : Bien, moi, je vais vous répondre généralement puis je vais vous laisser le spécifique de la langue française, mais, dans les faits, Equifax n'était pas outillé, au Canada, pour assumer les responsabilités associées à l'inscription de millions de clients, là. On est passés d'une infrastructure pour faire face à peut-être quelques milliers de personnes dans une année, et, soudainement, dans un mois, il y aurait... nous aurions souhaité qu'ils inscrivent des millions de personnes. Alors, leur manquement au niveau de la langue française n'est qu'une illustration de leurs manquements de capacité générale à faire face à ce qui est arrivé, là. Ils n'étaient pas prêts pour ça.

**M. Fortin** : Je ne suis pas en désaccord avec vous, qu'ils n'étaient pas prêts, mais, en même temps, ils ont bénéficié des sommes considérables que Desjardins a payées à Equifax pour les produits auxquels ont eu droit les Québécois. Alors, à partir de ce moment-là, il y a une obligation quand même, il y a une obligation. Ils ont des revenus conséquents avec cette obligation-là. Alors, je reviens à ma question, là : Est-ce qu'il y a eu des pénalités pour les agents d'évaluation de crédit jusqu'à maintenant pour leur manquement au niveau de la Charte de la langue française? Je comprends le pourquoi, mais il y a eu le manquement quand même. Il y a des Québécois qui n'ont pas eu le service.

**M. Girard (Groulx)** : Puis je ne veux pas éviter votre question, là.

**M. Fortin** : Non, je comprends.

• (11 h 50) •

**M. Girard (Groulx)** : Je ne veux pas faire le politicien qui ne répond pas à la question, là, mais ils étaient incapables d'inscrire les gens, là, ça fait qu'ils n'ont pas reçu les revenus, là, puis, je veux dire, il a fallu que Desjardins les aide à inscrire les gens dans leur système via AccèsD et via les agents des succursales de Desjardins. Desjardins a dû faire un effort d'assistance important.

Je vais me tourner vers un autre juriste qui fait partie de mon équipe pour ce qui est des sanctions à la langue française. Est-ce qu'il y a eu des sanctions?

**Une voix** : ...

**M. Girard (Groulx)** : Pas à ma connaissance.

**Une voix** : ...

**M. Girard (Groulx)** : À notre connaissance.

**M. Fortin** : Oui, O.K. Bien, je pense, honnêtement, ça mériterait un suivi, parce que, tu sais, quand vous me dites : Bien, on n'a pas lieu d'inclure, dans les saines pratiques commerciales des agents d'évaluation de crédit, la Charte de la langue française, que c'est déjà couvert, bien, si c'est déjà couvert puis qu'il n'y a pas eu de sanction, je me pose des questions à savoir est-ce que la mesure, elle est efficace, de la façon qu'elle est présentement en place. Peut-être, là, pour vous, pour le secteur financier, M. le ministre, ça vaudrait la peine d'avoir une conversation avec votre collègue.

**M. Girard (Groulx)** : Et puis, encore une fois...

**M. Fortin** : Je comprends que vous n'allez pas l'inclure aujourd'hui, là, mais...

**M. Girard (Groulx)** : Non, non, puis, encore une fois, je ne veux pas éviter la question. On a vu, je pense, aux consultations particulières, des améliorations, chez les dirigeants, par rapport à ce qu'on avait vu lorsqu'il y avait le mandat d'initiative sur la fuite de renseignements. Alors, je pense qu'ils sont conscients de leurs responsabilités. Ils ont eu des moyens aussi, là, c'est clair, là, que l'inscription a amené des moyens, une capacité d'embaucher du personnel, puis tout ça. Mais je vais faire un suivi, puis, en fait, on va leur parler pour savoir les ajustements qui ont été faits.

**Le Président (M. Simard)** : D'autres commentaires sur 32? M. le député de Rosemont.

**M. Marissal** : Tu sais, je pense qu'on n'insistera jamais trop, même si ce n'est pas dans un article de loi puis que ce n'est pas ici, dans un amendement ou un sous-amendement, sur l'importance, pour les gens du Québec, d'être servis en français quand c'est leur langue, là, puis surtout dans une situation de duopole. Ils sont deux puis ils ne seront pas huit au lendemain de l'adoption de la loi. Equifax, je pense, a compris, là, en tout cas, ils ont fait du «damage control», pour parler en français, ils ont fait de la gestion de crise, après, puis ils nous ont envoyé quelqu'un qui parlait français puis qui était capable de nous répondre. Mais, sur le coup, est-ce qu'ils avaient sous-capacité ou s'ils n'avaient pas la sensibilité, à savoir qu'il y a des millions de gens qui vont vous parler en français, là? Parce qu'il y a eu une mégafuite chez Desjardins. Ça ne s'appelle pas «Desjardinz», là, ça s'appelle Desjardins, là, cette affaire-là.

**M. Girard (Groulx)** : Je ne veux pas... Je ne suis pas ici pour défendre Equifax du tout, là, mais je pense qu'ils sont venus nous dire qu'ils étaient à Anjou depuis longtemps, qu'ils connaissaient le marché québécois, puis qu'ils avaient des employés, puis qu'ils croyaient au Québec. Moi, je vous soumetts que leur capacité à traiter les dossiers en français reflétait le fait qu'ils étaient incapables de traiter les dossiers, point. Ils n'avaient pas la capacité pour inscrire deux millions de personnes. Là, je suis vraiment dans... je ne suis pas convaincu que l'inscription était plus rapide en anglais, là. Je pense que l'inscription était extrêmement difficile. Et ce n'est pas... Je veux dire, Desjardins, moi, lorsque c'est arrivé, ma question principale, c'est : Pourquoi on n'est pas capable de faire ça en... C'est quoi, le mot juste pour «batch», encore, là? Pourquoi on n'est pas capables de faire des inscriptions en masse?

**Une voix** : En masse.

**M. Girard (Groulx) :** Voilà. Je ne comprenais pas que Desjardins ne pouvait pas soumettre des listes de clients la nuit, et puis, le lendemain matin, des dizaines de milliers, des centaines de milliers de personnes étaient inscrites, puis, le lendemain, il y a un autre 100 milliers de personnes, et puis, à la fin de la semaine, 700 000 personnes sont inscrites. Je ne comprenais pas qu'on ne pouvait pas faire d'inscriptions en masse. On nous a dit que c'est parce que chaque personne devait s'inscrire elle-même, et obtenir son mot de passe, et que chaque personne devait faire l'inscription. Alors, ça a amené, donc, deux millions, et le chiffre est devenu plus gros après, là, mais on est allés par étapes, là. Au départ, on cherchait à inscrire deux millions de personnes rapidement, et ils étaient incapables de faire ça.

**Le Président (M. Simard) :** Mme la députée de Saint-Laurent.

**Mme Rizzy :** J'entends le ministre. Je sais que vous avez dit que vous ne voulez pas défendre Equifax, mais est-ce qu'on a déjà joué dans ce film-là, où une entreprise nous dit : On n'est pas capables? Mais, bizarrement, le gouvernement, par exemple, fédéral, qui a l'obligation de fournir un service dans les deux langues officielles, avec la PCU, là, ils ont dû inscrire des milliers de Canadiens en un temps record. Oui, ils ont dû ajouter des effectifs, oui, ça a coûté plus cher, mais ils n'avaient pas le choix de le faire, parce que c'était une obligation.

Et, quand vous dites : Ils n'ont pas été capables de servir les Québécois en français, ça fait qu'ils n'ont pas été capables d'inscrire les gens, je suis pas mal certaine d'avoir lu, à l'époque dans les articles de presse, que les Québécois se tournaient vers les services en anglais parce qu'il était plus rapide d'avoir la ligne en anglais qu'en français, et qu'il y avait plus de centres d'appels en anglais de par... qu'Equifax est partout dans le monde et que, oui, ils ont des centrales d'appels en anglais ailleurs dans le monde, mais qu'il n'y avait pas assez d'employés en français, alors que, là, ils auraient pu, à ce moment-là, faire appel à d'autres agences, au Québec, qui existent, des...

**M. Girard (Groulx) :** ...qui les a aidés.

**Mme Rizzy :** Oui, vous avez raison, c'est ça qu'ils ont fait. Ils se sont tournés, ils ont demandé de l'aide. Là, aujourd'hui, ce n'est pas à nous d'expliquer un manquement, c'est à nous de corriger et de venir...

**M. Girard (Groulx) :** Là où je veux être clair, c'est que, si vous appelez aujourd'hui, le service, il va être bon, là, puis vous allez être servie en français, mais c'est parce que vous allez être toute seule à appeler aujourd'hui, tu sais. Puis l'exemple de la PCU... Je veux juste vous rappeler que la PCU, là, la veille, on n'était pas sûrs que ça allait marcher, là, O.K.? Non, non, je suis très sérieux, là. On a dû mobiliser toutes les ressources de l'Agence du revenu du Canada, du gouvernement canadien, d'ailleurs, pour que ça fonctionne. Il y avait une crise, ça a fonctionné. Fantastique! Bravo!

**Mme Rizzy :** ...je transpose ça dans l'industrie. Si je suis une entreprise privée qui s'appête à signer un contrat de plusieurs millions de dollars pour offrir un service, il me semble que, dans mes obligations légales, c'est de m'assurer d'offrir la prestation de service auquel le payeur, c'est-à-dire Desjardins mais aussi tous les autres Québécois qui comptent sur eux... serait en mesure de répondre à la demande. Là, vous me dites : Aujourd'hui, ils sont capables de le faire parce qu'ils sont seuls. Nous, notre prétention, c'est la suivante : si jamais, malheureusement, ça arrive encore... Mon collègue vous pose la question : C'est quoi, la pénalité, s'ils ne sont pas capables?

**M. Girard (Groulx) :** On va en parler, des sanctions. Je vais vous dire, les sanctions sont couvertes au chapitre VI. Ça, c'est le manquement aux responsabilités associées aux pratiques commerciales, pratiques de gestion. Il y a des sanctions associées à ça.

**Le Président (M. Simard) :** Merci. Y aurait-il d'autres commentaires sur l'article 32? Mme la secrétaire.

**La Secrétaire :** M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid** : Pour.

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

**M. Thouin** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Tardif (Lavolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Rizqy (Saint-Laurent)?

**Mme Rizqy** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal** : Pour.

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

**Le Président (M. Simard)** : Abstention. L'article 32 est donc adopté. Nous passons à l'article 33. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx)** : Alors, nous sommes à la sous-section 2, qui couvre les politiques de traitement... Là, non. J'y vais, O.K. «Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends et examen des dossiers de plainte par l'autorité».

«33. La politique portant sur le traitement des plaintes ainsi que sur le règlement des différends, adoptée en application du paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 31, doit notamment prévoir :

«1° les caractéristiques qui font d'une communication à l'agent d'évaluation du crédit une plainte;

«2° l'ouverture d'un dossier relatif à chacune de ces plaintes et les règles concernant la tenue de ses dossiers.

«L'agent doit rendre public sur son site Internet et diffuser par tout moyen propre à atteindre les personnes concernées un résumé de cette politique comportant notamment les mentions visées aux paragraphes 1° et 2° du premier alinéa.»

Commentaire. L'article 33 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit prévoit le contenu minimal de la politique portant sur le traitement des plaintes ainsi que sur le règlement des différends que doit adopter un agent d'évaluation du crédit en vertu de l'article 31 de cette loi. Le deuxième alinéa de cet article précise que cette politique doit être rendue publique et diffusée.

**Le Président (M. Simard)** : Très bien.

**M. Girard (Groulx)** : Et j'aimerais déposer un amendement.

**Le Président (M. Simard)** : Il n'est pas sur Greffier, M. le ministre.

Alors, compte tenu de l'heure, nous allons suspendre nos travaux jusqu'après les affaires courantes.

*(Suspension de la séance à 12 heures)*

*(Reprise à 15 h 35)*

**Le Président (M. Simard)** : Très bien. À l'ordre, s'il vous plaît! Chers collègues, je constate que nous avons quorum. Nous pouvons donc débiter cette séance de travail.

Comme vous le savez, nous sommes réunis pour faire l'étude détaillée du projet de loi n° 53, Loi sur les agents d'évaluation du crédit.

Au moment de suspendre nos travaux, ce midi, nous en étions rendus à l'étude de l'article 23, et le ministre des Finances...

**Une voix** : ...

**Le Président (M. Simard)** : Pardon? 33. Je dis 23, oui. Je nous fais un recul de quand même... Ça vous découragerait.

**Des voix** : Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Simard) :** Alors, bonne nouvelle, on est rendu à 33. Et vous nous indiquez, à ce moment-là, M. le ministre, que vous souhaitez déposer un amendement sur l'article 33. Donc, je vous laisse la parole.

**M. Girard (Groulx) :** Est-ce que l'amendement a été reçu par le secrétariat?

**Le Président (M. Simard) :** Oui. C'est fait.

**M. Girard (Groulx) :** O.K. Alors, je pourrais le lire.

**Le Président (M. Simard) :** Oui, s'il vous plaît.

**M. Girard (Groulx) :** Alors, peut-être un... bien que tout le monde suit assidûment, là, rappeler que nous sommes dans le chapitre IV, «Surveillance et contrôle des pratiques commerciales et des pratiques de gestion des agents d'évaluation [de] crédit», et que nous sommes dans la section III, «Pratiques commerciales», qui couvre les articles 31 à 44. Et je lis l'amendement à l'article 33 :

Insérer, à la fin du paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 33 du projet de loi, «devant être consignée au registre des plaintes prévu au paragraphe 4° du deuxième alinéa de l'article 31».

Commentaire. Cet amendement a pour objet de confirmer qu'une plainte doit être consignée au registre des plaintes selon un libellé conforme à celui des dispositions correspondantes prévues dans les autres lois du secteur financier.

L'article 33 du projet de loi, tel qu'amendé, se lira ainsi :

«La politique portant sur le traitement des plaintes ainsi que sur le règlement des différends, adoptée en application du paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 31, doit notamment prévoir :

«1° les caractéristiques qui font d'une communication à l'agent d'évaluation du crédit une plainte devant être consignée au registre des plaintes prévu au paragraphe 4° du deuxième alinéa de l'article 31;

«2° l'ouverture d'un dossier relatif à chacune de ces plaintes et les règles concernant la tenue de ses dossiers.

«L'agent doit rendre public sur son site Internet et diffuser par tout moyen propre à atteindre les personnes concernées un résumé de cette politique comportant notamment les mentions visées aux paragraphes 1° et 2° du premier alinéa.»

**Le Président (M. Simard) :** Commentaires?

**M. Girard (Groulx) :** Bien, je passerais la parole au juriste, là, pour... M. Roy pourrait tout nous recadrer ça, parce qu'on a... puisqu'on a lu l'article avant, puis là l'amendement, je pense que...

**Le Président (M. Simard) :** Très bien.

**M. Girard (Groulx) :** On est clairement dans la section sur les plaintes, là, mais...

**Le Président (M. Simard) :** Me Roy.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, M. le Président. Alors, en fait, l'amendement vise, comme le ministre le disait, là, à rendre le libellé conforme, là, à ce qu'il y a dans les autres lois correspondantes. On avait prévu un article... on a prévu, à l'article 35, une disposition qui visait finalement... qui sortait cet élément-là de l'article 33, mais finalement, après rediscussion à l'interne, on a jugé préférable de remettre le libellé conforme aux autres dispositions des lois correspondantes dans le secteur financier.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien.

**M. Girard (Groulx) :** Juste pour clarifier, là, ici, là, on parle du registre des plaintes de l'AMF ou de l'agent d'évaluation de crédit?

**M. Roy (Gabriel) :** De l'agent d'évaluation du crédit. C'est le registre des plaintes qu'il doit tenir, là, lui-même.

**M. Girard (Groulx) :** C'est les responsabilités de l'agent d'évaluation de crédit dans la tenue... dans le traitement des plaintes et l'élaboration de sa politique.

**M. Roy (Gabriel) :** Exactement.

**M. Fortin :** Toutes les plaintes doivent aller au registre des plaintes. Tout ce qui est considéré, qui cadre dans la définition de «plainte» ou dans le... tout ce qui a les caractéristiques nécessaires, telles que définies à l'article 33, doit aller dans le registre des plaintes de l'entreprise.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, les plaintes qui sont visées par l'article 33 vont devoir aller au registre des plaintes.  
• (15 h 40) •

**M. Fortin** : O.K., c'est...

**M. Girard (Groulx)** : Et il pourra y avoir des plaintes qui vont directement à l'AMF.

**M. Roy (Gabriel)** : Oui, tout à fait, là. Ça, ça ne vise pas les plaintes à l'AMF.

**M. Girard (Groulx)** : Là, on compartimente les responsabilités, là.

**M. Roy (Gabriel)** : Exactement.

**M. Girard (Groulx)** : Ici, on parle du traitement des plaintes par l'agent?

**M. Roy (Gabriel)** : Oui, c'est ça. Les plaintes qui vont à l'autorité, on en a déjà parlé, là, à l'article... c'était à l'article, pardon, 23 du projet de loi.

**M. Girard (Groulx)** : Merci.

**Le Président (M. Simard)** : Y a-t-il d'autres commentaires? Sans quoi, nous allons procéder à la mise aux voix sur l'amendement. Mme la secrétaire.

**La Secrétaire** : M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx)** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid** : Pour.

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

**M. Thouin** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Tardif (Lavolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal** : Pour.

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

**Le Président (M. Simard)** : Abstention. L'amendement est donc adopté. Nous revenons à l'article 33, et non pas 23, tel qu'amendé. Y aurait-il d'autres commentaires généraux?

**M. Fortin** : Dans les... là, vous me dites essentiellement, là, qu'avec l'amendement vous avez fait de la concordance avec d'autres lois, là, essentiellement. Qu'est-ce qui fait, dans les autres règlements qui ont été adoptés en vertu d'autres lois, qu'est-ce qui fait... c'est quoi les caractéristiques d'une communication qui font en sorte que c'est une plainte?

**M. Roy (Gabriel) :** Ça, en fait, ça dépend de chaque entreprise, en fait, parce que, si ça... c'est sûr qu'il y a des éléments communs, on s'entend, mais, si, pour une entreprise, une communication qui va passer à tel responsable de tel secteur, ça va peut-être être autre chose pour une autre entreprise ou ça va passer à l'ombudsman, par exemple. Donc, tu sais, chaque entreprise va devoir déterminer, dans sa structure organisationnelle, les types de communication qui... dans le fond, par où va passer une plainte, et c'est un peu ça qui va déterminer c'est quoi une plainte, finalement, comment c'est traité au sein de l'entreprise.

**M. Fortin :** Ce qui va déterminer ce qui est une plainte puis ce qui n'en est pas une, c'est la façon qu'on le traite? Est-ce que je vous ai bien compris?

**M. Roy (Gabriel) :** En partie, oui.

**M. Fortin :** Mais je vous ai bien entendu, je ne suis pas certain que je vous comprends bien, par exemple.

**M. Roy (Gabriel) :** En fait, la politique va indiquer, grosso modo : Voici, ça s'adresse aux personnes concernées. Donc, ça dit : Bon, si vous êtes insatisfait, voici comment ça va se passer. En première ligne, vous allez parler à telle personne. Si ce n'est pas réglé, bien là on va peut-être transférer votre appel à telle personne de tel département. Donc, c'est un peu personnalisé pour que la personne sache c'est quoi, le processus que l'entreprise a spécifiquement mis en place pour traiter la plainte. Donc, c'est un peu en ce sens-là que je dis ça, là.

**M. Fortin :** O.K. Ça me va pour l'instant, M. le Président.

**Le Président (M. Simard) :** Merci. D'autres commentaires sur l'article 33 tel qu'amendé? M. le député de Rosemont.

**M. Marissal :** Je ne suis pas familier avec les agences de crédit. J'allais dire : Heureusement, je ne suis pas familier avec les agences d'évaluation de crédit. Comment ça fonctionne en ce moment et est-ce que vous considérez que ça, c'est une avancée au bénéfice des consommateurs? C'est une vraie question, là, il n'y a pas d'éditorial à ma question, c'est une vraie question.

**M. Girard (Groulx) :** Non, non, non, mais je pense que là où il y a une avancée, c'est que l'AMF va s'assurer que ces entreprises privées là aient une politique de traitement des plaintes qui est claire, claire et praticable. Il y a une chose d'avoir une politique puis la mettre en oeuvre ensuite, alors... et ensuite il y a la responsabilité que ce soit clair pour les clients. Alors, c'est ça, une saine pratique. Dans le cas ici, là, on est dans les pratiques, on considère qu'on est dans les pratiques commerciales puis on est dans les politiques de traitement des plaintes et règlements des différends et examen des dossiers de plainte par l'autorité, là. C'est ça, la section où nous sommes. Mais le bénéfice de la présence de l'autorité, ce dont on parle, c'est, s'assurer qu'il y ait une politique, que la politique ait une application réelle et ensuite qu'elle soit compréhensible par les utilisateurs.

Donc, on est vraiment dans les saines pratiques de gestion... en fait, commerciales, pour être précis, là, excusez, saines pratiques commerciales qui soient en mesure de traiter des plaintes. Puis l'AMF, évidemment, préfère de loin que l'agent d'évaluation de crédit traite les plaintes que les plaintes aillent directement à l'AMF puis qu'on tourne en rond, là. Alors, le but, c'est une bonne politique, c'est une politique qui est comprise de tous puis qui est claire dans son application.

**M. Marissal :** Je présume que l'autre avenue en cas de plainte, là, s'il y avait différend, ce serait vers la CAI, donc, que ça irait.

**M. Girard (Groulx) :** La CAI, c'est pour le contenu du dossier, tandis que, là, vos plaintes, ce serait pour l'exercice de vos droits qu'on a conférés dans le projet de loi, là.

**M. Marissal :** C'est bon. C'est clair pour moi.

**Le Président (M. Simard) :** D'autres commentaires sur l'article 33 tel qu'amendé? Nous allons passer au vote.

**La Secrétaire :** Oui. M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire** : M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid** : Pour.

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

**M. Thouin** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Tardif (Lavolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão** : Pour.

**La Secrétaire** : ...M. Marissal (Rosemont)? Pardon.

**M. Marissal** : Pour.

**La Secrétaire** : Et M. Simard (Montmorency)?

**Le Président (M. Simard)** : Abstention. L'article 33, tel qu'amendé, est adopté. Nous passons maintenant à l'article 34. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx)** : Alors, l'article 34 est toujours dans la sous-section 2 des pratiques commerciales, Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends et examen des dossiers de plainte par l'autorité. Article 34 :

«L'autorité peut, par règlement, déterminer la politique que les agents d'évaluation du crédit doivent suivre conformément au paragraphe 3<sup>o</sup> du deuxième alinéa de l'article 31 ou des éléments de cette politique.»

Commentaire. L'article 34 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit donne le pouvoir réglementaire à l'autorité de déterminer la politique portant sur le traitement des plaintes d'un agent d'évaluation du crédit ou des éléments de cette politique.

**Le Président (M. Simard)** : Des commentaires? M. le leader de l'opposition.

**M. Fortin** : Merci, M. le Président. Donc, l'autorité peut décider pour l'entreprise, pour l'agent d'évaluation de crédit, là : Voici la politique que vous allez adopter puis que vous allez suivre, c'est ça? Mais elle n'est pas obligée de le faire. L'entreprise peut... Si l'entreprise a une politique qui est correcte, l'AMF peut dire : Il n'y a pas d'enjeu là, suivez votre propre politique.

**M. Girard (Groulx)** : C'est toujours mieux si ça vient volontairement, là, si les saines pratiques commerciales émanent de l'entreprise. Mais c'est clair que l'autorité a le pouvoir d'exiger des améliorations à la politique.

**M. Fortin** : Mais pourquoi elle ferait ça par règlement? C'est là que j'ai de la misère à suivre cet article-là, là. Pourquoi ce ne serait pas juste : L'autorité peut déterminer la politique que les agents... Pourquoi elle a besoin de passer un règlement pour ça?

**M. Roy (Gabriel)** : Oui, parce que, là, ça serait de nature réglementaire, ça serait une norme générale et impersonnelle applicable à tous les agents en question, donc ce serait vraiment de...

**M. Fortin** : Donc, en fait... Oui, mais, si je comprends bien le propos que le ministre vient de nous dire, là, bien, il est préférable que les entreprises aient leur propre réglementation, aient leur propre politique. Alors, s'il y a, disons... Bien là, il y a deux entreprises, hein, il y a Equifax puis TransUnion...

**M. Girard (Groulx)** : Il est préférable que les saines pratiques soient déjà présentes, là, qu'on ne soit pas obligé de les imposer.

**M. Fortin** : Oui, je comprends. Mais ce que le juriste vient de nous dire, c'est que, si, par exemple, Equifax a une politique qui est saine et qui fait l'affaire et que TransUnion... et là je ne m'en prends pas aux gens de TransUnion, j'invente un scénario, mais, si TransUnion a une politique qui ne fait pas l'affaire, bien, dans ce cas-là, l'autorité peut,

par règlement, dire : Voici ce que je vous impose. Voici ce que vous allez avoir, comme politique, puis là ça s'applique à tout le monde, ce n'est pas une politique spécifiquement pour là où il y a un enjeu, c'est une politique pour tout le monde dans ce cas-là.

**M. Roy (Gabriel) :** Effectivement. Par contre, l'autorité a aussi un pouvoir... dans le cas que vous soumettez, l'autorité a aussi un pouvoir d'instruction qui est un genre de communication générale qui se fait à un agent en particulier. Dans le cas que vous mentionnez, ça pourrait aussi être une avenue, mais c'est sûr que la voie réglementaire, c'est quand l'autorité considère qu'il y a un besoin généralisé de formaliser une norme particulière.

**M. Girard (Groulx) :** Et le règlement, il est public, là.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, oui. Certainement.

**M. Girard (Groulx) :** O.K. Alors, avant d'édicter un règlement public, il va y avoir du travail qui va se faire pour rehausser les pratiques commerciales pour arriver à des saines pratiques avant que le différend soit... On donne... généralement, on donne la chance à l'institution ou à l'entreprise de rehausser ses standards volontairement, là. L'autorité sert de guide.

**M. Fortin :** D'accord. Dernière chose sur le règlement. Il me semble que ça fait... Je ne sais pas, M. le Président, si vous avez suivi... si vous avez tenu le compte, là, mais il me semble que les cinq, six, sept, huit derniers articles font tous référence à un règlement distinct que soit l'autorité ou le gouvernement peut mettre en place. Il va y en avoir, de la réglementation autour de ça. Avez-vous fait un décompte de combien de règlements devront être publiés suite à cette loi-là?

**M. Girard (Groulx) :** Bien, l'autorité, c'est notre régulateur des marchés financiers.

**M. Fortin :** Oui, je comprends.

**M. Girard (Groulx) :** C'est leur métier, là.

• (15 h 50) •

**M. Fortin :** O.K. Donc, ils ont du travail en avant d'eux. C'est ça que vous dites.

**M. Girard (Groulx) :** Bien oui. Et d'ailleurs ils veulent me parler de ressources.

**M. Fortin :** Très bien. Très bien. C'est un peu là que je m'en allais.

**Des voix :** Ha, ha, ha!

**M. Fortin :** Excellent! J'espère que vous allez accueillir avec ouverture leurs propositions, parce que vous leur donnez de la job, là, quand même, ne serait-ce qu'au point de vue réglementaire.

**M. Girard (Groulx) :** Oui. Pour eux, c'est tout nouveau, là, mais ils ont la capacité de faire ça, ils ont l'expertise, ils le font dans d'autres domaines des marchés financiers. Mais ça, c'est nouveau.

**M. Fortin :** Ils ont l'expertise, mais ils ont besoin de bras. Je vais vous laisser avoir votre rencontre, vous nous en donnerez les conclusions après.

**M. Girard (Groulx) :** Oui, oui, oui. Mais c'est le genre de rencontre qu'on a tous déjà eue, là. Ils demandent des ressources supplémentaires.

**Le Président (M. Simard) :** Vous ne parlez pas de notre rencontre de ce soir, vous, là.

**M. Fortin :** ...on a en masse, de ressources, mais on en prendrait une additionnelle, si vous voulez, M. le Président.

**Le Président (M. Simard) :** Y aurait-il d'autres commentaires? Oui, M. le député de René-Lévesque.

**M. Ouellet :** Oui. Donc, M. le ministre, si je comprends bien, on va se fier sur les bonnes pratiques passées de TransUnion et d'Equifax avant de décider si, oui ou non, un règlement serait pertinent du côté de l'AMF pour réglementer la gestion des plaintes. On n'est pas un petit peu à rebours? Pourquoi est-ce que l'AMF ne pourrait pas déjà édicter le règlement? Parce qu'elle devra faire un paquet de travail pour mettre en place le nouveau cadre juridique et le cadre d'application de ces agences-là ici, au Québec. Pourquoi se garder le droit? Me semble...

**M. Girard (Groulx) :** Ce qui va être indéniable, ça va être l'émission de lignes directrices sur les pratiques commerciales et les pratiques de gestion.

**M. Ouellet :** Oui.

**M. Girard (Groulx) :** Ensuite, il pourrait y avoir nécessité de règlements qui suivront. Mais les lignes directrices vont venir rapidement après la sanction de la loi.

**M. Ouellet :** Mais pourquoi... Parce qu'on le revoit... on le voit un peu dans les articles antérieurs, et je présume qu'on va le revoir, tu sais, on a souvent des «doit». L'agent d'évaluation doit suivre les pratiques. Tu sais, on a beaucoup de «doit», puis là on arrive du côté des mesures pour déterminer si, effectivement, la politique pourrait être conforme ou pas pour les plaintes, traitement des plaintes, puis là on dit : Bien, l'autorité peut, par règlement, la déterminer. Pourquoi vous avez jugé que ce n'était pas assez fort pour que l'Autorité des marchés financiers détermine ça?

**M. Girard (Groulx) :** Parce qu'on est dans les saines pratiques de gestion et les saines pratiques commerciales. C'est tout à l'avantage des entreprises d'avoir ces pratiques-là.

**M. Ouellet :** Oui, mais...

**M. Girard (Groulx) :** Alors, il y aura des lignes directrices.

**M. Ouellet :** Oui.

**M. Girard (Groulx) :** Par exemple, une ligne directrice qui dit que vous devez avoir une politique de traitement des plaintes, vous devez être capable de mettre cette politique-là en application, vous devez tenir des registres, elle doit être compréhensible par vos clients. Ça, c'est la ligne directrice. Ensuite, il y aura la pratique. Si les pratiques sont insuffisantes, il y a, dans le cadre des activités de surveillance, des discussions pour rehausser les pratiques, et puis, si on n'arrive pas à ce qu'on veut, on peut procéder par règlement.

**M. Ouellet :** Donc, si je suis votre raisonnement, on se fie sur le bon vouloir. Si ça ne fonctionne pas, on va en discuter pour que ce qu'on a constaté comme étant... je ne veux pas dire pas suffisant, mais être amélioré, on va s'attendre qu'il soit amélioré. Puis, si cette amélioration-là n'est pas suffisante, là, cette fois-ci, par la suite, on pourrait contraindre par règlement. Je me dis : Pourquoi on a besoin d'attendre autant si, au départ, l'AMF, par règlement, ne dirait pas : Voici comment ça va être, puis conformez-vous à ça? Ça fait plusieurs fois qu'on a cette discussion-là. Vous semblez vouloir laisser... puis je ne les accuse pas d'être de mauvaises entreprises, là, mais, à moins que je me trompe, on leur laisse beaucoup la chance à : Bien, vous allez vous autoréguler, vous allez... tu sais, puis on a eu la discussion sur le tarif tout à l'heure... pas tout à l'heure, la semaine passée, on va laisser un peu la chance au coureur de s'autodiscipliner, puis, si ça ne fonctionne pas, on en discute avec l'AMF, puis, si ça ne fonctionne pas assez à notre goût, là on va réglementer. Il me semble qu'on est après-coup. Pourquoi est-ce qu'on ne pourrait pas être plus restrictif au départ?

**M. Girard (Groulx) :** Bien, il faut constater d'où nous partons. On n'a rien. Alors là, on va avoir une loi. Ensuite, l'AMF va désigner les agents d'évaluation de crédit. Ensuite, l'AMF va émettre des lignes directrices, pratiques commerciales, pratiques de gestion, et il va y avoir une période d'ajustement. Et, si on doit, il y aura des règlements, mais, normalement, une entreprise privée... traiter des plaintes, là, ce n'est pas... avoir une saine politique de traitement de plaintes, là, ça fait partie, justement, des saines pratiques de gestion, là. On ne peut pas... Vous voulez commenter ou je vous laisse... Allez-y.

**M. Ouellet :** On pourrait en nommer, des entreprises.

**M. Girard (Groulx) :** Est-ce qu'on a besoin d'un consentement ou on peut utiliser celui de ce matin?

**Le Président (M. Simard) :** En théorie, toujours, mais la coutume veut qu'une fois par journée ça suffit.

**M. Girard (Groulx) :** O.K. Allez-y, vous êtes sur une lancée.

**M. Roy (Gabriel) :** En fait, si je peux apporter un élément de réponse, là, la loi exige objectivement des... qu'il y ait une politique qui soit adoptée puis qu'il y ait un registre de plaintes qui soit tenu. Donc, ce n'est pas déléguer peut-être plus tard ces obligations-là, c'est déjà prévu strictement dans la loi. Donc, du moment où la loi va être... est en vigueur, c'est très clair ce qui est attendu de l'agent dans la loi même, là. Puis on dit qu'est-ce que la politique doit contenir, on veut que l'agent dise comment la plainte va passer au sein de son entreprise pour que les gens sachent à quoi s'attendre comme procédure. Puis la procédure va devoir mentionner qu'il y a un dossier qui est ouvert, qu'est-ce qu'il va contenir. Donc, avant de devoir réglementer, il y a déjà des indications très claires que c'est une obligation, et on explicite les éléments de la politique. Donc, je pense que c'est... il y a quelque chose qui est déjà assez suffisant dans la loi à cet égard-là.

**M. Ouellet :** C'est comme si vous me disiez : Laissons le temps faire les choses, ayons un certain vécu et, par la suite, paramétons ce qui ne fonctionne pas, alors que moi, je dis plutôt : Pourquoi ne pas déjà convenir de ce qui serait pas juste minimal, qui serait le plus essentiel à avoir? Contraignons pour l'obtenir, gagnons du temps dans l'efficacité.

C'est peut-être là qu'on ne se rejoint pas, puis probablement qu'on ne se rejoindra pas tout le long du projet de loi parce qu'on a souvent eu cette discussion-là entre ma volonté ou notre volonté d'être plus restrictif ou moins permissif et de donner des cadres plus déterminés ou limités aux agences de crédit qui seront identifiées par l'AMF plutôt que laisser le marché exister, s'autoréguler, qui, au final, va peut-être demander des corrections à moyen, long terme, mais, pendant ce temps-là, il y a du monde qui aura eu peut-être un moins bon service ou qui n'auront pas eu un traitement adéquat des plaintes.

J'essaie juste de... est-ce qu'on peut prévenir plutôt que d'attendre de corriger?

**M. Girard (Groulx) :** Mais je pense que... On établit des exigences, exigences, lignes directrices. Les lignes directrices vont déterminer des exigences en termes de pratiques de gestion puis de pratiques commerciales. Des standards, des... ce à quoi on doit s'attendre de ces entreprises-là. Et, comme M. Roy l'a mentionné, c'est dit, ce qu'ils doivent faire. Mais, après ça, s'il faut arriver avec un règlement pour leur dire comment faire leurs politiques, ça, c'est un autre niveau, là.

On leur dit qu'il faut qu'il y ait une politique de traitement des plaintes. Là, s'il faut que l'AMF écrive la politique de traitement des plaintes de deux entreprises privées, normalement, ce n'est pas comme ça que ça fonctionne, là. Ce n'est pas comme ça que ça fonctionne dans le système financier. L'AMF n'écrit pas la politique des plaintes de Desjardins, Intact, l'AMF s'assure que ces institutions-là auront des politiques de traitement des plaintes qui sont au niveau des meilleures pratiques de gestion ou les meilleures pratiques commerciales, et ce n'est pas l'AMF qui édicte la politique de traitement des plaintes des institutions financières au Québec, là. D'ailleurs, il n'y a pas une politique pour l'ensemble des institutions.

**M. Ouellet :** Mais, au final, le règlement va permettre, tôt ou tard, de faire ça de toute façon, là. Si vous me dites que, tu sais, l'enjeu, c'est qu'il ne faut pas... ce n'est pas à eux de le faire au début, mais, concrètement, quand je lis l'article 34 : «L'autorité peut, par règlement, déterminer la politique», a posteriori, ils pourraient le faire, là.

**M. Girard (Groulx) :** Oui.

• (16 heures) •

**M. Ouellet :** Donc, on ne veut juste pas qu'ils le fassent au début, mais ils pourraient le faire ultérieurement, après avoir analysé le vécu. C'est juste que... Puis, tu sais, je ne veux pas étirer le débat, là, mais je comprends que, pour vous, l'AMF a un rôle de police, je n'aime pas le terme, là, mais un rôle de police de ce qui se passe, d'arbitre, dans certains cas, pas de législateur mais d'édicteur de lignes directrices, mais qu'au final dans certains cas, dans certaines dispositions, il pourrait, par règlement, édicter certaines dispositions. C'est ce que je comprends au final et c'est ce qu'on va voir transparaître, à travers le projet de loi, dans le rôle qu'on va confier ou la responsabilité qu'on va confier à l'AMF. Ma compréhension est bonne?

**M. Girard (Groulx) :** Oui.

**M. Ouellet :** O.K. Merci.

**M. Girard (Groulx) :** On parle d'un régulateur...

**M. Ouellet :** Régulateur, c'est ça, régulateur.

**M. Girard (Groulx) :** ...de deux entreprises privées qui auront des responsabilités importantes envers les citoyens et qui sont des acteurs importants des marchés financiers québécois.

**M. Ouellet :** Régulateur était le terme, oui, merci.

**Le Président (M. Simard) :** Merci à vous, cher collègue. M. le député de Rosemont.

**M. Marissal :** Oui, merci, M. le Président. C'est intéressant que vous mentionniez que ce n'est pas l'AMF qui a écrit le règlement de plainte de... le texte du règlement de plainte de Desjardins parce que peut-être qu'on aurait souhaité que ce soit le cas à voir la façon dont ils ont géré ça au début. Je ne sais pas s'il y avait un texte précis, mais ils ont pas mal improvisé, puis il y a eu des allers-retours et beaucoup d'angoisse chez la population.

D'ailleurs, je voulais partager ça avec vous. L'autre fois, je l'ai dit de l'autre côté, au salon bleu, la semaine dernière, mais, très rapidement, mercredi soir dernier, alors que j'avais passé la journée ici avec vous à parler de 5°, j'ai reçu un texto à 23 h 19, d'un numéro de Québec, qui me disait : Appuyez sur, avec un lien pour réactiver votre carte AccèsD avec les quatre derniers chiffres de ma vraie carte AccèsD. Tout ça pour vous dire que c'est pas mal important ce qu'on est en train de faire ici, parce que c'est quand même...

**M. Girard (Groulx) :** Ce n'était pas Desjardins qui vous envoyait un texto, là.

**M. Marissal :** Je n'ai pas poussé la curiosité jusqu'à appuyer sur le lien, mais je suis certain que ce n'est pas Desjardins.

**M. Girard (Groulx) :** Desjardins ne communique pas avec ses clients par texto.

**M. Marissal :** Exactement. Ça, je le savais très bien, M. le ministre. C'est juste pour vous dire que moi, je n'ai pas appuyé dessus puis j'ai signalé la tentative.

**M. Girard (Groulx) :** Excellent!

**M. Marissal :** Mais combien de gens le font? Combien de gens appuient dessus? Tout ça pour dire que je pense que c'est méga-important, ce qu'on est en train de faire ici. Même si on ne s'entend pas sur tout, je pense qu'on doit absolument légiférer.

Je reviens à l'article 34. L'article 34 fait référence à 31. C'est ce que vous disiez vous-même, d'ailleurs : «...conformément au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 31 ou des éléments de cette politique.»

Ensuite, vous dites dans votre commentaire : «L'article 34 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit donne le pouvoir réglementaire à l'autorité de déterminer la politique portant sur le traitement des plaintes d'un agent d'évaluation du crédit ou des éléments de cette politique.» On n'a pas repris le mot qui est dans l'article 3... dans le paragraphe 3°, c'est-à-dire, «règlement» des différends. Je veux juste être bien sûr que ça fait partie de l'esprit aussi, parce qu'il y a la plainte, la façon dont elle est traitée, il y a le code pour traiter les plaintes, mais il y a le... aussi, à la fin, on veut «règlement». Vous n'en faites pas mention dans votre commentaire. Je veux juste m'assurer que c'est bel et bien contenu, là, notamment les éléments de cette politique, c'est aussi des règlements.

**Des voix : ...**

**Le Président (M. Simard) :** ...très bien.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, bien, en fait, ça, c'est... Effectivement, là, on l'a indiqué au troisième paragraphe de l'article 31. C'est aussi le titre de la sous-section 2. Dans le fond, c'est implicite que le traitement d'une plainte vise à régler le différend qui lui a donné lieu, donc c'est pour ça que ça n'a pas été réécrit à l'article 34. Mais, oui, c'est inclus.

**M. Marissal :** O.K. Ce qui m'amène à la question suivante, qui est assez évidente : Qui sera l'arbitre de la conclusion d'un règlement ou de la non-conclusion d'un règlement? Est-ce qu'on confie ça aussi à l'autorité?

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, bien, c'est ça. Si, ah! ça n'a pas pu se régler entre l'agent et le plaignant, à ce moment-là, le plaignant peut demander que le dossier soit transféré à l'autorité — on va voir ça dans les articles subséquents — puis l'autorité va pouvoir agir, là, comme conciliatrice ou médiatrice puis tenter de justement arriver à un règlement du différend.

**M. Marissal :** O.K.

**Le Président (M. Simard) :** D'autres commentaires? M. le député de Robert-Baldwin.

**M. Leitão :** Moi, j'avais levé ma main, mais maintenant je...

**Le Président (M. Simard) :** Vous la rebaissez?

**M. Leitão :** Je la rebaisse. Ça va.

**Le Président (M. Simard) :** C'est pour ça que je vous regardais. Formidable. Alors, sans quoi, nous allons procéder à la mise aux voix sur l'article 34.

**La Secrétaire :** M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire** : M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid** : Pour.

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

**M. Thouin** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Ouellet (René-Lévesque)?

**M. Ouellet** : Pour.

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

**Le Président (M. Simard)** : Abstention. L'article 34 est donc adopté.  
Nous passons maintenant à l'article 35, suivi, je crois, d'un amendement.

**M. Girard (Groulx)** : Oui, qui est particulier. On est toujours dans la sous-section 2 du chapitre IV, Politique de traitement des plaintes et règlement des différends, examen des dossiers de plainte par l'autorité. Cette section couvre les articles 33 à 44. Nous sommes à l'article 35. J'en conviens, là, il y a beaucoup d'articles qui couvrent le même sujet.

Alors, l'article 35 :

«L'agent d'évaluation du crédit doit consigner sans délai au registre des plaintes prévu au paragraphe 4° du deuxième alinéa de l'article 31 une communication qui en a les caractéristiques.»

Commentaire. L'article 35 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit oblige les agents d'évaluation du crédit à consigner les plaintes qu'ils reçoivent au registre des plaintes. Et j'aimerais introduire un amendement, M. le Président.

**Le Président (M. Simard)** : Je vous en prie.

**M. Girard (Groulx)** : La greffière l'a reçu?

**Le Président (M. Simard)** : Tout à fait.

**M. Girard (Groulx)** : Et mes collègues l'ont reçu aussi?

**Le Président (M. Simard)** : Oui.

**M. Leitão** : ...ma machine me joue des tours.

**Une voix** : Je pourrais vous l'envoyer par courriel.

**M. Leitão** : Je n'ai pas accès à Greffier.

**Le Président (M. Simard)** : C'est assez bref, vous allez voir.

**M. Girard (Groulx)** : Je vais vous donner le punch.

**M. Leitão** : O.K.

**M. Girard (Groulx)** : Article 35 : Retirer l'article 35 du projet de loi.

Commentaire. Cet amendement a pour objet de retirer l'exigence spécifique de consigner sans délai une plainte au registre des plaintes prévu au paragraphe 4° du deuxième alinéa de l'article 31. Une telle exigence s'infère de l'amendement proposé à l'article 33.

Un autre amendement prévoit la suppression de la sanction administrative pécuniaire prévue au paragraphe 4<sup>o</sup> de l'article 69 du projet de loi qui est associée au défaut de procéder à une telle consignation. Cette suppression s'explique du fait qu'il est difficile de définir des critères objectifs et applicables sans difficulté permettant de déterminer ce qui est une plainte et que, par conséquent, le moment à partir duquel l'exigence de consignation existe est difficile à identifier. Peut-être que notre juriste pourrait nous clarifier tout ça, pourquoi on retire l'article 35.

**Le Président (M. Simard) :** Me Roy.

**M. Roy (Gabriel) :** En fait, ici, c'était une fausse bonne idée, parce qu'essentiellement ce qui fait qu'une plainte sera une plainte va dépendre des caractéristiques... en fait, va dépendre de ce que chaque agent va avoir déterminé dans sa politique. Comme je disais tantôt, ça peut suivre... les agents peuvent faire suivre un processus, disons, différencier une plainte, puis la suppression... En fait, l'article 35 avait été intégré pour permettre de prévoir une sanction administrative pécuniaire si jamais ce n'était pas respecté.

Les critères d'une sanction administrative pécuniaire, il faut que ce soit un manquement objectif. Le problème, c'est... puisque ce qui détermine une plainte, c'est la... celui qui détermine ce qui est une plainte, c'est l'agent dans sa politique. On faisait un peu dépendre la commission d'un manquement à des paramètres qui relèvent de l'agent lui-même. Donc, c'est un peu technique, là, j'en conviens, là, mais, pour cette raison-là, ce n'était pas, finalement, une bonne idée d'avoir cette exigence-là, donc qu'on a préféré s'en remettre à ce qui avait été proposé dans le projet de loi n<sup>o</sup> 141 et qui était simplement de prévoir, là, ce qu'on a mis, l'amendement à l'article 33, confirmer, à 33, que la plainte doit être consignée au registre, mais de ne pas prévoir une exigence distincte.

• (16 h 10) •

**Le Président (M. Simard) :** Commentaires? M. le député de Robert-Baldwin.

**M. Leitão :** Oui. J'ai essayé de suivre. Donc, vous nous dites que ça a l'air d'être une fausse bonne idée, donc ce n'est pas nécessaire d'inscrire ça ici, et on réfère à ce qui avait été fait au 141, très bien. Mais la question que j'ai, ça veut dire : Qui décide c'est quoi, une plainte? Parce que le problème que je vois, et peut-être que ça n'arrivera pas, mais le problème que je vois, c'est que quelqu'un dépose une plainte, et puis l'agence de crédit regarde la plainte et dit : Bon, ce n'est pas une vraie plainte, donc on n'a pas besoin de la consigner. Donc, comment est-ce qu'on peut éviter ça? Comment est-ce qu'on peut éviter qu'une plainte soit comme écartée avant même qu'elle puisse être traitée?

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, bon, pour ça, en fait, le projet de loi prévoit que l'agent a des obligations de transmettre un avis à la personne que sa plainte a été consignée, et l'avis doit faire part du fait que la personne a droit à ce que son dossier de plainte soit transféré à l'autorité. Donc, il y a des mécanismes qui, eux, sont sanctionnables, qu'on va voir dans les articles suivants, et, de ce point de vue là, il y a des balises claires où l'agent peut être sanctionné s'il ne suit pas le processus de suivi de la plainte.

**M. Leitão :** O.K. Bon, bien, je pense que ce serait toujours une bonne idée de dire que l'agent devrait consigner sans délai, mais, si on va voir un peu plus tard...

**M. Girard (Groulx) :** C'est dit à 33.

**M. Roy (Gabriel) :** Exactement. On l'a remis à 33 en fait.

**M. Leitão :** C'est ça.

**M. Roy (Gabriel) :** On l'a remis à 33, comme ça a été fait dans les lois du projet de loi n<sup>o</sup> 141.

**M. Leitão :** C'est ça. O.K. Ça va.

**Le Président (M. Simard) :** D'autres commentaires sur l'amendement de l'article 35? M. le député de Rosemont.

**M. Marissal :** Ce que vous voulez enlever, c'est l'obligation de consigner sans délai.

**M. Girard (Groulx) :** Bien, ce qu'on veut enlever, c'est l'article parce que c'est déjà couvert de consigner dans l'article 33.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, exactement.

**M. Marissal :** O.K.

**M. Girard (Groulx) :** C'est la redondance de l'article 35 qu'on veut retirer...

**M. Marissal :** D'accord.

**M. Girard (Groulx) :** ...parce qu'on a... lorsque 35 a été écrit, il n'y avait pas d'amendement à 33. L'amendement à 33 élimine la pertinence de 35.

**M. Marissal :** O.K. Me Roy disait il y a quelques minutes : C'est parce que c'est un peu particulier de se retrouver dans la situation où l'agent détermine si c'est une plainte ou non en vertu du règlement de sa propre agence. Donc, il devenait juge et partie.

**M. Roy (Gabriel) :** En fait, c'est ça, là. L'agent a les obligations de spécifier clairement, dans une politique qu'il doit rendre publique sur son site Web, c'est quoi, pour lui, une plainte. Donc, l'autorité peut voir ça puis peut quand même proposer de rectifier le tir au besoin. Donc, on a quand même des outils de... L'autorité peut s'assurer en amont, là, que les choses se font bien de ce côté-là, là.

**M. Marissal :** O.K. Bien, j'ai l'impression que ça milite un peu pour ce... en faveur de ce que disait tout à l'heure mon collègue de René-Lévesque, à savoir que... pourquoi ne pas confier cette tâche à l'AMF, qui, de toute façon, en sera le dernier dépositaire, là, si d'aventure ça devait cheminer jusque-là? Pourquoi ne pas laisser l'AMF jouer son rôle de police ou de chien de garde, là?

**M. Girard (Groulx) :** Mais, juste pour... C'est malheureux, là, parce que la façon que nous procédons à l'étude article par article, on a l'impression qu'on adoucit les exigences. Mais, dans les faits, on élimine une redondance, là, parce que l'amendement qu'on a mis à 33 dit clairement que les plaintes devraient être consignées au registre des plaintes. Alors...

**Le Président (M. Simard) :** D'autres commentaires?

**M. Marissal :** C'est non pour moi.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. Alors, nous allons procéder à l'amendement. Mme la secrétaire, procédez au vote sur l'amendement.

**La Secrétaire :** Oui. Alors, M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Pour.

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

**M. Thouin :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Ouellet (René-Lévesque)?

**M. Ouellet :** Pour.

**La Secrétaire :** Et M. Simard (Montmorency)?

**Le Président (M. Simard) :** Abstention. L'amendement est donc adopté. Conséquemment, l'article 35 est retiré. Nous passons maintenant à l'article 36. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx) :** «Dans les 10 jours du moment où une plainte est consignée au registre des plaintes, l'agent d'évaluation du crédit doit transmettre à son auteur un avis de la date de cette consignation comportant une mention de son droit, prévu à l'article 38, à l'examen de son dossier.»

Commentaire. L'article 36 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit prévoit qu'un agent d'évaluation du crédit doit transmettre à la personne dont il a consigné une plainte un avis de la date de cette consignation. Cet avis doit mentionner le droit de la personne à ce que l'autorité examine le dossier de la plainte.

**Le Président (M. Simard) :** M. le député de Robert-Baldwin.

**M. Leitão :** Très bien. Et je trouve ça... je trouve que c'est très bien, mais pourquoi 10 jours? Il me semble que ça ne devrait pas être si compliqué que ça, donc, d'informer le consommateur beaucoup plus rapidement, dans trois jours ou... Bon, on pourrait prendre le chiffre qu'on voudrait, mais je trouve 10 jours un peu long. De nos jours, ces communications peuvent se faire beaucoup plus rapidement. Pourquoi 10 jours? C'est ça, la question.

**Le Président (M. Simard) :** Me Roy.

**M. Roy (Gabriel) :** Bien, écoutez, là, on est dans des dispositions standards qui étaient telles que telles dans le projet de loi n° 141. Donc, je ne veux pas renvoyer la balle, mais...

**M. Girard (Groulx) :** On vous retourne la question.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, c'est ça. Bon, je vous avoue que, là, de ce point de vue là, on ne s'est pas posé des questions auxquelles il y avait déjà eu des réponses auparavant.

**M. Leitão :** Je comprends. Mais disons que le 141 était un peu plus complexe. Il me semble qu'ici c'est quand même relativement simple, c'est quelqu'un dépose une plainte, et cette plainte est consignée.

**M. Girard (Groulx) :** Mais une question de concordance, là, parce que, plus tard, on va parler des sanctions qui sont cohérentes avec 141 et ce qui se fait dans les marchés financiers. Est-ce que, si les délais changeaient dans 141... de quelle façon on devrait changer ces délais?

**M. Roy (Gabriel) :** Bien, en fait, c'est ça, là, c'est qu'il faut comprendre que le non-respect de l'envoi de l'avis est sanctionné par une sanction administrative pécuniaire. Donc, on comprend qu'il faut quand même, avant de dire : Il y a un manquement objectif à la loi, sanction administrative pécuniaire, on considère que c'est raisonnable de donner un certain nombre de jours pour permettre à l'agent de s'exécuter, là.

**M. Leitão :** Très bien. Mais il me semble qu'ici on est quand même dans un domaine...

**M. Girard (Groulx) :** Non. Le délai peut être perçu comme long, mais il y a une sanction s'il n'est pas respecté.

**M. Leitão :** C'est ça. Mais, étant donné la nature même de ce qu'on fait ici, donc les dossiers de crédit des individus... En tout cas, écoutez, on ne va pas passer des heures là-dessus, mais il me semble seulement que 10 jours, c'est un peu long. Je comprends, c'est qui se fait ailleurs, dans un autre projet de loi qu'un autre ministre des Finances avait piloté pendant longtemps. On a...

**M. Girard (Groulx) :** C'est par cohérence.

**M. Leitão :** On met 10 jours un peu partout, mais, il me semble, dans ce cas-ci, on pourrait faire ça plus vite parce que ce n'est pas... il me semble que ce n'est pas très compliqué.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. D'autres commentaires sur 36? M. le député de Rosemont.

**M. Marissal :** C'est peut-être un détail, là, mais on n'indique pas de quelle façon doit être... on doit transmettre. Ça sera au choix de?

**Une voix :** Par fax.

**M. Marissal** : Par fax, c'est justement ça que je voudrais éviter.

**M. Roy (Gabriel)** : En fait, c'est sûr que ce n'est pas précisé, mais l'agent va devoir le faire par écrit. Donc, ça pourra être fait par Internet très certainement.

• (16 h 20) •

**Le Président (M. Simard)** : D'autres commentaires? Nous sommes prêts à passer à la mise aux voix. Mme la secrétaire.

**La Secrétaire** : M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx)** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal** : Pour.

**La Secrétaire** : Et M. Simard (Montmorency)?

**Le Président (M. Simard)** : Abstention. L'article 36 est donc adopté. Nous passons maintenant à l'article 37. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx)** : Article 37 :

«Dans les 30 jours du moment où une plainte est consignée au registre des plaintes, l'agent d'évaluation du crédit doit transmettre à son auteur un avis faisant état du traitement qui a été fait de sa plainte et comportant une mention de son droit, prévu à l'article 38, à l'examen de son dossier dans les 30 jours suivant la réception de l'avis.»

Commentaire. L'article 37 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit prévoit qu'un agent d'évaluation du crédit doit transmettre à la personne dont il a consigné une plainte un avis de son traitement dans les 30 jours de sa consignation. Cet avis doit mentionner le droit de la personne à ce que l'autorité examine le dossier de la plainte dans les 30 jours suivant la réception de cet avis.

**Le Président (M. Simard)** : Et je crois comprendre que vous souhaitez déposer un amendement.

**M. Girard (Groulx)** : J'aimerais déposer un amendement, M. le Président.

**Le Président (M. Simard)** : Qui est déjà reçu au Greffier.

**M. Girard (Groulx)** : Excellent. Et est-ce que mes collègues l'ont reçu? Alors...

**Une voix** : ...

**Le Président (M. Simard)** : Non.

**M. Girard (Groulx) :** Je peux vous donner le scoop?

**Le Président (M. Simard) :** Oui, c'est peut-être... c'est un amendement.

**M. Girard (Groulx) :** Retirer l'article 37 du projet de loi.

Et maintenant j'y vais avec les explications. Cet amendement a pour objet de supprimer l'obligation faite à un agent d'évaluation du crédit de transmettre un avis faisant état du traitement de sa plainte à la personne concernée. Une telle obligation, qui ne figure pas dans les dispositions des lois du secteur financier desquels le régime de traitement des plaintes proposé s'inspire, n'avait été introduite que pour l'application de l'article 22, lequel a été retiré par amendement. Par ailleurs, cette obligation avait aussi l'effet indésirable d'obliger un plaignant à attendre 30 jours avant de pouvoir demander à l'agent qu'il fasse examiner le dossier de sa plainte à l'autorité.

**Le Président (M. Simard) :** Merci. Des commentaires?

**M. Leitão :** Oui. Donc, je comprends pourquoi on le retire. Mais alors qu'est-ce qui se passe maintenant? Donc, quand quelqu'un dépose une plainte, la plainte est consignée, vous avez référé à l'article 22. Alors, quel est le délai, par la suite, pour traiter cette plainte?

**M. Girard (Groulx) :** Allez-y, allez-y.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, alors, ici, on a simplement simplifié et on va suivre la même recette que dans les autres lois du secteur financier. Donc, l'agent transmet un avis de la consignation de la plainte dans les 10 jours. L'avis mentionne tout de suite à la personne qu'elle a le droit de faire réexaminer son dossier de plainte à l'autorité. Il n'y a pas de délai pour faire examiner son dossier de plainte à l'autorité. En ce moment, il y en a un à l'article 38, mais, scoop, on va aussi proposer de l'enlever par cohérence à ce qu'on vient de faire. Donc, tout simplement, on rend ça plus simple. L'article 37 avait été mis là uniquement de façon instrumentale pour l'application de l'article 22 que, finalement... a été jugé trop complexe et qui a été retiré. Donc, il n'y avait pas d'autre objet à cet article-là. C'est pour ça qu'on le retire.

**M. Leitão :** O.K.

**Le Président (M. Simard) :** M. le député de Rosemont? D'autres commentaires? Mme la secrétaire.

**La Secrétaire :** Alors, M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Donc, on vote sur l'amendement sur l'article 37 qui vise à supprimer...

**Le Président (M. Simard) :** Sur l'amendement, exactement, à retirer l'article 37.

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Pour.

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

**M. Thouin :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif :** Pour.

**La Secrétaire** : M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal** : Pour.

**La Secrétaire** : Et M. Simard (Montmorency)?

**Le Président (M. Simard)** : Abstention. L'article... en fait, l'amendement est adopté. Conséquemment, l'article 37 est retiré. Nous passons maintenant à l'article 38. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx)** : Article 38 :

«Dans les 30 jours suivant la réception de l'avis prévu à l'article 37, l'auteur d'une plainte consignée au registre des plaintes peut, lorsqu'il est insatisfait du traitement qui en est fait par l'agent d'évaluation de crédit ou du résultat de ce traitement, lui demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'autorité.

«L'agent est tenu d'obtempérer à la demande qui lui est faite et de transmettre le dossier à l'autorité.»

Commentaire. L'article 38 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit prévoit le droit pour l'auteur d'une plainte d'en demander l'examen par l'autorité. Le deuxième alinéa prévoit l'obligation pour l'agent d'évaluation du crédit de transmettre le dossier de la plainte à l'autorité.

Et j'aimerais déposer un amendement, M. le Président.

**Le Président (M. Simard)** : Nous vous écoutons, M. le ministre.

**M. Girard (Groulx)** : Supprimer, dans l'article 38 du projet de loi, «Dans les 30 jours suivant la réception de l'avis prévu à l'article 37,».

Commentaire. Cet amendement de concordance a pour objet de tenir compte de l'amendement proposant la suppression de l'article 37 du projet de loi. L'article 38 du projet de loi, tel qu'amendé, se lira ainsi :

«L'auteur — avec un l majuscule — d'une plainte consignée au registre des plaintes peut, lorsqu'il est insatisfait du traitement qui en est fait par l'agent d'évaluation du crédit ou du résultat de ce traitement, lui demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'autorité.

«L'agent est tenu d'obtempérer à la demande qui lui est faite et de transmettre le dossier à l'autorité.»

**Le Président (M. Simard)** : Merci. M. le député de Robert-Baldwin.

**M. Leitão** : Un excellent amendement, M. le Président. Là, c'est clair. Je comprends.

**Le Président (M. Simard)** : Y a-t-il d'autres commentaires? M. le député de Rosemont.

**M. Marissal** : Oui. Encore là, c'est peut-être un détail technique, mais pourquoi est-ce que ce n'est pas l'individu qui peut directement aller à l'autorité? Pourquoi faut-il qu'il le demande à l'agent?

**M. Roy (Gabriel)** : Ici, l'un n'empêche pas l'autre. Là, on parle d'une plainte que la personne aurait elle-même décidé de faire à l'agent d'évaluation du crédit, puis là elle aurait un droit à ce que sa plainte faite à l'agent soit réévaluée par l'autorité. Mais c'est exact de dire que la personne pourrait d'emblée, si elle choisissait de s'adresser à l'autorité directement, le faire.

**M. Marissal** : O.K. Et on s'assure, là, avec les articles amendés puis celui qui a été retiré, que les consommateurs vont bien comprendre le cheminement... parfois avoir un rappel, même si ça prend 30 jours, c'est parce qu'on a un rappel, puis là on se fait dire : O.K., là, tu peux encore agir. Là, c'est en un continuum, ça se fait rapidement. Il faut donc s'assurer, et je crois comprendre que c'est le cas, là, que le mode d'emploi est très bien expliqué, là, dès la première étape de communication.

**M. Roy (Gabriel)** : Oui, bien, c'est ça, là. L'étape de communication, c'est vraiment la réception d'un avis écrit. C'est sûr que la personne qui considère qu'il y a lieu de continuer à intervenir, puis qu'il y a un différend qui persiste, doit normalement en être consciente. Donc, elle va vouloir régler sa situation. Donc, je pense que son intérêt même milite en faveur qu'elle s'en souvienne.

**M. Girard (Groulx)** : Mais les instructions dont vous parlez seront avec l'avis.

**M. Roy (Gabriel)** : Oui, tout à fait, l'avis écrit de l'article 36.

**M. Girard (Groulx)** : L'avis de la réception des plaintes va vous informer de vos droits, du processus de traitement de la plainte.

**Le Président (M. Simard) :** D'autres commentaires sur l'amendement? Nous allons procéder à la mise aux voix.

**La Secrétaire :** Oui. M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Pour.

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

**M. Thouin :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Tardif (Lavolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal :** Pour.

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

**Le Président (M. Simard) :** Abstention. L'amendement est donc adopté. Nous revenons à l'étude de l'article 38 tel qu'amendé. M. le ministre, auriez-vous d'autres commentaires?

**M. Girard (Groulx) :** Pas de commentaire. Je pense qu'on a eu la discussion en vertu de l'amendement.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. M. le député de Robert-Baldwin?

**M. Leitão :** Ça va, merci.

**Le Président (M. Simard) :** Cher collègue de Rosemont?

**M. Marissal :** C'est correct.

**Le Président (M. Simard) :** Alors, Mme la secrétaire.

**La Secrétaire :** Oui. M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid** : Pour.

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

**M. Thouin** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal** : Pour.

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

**Le Président (M. Simard)** : Abstention. L'article 38, tel qu'amendé, est adopté. Nous passons maintenant à l'article 39. M. le ministre.

• (16 h 30) •

**M. Girard (Groulx)** : Alors, j'en profite pour rappeler à tous que les articles 33 à 44 font partie de la sous-section 2, Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends et examen des dossiers de plainte par l'autorité. Alors, on est dans le même registre jusqu'à l'article 44, et nous sommes à 39.

«39. L'autorité examine les dossiers de plainte qui lui sont transmis.

«L'autorité peut, avec le consentement des parties, agir comme conciliatrice ou médiatrice ou désigner une personne pour agir en l'une de ces qualités.

«De plus, l'autorité peut inviter une institution financière autorisée ou une banque à participer à la conciliation ou à la médiation, lorsqu'elle estime que sa participation pourrait contribuer à régler la situation ayant donné lieu à la plainte ou, dans le cas de l'institution financière, lorsqu'elle estime que sa participation serait autrement conforme aux saines pratiques commerciales.»

Commentaire. L'article 39 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit prévoit, d'une part, l'obligation, pour l'autorité, d'examiner les dossiers de plainte qui lui sont transmis et, d'autre part, permet la conciliation et la médiation par l'autorité ou une personne qu'elle désigne, lorsque les parties y consentent. L'article 39 prévoit également la possibilité, pour l'autorité, d'inviter une institution financière autorisée ou une banque à la conciliation ou la médiation.

M. le Président, j'aimerais déposer un amendement.

**Le Président (M. Simard)** : Nous vous écoutons.

**M. Girard (Groulx)** : M. le député, il est un peu plus long, là, si vous voulez, où le... Article 39 : Au troisième alinéa de l'article 39 du projet de loi :

1° remplacer «une institution financière autorisée ou une banque» par «un tiers»;

2° supprimer «ou, dans le cas de l'institution financière, lorsqu'elle estime que sa participation serait autrement conforme aux saines pratiques commerciales».

Commentaire. Cet amendement a pour objet de permettre à l'autorité d'inviter à une séance de conciliation ou de médiation tout tiers dont elle estime que la participation pourrait contribuer à régler la situation ayant donné lieu à une plainte.

L'article 39 du projet de loi, tel qu'amendé, se lira ainsi :

«39. L'autorité examine les dossiers de plainte qui lui sont transmis.

«L'autorité peut, avec le consentement des parties, agir comme conciliatrice ou médiatrice ou désigner une personne pour agir en l'une de ces qualités.

«De plus, l'autorité peut inviter [...] à participer...» Non, excusez-moi. Je reprends :

«De plus, l'autorité peut inviter un tiers à participer à la conciliation ou à la médiation, lorsqu'elle estime que sa participation pourrait contribuer à régler la situation ayant donné lieu à la plainte.»

**Le Président (M. Simard) :** Merci. Des commentaires sur l'amendement d'abord? M. le député de Robert-Baldwin.

**M. Leitão :** Bon, sur l'amendement, je comprends. Donc, on veut élargir ça de façon plus... O.K. Donc, sur l'amendement, je n'ai pas beaucoup de choses à dire, mais c'est sur l'article même que j'aimerais faire des commentaires. Mais donc sur l'amendement, ça va.

**Le Président (M. Simard) :** Merci, cher collègue. D'autres commentaires? M. le député de Rosemont.

**M. Marissal :** Vous dites, dans l'amendement, là : «De plus, l'autorité peut inviter un tiers...» Pourriez-vous... Parce que ça élargit... Donc, un tiers, ça pourrait être une institution financière, de toute évidence.

**M. Girard (Groulx) :** Je pense que le but de l'amendement, c'est d'être plus inclusif plutôt que seulement parler d'institution financière autorisée ou une banque.

**M. Marissal :** Vous verriez qui, par exemple, dans un cas classique, là, pas un cas complètement farfelu, là, ou inusité, là, mais un cas classique ou... En fait, la question, c'est : Pourquoi vous ouvrez plus largement qu'aux institutions financières? C'est donc qu'il y aurait d'autres tiers. Vous pensez à qui?

**M. Girard (Groulx) :** Bien, allez-y.

**M. Roy (Gabriel) :** Par exemple, on a élargi le gel, l'application du gel de sécurité aux contrats de télécommunications. Ça pourrait être une entreprise de télécommunications, par exemple.

**M. Marissal :** O.K.

**Le Président (M. Simard) :** Merci, M. le député de Rosemont. Y aurait-il d'autres commentaires généraux sur l'amendement? Mme la secrétaire.

**La Secrétaire :** M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Pour.

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

**M. Thouin :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal :** Pour.

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

**Le Président (M. Simard) :** Abstention. L'amendement est donc accepté. Nous revenons à l'étude de l'article 39 tel qu'amendé. M. le ministre, y aurait-il d'autres commentaires?

**M. Girard (Groulx) :** Non, mais je pense que le député de Robert-Baldwin en a un.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. M. le député, oui.

**M. Leitão :** C'est ça.

**Le Président (M. Simard) :** Cher collègue.

**M. Leitão :** Merci, M. le Président. Donc, avec l'article 39, on va permettre à l'Autorité des marchés financiers d'agir comme conciliatrice, médiatrice ou désigner un tiers pour qu'elle puisse le faire. Mais ici une plainte, il me semble, dans ce cas-ci, c'est quand quelqu'un regarde son dossier de crédit et pense qu'il y a là des éléments qui ne devraient pas être là, il y a des erreurs ou quelque chose. Là où j'ai un problème, peut-être vous pouvez mieux me l'expliquer, c'est... moi, je penserais que, dans un tel cas, l'autorité jouerait plutôt le rôle d'un arbitre, pas nécessairement... elle ne va pas... On va concilier quoi au juste? Il me semble que ce serait beaucoup plus tranché comme position : Oui, il y a eu erreur, oui, ou, non, il n'y a pas de problème. On va essayer de faire la médiation entre quoi? C'est ça, ce que...

**M. Girard (Groulx) :** Dans les faits, vous avez raison qu'il va falloir trancher, mais ce n'est pas l'autorité qui va trancher sur le contenu d'un dossier, c'est la Commission d'accès à l'information. Par contre, si la plainte sur le contenu du dossier arrive à l'Autorité des marchés financiers, ils vont s'assurer de la transmettre à la Commission d'accès à l'information, et non de simplement dire au client qu'il ne s'est pas adressé au bon endroit, là. On s'est assurés, dans le projet de loi, que la Commission d'accès à l'information et l'AMF allaient collaborer. Mais le projet de loi n° 53 couvre les quatre droits que nous avons institués, les lignes directrices commerciales, gestion, mais le contenu du dossier, c'est la Commission d'accès à l'information lorsqu'il y a un litige. Et il y a aussi des décisions en vertu du tribunal.

Voulez-vous ajouter quelque chose?

**M. Roy (Gabriel) :** Bien, mettons, un exemple de ce qui pourrait se retrouver, là, examiné par l'autorité, parce qu'effectivement, comme dit M. le ministre, tout ce qui est accès au dossier et rectification du dossier, ça va à la Commission d'accès à l'information, on pourrait penser, mettons, quelqu'un a une cote de crédit, bon, il a eu sa cote de crédit, puis il trouve, d'une part, que les explications ne sont pas à sa satisfaction ou il considère que la cote est trop faible à son goût, puis il voudrait comprendre pourquoi. Il ne conteste pas nécessairement ce qu'il voit dans son dossier, il ne demande pas nécessairement de le rectifier, mais il voudrait comprendre pourquoi ça rend sa cote si basse. Et, dans un tel cas, on n'est pas dans une demande d'accès, on n'est pas dans une demande de rectification, on essaie de régler un différend. Donc, ça pourrait être ce type de cas là.

**M. Leitão :** O.K., je comprends, mais, dans le cas où il faudrait rectifier quelque chose, pourquoi est-ce qu'on ne donne pas ce pouvoir-là à l'autorité? Je pense qu'en ajoutant cette étape additionnelle d'aller à la commission on risque de retarder le processus. Moi, j'aurais pensé que l'AMF a toute l'expertise nécessaire pour, s'il y a une erreur... de le clarifier.

**M. Girard (Groulx) :** Je pense que vous allez nous dire que l'autorité, ce n'est pas un tribunal.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, bien, ce n'est pas le même processus.

**M. Girard (Groulx) :** Allez-y.

**M. Roy (Gabriel) :** C'est ça, essentiellement, la question. Cette question-là, est réglée par la Commission d'accès à l'information dans sa fonction juridictionnelle. Donc, il y a un droit d'être entendu. Puis on est vraiment dans une instance, justement, qui se rapproche du juridictionnel, et ce qui n'est pas le cas de l'autorité ici, là.

**M. Leitão :** Je comprends. Ma seule question, moi, ma seule préoccupation, c'est que tout ça risque de faire allonger le processus, et donc une entrée erronée dans un dossier de crédit risque de rester là.

**M. Roy (Gabriel) :** Mais, en fait, il y a des dispositions qui ont été ajoutées dans le projet de loi qui prévoient que, d'emblée, dès que l'autorité, elle reçoit une plainte, qu'elle la reçoive de l'agent ou d'une personne concernée elle-même, elle va devoir, le cas échéant, acheminer ça à la CAI pour que ce soit traité, au besoin. Donc, il n'y a pas... dès que l'autorité se saisit de quelque chose qui devrait relever de la Commission d'accès à l'information, elle va lui transférer, là.

**M. Leitão :** D'accord, mais ça va ralentir... pas ralentir, mais ça va allonger le processus, non?  
• (16 h 40) •

**M. Girard (Groulx) :** La capacité de traitement de la Commission d'accès à l'information, c'est un enjeu. On a ajouté des ressources dans le dernier budget, parce qu'on voit venir des responsabilités supplémentaires associées au projet de loi n° 53 puis au projet de loi n° 64. Donc, on a ajouté des ressources avant les nouvelles responsabilités. Mais c'est certain que la capacité de la Commission d'accès à l'information à traiter rapidement les dossiers, c'est important, là, mais ce n'est pas le sujet du projet de loi n° 53.

**M. Leitão :** D'accord, mais peut-être que ça devrait l'être par souci de mieux protéger les consommateurs. Je comprends que, donnant à l'autorité cette capacité d'agir comme conciliatrice, bon, peut-être qu'on peut éviter de se rendre à la CAI. Si jamais il y a un désaccord et si l'autorité réussit à concilier l'agence de crédit et le consommateur, bon, on peut le régler là sans aller plus loin ou est-ce qu'il faudra toujours aller à la commission?

**M. Girard (Groulx) :** Généralement, la mécontente, à la base, n'est pas avec l'agent d'évaluation de crédit, elle est avec une institution financière ou avec une compagnie de télécommunications. L'agent d'évaluation de crédit, lui, ne fait que rapporter, par exemple, l'incident de crédit.

**M. Leitão :** O.K., je comprends. Et c'est là où j'ai... donc, c'est là que j'ai la question, parce que, souvent... bien, souvent, je ne peux pas dire «souvent», parce que je ne le sais pas, mais, des fois, il y a tout simplement une erreur de transcription.

**M. Girard (Groulx) :** Oui, et d'où... Nous, le 53 introduit la note explicative où vous pourrez signifier votre désaccord avec ce qui est dans votre dossier, mais, si vous voulez faire rectifier votre dossier après avoir été incapable de le faire en dialoguant directement avec la contrepartie de la mécontente, vous devrez vous adresser à la Commission d'accès à l'information.

**Le Président (M. Simard) :** M. le député de Rosemont.

**M. Leitão :** Juste pour terminer, si je peux...

**Le Président (M. Simard) :** Oui, d'accord, oui, volontiers, volontiers.

**M. Leitão :** Je comprends où on s'en va, mais, encore une fois... Je comprends que l'autorité n'a pas les mêmes pouvoirs que la commission, mais ça risque de retarder tout le processus... C'est le seul commentaire que j'ai.

**Le Président (M. Simard) :** Merci à vous, cher collègue. M. le député de Rosemont.

**M. Marissal :** Le recours dont vous parlez, M. le ministre, à la CAI, la Commission d'accès à l'information, c'est pour le contenu. Par exemple...

**M. Girard (Groulx) :** ...existe déjà, là. Ça n'a rien à voir avec le projet de loi n° 53. Ça existe déjà.

**M. Marissal :** C'est ça, si quelque chose est inscrit, et qui est contesté, bon, par exemple, une note, bon, mais l'exemple que donnait Me Roy, c'est plus sur la cote. Vous faites des démarches, on vous dit : Bon, ta cote, elle est x ou y. La personne en question n'est pas satisfaite, elle entame donc une démarche. L'AMF pourrait être appelée à faire médiation ou conciliation, mais je vous soumets qu'il n'y aura pas beaucoup de débats, parce que l'agence va dire : Bien, regarde, moi, j'établis les cotes selon mon principe. C'est reconnu, je respecte les bonnes pratiques commerciales. Mes clients, dont les banques, sont heureuses, là, de la façon dont je travaille. Ta cote, c'est x moins trois, alors c'est x moins trois. Puis là l'AMF va dire : Bien, ta cote, c'est x moins trois. C'est plate, mais c'est de même. Tu sais, je comprends mal le recours, parce que quel pouvoir un citoyen a, un contribuable a pour dire à Equifax : Aïe! Ma cote, là, je veux que tu la remontes, là? On ne négocie pas de même.

**M. Girard (Groulx) :** Généralement, on ne transige pas sa cote.

**M. Marissal :** Bien, c'est ça. Ce n'est pas comme appeler Vidéotron puis dire : Aïe! Je veux couper tel service, puis ils te reviennent au téléphone trois minutes après en disant : Je vais te faire un bon prix, je vais te baisser ça de 30 %. On ne peut pas faire ça avec une cote de crédit, là. Ça fait que qu'est-ce qu'on va concilier là-dedans? L'AMF va faire quoi? Elle va taper sur l'épaule de la personne pour dire : Bon, bien, c'est comme ça, c'est de valeur?

**M. Girard (Groulx) :** O.K., mais je pense qu'à la base, O.K., ce qu'on apporte avec le projet de loi, là, c'est votre possibilité de consulter votre cote, la note explicative, l'alerte, le verrou. Alors, il est normal que les plaintes soient reliées à ces droits-là, l'exercice de votre droit de l'alerte, de la note explicative, du verrou. Moi, c'est là que je vois les plaintes. Il peut y avoir des plaintes sur l'accès à la cote. C'est sûr qu'il n'y aura pas... Négocier sa cote, c'est...

**M. Roy (Gabriel) :** ...je n'ai peut-être pas choisi le meilleur exemple.

**M. Girard (Groulx) :** Votre exemple était particulier, mais c'était votre exemple.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui. Bien, j'aurais pu en choisir un meilleur, mais, effectivement, là, on... Oui, c'est vrai, je m'en excuse. Je pourrais vous en donner un autre, ce serait tout ce qui touche les pratiques de gestion, pratiques commerciales, accès au site Web, exercice des droits au gel, plus dans le comment la personne interagit avec Equifax. Donc, effectivement, mon exemple n'était peut-être pas le meilleur, là.

**M. Marissal :** On touche plus aux droits, là, qu'on veut protéger que...

**M. Girard (Groulx) :** Oui.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui.

**M. Marissal :** Parce que le contenu, c'est la CAI, puis la cote n'est pas négociable, bien, en tout cas, je ne penserais pas, là. Ce serait une première. Alors, ça répond à ma question. Merci.

**Le Président (M. Simard) :** Sachez qu'on apprécie votre présence, Me Roy.

**Des voix :** ...

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. Y aurait-il d'autres commentaires? Oui.

**M. Girard (Groulx) :** ...ça de drôle d'exemple.

**Le Président (M. Simard) :** Bien. Y aurait-il...

**M. Leitão :** ...

**Le Président (M. Simard) :** Oui, oui, allez-y, je vous en prie.

**M. Leitão :** Je reviens à l'erreur parce que je pense que c'est là... Encore une fois, j'ai l'impression, sans avoir de preuve, que la plupart des plaintes vont venir parce qu'il y a une erreur dans le dossier de crédit.

**M. Girard (Groulx) :** ...juste pour... M. le député, cette situation-là, elle existe déjà.

**M. Leitão :** Oui, oui, c'est ça.

**M. Girard (Groulx) :** Ça n'a rien à voir avec le projet de loi n° 53. Vous contestez votre dossier d'évaluation de crédit, nous, on va s'assurer que vous puissiez le consulter rapidement, aisément et gratuitement. On assure ce droit-là. Ensuite, si vous contestez... Pour contester son contenu, clairement, vous avez une mésentente avec une institution financière ou une agence de... compagnie de télécommunications, et le processus de traitement d'une plainte existe déjà, puis c'est avec la Commission d'accès à l'information. Je pense que toutes les personnes ici sont d'accord que plus les plaintes sont traitées, plus les jugements sont rapides, mieux c'est pour les citoyens. Alors, ça, c'est une question de ressources de la Commission d'accès à l'information. C'est extrêmement important et pertinent, mais ça ne concerne pas le projet de loi n° 53.

**M. Leitão :** ...et j'apprécie ça. Moi, ce que j'aurais aimé voir, dans le projet de loi n° 53, c'est que l'Autorité des marchés financiers puisse avoir la capacité de régler un problème.

**M. Girard (Groulx) :** Alors, la question qui, je pense, est soulevée : Est-ce qu'en vertu de son pouvoir de médiation l'autorité pourrait régler un différend avec une institution financière, entre un client et son institution financière?

**M. Roy (Gabriel) :** En fait, là, on parle des différends avec l'agent. Donc, moi, je pense que, de ce point de vue là, on serait plus dans la question accès aux rectifications, puis l'autorité, en vertu de la loi, elle transférerait ça à la commission d'accès.

**M. Girard (Groulx) :** À la Commission d'accès à l'information.

**M. Leitão :** ...retransférer ce droit à l'AMF?

**M. Roy (Gabriel) :** Bien là, on est dans une question de compétences attribuées par la loi, donc...

**M. Leitão :** Parce qu'on est... Puis je comprends l'enjeu de la Commission d'accès à l'information, mais l'AMF est notre régulateur des marchés financiers, donc, s'il y a une erreur... si une banque fait une erreur dans un autre domaine, l'AMF a le droit... pas seulement le droit, mais le devoir de corriger cette erreur.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, sauf que... En fait, ici, le rôle de la CAI en matière d'accès au dossier ou rectification du dossier, c'est un rôle juridictionnel, et la loi attribue à la CAI des fonctions juridictionnelles qui lui permettent de satisfaire, en fait, au droit constitutionnel judiciaire d'avoir une audition impartiale. Donc, ce n'est pas un rôle que la loi attribue à l'autorité. Donc, c'est pour ça qu'il faut canaliser ça à la CAI, ne serait-ce que pour que le droit judiciaire, qui est constitutionnel, soit respecté, là.

**M. Leitão :** Loin de moi la prétention de ne pas respecter les droits constitutionnels. C'est tout un autre débat.

**Le Président (M. Simard) :** En effet.

**M. Leitão :** Mais je pense que ça aurait pu aller plus rapidement. Mais...

**M. Girard (Groulx) :** ...est légitime, que les mécontentes sur le contenu de la cote soient traitées plus rapidement.

**M. Leitão :** C'est ça, l'enjeu.

**M. Girard (Groulx) :** Pour ça, on a donné des ressources supplémentaires. Là, je ne présume pas que le projet de loi va être adopté. Lorsqu'il sera adopté, lorsque le projet de loi n° 64 sera adopté, il y aura des... ça va donner des responsabilités supplémentaires à la CAI. Alors, on a prévu ça. On évaluera si c'est suffisant.  
• (16 h 50) •

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. D'autres commentaires sur 39 tel qu'amendé? Alors, Mme la secrétaire, veuillez procéder, s'il vous plaît.

**La Secrétaire :** Oui. M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Pour.

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

**M. Thouin :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Ouellet (René-Lévesque)?

**M. Ouellet :** Pour.

**La Secrétaire :** Et M. Simard (Montmorency)?

**Le Président (M. Simard) :** Abstention. Donc, l'article 39, tel qu'amendé, est adopté. Nous passons maintenant à l'article 40. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx) :** Qui fait toujours partie du groupe d'articles qui s'étend... j'en ai perdu le fil moi-même... 33 à 44, sur les plaintes :

«40. La conciliation et la médiation ne peuvent, seules ou conjointement, se prolonger au-delà de 60 jours après la date de la première séance de conciliation ou, selon le cas, de médiation, à moins que les parties n'y consentent.

«La conciliation et la médiation sont gratuites.»

Commentaire. L'article 40 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit prévoit une limite à la conciliation et à la médiation et leur gratuité.

**Le Président (M. Simard) :** Merci. D'autres... En fait, des commentaires généraux? M. le leader de l'opposition officielle.

**M. Fortin :** Quand vous dites «la conciliation et la médiation sont gratuites», là, elles sont gratuites pour qui? Pour les deux parties ou pour... simplement pour le consommateur?

**M. Roy (Gabriel) :** Bien, c'est pour les deux parties, parce que ça vise les deux parties, là.

**M. Fortin :** O.K. Donc là, on parle d'une conciliation entre l'agent d'évaluation de crédit et le consommateur.

**M. Girard (Groulx) :** Oui.

**M. Fortin :** Donc, l'agent d'évaluation de crédit, lui, on ne lui charge rien, c'est...

**M. Girard (Groulx) :** L'autorité ne charge pas pour la conciliation et la médiation.

**M. Fortin :** O.K.

**Le Président (M. Simard) :** M. le député de Robert-Baldwin.

**M. Leitão :** Moi, c'est les 60 jours. On avait déjà parlé de ça avant. Moi, je trouve 60 jours long. Moi, je serais resté avec 30 jours.

**M. Girard (Groulx) :** ...c'est inspiré du projet de loi n° 141.

**M. Leitão :** C'est ce que je pensais, oui, c'est ce que je pensais, mais, puisque c'est plus simple ici... 141, c'est compliqué.

**M. Roy (Gabriel) :** Bien, en fait, si on relit bien, ce n'est pas... en fait, ça ne vise pas à ce que ça dure 60 jours. C'est ça, on dit : Ça ne devrait pas aller au-delà.

**M. Leitão :** Oui, c'est ça.

**M. Roy (Gabriel) :** Mais ça peut très bien durer deux jours, une journée, là. Ce n'est pas un objectif.

**M. Leitão :** Non, je comprends, c'est le maximum, mais ce maximum-là... Bon, j'ai eu cette discussion un petit peu avant. Mais, encore une fois, de nos jours, là, au XXIe siècle, 60 jours est long. Et, étant donné la nature même de ce type de plaintes là, qui, à mon avis, vont être assez... Ou bien il y a erreur ou il n'y a pas d'erreur. En tout cas... Mais ça peut se régler plus rapidement, bien sûr.

**M. Roy (Gabriel) :** Mais, en fait, dans les faits, tu sais, je suis tout à fait d'accord avec vous, là, c'est... Puis, en fait, c'est sûr qu'une conciliation, une médiation ça ne peut pas aller plus vite que la volonté des parties. Ça dépend carrément des parties, de la façon... c'est quoi, la nature du problème, c'est quoi, les positions des parties. Donc, une question de circonstances, c'est très difficile, là, de répondre, dans l'abstrait, à ça, là. Mais c'est sûr que le plus vite, là, ce sera, le mieux ce sera pour tout le monde.

**M. Leitão :** O.K. Merci.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. D'autres commentaires sur l'article 40? M. le leader de l'opposition.

**M. Fortin** : Il y a-tu une longue liste d'attente pour les services de médiation et de conciliation pour... de l'autorité? Tu sais, avant qu'on commence la conciliation, là, il faut attendre des mois et des mois?

**M. Girard (Groulx)** : Je pense que vous visez juste. Il y a quand même des délais en mois.

**M. Fortin** : O.K. Il y a plusieurs mois de délai, puis, après ça, on dit : Là, il y a 60 jours à partir de la première séance de consultation, donc un deux mois de conciliation et de médiation, donc.

**M. Girard (Groulx)** : Maximum, là.

**M. Fortin** : Maximum, mais il faut savoir qu'on est rendus à... déjà là, on est rendus à... Je fais un peu le suivi de la question de mon collègue, là, mais le plus qu'on est capables de réduire, le mieux, parce qu'on a déjà attendu plusieurs mois pour avoir la conciliation et la médiation. Il ne faut pas l'oublier, là, pour les gens qui demandent ça, le processus est fastidieux.

**M. Girard (Groulx)** : Je pense qu'on revient à la question des ressources, ressources pour la Commission d'accès à l'information, tel que suggéré par votre collègue, ressources pour l'AMF, qui va assumer des nouvelles responsabilités.

**M. Fortin** : Très bien. On veut juste s'assurer que vous gardiez ça en tête en tout temps.

**M. Girard (Groulx)** : Ah! la rencontre est déjà cédulée.

**Le Président (M. Simard)** : Très bien.

**M. Fortin** : ...qui est important. Mais, bon, très bien.

**Le Président (M. Simard)** : M. le député de Rosemont.

**M. Marissal** : ...là que je m'en allais aussi, parce que vous avez dit tout à l'heure, M. le ministre, que les renforts que vous avez attribués à la CAI, c'était en vue des changements législatifs qui s'en venaient. Là, je ne veux pas mal vous citer. C'est ce que vous avez dit?

**M. Girard (Groulx)** : Oui.

**M. Marissal** : Vous pensez donc que ce sera suffisant?

**M. Girard (Groulx)** : Bien, c'est un effort qui a été fait au budget. Lorsque nous avons rencontré la Commission d'accès à l'information, ils ont mentionné explicitement qu'ils manquaient de ressources. Je pense qu'ils l'ont dit aussi à l'autre projet de loi, je n'étais pas là, mais ça m'a été rapporté. Mais, étant donné la pandémie, les crédits associés au budget n'avaient pas été octroyés encore, là. Alors, tout est un peu retardé par la pandémie, mais c'était dans le budget, les crédits sont votés, il y a un désir de leur donner des ressources supplémentaires. Il y a un commencement à tout, là.

Il faut comprendre aussi... Je pense que, des fois dans les budgets, les plus petites mesures sont celles dont, évidemment, personne ne parle, mais elles peuvent être extrêmement importantes, là. Comme la Commission d'accès à l'information, c'est un petit organisme, on ne parle pas de dizaines de millions, on est en millions, en unités de millions, et un peu comme, lorsqu'on parle de l'accès aux données, on donne des ressources à l'Institut de la statistique du Québec. C'est extrêmement important, le travail qu'ils font, mais ce n'est pas ça qui déroule au bas de votre écran à RDI ou à LCN, là, l'augmentation du budget de la CAI puis de l'Institut de la statistique du Québec.

**M. Marissal** : Clairement, mais ce n'est pas moi que vous aurez à convaincre que la CAI a un notoire manque de ressources, là, depuis longtemps, puis on leur donne davantage de mandats ou de tâches. Moi, ce qui m'intéresse ici, c'est ce que vous avez dit, dans l'attribution qu'on a faite de renforts à la CAI, on a prévu ce qui s'en venait, là. Donc je présume qu'ils n'avaient pas encore de numéros, mais c'était 53 et 64. Vous le saviez que ça s'en venait. Est-ce que vous avez fait la même... Vous n'avez pas, donc, fait le même exercice pour l'AMF, puisque vous devrez recevoir leurs demandes.

**M. Girard (Groulx)** : Il faut comprendre que, l'AMF ayant un nombre d'employés beaucoup plus grand, la possibilité que l'AMF l'absorbe à l'intérieur de ses ressources existantes est plus grande. La CAI, c'est des dizaines d'employés, 70 employés. L'AMF, c'est...

**Une voix** : ...

**M. Girard (Groulx)** : C'est ça, c'est près... on est autour... je vais faire des chiffres complètement ronds, là, mais c'est 100 versus 1 000... en fait, 70 versus 800. Alors, clairement, l'AMF, la pandémie a modifié les activités de

surveillance, les priorités, et là on va s'asseoir puis on va discuter comment faire face à cette augmentation de responsabilités. Il y a d'autres responsabilités qui ont été accordées à l'AMF, bien sûr, dans le projet de loi n° 141, notamment le courtage immobilier, surveillance du courtage immobilier, et ça, c'est une responsabilité...

**Une voix :** ...

**M. Girard (Groulx) :** Courtage hypothécaire. Merci, c'est exactement ce que je voulais dire, mais mon cerveau puis ma parole n'étaient pas coordonnés. Alors, le courtage hypothécaire, c'est extrêmement important, mais est venu avec ces responsabilités... ne sont pas venues des ressources supplémentaires. Alors là, on ajoute des responsabilités, il faut discuter des ressources.

**M. Marissal :** O.K.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. D'autres commentaires, M. le député de Rosemont? M. le député de René-Lévesque? Y aurait-il des commentaires généraux? Alors, nous allons passer... procéder, dis-je, à la mise aux voix.

**La Secrétaire :** Oui. M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Pour.

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

**M. Thouin :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif :** Pour.

• (17 heures) •

**La Secrétaire :** M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Ouellet (René-Lévesque)?

**M. Ouellet :** Pour.

**La Secrétaire :** Et M. Simard (Montmorency)?

**Le Président (M. Simard) :** Abstention. L'article 40 est donc adopté.  
Article 41. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx) :** «Lorsque l'examen d'un dossier de plainte et, le cas échéant, la conciliation ou la médiation n'ont pas permis de régler la situation ayant donné lieu à la plainte, l'autorité transmet à l'auteur de cette plainte un avis faisant état de ce fait et comportant la mention de son droit, lorsque la plainte est fondée partiellement ou exclusivement sur une mésentente au sens de l'article 42 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé ou de l'article 21 de la présente loi, de soumettre cette mésentente à la Commission d'accès à l'information.»

Commentaire. L'article 41 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit prévoit la transmission par l'autorité d'un avis faisant état du fait que la conciliation ou la médiation n'ont pas pu régler la situation ayant donné lieu à la plainte lorsque tel est le cas. Cet avis doit mentionner le droit de soumettre la plainte à la Commission d'accès à l'information lorsqu'elle est fondée sur une mésentente sur le bien-fondé du motif de refus d'acquiescer à une demande d'exercice d'un droit conféré par la Loi sur les agents d'évaluation du crédit ou au sens de la Loi sur la protection des renseignements dans le secteur privé.

Et j'aimerais déposer un amendement, M. le Président.

**Le Président (M. Simard) :** Qui semble très long.

**M. Girard (Groulx) :** Pardon?

**Le Président (M. Simard) :** Je disais qu'il semble très long. Non, non.

**M. Girard (Groulx) :** Oui, et je vous donne le scoop :

Retirer l'article 41 du projet de loi, M. le député de Robert-Baldwin.

Commentaire. Cet amendement de concordance vise à tenir compte du fait que l'autorité, conformément à l'amendement proposé introduisant l'article 23.1, devra transmettre à la Commission d'accès à l'information les dossiers de plainte relatifs à une matière qui relève de la compétence de la commission, de sorte que les plaintes fondées sur une mésentente visée à l'article 41 auront déjà, suivant l'examen de la plainte par l'autorité, été transmises à la commission, qui en aura été saisie de plein droit. Dans une telle perspective, l'avis prévu par l'article 41 serait source potentielle de confusion, d'où sa suppression proposée.

**Le Président (M. Simard) :** Merci beaucoup. Des commentaires? M. le député de Robert-Baldwin.

**M. Leitão :** Non, ça va.

**Le Président (M. Simard) :** M. le leader de l'opposition.

**M. Fortin :** Oui. Êtes-vous certain que l'amendement introduit à — c'est quoi, 23.1 que vous m'avez dit? — règle cette question-là? Parce que ce qui est envoyé... Je comprends qu'à 23.1 on dit que c'est envoyé à la CAI, là, mais ici on dit... au 41, on dit que «l'autorité [doit transmettre] à l'auteur de [la] plainte un avis faisant état». Est-ce que l'auteur de la plainte va quand même avoir son avis faisant état du fait que la conciliation, la médiation n'ont pas été réglées?

**M. Girard (Groulx) :** Là, il n'y aura tout simplement pas eu de conciliation ou de médiation, là, parce que la plainte va avoir été transmise.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, c'est ça, exactement, là. C'est que, dans le fond, étant donné qu'on a prévu d'emblée que ce qui touchait la CAI, l'autorité devait lui transmettre directement, s'il y avait eu une conciliation, une médiation, rendu là, l'autorité aurait déjà fait son travail puis aurait déjà transmis la plainte à la CAI, qui aurait apporté un suivi. Donc, rendu là, de prévoir un avis qui dit à la personne : Tu peux t'adresser à la CAI, ça n'avait plus de sens, là, tout simplement.

**M. Fortin :** Oui, mais qu'est-ce qui se passe avec un dossier qui, à l'article 40, là, par exemple, a fait lieu... a fait état ou a fait... a utilisé la conciliation, la médiation, puis ça n'a pas marché après le 60 jours? Est-ce que, dans ce cas-là, les auteurs de la plainte ou les demandeurs de médiation et de conciliation vont justement avoir le même type d'avis qui était prévu à 41?

**M. Roy (Gabriel) :** Bien, en fait, là, c'est le processus de conciliation et de médiation, donc ils sont partie prenante, donc ils sont...

**M. Fortin :** Ils sont déjà là, ils n'ont pas besoin...

**M. Roy (Gabriel) :** ...ils sont là, ils le savent, c'est... ils sont dedans, là. Donc, on n'a pas besoin d'avis. Ce n'est pas prévu dans les autres lois qui ont les dispositions similaires, là.

**M. Fortin :** O.K. Mais ils n'ont pas besoin d'avis de ce qui va se passer? Tu sais, je comprends qu'ils n'ont pas besoin d'avis qu'on ne s'entend pas, puis ça... la conciliation n'a pas marché, mais ils ont-ils besoin d'un avis

pour savoir c'est quoi, les prochaines étapes, qu'est-ce qui se passe, etc.? Tu sais, c'est quoi, le suivi après, là, du fait que la conciliation n'a pas marché?

**M. Roy (Gabriel)** : Là, écoutez, qu'est-ce que le conciliateur ou le médiateur fait, ce n'est pas prévu par la loi, et je serais bien en peine de vous le préciser, là.

**M. Fortin** : Bien, je ne pense pas qu'il n'y a rien, là. Le conciliateur ou le médiateur, à la fin du 60 jours, lui, son exercice est terminé, mais le plaignant, lui, bien, il n'a encore pas de résolution à son enjeu ou à son dossier. Alors là, j'imagine que... Tu sais, ma question, c'est un peu ça : Qu'est-ce qui se passe, rendu là, là, pour cette personne-là?

**M. Roy (Gabriel)** : Bien, écoutez, la loi ne prévoit rien, mais je pense qu'on peut probablement présumer que le médiateur ou le conciliateur aura avisé les parties d'une façon ou d'une autre du constat que ça n'a pas fonctionné, et, rendu là, c'est aux parties de voir si elles veulent passer par les tribunaux de droit commun, dépendamment des circonstances. Mais la loi ne prévoit pas qu'on leur donne des informations là-dessus, là.

**M. Fortin** : Ça me va.

**Le Président (M. Simard)** : Merci. M. le député de Rosemont. M. le député de Robert-Baldwin.

**M. Leitão** : Ça va, mais peut-être pas, parce qu'en effet la question que mon collègue a soulevée est pertinente. Qui va indiquer au consommateur la prochaine étape? Donc, on porte une plainte, on n'arrive pas à avoir une réponse favorable. On va à la prochaine étape, donc l'AMF va essayer de trouver un terrain d'entente, travailler à la conciliation, et tout ça, ça ne marche pas non plus. Qui va dire... ou à quelle étape est-ce que le consommateur va être averti qu'éventuellement ça va être transféré à la... ou son recours ultime, c'est la Commission d'accès à l'information?

**M. Girard (Groulx)** : En fait, là, l'article 41 amène une confusion, puis c'est pour ça qu'on le retire. Ça fait que la Commission d'accès à l'information n'a rien à voir là-dedans. La médiation va se faire sur ce qui est de juridiction de l'article 53. Si la mésentente concerne la Commission d'accès à l'information, tel que le contenu du dossier, ce sera envoyé directement à la Commission d'accès à l'information. Donc, il n'y aura pas eu de médiation ou conciliation.

**M. Leitão** : Et, dans ce cas-là, la Commission d'accès à l'information va bien sûr informer le citoyen que...

**M. Girard (Groulx)** : Bien là, elle... À ce moment-là, elle, elle a un pouvoir exécutoire. Il y aura une décision.

**M. Leitão** : D'accord. Mais comment est-ce que le citoyen va savoir que sa plainte s'est rendue maintenant à la commission? Quelqu'un va l'informer? Il va recevoir un avis de quelqu'un?

**M. Roy (Gabriel)** : Bien, en fait, les entreprises ont une obligation. Quand il y a un recours, là, pour ce qui touche à l'accès au dossier ou la rectification, les entreprises ont une obligation, dans la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, déjà de dire aux personnes dans les cas qui s'appliquent : Je refuse ou je ne corrige pas, et vous avez un recours à la CAI. Donc, déjà là, normalement, les entreprises font ce travail-là, là.

**M. Leitão** : O.K. Donc, cette information sera fournie au début...

**M. Roy (Gabriel)** : Oui. Dès le début.

**M. Leitão** : O.K. Très bien. Merci.

**Le Président (M. Simard)** : D'autres commentaires sur l'amendement? Mme la secrétaire.

**La Secrétaire** : M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx)** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid** : Pour.

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

**M. Thouin** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Tardif (Lavolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Ouellet (René-Lévesque)?

**M. Ouellet** : Pour.

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

**Le Président (M. Simard)** : Abstention. L'amendement est donc adopté. Conséquemment, l'article 41 est retiré. Nous passons maintenant à l'article 42. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx)** : Qui fait toujours partie du groupe qui nous amène de... 33 à 44? J'ai de la misère avec mon... 33 à 44, et vous aurez tous constaté que nous avons plusieurs articles sur les processus de plainte. Ça achève, ça va se compléter à l'article 44.

«42. À moins que les parties n'y consentent, rien de ce qui a été dit ou écrit au cours d'une séance de conciliation ou de médiation n'est recevable en preuve devant un tribunal judiciaire ou devant une personne ou un organisme de l'ordre administratif lorsqu'il exerce des fonctions juridictionnelles.

«Le conciliateur et le médiateur ne peuvent être contraints de divulguer ce qui leur a été révélé ou ce dont ils ont eu connaissance dans l'exercice de leurs fonctions, ni de produire un document confectionné ou obtenu dans cet exercice devant un tribunal judiciaire ou devant une personne ou un organisme de l'ordre administratif lorsqu'il exerce des fonctions juridictionnelles.

«Malgré l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), nul n'a droit d'accès à un document contenu dans le dossier de conciliation ou de médiation.»

Commentaire. L'article 42 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit prévoit les dispositions qui assurent la confidentialité de ce qui a été dit ou écrit au cours d'une séance de conciliation ou de médiation.

• (17 h 10) •

**Le Président (M. Simard)** : Très bien. Des commentaires? M. le leader.

**M. Fortin** : Ça me va.

**Le Président (M. Simard)** : Mme la secrétaire.

**La Secrétaire** : Oui. Alors, M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx)** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid** : Pour.

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

**M. Thouin** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Ouellet (René-Lévesque)?

**M. Ouellet** : Pour.

**La Secrétaire** : Et M. Simard (Montmorency)?

**Le Président (M. Simard)** : Abstention. L'article 42 est donc adopté. Nous passons à l'article 43.

**M. Girard (Groulx)** : «Malgré les articles 9 et 83 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, l'autorité ne peut communiquer un dossier de plainte sans l'autorisation de l'agent d'évaluation du crédit qui le lui a transmis.»

Commentaire. L'article 43 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit restreint l'accès à un dossier de plainte que confère la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels sans l'autorisation de l'agent d'évaluation du crédit qui l'a transmis à l'autorité.

**Le Président (M. Simard)** : Merci, M. le ministre. Des commentaires généraux? M. le leader de l'opposition.

**M. Fortin** : «...l'autorité ne peut communiquer un dossier de plainte sans l'autorisation de l'agent d'évaluation [de] crédit...» On ne devrait pas plutôt dire «sans l'autorisation du consommateur»?

**M. Girard (Groulx)** : Allez-y.

**M. Roy (Gabriel)** : En fait, cet article-là vise à favoriser la transmission en bonne et due forme des dossiers de plainte à l'autorité par l'agent. Donc, ça assure à l'agent que tout ce qu'il a consigné à propos de la plainte va, dans le fond... Bon, je vais recommencer. Ça permet... c'est ça, ça permet aux agents d'avoir les garanties nécessaires de confidentialité pour qu'ils puissent en toute assurance transmettre l'entièreté du dossier de plainte à l'autorité.

**M. Fortin** : Oui. Si moi, je fais un dossier de plainte comme consommateur, je fais un dossier de plainte qui est à l'autorité, en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics, là, ce document-là, il doit être transmis. Si l'agent d'évaluation en donne l'autorisation, bien, mon dossier de plainte doit être transmis. J'ai bien compris?

**M. Roy (Gabriel)** : Oui, effectivement, c'est bien ça.

**M. Fortin** : C'est ce que vous voulez?

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, c'est...

**M. Girard (Groulx) :** Votre plainte est dans le dossier de plainte, hein? C'est ça? Lorsqu'on réfère au dossier de plainte, là, c'est la somme des plaintes.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, oui, c'est l'ensemble des documents...

**M. Girard (Groulx) :** C'est l'ensemble des plaintes.

**M. Fortin :** C'est l'ensemble des plaintes, donc...

**M. Girard (Groulx) :** Votre plainte est dans le dossier de plainte, qui...

**M. Fortin :** Donc, il faut qu'il donne les plaintes de tout le monde, là, de l'ensemble...

**M. Roy (Gabriel) :** Non, attends! Excusez-moi, je pense que... Non, ce n'est pas tout à fait juste, là. Le dossier de plainte, c'est un dossier individuel pour une plainte individuelle, mais qui contient l'ensemble des renseignements, donc par exemple les notes qui ont été prises sur les communications qu'ils ont eues entre le plaignant puis l'entreprise, copie de l'avis qui a été transféré, toute la...

**M. Girard (Groulx) :** L'information du plaignant?

**M. Roy (Gabriel) :** Les informations, exactement.

**M. Fortin :** Mais ces informations-là, elles peuvent être transmises à n'importe qui qui en fait la demande, là. Ça peut être... je ne sais pas, moi, ça peut être... Un voisin, un ex-conjoint, un employeur, peu importe, là, peut avoir... ou une entreprise avec qui j'ai peut-être d'autres litiges, là, peut faire une demande pour l'accès à l'information puis avoir mon dossier de plainte si l'agent d'évaluation dit que c'est correct?

**M. Roy (Gabriel) :** O.K. Non. Non, non, non, ce n'est pas du tout ça que cet article-là dit, là, non, non, sinon ça ne fonctionnerait pas.

**M. Fortin :** O.K. Mais c'est pour ça que je vous pose des questions.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, oui! Bien, c'est... des fois, moi, j'ai peut-être... Non, non, ce n'est pas ça que ça dit.

**M. Girard (Groulx) :** Non. Mais, en fait, c'est ça, 43... Allez-y.

**M. Roy (Gabriel) :** Dans le fond, là, 43 vient assurer que le dossier de plainte qui est transmis à l'autorité, ça va rester à l'autorité, et ce n'est que pour favoriser le traitement par l'autorité et éventuellement la conciliation et la médiation.

**M. Fortin :** O.K. Mais ça dit, si je lis l'article 43 : «...l'autorité ne peut communiquer un dossier de plainte sans l'autorisation de l'agent d'évaluation [de] crédit...». Mais ça me... à l'inverse, là, si je le prends de l'autre bord, l'autorité peut communiquer un dossier de plainte s'ils ont l'autorisation de l'agent d'évaluation de crédit.

**M. Roy (Gabriel) :** Non, non, parce que ce serait le cas... Non, non, O.K., je comprends ce que vous... Ici, les renseignements personnels, dans ce dossier-là, là, dans tous les cas, ça vise la personne concernée, puis il n'y a pas personne qui va pouvoir, qui pourrait d'aucune façon demander le dossier à l'autorité. Puis, même si l'agent consentait, la loi ferait en sorte que ce ne serait pas possible. Là, ce que ça... ce qu'on comprend, c'est : mettons, l'article 9, il donne le droit à l'accès aux documents des organismes publics, l'article 83 donne le droit aux personnes concernées à obtenir les renseignements qui les concernent...

**M. Fortin :** Oui. Le 83, c'est correct. Mais le 9, là, le 9, c'est l'accès aux documents des organismes publics, puis ça dit : «Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public.»

**M. Roy (Gabriel) :** C'est ça. Dans le fond, ce qu'on dit, là, c'est : Peu importe s'il y a des documents... Parce qu'évidemment une entreprise, ce n'est pas un organisme public, donc on penserait à des documents de l'autorité. Si, dans le dossier de plainte, finalement, l'autorité est intervenue, elle a peut-être elle-même consigné des choses, ce qui pourrait être considéré comme un document d'un organisme public. Donc, ça serait visé à 9, donc il faut qu'on dise : Malgré 9.

Il y a des éléments, des renseignements personnels de la personne concernée, donc, qui seraient visés par l'article 83. Donc, c'est pour ça qu'on dit : Malgré 83, parce que, sinon, la personne elle-même concernée pourrait demander à obtenir son dossier de plainte, et on veut que l'agent, le dossier de plainte, ça soit entre lui puis l'autorité seulement.

Donc, «malgré 83», ça signifie, autrement dit : le plaignant ne pourra pas demander à l'autorité de voir le dossier de plainte que l'agent lui a transmis. Et le but, c'est que l'agent n'ait pas de, disons, réticence à transmettre l'entièreté du dossier de plainte, peu importe ce qu'il a consigné sur la personne concernée. Ici, le but, c'est de favoriser le traitement de l'entièreté du dossier de plainte par l'autorité.

**Le Président (M. Simard) :** D'autres interventions?

**M. Fortin :** Non.

**Le Président (M. Simard) :** M. le député de René-Lévesque.

**M. Ouellet :** Dans ce cas-là, ça ne serait pas mieux de biffer «sans l'autorisation de l'agent d'évaluation du crédit qui le lui a transmis»? Tu sais, «l'autorité ne peut communiquer un dossier de plainte», «that's it». Pourquoi on doit permettre qu'il... sous l'autorisation, il pourra y avoir transmission? J'essaie de voir...

**M. Roy (Gabriel) :** Dans le fond, ce qu'on veut, c'est qu'on... Le dossier de plainte, ce qu'on veut mettre en évidence ici, c'est que c'est l'agent d'évaluation du crédit qui l'a transmis, et ça va lui appartenir d'être à l'aise ou non notamment de le transmettre à la personne qui pourrait le vouloir. Donc, on ne veut pas non plus l'empêcher. Si l'agent, ça le... il considère que c'est correct qu'on transmette le dossier de plainte à la personne concernée, on ne veut pas l'en empêcher non plus, là.

**M. Fortin :** Oui, mais c'est le dossier de plainte de l'autorité. C'est le dossier de plainte de l'autorité, là, c'est celui que l'autorité a entre ses mains.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, mais, si l'autorité... si la personne concernée s'adresse à l'autorité puis dit : J'aimerais avoir accès à mes renseignements personnels qui sont contenus dans mon dossier de plainte, à ce moment-là l'autorité devrait dire : D'accord, je vais voir si l'agent d'évaluation du crédit est d'accord.

**M. Girard (Groulx) :** O.K. Juste pour le bénéfice de tous, là, on avait anticipé que 43 allait semer la confusion, et ce n'est pas parce qu'il est litigieux, là, c'est plutôt la façon qu'il est rédigé et la nature de ce qu'il traite qui sème la confusion, là, c'est... Et j'avais une... Je peux vous lire ce que j'avais, là : L'article 43, article qui empêche l'AMF de communiquer un dossier de plainte sans l'autorisation de l'agent d'évaluation du crédit qui le lui a transmis, essentiellement... une mesure vise à ce que l'information... cette mesure ou cet article... que l'information circule bien entre le régulateur et les agents. On est donc dans le domaine de la confidentialité des relations entre l'agent et le régulateur, puis, ça, c'est extrêmement important, parce que le régulateur, dans son rôle de surveillance, a accès à des documents qui peuvent être confidentiels. Ici, clairement, c'est le cas, et ce qu'on veut, c'est protéger la confidentialité. On veut faciliter la communication entre l'agent et le régulateur, mais le fait qu'un document soit transmis d'un à l'autre ne donne pas l'accès à des tiers à ces dossiers.

Alors, je ne sais pas si ma précision vous aide, mais c'était anticipé que la façon que 43 est rédigé, puis je ne sais pas s'il aurait pu être rédigé différemment, sème un peu de confusion. Mais là on est vraiment dans la relation entre l'agent et son régulateur, et le flux de documents entre ces deux entités est sous le sceau de la confidentialité.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. D'autres commentaires? M. le député de Rosemont.

**M. Marissal :** Bien, moi, je ne pense pas qu'on est prêts à voter là-dessus, là, si, de l'aveu même du ministre, ce n'est pas clair. Puis effectivement on a un débat sémantique, là. Puis peut-être qu'on dit la même affaire. Je pense qu'on dit, tout le monde, la... Mais on ne peut pas voter ça de même, là, pas dans cet état-là. Moi, en tout cas, moi, je ne suis pas à l'aise, là.

• (17 h 20) •

**Le Président (M. Simard) :** M. le leader.

**M. Fortin :** Mais c'est parce que vous êtes en train de dire, avec cet article-là, que ceux qui décident si le plaignant, par exemple, peut avoir son dossier de plainte, c'est les agents d'évaluation de crédit. C'est eux qui décident si moi, je peux avoir mon dossier de plainte de l'autorité, hein?

**M. Girard (Groulx) :** Non. Moi, ce que j'ai dit, c'est que le but de l'article, c'est de s'assurer que la transmission d'un dossier entre... de l'agent à l'autorité ne modifie pas la confidentialité des... qui est associée aux renseignements. Mais...

**M. Fortin :** Oui. Bien, c'est peut-être le but, mais ce n'est pas ça qui est... Je ne le lis pas comme ça, là. Moi, ce que je lis, c'est qu'un plaignant ne peut pas avoir accès à son dossier de plainte sans que l'agent d'évaluation du crédit dise : O.K., je bénis cette transmission.

**M. Roy (Gabriel) :** Ce qu'on dit, c'est que le dossier de plainte qui a été transmis à l'autorité, effectivement, c'est entre l'agent et l'autorité, et on veut s'assurer que l'agent n'ait pas de... on veut s'assurer que l'entièreté de ce qui est communiqué à l'autorité ne soit pas accessible, sauf si l'agent y consent.

**M. Fortin** : Mais pourquoi ce dossier de plainte là, il est entre l'agent et l'autorité? Pourquoi le plaignant, lui, il n'a pas accès à ça?

**M. Roy (Gabriel)** : C'est parce que... C'est pour s'assurer que l'agent n'ait pas de... comment dire, de réticence à transmettre l'entièreté de ce qu'il a consigné, même si ce n'est pas nécessairement à l'avantage... Même si ça peut être délicat par rapport à la personne concernée, on veut que l'agent soit entièrement à l'aise de transmettre tout ce qui est nécessaire qui était dans le dossier de plainte à l'autorité.

**M. Fortin** : Mais il est obligé de le transmettre. Tu sais, réticent ou pas, là, il est obligé de le transmettre.

**M. Roy (Gabriel)** : Oui, effectivement. Mais c'est une mesure... Écoutez, c'est une mesure qui existe dans une dizaine d'autres lois, là, c'est un libellé standard. Donc, on l'a reproduit, bien, tel quel parce que c'étaient les mêmes fins, donc on a pris les mêmes moyens.

**M. Girard (Groulx)** : O.K. Puisqu'il y a confusion autour de l'article 43, je propose qu'on en suspende... qu'on suspende brièvement. Je vais essayer de consulter mes autres juristes.

**Le Président (M. Simard)** : Très bien.

**M. Girard (Groulx)** : Si je ne vous donne pas une réponse satisfaisante ensuite, on suspendra l'étude de l'article.

**Le Président (M. Simard)** : Très bien. Alors, nous allons suspendre momentanément.

*(Suspension de la séance à 17 h 23)*

*(Reprise à 17 h 35)*

**Le Président (M. Simard)** : Très bien. À l'ordre, s'il vous plaît, chers collègues! Nos travaux sont repris. Et, au moment de suspendre, nous en étions rendus à l'étude de l'article 43. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx)** : Bon, d'abord, j'ai consulté mes légistes, et c'est très bien qu'on se soit arrêtés là, parce que nous avions anticipé qu'il y aurait une certaine confusion. Et, pour être très précis, là, on parle de la relation entre l'assujéti et son régulateur, qui se fait sous le sceau de la confidentialité. C'est ce dont on parle. Là où il y a apparence de confusion, c'est parce que... je pense que ce que vous voulez dire, c'est : Pourquoi ce n'est pas le dossier qui concerne la plainte d'un individu ou d'un client? Pourquoi ce n'est pas lui qui a le veto sur qui peut voir son dossier ou etc.? Alors, il y a une distinction. Le dossier de plainte, là, va contenir nécessairement la plainte de l'individu, mais aussi la façon qu'elle a été traitée, les procédures par l'agent d'évaluation de crédit, il peut y avoir des éléments quant à la façon dont on a tenté de résoudre la plainte, les processus, les étapes.

Le dossier de plainte n'est pas accessible au plaignant à la base. Le dossier... on a donné l'accès à la cote, on a donné des droits, on n'a pas donné l'accès au dossier de plainte, qui va inclure les procédures de traitement de plainte, les procédures de résolution de conflit. Il peut y avoir des notes sur l'interaction qui a eu lieu entre l'agent et l'individu, et donc, ici, c'est standard. Encore une fois, on se réfère à 144. C'est vraiment... ce qu'on veut traiter ici, c'est la confidentialité des documents qui sont échangés entre l'assujéti et son régulateur.

Puis là on parle du dossier de plainte, mais on aurait pu... cette notion de confidentialité là, ça pourrait aussi, dans le cadre de 144, ça peut être des résolutions du conseil d'administration d'une institution financière, ce ne sont pas des documents publics.

**M. Fortin** : ...est-ce que, dans le cas où l'autorité communiquerait un dossier de plainte, ils peuvent la communiquer à n'importe qui? N'importe qui peut faire la demande de ce dossier de plainte là ou est-ce que c'est seulement le plaignant qui peut faire cette demande-là?

**M. Roy (Gabriel)** : Par définition, étant donné qu'il contient des renseignements personnels du plaignant, ça pourrait juste être le plaignant, là.

**M. Fortin** : O.K. Ça va pour l'instant pour moi, M. le Président.

**Le Président (M. Simard)** : D'autres commentaires? Nous allons...

**M. Leitão** : Dans le fond, ce qu'on fait ici, on s'assure qu'une tierce partie ne puisse faire une demande d'accès à l'information pour obtenir ce dossier-là.

**M. Roy (Gabriel)** : Bien, notamment.

**M. Leitão** : Donc, on s'assure que ça n'arrivera pas.

**Le Président (M. Simard) :** M. le député de Rosemont.

**M. Marissal :** Bien, c'est un peu difficile à concevoir, là, que le dossier de plainte n'est pas accessible au plaignant, tu sais, parce qu'arrivé au bout de l'entonnoir, là, s'il y a médiation, s'il y a pourparlers, il faut toujours bien que le plaignant... Le plaignant est au courant de sa plainte, ça, je pense que ça va de soi, mais ce qui ne lui sera pas accessible, c'est les échanges entre l'AMF et l'agence, et comment est-ce qu'on a évolué entre les... l'aller-retour, là, entre ces deux groupes, ça, ce ne sera pas disponible, accessible au plaignant. Il me semble, là, qu'il manque un bout, là, il manque un morceau.

**M. Girard (Groulx) :** Bien, je pense que, si vous êtes en médiation, là, il y aura des consentements qui pourraient être transmis, il pourrait y avoir... l'agent pourrait permettre de voir le dossier. Mais le dossier de plainte appartient à l'agent d'évaluation de crédit, bien qu'il concerne un plaignant.

• (17 h 40) •

**M. Marissal :** Il n'est pas exclu, cela dit, que, chemin faisant, le plaignant puisse...

**M. Girard (Groulx) :** Le consulter dans le cadre d'un processus de médiation. Bien, si l'agent l'a permis.

**M. Marissal :** O.K.

**Le Président (M. Simard) :** D'autres commentaires sur l'article 43? Mme la secrétaire.

**La Secrétaire :** Oui. M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Pour.

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

**M. Thouin :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin :** Abstention.

**La Secrétaire :** M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão :** Abstention.

**La Secrétaire :** M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal :** Abstention.

**La Secrétaire :** M. Ouellet (René-Lévesque)?

**M. Ouellet :** Abstention.

**La Secrétaire** : Et M. Simard (Montmorency)?

**Le Président (M. Simard)** : Abstention. L'article 43 est donc adopté. Nous passons maintenant à l'article 44.

**M. Girard (Groulx)** : Alors... Ah! bien, j'allais dire que c'était le dernier article, mais il y a rumeur d'amendement, là.

**Une voix** : ...

**Des voix** : Ha, ha, ha!

**M. Girard (Groulx)** : Il est déjà déposé, voilà. Article 44. Bon, je vais me concentrer sur la tâche :  
«À la date fixée par l'autorité, l'agent d'évaluation du crédit lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes ainsi que sur le règlement des différends, adoptée en application du paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article, 31 et mentionnant notamment le nombre et la nature des plaintes qu'il a consignées au registre des plaintes.

«Ce rapport couvre la période déterminée par l'autorité.»  
Commentaire. L'article 44 de la Loi sur les agents d'évaluation de crédit prévoit l'obligation pour un agent d'évaluation du crédit de rendre compte à l'autorité de sa politique portant sur le traitement des plaintes ainsi que sur le règlement des différends. Il précise le contenu minimal du rapport qui doit être transmis à l'autorité et habilite cette dernière à déterminer la période qu'il doit couvrir.

**Le Président (M. Simard)** : Des commentaires?

**M. Girard (Groulx)** : C'est un article supplémentaire.

**Le Président (M. Simard)** : Mme la secrétaire.

**La Secrétaire** : Oui. M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx)** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid** : Pour.

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

**M. Thouin** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Tardif (Lavolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Ouellet (René-Lévesque)?

**M. Ouellet :** Pour.

**La Secrétaire :** Et M. Simard (Montmorency)?

**Le Président (M. Simard) :** Abstention. L'article 44 est adopté. M. le ministre, vous souhaitez déposer un amendement, je crois.

**M. Girard (Groulx) :** L'article 44.1, c'est un ajout. Est-ce que la greffière l'a reçu?

**Le Président (M. Simard) :** ...oui.

**M. Girard (Groulx) :** Insérer, après l'article 44 du projet de loi, ce qui suit :

«3. Accès aux renseignements personnels contenus dans un dossier.

«44.1. Un agent d'évaluation du crédit doit permettre à toute personne concernée par un dossier qu'il détient sur elle d'accéder gratuitement par Internet aux renseignements personnels qu'il contient.»

Commentaire. Cet amendement a pour objet de permettre aux personnes concernées par un dossier que détient un agent d'évaluation du crédit sur elles d'accéder gratuitement, par Internet, aux renseignements personnels qu'il contient. Pour préciser, là, ce n'est pas le dossier de plainte, là, c'est le dossier lui-même.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, là, on parle vraiment du dossier de crédit.

**M. Girard (Groulx) :** Du dossier de crédit.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui.

**M. Girard (Groulx) :** On est... bien qu'on soit à 44.1, on n'est pas dans les plaintes, parce que c'est une sous-section 3, Accès aux renseignements personnels contenus dans un dossier.

**M. Fortin :** ...pas passé par là déjà? C'était à la cote de crédit, là vous me parlez du dossier de crédit. C'est ça?

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, c'est ça.

**M. Fortin :** O.K.

**M. Roy (Gabriel) :** On a parlé ce matin de l'article 44.1, mais c'est... le voilà.

**M. Fortin :** O.K. Donc, vous me dites : Toute personne... L'agent d'évaluation du crédit, là, a un dossier de crédit sur ma personne. Si je le lui demande, il doit me donner les renseignements personnels qu'il y a à l'intérieur. Donc, il doit me donner le dossier au complet?

**M. Roy (Gabriel) :** Oui. Il va vous donner accès, dans le fond.

**M. Fortin :** Accès? Qu'est-ce que vous voulez dire par me donner accès?

**M. Roy (Gabriel) :** Bien, c'est-à-dire...

**M. Fortin :** Comme le transmettre?

**M. Roy (Gabriel) :** Transmettre, bien, c'est-à-dire, on peut s'imaginer que vous puissiez le consulter sur son site Web, là.

**M. Fortin :** O.K.

**M. Girard (Groulx) :** «...gratuitement par Internet aux renseignements personnels qu'il contient.»

**M. Leitão :** Et c'est ça que, jusqu'à maintenant, n'existe pas. Donc, si je veux consulter mon dossier de crédit, je peux éventuellement être capable de le faire, mais c'est un processus un peu complexe. Là, maintenant, avec ce projet de loi, je peux le faire directement par...

**M. Girard (Groulx) :** Et, notamment, ce n'est pas gratuit dans la plupart des cas.

**M. Leitão** : Ça dépend du...

**M. Girard (Groulx)** : Ça dépend. Ça dépend des circonstances...

**M. Leitão** : Ça dépend du forfait bancaire que vous pouvez avoir, mais ça, c'est...

**M. Girard (Groulx)** : ...et la manière.

**M. Leitão** : Mais, en tout cas, avec ça, maintenant, donc c'est...

**M. Girard (Groulx)** : C'est un gain important pour les consommateurs.

**M. Leitão** : Un gain important qui est introduit par amendement, donc ce n'était pas là au départ. Dans le projet de loi, ce n'était pas là au départ. Mais, après consultation, vous avez jugé bon de le...

**M. Girard (Groulx)** : Bien, je pense que c'est juste, ce que vous dites, mais c'est quand même la première fois qu'on étudie le projet de loi, là, c'est parce que... On n'avait pas de loi, alors... Mais vous avez raison que les amendements, c'est un processus d'amélioration continue, là. Vous nous faites des suggestions, on peut concevoir des amendements ce soir.

**M. Fortin** : Qui vous a convaincu? Parce que c'est quand même une avancée significative par rapport à la cote de crédit, on est rendus au dossier de crédit. Qui vous a convaincu?

**M. Girard (Groulx)** : Bien, on a beaucoup de discussions à l'interne et on veut... Je pense qu'il y a là où on peut aller puis là où on ne peut pas aller ou là où on ira, mais qu'on ne peut pas aller tout de suite. Alors, c'est un arbitrage. Mais ça, c'est un gain.

**M. Fortin** : J'ai juste une question. Parce que, plus tôt dans le projet de loi, on a dit aux gens : Si vous demandez votre cote de crédit, vous pouvez l'avoir.

**M. Girard (Groulx)** : Une cote de crédit qui s'apparente à une cote de crédit standard.

**M. Fortin** : Oui, effectivement. Mais le dossier de crédit comprend la cote de crédit. J'imagine qu'il y a une cote de crédit à l'intérieur du dossier de crédit.

**M. Roy (Gabriel)** : En fait, non, c'est ça, là. Les cotes de crédit n'existent pas, là, sont générées sur demande, mais elle n'est pas statiquement dans le dossier de crédit.

**M. Fortin** : Donc, le dossier de crédit, là, faites-moi donc la liste, disons, des renseignements personnels qu'on y trouve habituellement, là.

**M. Roy (Gabriel)** : Ah! bien là, écoutez, c'est notamment, là, les créances, là, c'est quoi les créanciers de la personne, ses habitudes de paiement, là, tout ce qui concerne... l'entièreté de ce qui est transmis par les créanciers de la personne.

**M. Leitão** : Donc, c'est ça qui est extrêmement important parce que c'est là où on va voir s'il y a des erreurs ou pas.

**M. Roy (Gabriel)** : Oui, tout à fait.

**M. Leitão** : C'est là où on va voir s'il y a quelque chose. Mais pourquoi est-ce que ma cote de crédit est à tel niveau? Parce que, bon, il y a toutes ces entrées-là, et je n'ai jamais fait ça, moi, jamais fait ces demandes-là. Donc, c'est là qu'on s'aperçoit qu'il y a potentiellement le problème, il faudra le régler.

**M. Roy (Gabriel)** : C'est ça. Dans le fond, c'est la matière que l'agent utilise pour générer une cote de crédit.

**M. Fortin** : Quand vous dites «toute personne concernée par un dossier», là, ça, c'est... ce que vous avez en tête, c'est moi, comme consommateur, là, tu sais, moi, je suis... c'est mon dossier de crédit, là. Mais «personne concernée», par exemple, là, mon locateur, le locateur de mon appartement, ce n'est pas une personne qui est concernée par mon dossier de crédit, même s'il est inclus dedans, même s'il y a une référence.

**M. Roy (Gabriel)** : Non, non, non, là. Effectivement, c'est vos renseignements personnels à vous, là.

**M. Fortin** : Non? O.K. Vous me confirmez ça, là? Il n'y a pas personne d'autre qui peut y avoir accès que moi?

**M. Roy (Gabriel) :** Non, non. Puis d'ailleurs la procédure d'accès est prévue dans la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. On ne fait que forcer l'accès gratuit par Internet dans le cas des agents d'évaluation du crédit, mais la procédure d'accès est déjà toute prévue, là.

**M. Fortin :** O.K., mais je suis la seule personne qui peut y avoir accès.

**M. Roy (Gabriel) :** Oui. Bien, en fait, vous avez la même chose que nous, là, le représentant, le titulaire de l'autorité parentale, etc., là.

**M. Fortin :** Oui, oui, O.K. Ça va.

**Le Président (M. Simard) :** D'autres commentaires sur l'amendement 44.1? Mme la... Oui, M. le député de René-Lévesque.

**M. Ouellet :** Oui. Merci beaucoup, M. le Président. Donc, l'épître de l'opposition a un nouveau chapitre. Nous avons un disciple, parmi nous, de la gratuité. Alors, je veux dire au ministre en question qu'il est le bienvenu à la table et que, pour ce qui est des discussions qui seront tenues à l'article 66, nous aurons effectivement un excellent menu à vous proposer.

**Une voix :** Puis ce ne sera pas du St-Hubert.

**M. Ouellet :** Ce ne sera pas du St-Hubert.

**M. Girard (Groulx) :** ...vous ne m'invitez pas à la séance de négociations tantôt, là.

**M. Ouellet :** Hé! j'adorerais ça, M. le ministre. Vous savez quoi? On réglerait ça, je pense, en l'espace de deux...

**M. Girard (Groulx) :** O.K., il nous reste plusieurs articles d'ici six heures, M. le député.  
• (17 h 50) •

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. D'autres commentaires sur l'amendement à 44.1? M. le député de Rosemont.

**M. Marissal :** Oui, très, très rapidement, là. C'est effectivement une avancée que nous saluons, et, dans 44.1, il n'est pas indiqué, par contre, comment on fait... on doit faire la demande. Et, sachant que les contacts ne sont pas toujours des plus fluides, est-ce qu'il n'y aurait pas lieu de définir...

**M. Girard (Groulx) :** C'est parce que ça l'est, défini. «Gratuitement par Internet», c'est quand même assez clair.

**M. Marissal :** Ça, c'est la livraison, mais la demande, comment est-ce qu'elle est faite?

**M. Roy (Gabriel) :** En fait, comme on disait, là, l'accès des personnes concernées, c'est prévu dans la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Donc, la procédure, elle est déjà dans cette loi-là.

**M. Marissal :** Très bien.

**Le Président (M. Simard) :** D'autres commentaires? Mme la secrétaire.

**La Secrétaire :** M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Pour.

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

**M. Thouin** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal** : Pour.

**La Secrétaire** : M. Ouellet (René-Lévesque)?

**M. Ouellet** : Pour.

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

**Le Président (M. Simard)** : Abstention.

L'article 44.1 est donc adopté. Conséquemment, nous passons à la section IV, l'article 45. M. le ministre.

**M. Girard (Groulx)** : Et la section IV, M. le Président, concerne les pratiques de gestion et comprend deux articles, 45 et 46. Et je vous lis le 45 :

«Un agent d'évaluation du crédit doit suivre des pratiques de gestion appropriées assurant le respect des droits conférés par la présente loi.»

Commentaire. L'article 45 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit établit le principe selon lequel un agent d'évaluation du crédit doit suivre des pratiques de gestion appropriées assurant le respect des droits conférés par cette loi.

L'autorité pourra, en vertu de l'article 51, établir des lignes directrices informant les agents d'évaluation du crédit des mesures qui, à son avis, pourront être établies pour satisfaire à cette obligation. Elle pourrait également établir, par voie réglementaire, des normes applicables à ces pratiques ainsi qu'elle y est habilitée par l'article 64.

**Le Président (M. Simard)** : Merci. Y aurait-il des interventions? M. le leader.

**M. Fortin** : Non.

**Le Président (M. Simard)** : Aucun collègue? Oui, M. le député de René-Lévesque.

**M. Ouellet** : Oui. M. le ministre, j'espère qu'il ne m'en veut pas, parce que je veux faire 45 et 46 en même temps, on fait référence aux deux mêmes choses, là. Donc, l'agent d'évaluation doit suivre des pratiques de gestion appropriées et l'agent d'évaluation doit être en mesure de démontrer à l'autorité qu'il met en pratique ces pratiques de gestion appropriées. Avez-vous des exemples de gestion appropriée? C'est quoi? À quoi on peut s'attendre d'une gestion appropriée des agents d'évaluation de crédit, là? J'essaie de... je trouve que c'est un peu... sans dire que c'est un peu boboche, là, c'est comme si on va s'assurer qu'ils ont de saines pratiques, puis ils vont devoir nous le démontrer, qu'ils ont de saines pratiques. Tu sais...

**M. Girard (Groulx)** : Les saines pratiques sont définies dans les lignes directrices que nous allons discuter à 51.

**M. Roy (Gabriel)** : Les lignes directrices de l'autorité font état spécifiquement des pratiques de gestion, là.

**M. Girard (Groulx)** : Alors, elles seront énumérées à l'article 51.

**M. Roy (Gabriel)** : ...les lignes directrices sont sur le site de l'autorité, mais, à l'article 51, on explique les... en général, c'est quoi une ligne directrice, là.

**M. Ouellet** : Je comprends, vous allez me dire que c'est l'autorité qui établit ces lignes, mais avez-vous un exemple? Juste pour ma compréhension, c'est quoi un exemple de pratique de gestion appropriée? J'essaie juste de

bien comprendre par quoi que le législateur... à quoi que le législateur s'attend pour... dans ses lignes directrices... qualifier de... quelque chose de gestion... de pratiques de gestion appropriées.

**M. Roy (Gabriel) :** Dans le fond, on... il existe... Bien là, écoutez, je peux vous nommer quelques lignes directrices qui existent actuellement, là, je ne veux pas présumer de la manière dont l'autorité va déterminer leur application aux agents, mais on parle, mettons, de risques liés à l'impartialité, gestion de la continuité des activités s'il y a des bris particuliers. Donc, c'est vraiment tout ce qui est... on ne parle pas de relations avec les personnes concernées, on parle vraiment de la gestion de l'entreprise elle-même, comment elle s'organise pour s'assurer que tout fonctionne bien, là, au quotidien, là.

**M. Girard (Groulx) :** Donc, par exemple, la nécessité d'avoir un plan de contingence en vue de... dans le cas d'interruption des affaires pourrait être une ligne directrice de gestion. Est-ce que... puis ça, j'imagine, vous allez me dire que c'est dans le 64. Est-ce que les pratiques de conservation des renseignements, les délais, puis tout ça, est-ce que ça, ça fait partie des pratiques de gestion?

**M. Roy (Gabriel) :** C'est principalement, là, dans le 64, ces questions-là.

**M. Girard (Groulx) :** C'est dans le 64 qu'on va discuter des délais associés à la conservation des documents, O.K.?

**M. Ouellet :** Est-ce que ça peut aller aussi loin que d'édicter des lignes directrices dans la gestion des ressources humaines, d'être exempt de discrimination, d'être exempt de... ou faire la place, exemple, aux minorités visibles? Est-ce qu'on peut aller jusque là ou c'est vraiment dans les pratiques de gestion usuelles dans le domaine financier? Donc, on parle plus... on fait plus référence aux pratiques de gestion comptable, à la façon dont on est capable d'assurer le service, comme vous disiez tout à l'heure, de le maintenir. Est-ce qu'on va aussi loin qu'on pourrait édicter la gestion des ressources humaines ou c'est vraiment, de façon plus générale, des pratiques généralement reconnues, là?

**Le Président (M. Simard) :** Me Roy.

**M. Roy (Gabriel) :** Là, écoutez, en matière de ressources humaines, je n'ai pas la réponse précise, mais je peux vous dire que là, ici, on parle de pratiques de gestion. Donc, on vise vraiment l'efficacité de l'agent dans ses obligations qu'il doit... donc, de donner accès au gel, à l'alerte, à la note, à la cote. Donc, on vise vraiment toutes pratiques qui vont faire en sorte que l'agent va respecter la loi de façon la plus efficace possible.

Donc, question de ressources humaines, écoutez, je ne veux pas parler pour l'autorité, mais, si on peut trouver un lien, ça pourrait.

**M. Ouellet :** Et, en terminant, est-ce que ce genre de clause là, on le voit aussi à l'Autorité des marchés financiers pour un autre type de régulation qu'il fait? Est-ce que c'est copié-collé, là?

**M. Roy (Gabriel) :** Oui, oui. Ça, c'est dans les lois du secteur financier, là, donc assureurs, sociétés de fiducie, sociétés d'épargne, coopératives de services financiers...

**M. Ouellet :** On voit le même genre de disposition.

**M. Roy (Gabriel) :** Exactement.

**M. Ouellet :** O.K.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. À ce stade-ci, deux collègues souhaitaient intervenir. Le député de Robert-Baldwin.

**M. Leitão :** Merci, j'avais la même question que le collègue, donc la réponse a été donnée.

**Le Président (M. Simard) :** Merci à vous, cher collègue. M. le député de Rosemont.

**M. Marissal :** Non.

**Le Président (M. Simard) :** Ça vous va?

**M. Marissal :** Oui.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. J'ai fait ma part. D'autres commentaires?

**M. Girard (Groulx) :** En fait, pour répondre... Parce que je pense que la question est très légitime, là, ça ressemble à quoi, des pratiques de gestion, on peut faire référence notamment à avoir un code de déontologie,

mécanismes et contrôles pour s'assurer de l'application des droits, programmes de rémunération cohérents avec les objectifs, désignation d'un haut dirigeant responsable de l'entité, développement d'objectifs et de stratégies d'initiatives en lien avec la vision et les valeurs de l'institution. Ce sont des exemples.

**Le Président (M. Simard) :** Très bien. M. le député de René-Lévesque.

**M. Ouellet :** Merci. Ça... Voyons, ça... Voyons! Il est tard. C'est plutôt facile de comprendre quand on a des exemples aussi concrets. Ceci étant dit, puis une dernière question : Est-ce qu'il serait opportun de les édicter tel que : Voici des exemples ou vous me dites : Non, non, Martin, c'est déjà la même chose ailleurs dans le système financier, c'est ce qui est généralement reconnu, donc on n'a pas besoin d'alourdir?

**M. Girard (Groulx) :** C'est la même discussion que nous avons eue pour les pratiques commerciales. Vous vouliez que nous dictions les pratiques commerciales d'entreprises privées, puis je vous ai suggéré que les lignes directrices viseraient les directives.

**M. Ouellet :** O.K.

**Le Président (M. Simard) :** Merci. D'autres interventions concernant l'article 45? Mme la secrétaire.

**La Secrétaire :** M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Pour.

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

**M. Thouin :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Ouellet (René-Lévesque)?

**M. Ouellet :** Pour.

**La Secrétaire :** Et M. Simard (Montmorency)?

**Le Président (M. Simard) :** Abstention. L'article est donc adopté. L'article 46, M. le ministre.

**M. Girard (Groulx) :** «Un agent d'évaluation du crédit doit être en mesure de démontrer à l'autorité qu'il suit des pratiques de gestion appropriées.»

Commentaire. L'article 46 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit prévoit qu'un agent d'évaluation du crédit doit être en mesure de démontrer qu'il suit des pratiques de gestion appropriées.

**Le Président (M. Simard) :** Commentaire? Mme la secrétaire.

**La Secrétaire :** Oui. M. Girard (Groulx)?

**M. Girard (Groulx) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Chassin (Saint-Jérôme)?

**M. Chassin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Asselin (Vanier-Les Rivières)?

**M. Asselin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Émond (Richelieu)?

**M. Émond :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Reid (Beauharnois)?

**M. Reid :** Pour.

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

**M. Thouin :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Tardif (Laviolette—Saint-Maurice)?

**Mme Tardif :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Fortin (Pontiac)?

**M. Fortin :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Leitão (Robert-Baldwin)?

**M. Leitão :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Marissal (Rosemont)?

**M. Marissal :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Ouellet (René-Lévesque)?

**M. Ouellet :** Pour.

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

**Le Président (M. Simard) :** Abstention. L'article 46 est conséquemment adopté.

Alors, chers collègues, compte tenu de l'heure, je vais suspendre nos travaux. Comme vous le savez, nous aurons une séance de travail à 19 h 30. Bon repas à tous!

*(Fin de la séance à 18 heures)*