

ISSN 2818-985X



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-TROISIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
de l'économie et du travail**

Le mardi 12 septembre 2023 — Vol. 47 N° 19

Consultations particulières sur le projet de loi n° 29 — Loi
protégeant les consommateurs contre l'obsolescence
programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité
et l'entretien des biens (1)

**Présidente de l'Assemblée nationale :
Mme Nathalie Roy**

2023

Commission de l'économie et du travail

Le mardi 12 septembre 2023 — Vol. 47 N° 19

Table des matières

Remarques préliminaires	1
M. Simon Jolin-Barrette	1
Mme Marwah Rizqy	2
Mme Kariane Bourassa	3
Mme Alejandra Zaga Mendez	3
Auditions	4
Option Consommateurs (OC)	4
Union des consommateurs (UC)	12
LKQ Corporation	22
Association pour la protection des automobilistes (APA)	31
Équiterre	38
Mme Claudia Déméné	44
Association des industries de l'automobile du Canada (AIA)	51
M. Jonathan Mayer	58

Autres intervenants

Mme Sylvie D'Amours, présidente

Mme Lucie Lecours

M. Pierre Dufour

M. Donald Martel

Mme Elisabeth Prass

Mme Désirée McGraw

- * M. Christian Corbeil, OC
- * M. Alexandre Plourde, idem
- * Mme Geneviève Morand, UC
- * Mme Anne-Marie Leblanc, idem
- * M. Derek Willshire, LKQ Corporation
- * M. Bruno LeBlanc, idem
- * M. George Iny, APA
- * M. Hubert Lamontagne, idem
- * Mme Amélie Côté, Équiterre
- * Mme Julie-Christine Denoncourt, idem
- * M. Jean-François Champagne, AIA
- * Mme Élisabeth Lambert, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 12 septembre 2023 — Vol. 47 N° 19

Consultations particulières sur le projet de loi n° 29 — Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens (1)

(Neuf heures quarante-huit minutes)

La Présidente (Mme D'Amours) : Bonjour, tout le monde. À l'ordre, s'il vous plaît! Permettez-moi de vous saluer et de vous souhaiter, à toutes et à tous, une bonne rentrée.

Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission de l'économie et du travail ouverte. Je vous souhaite la bienvenue et je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre leur sonnerie et leurs appareils électroniques... de leurs appareils électroniques, pardon.

La commission est réunie afin de procéder aux consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 29, Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens.

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

La Secrétaire : Oui, Mme la Présidente. Mme Tremblay (Hull) est remplacée par Mme Lecours (Les plaines); M. Tremblay (Dubuc) est remplacé par Mme Bourassa (Charlevoix-Côte-de-Beaupré); Mme Cadet (Bourassa-Sauvé) est remplacée par Mme Rizky (Saint-Laurent); Mme Lakhoyan Olivier (Chomedey) est remplacée par Mme Prass (D'Arcy-McGee); et M. Leduc (Hochelaga-Maisonneuve) est remplacé par Mme Zaga Mendez (Verdun).

Remarques préliminaires

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Nous débuterons ce matin par les remarques préliminaires puis nous entendrons par la suite les témoins suivants : Option consommateurs, l'Union des consommateurs et le LKQ... Corporation, pardon.

J'invite maintenant le ministre de la Justice à faire ses remarques préliminaires. M. le ministre, vous disposez de six minutes. La parole est à vous.

M. Simon Jolin-Barrette

M. Jolin-Barrette : Merci, Mme la Présidente. Merci de nous accueillir dans votre commission parlementaire. Chers collègues, membres de la commission, Mesdames et messieurs représentant les groupes et les organismes présents que nous allons entendre aujourd'hui, alors c'est avec plaisir que nous entamons cette rentrée parlementaire avec le début des travaux associés au projet de loi n° 29, Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens.

Je remercie à l'avance les représentants des groupes qui nous feront part de leurs points de vue et proposeront des améliorations au projet de loi. J'ai hâte de vous entendre. Et je salue également les personnes qui m'accompagnent, notamment, pour l'Office de la protection du consommateur : Mme Marie-Claude Champoux, présidente; M. Raphaël Amabili-Rivet, vice-président; Me André Allard, directeur des services juridiques; Me Joël Simard, chef de service, Direction aux affaires juridiques; Me Nazanine Dadkhah, avocate; Me Geneviève Duchesne, avocate également à l'Office de la protection du consommateur.

• (9 h 50) •

Les changements suggérés à la Loi sur la protection du consommateur renforceront concrètement les protections dont disposent les Québécois et les Québécoises. Ils maintiendront l'État québécois comme un chef de file en matière de protection des consommateurs dans le monde. Nous nous sommes inspirés des meilleures pratiques en matière de droit à la réparation, des États-Unis à l'Europe, afin de proposer une solution complète des enjeux d'obsolescence et de durabilité des biens.

Lorsque nous dépensons des centaines, voire même des milliers de dollars pour se procurer des électroménagers, des appareils électroniques et même une automobile, nous sommes en droit de nous attendre à des biens durables et de qualité. Nous sommes tous directement concernés par ce projet de loi. Les mesures qui y sont proposées auront un impact dans la vie de chacun d'entre nous.

Alors, Mme la Présidente, nous aurons l'occasion faire plus pour les Québécois aujourd'hui. Et je sais que c'est un projet de loi qui tient à coeur énormément à ma collègue de l'opposition la députée de Saint-Laurent, également la députée de Verdun, également. Je sais que sa formation politique est en accord avec le principe. Alors, j'entame les travaux avec grand intérêt et beaucoup d'espoir de faire une différence pour les Québécois, concrètement, dans leur quotidien, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, M. le ministre. Maintenant, je cède la parole à l'opposition officielle et députée de Saint-Laurent...

Mme Marwah Rizqy

Une voix : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : En alternance, oui. C'est bien?

Mme Rizqy : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée, la parole est à vous, je vous...

Mme Rizqy : Bonjour, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : Bonjour.

Mme Rizqy : Bon retour à tout le monde, particulièrement aux équipes de travail qui nous accompagnent. On recommence déjà en force avec un projet de loi que, je dois vous dire... est fort attendu. Je tiens à souligner que ce projet de loi émane des étudiants de l'Université de Sherbrooke, mon alma mater. Et c'était, à l'époque, le député de Chomedey, Guy Ouellette, avec le Pr Jonathan Mayer, qui... avec le concours des étudiants. Et savez-vous quoi? Petite anecdote : c'était ma faculté de droit mais aussi celle du ministre de la Justice. Alors, vous comprendrez que notre jupon dépasse, quand on dit qu'on les trouve vraiment bons. Mais effectivement on les trouve bons.

Puis j'avais participé, avec Lise Thériault, à l'époque, il y avait aussi Catherine Fournier, on était allés à Sherbrooke rencontrer les étudiants, puis c'était dans le cadre d'un cours qu'ils se sont dit : Comment on peut apprendre le droit, participer à la vie démocratique? Quoi de mieux que de faire un projet de loi? Et c'était la première fois dans l'histoire qu'on a eu des étudiants qui sont venus ici, au Parlement du Québec, déposer le projet de loi, faire un point de presse. Être étudiant et faire un point de presse ici, c'est assez impressionnant. Ils ont répondu aux questions des journalistes. Et je dois vous dire que j'aimerais ça qu'on répète, un jour, l'expérience encore. Alors, Jonathan Mayer m'a déjà contactée, et j'ai déjà dit oui, alors j'espère que... peut-être que le ministre aussi va se joindre à nous, cette fois-ci, pour travailler dans un autre projet de loi avec des étudiants, parce que je trouve que c'est une des meilleures façons d'apprendre, avec des cas pratiques, lorsqu'on est capables de conjuguer nos études mais avec quelque chose de tangible.

Ce projet de loi, on l'avait déposé à l'époque et, malheureusement, on a manqué de temps pour l'appeler. Alors, moi, j'ai eu l'occasion de le redéposer et, lors des crédits, je disais au ministre : Bien, il y en a un bon, projet de loi, est-ce que vous allez l'appeler? Il disait : Ah! j'aimerais ça l'améliorer. J'ai dit : Pas de problème, tu peux enlever mon nom, mets le tien, ça ne dérange pas, moi, je ne suis pas regardante là-dessus. Mais je suis contente qu'on soit là, parce que, ce projet de loi, il y a aussi un ajout qui est important au niveau des pièces automobiles.

Et pourquoi qu'on a besoin de ce projet de loi, je veux le dire clairement. Oui, l'obsolescence programmée existe, ce n'est pas juste dans notre tête que notre laveuse, sècheuse, elle pète après que ça fait cinq ans qu'on l'a achetée puis qu'on l'a payée cher. Il y a non seulement un enjeu économique, parce qu'on débourse de l'argent, mais il faut aussi penser à nos dépotoirs qui se remplissent.

Et j'annonce tout de suite mes couleurs. Dans le projet de loi que j'avais déposé, moi, j'avais augmenté les amendes par rapport au projet de loi initial. Dans ce projet-là qui est à l'étude, les amendes sont réduites. M. le ministre, vous me connaissez, j'annonce toujours mes couleurs, je vais déposer un amendement, je veux retourner avec les amendes que nous avons écrites, là, que j'avais écrites à l'époque. Pourquoi? C'est que, si on met un plafond, malheureusement, les entreprises vont toujours faire le calcul suivant : Combien ça me coûte pour polluer? Combien ça me coûte pour ne pas respecter la loi? Et, si je fais plus de profit que l'amende, ils vont vous signer un chèque.

Et je vous dis pourquoi que c'est important de le faire. Parce que l'Union européenne, c'est ça aussi qu'ils ont fait, puis ça a permis, justement, d'épingler Apple, pas une fois, pas deux fois, trois fois. Puis ils ont payé, la première fois, l'amende, 25 millions d'euros. Ils l'ont payée, là, je suis allée vérifier. Parce que, des fois, on les met à l'amende, mais ils négocient sur le... ils négocient par en arrière pour réduire leur amende. La France a bien reçu son chèque de 25 millions. L'Italie a mis 10 millions de dollars... d'euros. Et savez-vous quoi? Apple, récidivistes, ont recommencé, donc il y a une autre amende qui a été envoyée, de la part du gouvernement français, à l'entreprise Apple.

Alors, ça, ce serait un amendement que je vais vous faire parvenir puis, si vous voulez, je vais vous le faire même parvenir aujourd'hui, comme ça, vous ne serez pas pris, tu sais, sur le tard.

M. Jolin-Barrette : ...

Mme Rizqy : Non, moi, je n'aime pas les surprises. Bien, des fois. Ça dépend lesquelles. Mais sincèrement je crois que ce projet de loi, une fois qu'il sera adopté, le consommateur, lorsqu'il va arriver en magasin, de savoir c'est quoi, la cote de réparabilité, va faire un achat conscient. Si vous voyez une cote de réparabilité de 1 sur 10, ça veut dire que ce que vous payez, là, ça se peut qu'il ne soit pas réparable ou très peu. Mais, si vous mettez... Ah! voici, celui-ci va être 10 sur 10 ou 9 sur 10... Vous allez faire un achat en toute connaissance de cause.

L'autre chose qui, pour moi, est importante, c'est d'avoir des pièces en temps utile. Combien de fois on entend des histoires que l'auto est prise chez le garagiste parce qu'on attend une pièce une semaine, deux semaines, trois semaines, un mois, mais que nos assurances, après 28 jours, pour beaucoup d'assurances, c'est comme ça, après 28 jours, bien, l'auto de courtoisie n'est plus fournie, puis il faut le déboursier, l'auto de courtoisie?

Alors, je salue ce projet de loi, et vous pouvez compter, évidemment, sur mon entière collaboration, du Parti libéral. Merci, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Nous retournons sur le côté du gouvernement. Je cède maintenant la parole à la députée Charlevoix—Côte-de-Beaupré, en vous mentionnant que vous avez 3 min 52 s.

Mme Kariane Bourassa

Mme Bourassa : Merci beaucoup. Bonne rentrée à tous. Alors, je l'ai mentionné lors du dépôt de ce projet, c'est pour ce genre d'initiative que je me suis présentée en politique. Ce projet de loi représente une évolution, voire une révolution pour les Québécois, mais surtout pour les familles.

En lisant des mémoires, des documents, on constate que moins de 20 % des citoyens font réparer leurs biens. Pour l'environnement, pour les finances des ménages, il faut vraiment inverser la tendance. On le sait, la situation économique est difficile pour plusieurs personnes. C'est pourquoi il faut mettre de l'avant des pratiques... qu'il faut interdire, pardon, des pratiques qui coûtent trop cher à la population. C'est là-dessus que reposent les modifications prévues à la Loi sur la protection du consommateur.

Il faut que la réparation devienne un réflexe. On a le droit, lorsqu'on le souhaite, de faire réparer nos biens sans que ça devienne un casse-tête, ce qui, malheureusement, est trop souvent le cas présentement. Il faut que les règles du marché soient claires et simples afin que les familles québécoises puissent prendre des décisions d'achat éclairées et puissent avoir la possibilité de faire des choix durables. Elles doivent agir dans un marché où la qualité des biens de consommation est préconisée. Les mesures phares contenues dans le projet de loi n° 29 vont permettre ça.

Les propositions que vous allez entendre sont le fruit d'analyses rigoureuses qui visent un équilibre sain entre les relations entre les commerçants et les citoyens. Elles s'appuient sur des pratiques qui ont été observées ailleurs. On a beaucoup parlé de la France, l'Union européenne, les États-Unis, l'Australie, alors on sent vraiment que c'est une tendance mondiale. Nous avons aussi fait des consultations. On a entendu des experts, des associations de consommateurs, des commerçants, des fabricants, on a écouté des organismes de défense de l'environnement, et c'est ça qui a guidé nos réflexions. On a aussi travaillé en étroite collaboration avec le ministère de l'Environnement.

Dans les deux prochains jours, l'expérience des groupes qui seront entendus nous aideront à réfléchir au projet de loi et aux enjeux de réparabilité. Le monde évolue, et je pense sincèrement qu'on doit continuer d'adapter nos lois. Je vois une avancée prometteuse pour les citoyens, pour leurs finances, pour notre planète aussi. Écoutez, dans nos lectures, on a réalisé que, dans ce cellulaire-là, il a fallu extraire 600 fois son poids en matériaux critiques stratégiques. Imaginez les conséquences pour l'environnement, quand on change inutilement d'appareil. Il faut avoir une meilleure utilisation de nos ressources, et cet aspect continue de nous préoccuper. Avec les nouveautés proposées, nous ferons un grand pas en avant.

Bref, vous l'avez compris, je suis emballée à l'idée de voir en place un régime de protection encore plus efficace, une loi qui offre aux citoyens, à vous, à moi, le moyen de se procurer des biens qu'on pourra conserver plus longtemps. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la députée. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Verdun, qui est du deuxième groupe d'opposition... à faire ses remarques préliminaires pour une durée de 1 min 30 s.

Mme Alejandra Zaga Mendez

Mme Zaga Mendez : Merci, Mme la Présidente. Tout d'abord, je tiens à saluer, souhaiter une bonne rentrée à tous les collègues de la banquette ministérielle, également à la collègue de Saint-Laurent. J'ai très hâte et je pense qu'on va travailler ensemble dans ce projet de loi qui est très attendu.

Puis je profite aussi pour saluer l'initiative des étudiants de Sherbrooke, une initiative que nous avons appuyée, dans le temps, à ce moment-là, puis qu'on se rend compte que le projet de loi qui est là répond à une grande partie, c'est-à-dire être capable d'assurer autant la réparabilité que de mettre fin à l'obsolescence planifiée.

Puis une chose pour laquelle, moi, je me suis lancée en politique, c'est pour mener la lutte environnementale puis appliquer le principe de la durabilité. Alors, j'aborde ce projet de loi avec l'intention qu'on travaille ensemble pour l'améliorer, pour aller plus loin, surtout en ce qui concerne l'accès à la réparabilité. Je pense qu'au Québec on peut renforcer cet aspect-là, veiller, par exemple, aux coûts de réparation qui sont moindres que le coût de remplacement d'un produit. Et j'ai hâte d'entendre les groupes qui vont être là pour améliorer ce projet de loi ensemble. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la députée.
Je suspends les travaux quelques instants.

(Suspension de la séance à 10 heures)

(Reprise à 10 h 01)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux.

Auditions

Je souhaite maintenant la bienvenue à Option consommateurs. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, puis nous procéderons à une période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite donc à vous présenter et à commencer votre exposé.

Option Consommateurs (OC)

M. Corbeil (Christian) : Bonjour, tout le monde. Christian Corbeil, directeur général d'Option consommateurs, accompagné de mon collègue, Me Alexandre Plourde, avocat et analyste. Mme la Présidente, M. le ministre, Mmes, MM. les députés, je vous remercie de nous donner l'occasion de vous présenter nos observations aujourd'hui.

Créée en 1983, Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits. En tant qu'organisation vouée à la protection du consommateur, les questions relatives à la durabilité des biens et à l'accès à la réparation sont au coeur de notre mission. Chaque année, des centaines de consommateurs nous contactent via notre service d'information juridique pour nous faire part des obstacles qu'ils rencontrent lorsqu'ils veulent faire valoir leurs droits contre un commerçant ou un fabricant refusant de réparer un bien défectueux.

En fait, le non-respect de la garantie légale prévue à la Loi sur la protection du consommateur constitue le problème qui nous est le plus souvent rapporté par les consommateurs. Option consommateurs est donc particulièrement bien positionnée pour commenter le projet de loi n° 29. C'est sur la base de l'expertise acquise sur le terrain et dans nos représentations que nous présentons nos commentaires à la Commission de l'économie et du travail.

Nous considérons que le projet de loi n° 29 comporte des impacts positifs pour les consommateurs québécois, pourvu que certaines améliorations y soient apportées. Qui plus est, il sera impératif d'associer à ce projet de loi une augmentation significative des ressources financières allouées à l'Office de la protection du consommateur, sans quoi nous craignons que ses objectifs sous-jacents ne puissent être atteints.

Je vais laisser mon collègue Me Alexandre Plourde, avocat et analyste chez OC vous exposer l'essentiel de nos commentaires. Merci.

M. Plourde (Alexandre) : Alors, comme l'a mentionné mon collègue Christian, nous considérons que le projet de loi n° 29 est positif pour les consommateurs. Dans un contexte d'augmentation du coût de la vie et de réchauffement climatique, c'est un projet de loi qui va contribuer à étirer la durée de vie des biens de consommation, qui est particulièrement pertinent. Toutefois, nous avons plusieurs recommandations à faire dans le but de le renforcer.

Je vais brièvement résumer nos préoccupations en trois points : premièrement, le risque de réduction de la protection du consommateur qu'apporte la nouvelle garantie de bon fonctionnement; deuxièmement, le besoin de faciliter la mise en oeuvre de la garantie légale déjà existante dans la Loi sur la protection du consommateur; et, troisièmement, la nécessité de renforcer l'obligation des fabricants de rendre disponibles les pièces de rechange et l'information nécessaire pour réparer un bien. Je rappelle aussi que nous avons produit un mémoire écrit qui détaille davantage nos positions sur ce projet de loi.

Donc, notre première préoccupation quant au projet de loi n° 29 tient dans le risque de réduction de la protection des consommateurs que présente la nouvelle garantie de bon fonctionnement qu'on y trouve. La difficulté de cette garantie est qu'elle va s'ajouter à d'autres types de garanties qui existent déjà dans la Loi sur la protection du consommateur. La LPC prévoit déjà qu'un bien doit avoir une durée de vie raisonnable eu égard à son prix, aux clauses du contrat et à ses conditions d'utilisation. C'est ce qu'on appelle la garantie légale, en vertu de laquelle les commerçants et les fabricants sont tenus de corriger les défauts qui surviennent prématurément sur un bien. La jurisprudence a donné une interprétation généreuse à la garantie légale, faisant en sorte qu'elle s'étend habituellement sur plusieurs années.

En somme, la nouvelle garantie de bon fonctionnement semble réitérer les obligations déjà en vigueur dans la loi, à la seule différence qu'elle va avoir une durée fixe prévue par règlement plutôt qu'une durée à déterminer au cas par cas. Selon nous, cette façon de faire pourrait être préjudiciable pour les consommateurs si la durée de garantie de bon fonctionnement établie par règlement est trop courte.

Notre expérience nous amène à penser que certains commerçants pourraient refuser de corriger sans frais une défectuosité du bien au-delà de la durée fixée par règlement, alors que ce bien serait pourtant toujours couvert par la garantie légale. Très souvent, nous constatons que des commerçants refusent de réparer sans frais un appareil après l'expiration de la garantie du fabricant ou de la garantie prolongée. Quand les délais de ces garanties sont dépassés, bien des commerçants considèrent qu'ils n'ont plus d'obligation envers le consommateur, et ce, même si le bien n'a pas une durée de vie raisonnable au sens de la garantie légale.

Il y a tout lieu d'envisager que ces commerçants feront de même lorsqu'on instaurera une nouvelle forme de garantie assortie d'une durée fixe. En guise d'illustration, on peut prendre l'exemple d'un électroménager dont la durée de vie raisonnable reconnue en vertu de la garantie légale serait de 10 ans. Si un éventuel règlement propose plutôt une durée de bon fonctionnement de deux ans pour ce type d'appareil, des consommateurs pourraient être privés de la protection supplémentaire de huit ans qui leur serait normalement reconnue par la garantie légale.

Donc, pour prévenir ces problèmes, nous proposons deux mesures. D'abord, le projet de loi devrait fournir des balises plus claires quant à la durée de garantie de bon fonctionnement qui sera fixée par règlement en précisant qu'elle doit être au moins aussi longue que la durée de vie raisonnable déjà généralement reconnue par la LPC.

Et ensuite le projet de loi devrait indiquer expressément que la garantie de bon fonctionnement n'exclut en aucun cas l'application des autres formes de garanties légales prévues à la LPC, qui peuvent continuer de s'appliquer même si la durée réglementaire de la garantie de bon fonctionnement est échue. En adoptant une telle approche, on s'assurerait que la protection offerte par la garantie de bon fonctionnement n'enlève rien à la protection déjà offerte par la loi, tout en faisant en sorte qu'elle puisse contribuer à l'objectif d'accroissement de la durabilité des biens sur le marché québécois.

Ce qui m'amène à notre deuxième préoccupation quant au projet de loi n° 29, qui tient dans le besoin de faciliter la capacité des consommateurs de faire valoir la garantie légale déjà existante dans la LPC. Même si la garantie légale offre une protection importante aux consommateurs québécois, nous constatons quotidiennement qu'ils rencontrent une multitude d'obstacles quand ils veulent la faire valoir.

Dans certains cas, des consommateurs font face au refus pur et simple d'un commerçant d'honorer la garantie légale. Dans d'autres cas, des consommateurs se retrouvent piégés dans une situation où le commerçant et le fabricant se renvoient mutuellement la responsabilité de l'exécution de la garantie légale et, même lorsque le commerçant accepte de réparer le bien, les délais pour ce faire peuvent être parfois très longs. Donc, au regard de ces difficultés, nous estimons que le législateur doit profiter de l'occasion qui se présente dans le projet de loi n° 29 pour aider les consommateurs à faire valoir leurs droits.

Pour ce faire, nous proposons notamment de prévoir un délai d'exécution dans lequel un commerçant est tenu de corriger la défektivité d'un bien lors de l'exécution de la garantie légale, en plus de mieux encadrer le processus pour éviter qu'un commerçant cherche à transférer sa responsabilité sur d'autres intervenants, tels qu'un fabricant.

Nous proposons aussi d'élargir la nouvelle garantie anticitron créée par le projet de loi pour qu'elle s'applique non seulement aux automobiles, mais aussi à d'autres biens qui subissent souvent des réparations infructueuses, comme des électroménagers ou des appareils électroniques.

Finalement, notre troisième préoccupation quant au projet de loi n° 29 tient au fait que l'obligation des fabricants de rendre disponibles les pièces de rechange et l'information nécessaire pour réparer un bien ne va pas assez loin.

D'abord, il est inacceptable que le projet de loi autorise un fabricant à imposer des frais pour obtenir un manuel de réparation ou d'autres informations à la réparation d'un bien. Nous estimons plutôt que cette information devrait être offerte gratuitement sur Internet, comme c'est d'ailleurs le cas dans d'autres juridictions.

Ensuite, la loi devrait permettre aux consommateurs qui le souhaitent de donner une deuxième vie à leurs biens. Pour ce faire, les pièces de rechange doivent être disponibles sur le marché pendant une période suffisamment longue. Nous proposons donc de préciser que la durée de disponibilité des pièces doit être supérieure à la durée de vie raisonnable du bien prévue à la garantie légale. Par exemple, si on considère qu'un électroménager a une durée de vie raisonnable de 10 ans, un consommateur devrait avoir la possibilité de se procurer des pièces au-delà de cette période pour véritablement étirer la durée de vie utile du bien.

En conclusion, nous considérons que le projet de loi n° 29 comporte des apports positifs pour les consommateurs québécois, pourvu que certaines améliorations y soient apportées. Je mentionne qu'une difficulté particulière de ce projet de loi tient en ce qu'il ramène une large part de son contenu substantif à la réglementation qui sera adoptée subséquemment à son adoption, de sorte que le développement de ses normes réglementaires devra faire l'objet d'une attention soutenue pour s'assurer que les objectifs du projet de loi sont atteints.

• (10 h 10) •

Et, finalement, comme mon collègue Christian l'a mentionné, une autre difficulté mise en lumière par ce projet de loi est le besoin d'accroître le financement de l'Office de la protection du consommateur. Des dispositions telles que l'interdiction des entraves à la réparation ou l'interdiction de l'obsolescence programmée n'auront de réelle portée que si cet organisme public est en mesure d'effectuer un travail approfondi de surveillance du marché. Il est donc plus pertinent que jamais d'accroître substantiellement son financement.

Alors, je vous remercie. Il nous fera plaisir de répondre à vos questions.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci pour votre exposé. Maintenant, M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Merci, Mme la Présidente. M. Corbeil, Me Plourde, d'Option consommateurs, merci d'être présents. Merci pour vos commentaires. Alors, vous me direz si je comprends bien votre intervention. C'est un bon début, mais il faut aller plus loin?

M. Plourde (Alexandre) : Il faut renforcer le projet de loi n° 29, effectivement, pour s'assurer qu'il parvienne à l'objectif d'accroître la durabilité des biens. Il y a des très bons points dans ce projet de loi là, mais il faut aller plus loin dans la durée de la garantie de bon fonctionnement. Il faut s'assurer qu'elle soit suffisamment longue, sinon elle n'aura pas d'effet sur le marché. Il faut s'assurer que les pièces soient disponibles gratuitement. Il faut s'assurer de resserrer même les sanctions qui sont applicables. Donc, il y a plusieurs points...

M. Jolin-Barrette : Quand vous dites les pièces... «gratuitement», il faut que les pièces soient disponibles, pas nécessairement gratuitement?

M. Plourde (Alexandre) : Oui, c'est-à-dire, la documentation, gratuitement, oui.

M. Jolin-Barrette : OK. J'ai quelques questions en rafale, puis mes collègues souhaitent vous poser des questions également, alors je vais y aller rondement.

Dans la Loi sur la protection du consommateur, il existe déjà plusieurs garanties, vous y avez fait référence, garantie légale, notamment, garantie conventionnelle. Là, on vient rajouter une garantie de bon fonctionnement. Garantie légale, le fardeau, il est sur les épaules du consommateur. Il y a certaines compagnies qui règlent les dossiers suite à un appel ou qui acceptent de remplacer le bien ou de le réparer, tout ça, mais c'est du bon vouloir. Bien souvent, les consommateurs sont pris pour aller aux petites créances, supposons, ou s'adresser aux tribunaux, puis là c'est le consommateur qui doit démontrer, bon, que le bien n'a pas servi ce à quoi il devait servir puis la durée...

Avec la garantie de bon fonctionnement, on vise à renverser le fardeau pour faire en sorte que le consommateur, pour une durée minimale, son bien va être garanti. Donc, ça s'ajoute à la garantie légale. Donc, l'objectif... Vous, ce que vous nous dites, vous nous dites : On vous met en garde sur le fait qu'il ne faut pas que le fabricant se dise : Bien, écoute, la garantie de bon fonctionnement... Maintenant, supposons, c'est six ans pour un lave-vaisselle. Normalement, en fonction de la jurisprudence, les juges déterminaient que c'était 10 ans, en fonction de l'interprétation de la Loi sur la protection du consommateur. Donc, on vous invite, quand vous allez fixer la garantie de bon fonctionnement pour le lave-vaisselle, à le mettre à 10 ans pour arriver avec un minimum. C'est bien ça?

M. Plourde (Alexandre) : Oui. Pour ce qui est du fardeau, si je peux me permettre peut-être un commentaire là-dessus, l'interprétation qui a été donnée des dispositions de la Loi sur la protection du consommateur, les articles 37, 38, le truchement... l'article 53 aussi, là, le fardeau de preuve, pour le consommateur, pour faire valoir la garantie légale qui est déjà prévue dans la loi n'est pas très élevé, là... qu'il démontre, grosso modo, que le bien n'a pas une durée de vie raisonnable, qu'il a brisé prématurément, le fardeau est assez minimal déjà dans la loi. Donc, ça peut peut-être aider de mettre une durée fixe pour peut-être mettre plus de prévisibilité de la loi, mais le fardeau est déjà assez peu élevé. Bien, oui, effectivement, notre point, c'est qu'il existe déjà une garantie légale dans la loi qui a beaucoup de mordant, qui est intéressante pour les consommateurs, mais le problème qu'on constate sur le terrain, c'est que les commerçants puis les fabricants, souvent, ils ne la respectent pas, cette garantie-là. Elle est un peu diffuse.

La durée raisonnable, c'est toujours au cas par cas aussi. Et souvent, ce que vont faire les commerçants, c'est qu'ils n'honoreront pas cette garantie-là, ils ne répareront pas le bien, alors qu'ils sont tenus de le faire. Ils vont dire, par exemple : Il y a une garantie du fabricant qui s'applique, à ce bien-là, d'un an, au bout d'un an, je ne m'en occupe plus même si la jurisprudence dit que ce bien-là pourrait avoir une durée de vie de 10 ans.

Donc, nous, ce qu'on dit, c'est que, si, par exemple, on fixe une durée de garantie de bon fonctionnement d'un an ou deux ans, c'est largement insuffisant parce que ce que les commerçants, ils vont dire... ils vont dire : Bien, au bout de deux ans, c'est écrit, c'est ça que la garantie prévoit dans le sens de la loi, bien, il n'y a plus de garantie de bon fonctionnement. Puis ça va être le même problème qu'on vit actuellement avec la garantie légale.

Donc, si on veut vraiment qu'elle ait une portée puis qu'elle serve à quelque chose aux consommateurs, cette garantie-là, il faut vraiment qu'on ait une durée réglementaire la plus longue possible, puis le meilleur plancher qu'on a, puis on a des décennies d'expérience, à la Cour des petites créances, que des juges ont déterminé des durées raisonnables, bien, c'est de se fier à la durée de vie raisonnable qui a été déterminée par les tribunaux puis s'en servir comme un plancher. Là, ce serait très intéressant pour les consommateurs dans ce contexte-là, mais, si cette durée-là est trop courte, ça n'avance pas tellement les consommateurs.

M. Jolin-Barrette : OK. Votre suggestion, elle est bien notée, mais vous conviendrez avec moi — puis je cède la parole à mes collègues, là — vous conviendrez avec moi que le consommateur québécois, il faut éviter de l'amener vers la judiciarisation. Dans le fond, actuellement, avec la situation que vous décrivez, bien souvent, quand l'entreprise, le commerçant ou le fabricant ne veut pas remplacer le bien, ou indemniser, ou réparer, bien, le seul choix pour le consommateur québécois, c'est de se tourner vers les petites créances, puis là de faire de la recherche. Il y en a beaucoup qui vont se dire : Ah! bien là c'est compliqué, je ne veux pas passer du temps à remplir ça, ça fait que je vais aller m'acheter un autre électroménager. Donc, la garantie de bon fonctionnement aussi... J'entends de vos propos aussi que, même si on augmente la durée plancher, il va falloir également que ce soit jumelé avec une bonne offre d'information de la part de l'État québécois pour les consommateurs, pour dire : Attention, il y a la garantie de bon fonctionnement, n'oubliez pas, la garantie légale s'applique également.

Donc, je vais céder la parole, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : Avez-vous une réponse, monsieur?

M. Plourde (Alexandre) : Bien, je voudrais juste souligner que j'ai l'impression que ce que vous soulevez un peu, c'est la question de l'application de la loi un peu, parce que, si la garantie légale, elle est peu respectée, bien, la question qu'on peut se poser, c'est... si les commerçants la respectent aussi peu, c'est peut-être parce qu'il n'y a pas assez de sanctions pour les commerçants, il n'y a pas assez d'enquêtes sur la façon qu'ils respectent leurs obligations légales.

Donc, on a peut-être un problème d'effectivité du droit. En prévoyant un délai fixe, peut-être qu'on aide à la prévisibilité du droit puis qu'on aide à l'application, dans une certaine mesure, en autant que ce délai-là soit le plus élevé possible, mais on ne passera pas à côté de l'obligation de faire en sorte que les organismes chargés d'appliquer cette loi-là, de surveiller le marché, doivent avoir le financement nécessaire et les ressources nécessaires pour faire des enquêtes pour s'assurer de sanctionner les entreprises contrevenantes, effectivement. Si ce n'est si peu appliqué, la garantie légale, c'est peut-être aussi parce que les commerçants ne font pas face à des sanctions importantes quand

ils ne la respectent pas puis c'est peut-être économiquement avantageux, pour eux, dans le contexte actuel, de ne pas la respecter.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Maintenant, la parole est à la députée de Charlevoix—Côte-de-Beaupré.

Mme Bourassa : Merci beaucoup. Bonjour. Alors, on est là pour écouter votre expertise, vous entendre. Votre expertise, vous aidez les consommateurs dans la défense de leurs droits. J'aimerais savoir, quant aux pièces et aux manuels, à quel point c'est problématique présentement. Est-ce que vos échos... vous entendez ça souvent?

M. Plourde (Alexandre) : Ce n'est pas nécessairement un problème qui nous est rapporté si souvent que ça par les consommateurs parce que les consommateurs, ils réparent peu leurs biens. Donc, c'est un enjeu qu'on prévoit peut-être plus dans le futur. En fait, si on crée un marché de la réparation, si on crée un nouveau réflexe de réparation auprès des consommateurs, si on change la culture de la réparation au Québec, bien, ça va la prendre, l'information. Et là l'enjeu qu'on a par rapport à ça, c'est qu'il y a une possibilité pour les commerçants puis les fabricants d'imposer des frais, de faire payer les consommateurs. Même si c'est un petit frais, ça crée un obstacle, ça crée une friction puis ça pourrait nuire aux consommateurs qui veulent réparer leurs biens. Donc, étant donné que ça imposerait une charge très faible pour les commerçants de publier en ligne gratuitement un document PDF ou un manuel de réparation, on ne voit aucune raison pour laquelle les consommateurs ne pourraient pas avoir accès à cette documentation-là gratuite.

Mme Bourassa : Bien, on s'entend tous pour dire, avec les chiffres qu'on a donnés tantôt, 20 % seulement des Canadiens qui font réparer leurs biens... Tu sais, il faut inverser la tendance pour notre portefeuille, pour la planète. Donc, vous croyez vraiment qu'en donnant accès à ces informations-là c'est une piste de solution pour inverser ça?

M. Plourde (Alexandre) : C'est la base. C'est la base de... Donner l'information sur la réparation du bien puis la documentation qui est disponible, c'est la base pour pouvoir réussir à faire les réparations puis étirer la durée de vie du bien, en complément avec d'autres mesures, les pièces et... la disponibilité des pièces, la disponibilité des services de réparation aussi.

Mme Bourassa : Il y a peu de... En tout cas, j'ai l'impression, mais c'est plus vous qui allez pouvoir le dire, qu'il y a peu de citoyens qui, justement, vont devant les tribunaux pour faire valoir leurs droits parce que ça semble compliqué avec les garanties existantes. Le ministre en parlait un peu. Donc, ça aussi, ce serait une façon, en ayant une garantie de bon fonctionnement, où le fardeau... Tu sais, le citoyen, dans le fond, il a juste à prouver que son bien ne marche plus. Une fois que ça... qu'il a prouvé ça, est-ce que, ça aussi, ça peut inciter à la réparabilité?

M. Plourde (Alexandre) : Bien, en fait, l'avantage... Sincèrement, le fardeau, actuellement, en vertu de la garantie légale, n'est pas si élevé. Donc, je n'ai pas le sentiment que ça change beaucoup le fardeau du consommateur en matière de preuve pour faire valoir ses droits. L'intérêt, c'est qu'on fixe... l'intérêt potentiel de cette garantie-là, c'est de fixer une durée de vie précise. Donc, il y a moins de possibilités pour le commerçant de faire de la négociation ou de dire : Bien, la garantie légale ne s'applique plus, ou quoi que ce soit, mais, comme je répète encore, si cette durée-là est trop faible, bien, l'effet sur le marché, ou l'effet pour les consommateurs, ou l'utilité pour les consommateurs va être assez réduite.

• (10 h 20) •

Mme Bourassa : Parlons du concept global, là, interdire l'obsolescence programmée, est-ce que vous pensez qu'on est rendus là? Tu sais, je sais que, bon, la France, les États-Unis, l'Union européenne... Est-ce que c'est une demande aussi des citoyens, des consommateurs qui font affaire avec vous?

M. Plourde (Alexandre) : On accueille très positivement toutes les dispositions relatives aux interdictions, aux entraves à la réparation, aux interdictions à l'obsolescence programmée. C'est une inclusion qui est tout à fait positive dans le projet de loi actuel. Ceci dit, je dirais que ce n'est peut-être pas les dispositions du projet de loi n° 29 qui vont avoir immédiatement le plus d'impact sur les consommateurs. Les consommateurs nous appellent parce qu'ils ont un frigo qui est brisé au bout d'un an, deux ans, trois ans, au bout de quelques années après l'achat, puis ils ont des difficultés à le faire réparer ou à trouver une solution avec le commerçant. Les gens se préoccupent de la durée de leurs appareils, mais l'enjeu de ces dispositions-là, évidemment, c'est qu'elles pourraient être difficiles d'application parce que ça va demander des preuves importantes, des enquêtes, et tout ça. Donc, nous, c'est sûr que le plus important, dans ce projet de loi là, c'est de s'assurer que les consommateurs ont droit à la réparation puis ils peuvent facilement faire valoir leurs droits en vertu de la garantie légale.

Mme Bourassa : Bon, on voit que vous aimeriez étendre à plus d'objets, là, l'interdiction d'obsolescence programmée et les objets qui doivent être réparables, mais, dans votre expertise, quels sont les items, là, qui brisent le plus, qu'on a l'impression, du moins, qu'ils durent moins longtemps qu'avant?

M. Plourde (Alexandre) : Les suspects usuels, là, en matière de bris prématurés, ça va être des électros, frigidaires, ça va être la cuisinière, ça va être lave-vaisselle, laveuse, sècheuse. Donc, les biens qui sont déjà inclus dans le projet de loi, de l'électronique, des ordinateurs aussi, c'est beaucoup le type de biens qu'on voit. S'il y avait possibilité

d'élargir la garantie de bon fonctionnement... Il y a une catégorie de biens que nous, on voit souvent, qui ne figure pas là, c'est tout ce qui est mobilier. Ça peut être surprenant, mais des divans, ou des tables, ou des choses... du mobilier de maison peut souvent faire l'objet de bris. Donc, ça pourrait être intéressant que la garantie de bon fonctionnement soit élargie à ce type de biens là.

Mme Bourassa : Et, pour tenter de démystifier, là, les rumeurs, les perceptions de la réalité, on a tous, au chalet, un frigidaire qui est là depuis avant la naissance de nos grands-parents, est-ce que c'est vrai, en fait, que les objets durent moins longtemps? Est-ce que c'est prouvé et documenté?

M. Plourde (Alexandre) : Bien, je vous dirais... en fait, je vous dirais que c'est peut-être... en fait, il n'y a pas... on n'a pas, nous, de preuves ou de données comme quoi les biens des consommateurs ont une durée de vie moindre. On n'a pas recueilli des données de ce type-là. Ce que je vous dirais, par contre, c'est qu'il y a une très large majorité de consommateurs... ce qu'on constate, c'est qu'ils ne gardent pas les biens jusqu'à la fin de leur vie utile, leur fin de leur durée de vie raisonnable. Donc, c'est problématique. Donc, on n'a pas nécessairement de preuve d'une obsolescence qui est programmée, mais ce qu'on voit sur le terrain quotidiennement, c'est des consommateurs dont les biens brisent prématurément, dont les biens n'ont pas une durée de vie raisonnable. Notre expérience empirique montre que les biens ne durent pas assez longtemps. Maintenant, la difficulté qu'on a par rapport à ça, c'est évidemment toute l'application de la garantie légale puis la possibilité pour les consommateurs de faire réparer leurs biens puis leur donner un contexte qui va faciliter la durabilité.

Mme Bourassa : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je cède maintenant la parole à la députée de Les Plaines. Il vous reste 3 min 23 s.

Mme Lecours (Les Plaines) : Trois minutes? Merci beaucoup, Mme la Présidente. Je vais joindre d'abord ma voix... Je vais prendre quelques secondes pour vous saluer, M. Corbeil. Ma voix... Bien, je vais joindre ma voix à mes collègues pour vous dire que je suis bien heureuse que ce projet de loi là soit à l'étude aujourd'hui. Ça fait déjà plusieurs années évidemment qu'on travaille sur le dossier. On a eu la chance de se rencontrer il y a quelque temps. Il y a eu ce qu'on appelle une pandémie, où l'OPC a été beaucoup, beaucoup sollicité, hein? Alors, bien, lorsqu'on est patients, on arrive à un résultat intéressant. Alors, on est là pour le bonifier. Je veux... je vais rapidement... deux questions puis je vous laisse, après ça, le temps d'y répondre.

La première, c'est sur l'indice de réparabilité. Je vous avoue qu'au tout début moi-même, j'ai aussi rencontré les étudiants à l'Université de Sherbrooke. J'ai consulté aussi beaucoup d'organismes. Puis, au début, je me questionnais beaucoup sur l'indice. Est-ce qu'on y va avec un indice ou est-ce que... ou est-ce qu'on... justement, avec une garantie, comme on parle dans le projet de loi? Le temps m'a permis de constater que je pense que le projet de loi est à la bonne place, parce que, si on veut aussi avoir l'aval des entrepreneurs... parce que c'est ça, aussi, l'enjeu. On veut justement que les entrepreneurs puissent respecter davantage aussi leurs consommateurs, puis ils ont tout avantage à les respecter s'ils veulent justement qu'ils reviennent dans leurs commerces. Donc, je veux vous entendre là-dessus.

Et ma deuxième et dernière question, c'est justement par rapport à la façon dont on peut amener les consommateurs à réparer eux-mêmes... Moi, j'ai une cuisinière, là, qui saute à toutes les fois que j'essaie de l'allumer. J'ai beau essayer par Internet, j'ai tous les documents pour essayer de la réparer, je vous avoue que, si j'ai le pouce vert, je n'ai pas le pouce très électronique, alors, et je cherche une entreprise qui va m'aider. Puis on l'a vu, hein, dans l'actualité des dernières semaines, ça a suscité l'intérêt, l'obsolescence et le projet de loi, bien entendu. Alors, parlez-moi des initiatives sur le terrain, justement, d'organismes, il y en a beaucoup en économie sociale, qui vont faire... qui sont omniprésents. Est-ce qu'il y en a suffisamment puis comment est-ce qu'on peut faire aussi pour en ajouter? Voilà mes deux questions.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...en 50 secondes.

M. Plourde (Alexandre) : Bon, écoutez, ce que je pourrais dire... En fait, là, il existe plusieurs initiatives terrain, là, en matière de réparation. Il y a d'autres groupes qui vont pouvoir davantage commenter ce genre de question là, mais ce que je soulignerais, c'est que, si on veut que toutes ces initiatives-là fonctionnent, si on veut créer un marché de la réparation au Québec, bien, ça va prendre des dispositions sur la disponibilité des pièces puis la disponibilité des services de réparation qui sont élargies puis qui ont du mordant. Puis, actuellement, dans le projet de loi, il y a encore des faiblesses, je dirais, quant à cette obligation-là des fabricants de rendre disponibles les pièces puis de faire en sorte que la documentation disponible soit offerte gratuitement pour les consommateurs. La difficulté de l'obligation de disponibilité des pièces, c'est qu'elle est facultative, c'est que des commerçants peuvent s'exonérer de cette obligation-là seulement en donnant un avis aux consommateurs. Donc, il faudrait que cette disposition-là ait plus de mordant pour créer un contexte...

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Je cède maintenant la parole à la députée de Saint-Laurent. La parole est à vous.

Mme Rizqy : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Je vais aller directement à la page 11 de votre mémoire.

Tout d'abord, bonjour puis merci. Votre mémoire est très détaillé. Puis je vais vous laisser le temps de vous y rendre, mais, en même temps, je vais commencer à parler parce que moi, mon temps... ça a l'air beaucoup, 10 minutes, mais ça passe tellement vite, en tout cas, avec moi.

Alors, lorsque c'est indiqué, puis là-dessus je vous rejoins, «la garantie citron»... «anticitron», pardon... Vous, vous avez remarqué que les gens vous appellent pour la laveuse, la sècheuse puis le frigidaire, puis il y en a, là, des gens... que la compagnie envoie deux, trois, quatre fois réparer le frigidaire, mais il ne fonctionne pas plus, et c'est pour cela, j'imagine, que vous voulez qu'on étende aussi la garantie anticitron pour couvrir les électroménagers, qui sont souvent des appels que vous recevez.

M. Plourde (Alexandre) : ...assez peu d'automobiles chez Option consommateurs. On s'occupe beaucoup plus, là, des biens de consommation usuels, mais le problème qui est soulevé par cette garantie-là, c'est-à-dire de multiples réparations infructueuses, là, et le consommateur, son bien ne fonctionne toujours pas après plusieurs mois, puis le réparateur revient, revient et revient, mais je n'ai toujours pas de frigo qui fonctionne, on le voit aussi concernant les électros, concernant les appareils électroniques. Donc, notre recommandation par rapport à cette garantie-là, l'élargir à d'autres biens que l'automobile.

Mme Rizqy : Très clair. Donc, on déposera un amendement en ce sens-là, ça va aller vite.

Maintenant, deuxième... quelque chose que j'aimerais comprendre, «véhicule gravement défectueux». Moi, j'ai pour dire qu'en droit, là, il faut que moi, je le comprenne, il faut que... si moi, je suis capable de le comprendre puis que je suis capable de l'expliquer... mais «gravement défectueux», on a-tu une définition ou un commencement de définition?

M. Plourde (Alexandre) : Il faudrait demander au législateur quelle est sa définition de «gravement défectueux».

Mme Rizqy : C'est nous autres.

M. Plourde (Alexandre) : Nous, on n'a pas nécessairement de difficulté avec l'expression «gravement défectueux», c'est peut-être plus le processus qui est imposé au consommateur là-dedans, c'est-à-dire que ce que dit... Les termes du projet de loi, c'est que c'est le tribunal qui déclare que c'est gravement défectueux. Notre crainte par rapport à ça, c'est : Si je subis trois réparations sur mon frigo, est-ce qu'il va falloir absolument que j'aie devant les tribunaux pour faire déclarer mon frigo gravement défectueux ou la loi pourrait dire, de manière automatique, qu'il est...

Mme Rizqy : Après, par exemple, disons, trois réparations, on considère que le bien est gravement défectueux et, par conséquent, voici son... soit le remplacement ou un dédommagement...

M. Plourde (Alexandre) : Effectivement, sans avoir besoin d'un jugement déclaratoire, là, à cet effet-là.

Mme Rizqy : OK, donc, que ce soit plus... que la loi, en fait, soit exécutoire?

M. Plourde (Alexandre) : Oui, exactement.

• (10 h 30) •

Mme Rizqy : D'accord, bon, vous êtes très clair. Vous avez pensé donner des cours? Je ne sais pas...

Là, je vais aller à un autre passage dans votre mémoire, page 14 : «Il est regrettable que cette obligation reste facultative pour les fabricants qui pourront échapper pour peu s'ils informent les consommateurs qu'ils ne fournissent pas de pièces de rechange et de service de réparation.» Donc, ici, l'obligation de fournir les pièces de rechange et le service de réparation... Comment que vous aimeriez qu'on modifie la loi pour s'assurer de... que votre drapeau rouge, on l'ait bien cerné, là?

M. Plourde (Alexandre) : En fait, la difficulté de la garantie de disponibilité des pièces, c'est qu'elle va être facultative. C'est-à-dire, l'obligation... les commerçants, les fabricants vont avoir l'obligation de fournir des pièces de rechange, des services de réparation pendant une durée raisonnable. Cependant, ils peuvent échapper à cette obligation-là pour peu que, lors de l'achat, ils remettent un papier où ils avertissent le consommateur comme de quoi ils ne fournissent pas de pièces, ils ne fournissent pas de service de réparation. Donc, pour nous, ça ne fonctionne pas parce que simplement en avisant le consommateur, bien, je peux échapper à mon obligation.

Il va y avoir une possibilité réglementaire, dans cet article-là, que certains commerçants ne puissent pas s'exonérer en remettant un avis, mais on ne sait pas qu'est-ce qu'il va y avoir dans le règlement. Encore là, on remet beaucoup de choses dans le règlement. Nous, ce qu'on pense, c'est que ça devrait être la formule inverse. C'est-à-dire que, par défaut, tous les commerçants sont tenus de fournir des pièces de rechange, des services de réparation pendant une durée de temps raisonnable, et il peut y avoir des exclusions réglementaires. Mais il n'y a pas de possibilité de : si j'avise le consommateur, je peux simplement échapper à cette obligation-là. Donc, on inverserait la formulation.

Mme Rizqy : Je suis d'accord avec vous parce que moi, j'ai l'impression que, si on laisse cette échappatoire, bien, les gens ne sont pas plus fous que nous, là, ils vont tout simplement faire un beau petit pamphlet qu'ils vont vous remettre au moment de l'achat, puis dire : Voilà, on est exonérés.

M. Plourde (Alexandre) : Bien voilà. Un commerçant qui ne veut pas fournir de pièces, ne veut pas fournir de service de réparation...

Mme Rizqy : Puis à ce moment-là, la loi est caduque, là.

M. Plourde (Alexandre) : ...met une mention simplement à cet effet-là... Il pourrait y avoir une possibilité réglementaire d'encadrer ça, mais on ne sait pas exactement qu'est-ce qu'il va y avoir dans les règlements.

Mme Rizqy : Bon, bien, comptez sur nous pour un autre amendement. Il va y en avoir, des amendements.

Toujours dans votre mémoire, ça, l'article 39.5, vous le soulevez avec raison, ce n'est pas indiqué noir sur blanc que ça devrait être gratuit. Mais effectivement, si on dit qu'une garantie de bon fonctionnement, la réparation va dans le sens que ça devrait être gratuit... alors ça, bien noté.

Là, je vais vous donner l'autre projet de loi que moi, j'avais déposé parce que je veux aller sur les pénalités. Je vous explique pourquoi. C'est que c'est vrai que le consommateur lui-même, un individu, d'aller s'équiper pour aller devant les tribunaux, ça peut être long et fastidieux. Puis, des fois, ils vont juste dire : Regarde, ce n'est pas grave, là, je vais tout simplement prendre le bien de remplacement. Puis l'objectif de ce projet de loi, il est double, oui, protéger le consommateur, mais aussi un impact environnemental. Et moi, je suis exaspérée des entreprises qui disent : Oh! on ne va pas se bâdrer, réparer tel produit, on va le remplacer. Pendant ce temps-là, nous, nos cours, là, de dépotoir sont pleines. Alors, c'est pour cela qu'on veut aussi que la réparation soit en option, mais tangible.

Et les amendes que vous voyez devant vous, 278.1, ça, c'est que moi, j'avais écrit : l'amende peut être portée à 5 % du chiffre d'affaires moyen annuel. Puis vous, vous êtes avocat, Me Plourde. Là, on va faire un petit exercice de comparaison avec la loi qui nous est proposée par le ministre. C'est inscrit à la page 15, l'article 19 : d'une amende, dans le cas d'une personne autre que physique, là, 125 000 \$ ou d'un montant équivalent au quadruple du bénéfice pécunier. «Bénéfice pécunier», là, je suis peut-être titilleuse, c'est la fiscaliste en moi, bénéfice, il faut d'abord que je le prouve, mon bénéfice, si j'en fais. Puis, si vous faites affaire avec quelqu'un comme moi, fiscaliste, inquiétez-vous pas, mes bénéfices, je suis capable de les réduire, là, au coton, puis je n'en payerai pas, d'impôts.

Alors, est-ce que vous êtes d'accord qu'un chiffre d'affaires, c'est beaucoup plus précis, et là, au moins, c'est qu'on arrive avec un plancher d'amendes et non pas un plafond, comme les lois environnementales lorsqu'elles ont été changées, pour s'assurer que, justement, les entreprises ne fassent pas le calcul suivant : Combien ça me coûte polluer versus payer l'amende?

M. Plourde (Alexandre) : Bien, écoutez, il y a un problème de respect de la Loi sur la protection du consommateur au Québec. Il y a beaucoup de commerçants qui ne respectent pas cette loi-là. Nous, on le constate quotidiennement sur le terrain. Puis on parle beaucoup de garantie légale, c'est des dispositions qui sont peu respectées, on a un problème d'effectivité. Puis une des solutions à ça, c'est la dissuasion, effectivement, la dissuasion des entreprises, pour qu'elles sachent effectivement que, si elles ne respectent pas cette loi-là, bien, ils vont avoir des conséquences, ils vont avoir des conséquences économiques, puis il y a peut-être un avantage plus grand à respecter la loi que ne pas la respecter, effectivement.

Il faut mentionner qu'il y a des efforts louables qui ont été faits dans le projet de loi n° 29 actuel concernant la dissuasion. Il y a une augmentation quand même des sanctions, ce qui n'est pas rien, déjà, il y a l'instauration aussi de sanctions administratives pécuniaires qui peuvent donner, bon, plus d'agilité à l'OPC pour agir, mais, selon nous, effectivement, il faut agir, il faut aller plus loin pour assurer une certaine effectivité du droit. Puis on pourrait effectivement avoir des amendes plus élevées pour dissuader particulièrement les multinationales, les grandes entreprises qui fabriquent des biens, et tout ça.

Une question qu'on s'est posée : Une amende de 100 000 \$ ou un peu plus que 100 000 \$, est-ce que ça va vraiment dissuader une multinationale? Puis un exemple qui est très intéressant à cet égard-là, qu'on a... qui a été adopté il y a quelques années au Québec, c'est le domaine de la protection de la vie privée où, justement, on prévoit des amendes qui sont en fonction d'un pourcentage du chiffre d'affaires. Donc, on se pose la question, nous : Si on l'a fait pour le domaine de la protection de la vie privée dans la loi n° 25, qu'on l'appelle maintenant, aujourd'hui, pourquoi qu'on ne le ferait pas en matière de protection du consommateur aussi?

Mme Rizqy : Merci beaucoup. Toujours là-dessus, quelle a été la plus grande amende qui a été octroyée au Québec en matière de consommateur?

M. Plourde (Alexandre) : Je ne pourrais pas vous dire, pour être franc. Les actualités qu'on voit passer de l'Office de la protection du consommateur actuellement, c'est quelques milliers de dollars, là, les chiffres qu'on voit. Vous pourrez peut-être avoir plus d'information, là, des parties prenantes ici présentes, mais il y a un besoin, effectivement, d'augmenter les amendes, la dissuasion de cette loi-là.

Mme Rizqy : Je ne sais pas si vous vous rappelez, il y a quelques années, un téléphone, nommé intelligent, Apple, tout à coup, les gens qui ont fait la mise à jour, leur téléphone était rendu ultralent, et, par conséquent, ah! ils devaient s'acheter un nouveau téléphone. C'est arrivé ici, au Québec. C'est arrivé ailleurs aussi dans le monde, aux États-Unis, en France puis en Union européenne, mais la différence, c'est qu'eux avaient des lois avec le libellé que je viens de vous lire. J'ai repris exactement le même libellé, mais à saveur québécoise, là. Ça a quand même conduit

Apple à devoir verser 25 millions d'euros en France, dans un premier temps, puis 10 millions en Italie. Au Québec, savez-vous combien qu'ils ont versé pour le même scandale?

M. Plourde (Alexandre) : Non.

Mme Rizqy : Zéro. Alors, il n'y a pas là aussi un enjeu où est-ce que, quand on parle des multinationales, on manque de dents par rapport à elles? Puis, si c'est 125 000 \$ ou du bénéfice pécunier retiré, donc là il faut que je fasse la démonstration du bénéfice pécunier retiré de l'infraction... Parce que ce n'est pas juste lire mon bénéfice, là, c'est «retiré de cette infraction-là».

M. Plourde (Alexandre) : Effectivement, c'est comme je mentionnais, le dispositif pénal, là, toute la question pénale liée à l'office... à la Loi sur la protection du consommateur doit être renforcée pour dissuader les entreprises. Il y a quand même une chose qu'il faut mentionner aussi, c'est qu'au Québec, par contre, on a beaucoup d'actions collectives aussi. Donc, parfois, ce qui peut arriver, c'est qu'il n'y a peut-être pas de sanction pénale contre un commerçant qui enfreint la loi, mais il peut y avoir un très gros recours collectif, qu'on appelle maintenant action collective, qui pourrait avoir des dommages punitifs, des dommages-intérêts réguliers, là, qui pourraient être imposés aussi dans le cadre de cette procédure-là.

Mme Rizqy : Ah! mais ils ont aussi des recours collectifs en France, là, mais la différence, c'est que ça permet au gouvernement... Parce qu'il est toujours double : consommateur et nos cours à scrap. Et, tant et aussi longtemps qu'on ne légifère pas l'autre volet de ce projet de loi, qui est environnemental, bien, il n'est pas rencontré. Et ça va faire en sorte que, malheureusement, on aura des géants qui vont peut-être nous regarder et dire : Bon, finalement, ça ne coûte pas si cher que ça, polluer.

Il me reste un dernier point, puis le temps file. Page 18 de votre mémoire, impératif d'associer ce projet de loi à une augmentation significative des ressources financières allouées à l'Office de la protection du consommateur. Qu'est-ce que vous demandez?

M. Plourde (Alexandre) : Ça pourrait être une augmentation très significative, à notre avis. Écoutez, là, on parle d'interdire l'obsolescence programmée. On se demandait, précédemment : Est-ce que ça existe? Est-ce qu'on est en mesure de le prouver? Interdire des entraves à la réparation, une nouvelle garantie de bon fonctionnement avec des obligations d'information liées à ça, un encadrement de la garantie prolongée, là, il y a beaucoup de pain sur la planche pour l'Office de la protection du consommateur, et ils en ont déjà énormément à faire. Ils reçoivent les plaintes du public, ils ont la surveillance du marché, ils ont l'application de multiples lois. Ça prend plus de ressources pour appliquer cette loi-là.

Vous avez parlé beaucoup de sanctions, mais, encore là, la sanction, s'il n'y a personne pour l'appliquer, la sanction, on n'est pas plus avancés. On pourrait mettre les plus grosses sanctions du monde, on pourrait mettre des milliards comme sanctions, mais, s'il n'y a personne pour enquêter ou faire les démarches, faire sur les processus, bien, ça ne servira à peu de choses. Donc, nous, on pense qu'il devrait y avoir une augmentation qui est vraiment substantielle, ça pourrait être facilement de l'ordre de deux fois le financement actuel à l'Office de la protection du consommateur.

Mme Rizqy : Donc, en gros, on vous donne le bâton, mais ça prend quelqu'un pour le tenir. Oui?

M. Plourde (Alexandre) : Oui.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, c'est tout le temps que nous avons. Merci beaucoup, c'est tout le temps que nous avons. Maintenant, je vais céder la parole à la députée de Verdun. Merci.

• (10 h 40) •

Mme Zaga Mendez : Merci, Mme la Présidente. Merci beaucoup pour votre exposé et votre mémoire. J'ai des questions concernant votre point numéro 4, sur les recommandations pour modifier l'article 39 concernant la durée raisonnable de disponibilité des pièces de rechange, quelque chose que je trouve une très, très bonne idée. J'avais une question pour vous. Est-ce possible de nous donner des exemples de ce type de disponibilité là, donc de le faire plus long, de ce que je comprends, que supérieure, en fait, à la durée de vie raisonnable, puis s'il y a une durée maximale pour la disponibilité des pièces de réparation.

M. Plourde (Alexandre) : Bien, écoutez, là, pour une durée maximale, je ne pourrais peut-être pas vous indiquer ça, outre que dire qu'il faut que ce soit le plus long possible parce que... Le but de ce projet de loi là, c'est d'atteindre un accroissement de la durée de vie des biens au Québec et, pour ce faire, bien, les pièces de rechange doivent être disponibles pendant une très longue durée. Et nous, ce qu'on considère, c'est que, si un consommateur veut donner une deuxième vie au bien, c'est-à-dire qu'il a eu sa durée de vie raisonnable... Mettons, j'ai un frigo qui doit avoir une durée de vie raisonnable de 10 ans, il l'a eu, sa durée de vie raisonnable, mais, au-delà de cette durée-là, si je veux continuer à avoir ce frigo-là, il subit un bris, et je veux pouvoir étendre sa durée de vie, bien, ça devrait être encore... je devrais avoir encore la possibilité de me procurer des pièces de rechange au-delà de cette durée de vie raisonnable là. Et ce qu'il faut comprendre, c'est qu'à ce moment-là le commerçant pourrait les vendre, ces pièces-là, ce ne serait pas dans le cadre de la garantie légale, je n'aurais pas accès à ces pièces-là gratuitement, là. Donc, le

commerçant pourrait tout à fait les vendre puis tirer profit de ce marché-là, mais il devrait avoir l'obligation vraiment de conserver les pièces pendant la plus longue durée possible pour pouvoir étirer, de manière utile, la durée de vie des biens.

Mme Zaga Mendez : Merci. Puis, dans le picot b, vous parlez de faire en sorte, en fait, que tous les biens soient... assujettis, pardon, à l'obligation et seulement qu'on prévoit certaines exclusions. Est-ce que vous avez des exemples des biens qu'on peut exclure?

M. Plourde (Alexandre) : Bien, écoutez, c'est comme un peu... C'est ce que je disais tout à l'heure, là, c'est-à-dire que le problème de cette obligation-là, c'est qu'elle est facultative. Donc, je peux seulement donner un avertissement au consommateur comme quoi je ne fournis pas des pièces de rechange, et, à ce moment-là, le fabricant peut échapper à son obligation de disponibilité des pièces, la disponibilité des services de réparation.

Écoutez, des exclusions, ce serait à déterminer par la suite, là, mais on peut penser qu'il y a des biens de très peu de valeur, là, qui sont difficilement démontables, là. Si j'achète quelque chose, une bébelle à 10 \$, par exemple, peut-être, ça pourrait faire partie d'exclusions éventuelles. Mais ce qui est sûr, c'est que les électroménagers, les appareils électroniques ou les biens de consommation courants, pour les consommateurs, ça, ça ne doit pas faire l'objet d'exclusion pour nous, là.

Mme Zaga Mendez : Puis est-ce qu'il y a d'autres aspects que vous n'avez pas eu la chance de détailler dans votre mémoire que vous aimeriez nous partager? Des fois, on arrive... Il me reste peut-être une minute, quelque chose comme ça.

La Présidente (Mme D'Amours) : Une minute.

Mme Zaga Mendez : Voilà, je vous la donne, si vous voulez ajouter.

M. Plourde (Alexandre) : On n'a pas eu l'occasion de parler de l'information aux consommateurs. On fait simplement mentionner qu'on est quelque peu mitigés, là, quant à l'affichage de la durée de la garantie de bon fonctionnement.

Donc, la façon que ça va fonctionner, en vertu du projet de loi n° 29, c'est qu'il va y avoir une durée de garantie de bon fonctionnement qui va être affichée à côté du bien. Donc, nous, ce qu'on se pose comme question, c'est l'effet sur le marché concret que ça pourrait avoir par rapport à un indice de durabilité, parce que si je fais juste écrire une durée de vie de deux ans sur tous les biens d'une même catégorie, moi, comme consommateur, je ne peux pas faire un choix d'achat du bien qui est le plus durable, du modèle de la marque qui est la plus durable, que... puis peut-être choisir de payer plus cher pour un bien qui est peut-être plus durable, puis là avoir un effet sur le marché puis se retrouver avec des fabricants qui ont un incitatif à vendre des biens qui sont plus durables puis plus réparables.

Mme Zaga Mendez : Donc, vous êtes en faveur d'avoir un indice de durabilité qui est affichée, qui permet de faire des choix plus éclairés?

M. Plourde (Alexandre) : Oui.

Mme Zaga Mendez : Bien, je vous remercie.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. C'est tout le temps que nous avons. Donc, M. Corbeil, M. Plourde, merci pour votre contribution aux travaux de la commission.

Je suspends les travaux quelques instants afin que nos prochains... invités, pardon, prennent place. Merci.

(Suspension de la séance à 10 h 45)

(Reprise à 10 h 47)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux, et je souhaite maintenant la bienvenue à l'Union des consommateurs. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, puis nous procéderons à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite donc à vous présenter et à commencer votre exposé.

Union des consommateurs (UC)

Mme Morand (Geneviève) : Merci, Mme la Présidente. M. le ministre, Mmes et MM. les députés, merci de nous recevoir aujourd'hui, en pleine rentrée. Je suis Geneviève Morand, directrice par intérim de l'Union des consommateurs, et je suis accompagnée d'Anne-Marie Leblanc, analyste en protection des consommateurs et pratiques commerciales, qui s'adressera à vous dans un instant.

Union des consommateurs est un regroupement de 14 groupes de défense de droits, donc, des consommateurs, dont 12 ACEF, les associations coopératives d'éducation financière, qui soutiennent les consommateurs de partout au Québec avec des services de consultation budgétaire, des ateliers d'éducation financière, de l'information sur les droits, sur les produits financiers et des programmes spécifiques. Par sa gouvernance et ses différents comités, Union des consommateurs maintient ainsi une vision large des enjeux de consommation, tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention en effectuant notamment des travaux de recherche.

C'est avec enthousiasme que nous accueillons le présent projet de loi. Comme le rappelait Mme Rizqy, ça fait quelques itérations auxquelles nous participons. Nous ne pouvons que souhaiter une adoption.

Nos recherches et observations sur le terrain démontrent que les commerçants essaient souvent de se soustraire à leurs obligations en vertu des garanties légales, et c'est toujours avec cela en tête que nous vous amenons nos propositions. Également, le consommateur qu'on essaie d'avoir en tête, c'est le consommateur dit crédule et vulnérable.

En plus de ce qui vous sera présenté dans un instant, il y a trois éléments que j'aimerais mettre en lumière. Le premier, comme nos collègues d'Option Consommateurs, nous souhaitons que la garantie de bon fonctionnement ne soit pas inférieure à la durée raisonnable d'usage normal d'un bien, ce qui représenterait, selon nous, un recul pour les droits des consommateurs.

Également, nos recherches sur le terrain démontrent que les consommateurs ignorent souvent leurs droits, et les garanties, ce n'est pas le sujet le plus simple, hein, on peut le constater aujourd'hui. Comme le mentionnait M. le ministre, il nous apparaît essentiel que cette loi soit accompagnée d'une campagne de sensibilisation.

Et finalement, nous nous réjouissons de la possibilité pour l'OPC de donner des amendes administratives pécuniaires. Cependant, comme il a été mentionné précédemment, il faut que ces amendes soient dissuasives, d'une part, et il faut absolument, absolument augmenter le financement de l'OPC, d'autre part, pour se donner les moyens de nos ambitions. Je cède maintenant la parole à Anne-Marie Leblanc.

• (10 h 50) •

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Merci. Donc, notre analyse du projet de loi vise à faire des propositions de modifications afin de répondre essentiellement à deux objectifs principaux : simplifier le recours du consommateur aux protections garanties par la loi et faciliter l'obtention par le consommateur de renseignements complets et clairs à l'égard de ses droits.

Les constats de nos membres sur le terrain ainsi que nos recherches démontrent que, malgré les avantages qu'offrent les garanties d'usage et de durabilité prévues aux articles 37 et 38 de la loi, il peut être difficile pour les consommateurs de s'en prévaloir. Même si ces garanties permettent une interprétation large par les tribunaux, les consommateurs ne privilégient pas le recours aux tribunaux comme moyen d'application des garanties légales.

Ainsi, nos propositions de modification à la garantie de bon fonctionnement visent notamment à répondre à un impératif de clarté en réduisant les imprécisions qui pourraient laisser une trop grande place à l'incertitude et freiner la mise en oeuvre de cette garantie. À notre avis, l'article 38.2 proposé par le projet de loi devrait être révisé pour inclure tous les éléments liés à la réparation d'un bien. Il nous apparaît illogique de permettre aux commerçants ou aux fabricants de faire payer le consommateur, par exemple, pour les services de diagnostic relatifs à une réparation dont ils ont l'obligation d'assumer les frais.

Nous suggérons aussi de retirer l'exclusion du service normal d'entretien de l'application de la garantie de fonctionnement afin d'éviter que des réparations qui devraient être effectuées sans frais soient présentées et vendues comme des services d'entretien.

Pour ce qui est de l'exclusion des accessoires, nous sommes au contraire d'avis que tout accessoire nécessaire à l'usage normal du bien devrait être inclus dans la garantie de bon fonctionnement.

Nous croyons aussi que le consommateur ne devrait pas avoir à porter le fardeau de prouver que le bien a été utilisé correctement. Nous demandons que soit ajoutée une présomption en faveur du consommateur, indiquant que les défauts de fonctionnement apparaissant pendant la durée d'application de la garantie de bon fonctionnement sont présumés couverts par cette garantie.

Nous tenons à rappeler que le consommateur doit souvent faire face à de la réticence quand ce n'est pas un refus complet lorsqu'une demande est faite au commerçant ou au fabricant d'exécuter ses obligations en vertu des garanties légales. Pour faciliter les démarches du consommateur, nous demandons que la loi prévoie des mesures claires en cas de défaut d'exécution de la garantie de bon fonctionnement. Vu le libellé de l'article 39.5 proposé, cette proposition et les suivantes ne semblent pas devoir s'appliquer lors de l'exécution de la garantie de bon fonctionnement. Le consommateur qui voudrait se prévaloir de ses droits en vertu de cette garantie ne devrait pas disposer d'un mécanisme moins avantageux que le consommateur qui ferait valoir ses droits en vertu de l'article 39. Nous demandons donc que soient détaillées explicitement les solutions dont disposerait le consommateur lors du défaut du commerçant ou du fabricant d'exécuter la garantie de bon fonctionnement. Il nous semble aussi important d'élargir la portée de cette garantie. Nous sommes d'avis que tous les biens qui font l'objet d'un contrat devraient bénéficier de la garantie de bon fonctionnement.

Pour ce qui est de la durée, donc, nous appuyons la proposition de définir une durée pour la garantie de bon fonctionnement. Cela constituerait une information utile sur laquelle le consommateur pourrait se fier pour faire respecter ses droits en cas de mauvais fonctionnement d'un bien. Nous soutenons que la durée établie ne devrait pas viser des attentes minimales en matière de bon fonctionnement et qu'elle ne devrait pas être moins avantageuse, en termes de durée, que la garantie de durabilité actuelle.

La durée de la garantie de bon fonctionnement qui serait affichée à proximité du prix risque de devenir une information de référence dans l'esprit du consommateur. Cette durée devrait donc être établie à partir de données fiables

et crédibles sur la durée de vie prévisible des biens. Vu l'importance de cette question pour les droits des consommateurs, nous demandons que soit créé un comité indépendant qui se pencherait sur cette question afin de faire des recommandations relativement à la durée de la garantie de bon fonctionnement qui serait déterminée par règlement.

Même si chaque garantie légale a ses particularités, la garantie de bon fonctionnement et les garanties d'usage et de durabilité seraient complémentaires. À notre avis, le consommateur qui recevrait uniquement l'information relative à la garantie de bon fonctionnement recevrait une information incomplète, passant sous silence les bénéfices d'une garantie qui pourrait s'avérer plus avantageuse dans certaines situations. Donc, nous demandons que la loi prévoie que le consommateur doit aussi être informé, par le commerçant et le fabricant, de l'existence et de la portée des garanties prévues aux articles 37 et 38 de la loi.

Nous accueillons favorablement la proposition d'un encadrement plus formel de plusieurs éléments liés à la réparation et à l'entretien des biens. De plus, nous ne pouvons que soutenir la condamnation de l'obsolescence programmée et des techniques ayant pour effet de rendre plus difficile l'accès à la réparation pour les consommateurs. Cependant, nous croyons que le recours à cette disposition imposerait un fardeau de preuve difficile à rencontrer. À notre avis, le législateur serait en mesure de mieux protéger le consommateur de l'utilisation de ces techniques en retirant l'alinéa 3 de l'article 39 proposé, qui permet au commerçant et au fabricant de se dégager de son obligation de fournir des pièces de rechange, des services de réparation et les renseignements nécessaires à l'entretien et la réparation, simplement donner un avis écrit. En effet, la systématisation de ces avis enlèverait tout effet à la loi. Un autre moyen qui pourrait être utilisé pour contrer le phénomène d'obsolescence prématurée serait d'indiquer que la notion de durée raisonnable à l'article 39 dépasse largement celle liée à la garantie de durabilité.

Les délais de réparation constituent aussi une préoccupation pour les consommateurs, mais aucune disposition à cet effet n'est prévue dans le projet de loi. Il prévoit un délai de 10 jours pour donner une réponse à une demande de réparation, mais il n'y a aucune contrainte quant aux délais à respecter pour effectuer la réparation. Face à une réponse du commerçant qui proposerait un long délai de réparation, la seule solution qui s'offrirait au consommateur, selon le projet de loi, serait de faire réparer le bien par un tiers. Par contre, rien ne garantirait que les pièces de rechange et les renseignements nécessaires à la réparation qui ne sont pas disponibles pour le consommateur le seraient pour un réparateur. Donc, nous proposons que soit prévu que le commerçant ou le fabricant doit effectuer la réparation dans un délai de 25 jours suivant la demande de réparation, et le défaut de réparer le bien dans le délai imparti et l'impossibilité pour le consommateur de faire réparer le bien par un tiers devraient ouvrir la voie à l'application de l'article 39.6 proposé par le projet de loi.

Nous revendiquons aussi un meilleur encadrement des contrats comprenant une garantie supplémentaire. Le projet de loi constitue un pas dans cette direction, mais plusieurs problématiques demeurent bien présentes. Le principal problème en matière de garanties supplémentaires est la méconnaissance par les consommateurs des avantages réels que comportent ces garanties contractuelles, vu l'existence des garanties gratuites prévues à la loi. Nous croyons que l'obligation du commerçant devrait toujours comporter le devoir d'informer par écrit de la portée des garanties légales ainsi que les mesures de réparation, les voies de recours qui s'offrent aux consommateurs afin de faire respecter ces garanties. Nous...

La Présidente (Mme D'Amours) : Il vous reste une minute.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui, OK. Merci. Nous recommandons aussi que le délai d'exercice du droit de résolution en matière de garanties supplémentaires ne commence à courir qu'à partir du moment où le consommateur aura pris connaissance des renseignements qu'il aurait dû recevoir du commerçant.

Nous soutenons la mise en place des dispositions qui permettront l'imposition de sanctions administratives pécuniaires. Il est primordial que ce nouveau pouvoir soit accompagné de ressources suffisantes à son application. De plus, nous recommandons aussi que le montant d'une sanction administrative pécuniaire soit déterminé en prenant en compte notamment le patrimoine, le chiffre d'affaires et les revenus du responsable du manquement. De plus, nous croyons que tout manquement à la loi devrait permettre l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire. Nous espérons donc que la détermination de ce que constitueraient des manquements objectivement observables aura une grande portée. Nous croyons aussi que les montants perçus en raison de l'imposition de sanctions administratives pécuniaires... OK.

La Présidente (Mme D'Amours) : En terminant.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui, en terminant, en fait, on recommande que les sanctions... les montants des sanctions administratives pécuniaires soient versés pour un service d'accompagnement juridique pour les consommateurs.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Je cède maintenant la parole au ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui, merci, Mme la Présidente. Mme Morand, Mme Leblanc, merci beaucoup de venir à l'Assemblée nationale présenter votre mémoire au nom de l'Union des consommateurs. J'aurai quelques questions et, par la suite, mes collègues également auront des questions.

Alors, somme toute, le projet de loi est une avancée. Vous nous faites des recommandations supplémentaires pour aller plus loin. Vous avez abordé la question de la durée raisonnable. Puis, tout à l'heure, avec le groupe qui vous a précédé, on a parlé de la garantie légale, de la garantie de bon fonctionnement. Plus précisément, là, je comprends

que, pour vous, pour la garantie de bon fonctionnement, vous êtes en accord, mais vous souhaitez que ça soit très clair, quelle est la durée de bon fonctionnement qui soit indiquée, puis il ne faut pas trop non plus s'éloigner de la garantie légale. Est-ce que je comprends bien?

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui. Bien, en fait, présentement, les tribunaux... quand on regarde l'interprétation des tribunaux de la durée raisonnable d'usage d'un bien, les tribunaux sont souvent très généreux. Donc, nous, en fait, on a aussi l'image d'un consommateur qui va se présenter, qui va voir une durée de bon fonctionnement, puis ça va devenir une information importante sur laquelle il peut se fier. Donc, on ne veut pas non plus réduire l'accès du consommateur à la réparation, parce que, présentement, c'est : il peut demander la réparation auprès du commerçant ou du fabricant en vertu de l'article 37, 38. Ce qui est un peu plus difficile avec cet article-là, en fait, c'est d'y avoir accès, parce que, comme on a dit tantôt, souvent le consommateur doit se rendre devant les tribunaux pour faire appliquer cette garantie-là. Donc, nous, on veut vraiment que la durée ne soit pas inférieure à ce qui est prévu présentement pour le consommateur.

M. Jolin-Barrette : En fonction de la jurisprudence.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : En fonction de la garantie prévue aux articles 37 et 38 de la loi.

M. Jolin-Barrette : OK. Ça fait que, dans le fond, vous nous invitez à venir codifier, dans le fond, un peu la jurisprudence pour dire : Le réfrigérateur, c'est en moyenne 10 ans, et donc le plancher serait, supposons, à 10 ans pour le réfrigérateur. Le téléphone cellulaire, c'est trois ans sans mise à jour. Avec la mise à jour, ça peut être plus court, c'est ce que j'ai compris de la députée de Saint-Laurent tout à l'heure. Alors, OK, vous nous invitez à faire cet exercice-là.

Tout à l'heure, j'ai posé la question à l'autre groupe sur le devoir d'information que nous avons comme État. La Loi sur la protection du consommateur, c'est des outils pour les consommateurs, mais ce n'est quand même pas si simple en raison des différents types de garanties, garantie conventionnelle, garantie du fabricant, garantie légale, on vient en rajouter une. On va avoir besoin de bien expliquer quels sont les droits et les obligations. Trouvez-vous, dans les... En fait, dans les commentaires que vous recevez des consommateurs en tant qu'organisme, que ce n'est pas si simple à comprendre, la façon que c'est organisé?

• (11 heures) •

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui, bien, c'est sûr qu'en ajoutant en plus une nouvelle garantie, ce n'est pas simple, comme vous le dites, qu'il y ait la garantie conventionnelle. Puis on le voit beaucoup, en fait, avec l'achat des garanties supplémentaires, qui, souvent, sont des garanties qui couvrent plusieurs éléments qui sont déjà couverts par la loi, donc une garantie qui est offerte sans frais au consommateur. Donc, oui, c'est... l'information, c'est vraiment important. C'est pour ça que nous, on propose de bonifier l'information qui sont transmises aux consommateurs par le commerçant et aussi de vraiment mettre sur pied une campagne d'information sur les garanties, parce qu'il y a vraiment des grands montants qui sont dépensés par les consommateurs en vertu des garanties supplémentaires qui ne devraient pas, en fait, être... être dépensés parce qu'il y a des garanties déjà offertes par la loi.

M. Jolin-Barrette : OK. Peut-être une dernière question avant de céder la parole à mes collègues. Tout à l'heure, vous avez indiqué que le projet de loi devrait contenir une durée maximale de temps de réparation, vous faisiez référence à 25 jours.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui.

M. Jolin-Barrette : Le projet de loi vise à ce que les pièces soient disponibles. Je ne vous cacherais pas que, pour certains fabricants, certains commerçants, ça va quand même représenter un défi, le fait que le législateur impose ça, le fait de tenir un stock de pièces. Bon, parfois, la pièce, elle n'est pas fabriquée au Québec, donc ça se peut qu'elle soit sur un autre continent, le temps qu'elle soit commandée, tout ça. Comment est-ce que votre commentaire s'inscrit avec, supposons, la réalité pratico-pratique? Supposons, 25 jours, c'est un délai quand même raisonnable. Mais qu'est-ce qui arrive, supposons, où la pièce est commandée, puis la pièce, comme on dit, elle est dans la malle, elle s'en vient, puis là le réparateur, bien, il répare... On l'a vu, supposons, dans les derniers jours, que ça n'a pas été un champ de pratique professionnelle extrêmement favorisé au cours des dernières années. Donc, il va y avoir une ouverture de marché avec le droit à la réparabilité puis le fait que probablement plusieurs personnes vont se diriger dans cette profession-là. Mais le 25 jours, là, est-ce que vous ne trouvez pas ça un peu rigide en fonction des circonstances qu'il y a? Je suis convaincu que les réparateurs vont souhaiter le réparer le plus rapidement possible, mais qu'est-ce qu'on fait si jamais la pièce est en commande, elle s'en vient?

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui. Bien, en fait, nous, le 25 jours, on s'est basés... La France, présentement, c'est 30 jours. Il y a eu certaines critiques disant que c'était quand même... Des fois, ça peut être long, là, n'avoir pas de frigo pendant 30 jours. Ça fait que, comme ça concerne aussi des biens de... beaucoup des biens de première nécessité, on pense au consommateur qui va se retrouver sans bien de première nécessité pendant une longue période. On est conscients que ça va poser un défi, mais on pense qu'un bien qui est mis sur le marché, l'obligation de réparation devrait aller de soi. Ça devrait faire partie des pratiques d'entreprise de dire : On met un bien sur le

marché, il doit... S'il ne peut pas atteindre la durée de vie raisonnable, il doit y avoir des services de réparation qui sont offerts rapidement. Donc, nous, c'est ça. Le 25 jours, on s'est basés vraiment sur le consommateur qui se retrouve sans frigo, sans cuisinière pendant un long délai.

On a vu aussi qu'avec... à l'article 39.6 proposé, si le commerçant ne répond pas dans un délai de 10 jours à la réparation, il y a d'autres propositions qui sont faites, là, soit le remplacement ou le remboursement. Donc, on pense aussi qu'il devrait y avoir un délai en matière de réparation, là, de durée pour recevoir le bien réparé.

M. Jolin-Barrette : Excellent. Votre suggestion est bien notée. Je vous remercie pour votre présence aujourd'hui ici, en commission parlementaire. C'est apprécié.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je cède maintenant la parole à la députée Charlevoix—Côte-de-Beaupré.

Mme Bourassa : Merci beaucoup. Alors, ce n'est pas une trappe, c'est vraiment juste pour comprendre ce que vous avez dit. Vous voulez inclure les pièces qui sont d'usage courant dans la réparation puis la gratuité. C'est bien ça que vous avez dit?

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Vous voulez dire qu'on élargit les biens en fonction de l'article 38.1?

Mme Bourassa : Oui, parce que, dans le fond, il y avait une... tu sais, il y avait une exclusion de forcer le fabricant à réparer les pièces qu'on parle d'usage, comme un filtre dans une machine à café, ces choses-là. Vous...

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Ah! d'entretien, vous voulez dire?

Mme Bourassa : Oui.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui. OK, oui.

Mme Bourassa : Donc, vous voulez l'inclure, mais, en même temps, quand on s'achète une auto puis qu'on fait le changement d'huile, le filtre, on doit le payer. Ce n'est pas un peu...

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui. Bien, fait, on pense que la notion d'entretien peut s'appliquer en matière d'automobiles, mais c'est difficile pour nous de voir qu'est-ce qui peut être encadré en matière de cuisinière, quelles sont les pièces d'entretien d'une cuisinière qui seraient exclues. Et, en fait, quand on regarde les garanties supplémentaires qui sont offertes présentement, des fois, ce n'est pas des... la garantie ne dit pas que ça devra être des services de réparation mais parle de services d'entretien, par exemple, pour un réfrigérateur. Donc, on ne veut pas que le... il y a des services, en fait, qui sont en fait des services de réparation, qu'ils soient présentés et vendus comme des services d'entretien.

Mme Bourassa : Puis je vous ai entendue quand vous avez dit que, bon, vous vous adressez surtout aux consommateurs qui seraient crédules, vulnérables. Vous avez dit également que c'était compliqué à se retrouver dans toutes ces garanties. Trop souvent, on... sous le coup de la pression, on cède aux garanties prolongées. Mais, justement, vous ne trouvez pas qu'une garantie plancher, tu sais, le... avec la garantie de bon fonctionnement, quand c'est clair que c'est indiqué sur l'item, c'est beaucoup plus sécurisant pour le consommateur, c'est beaucoup plus facilitant?

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Bien, on voit d'un bon oeil l'affichage de la durée, une meilleure description, en fait, de ce que le consommateur peut s'attendre en termes de durée, une information aussi qui est donnée à chaque fois qu'une garantie de bon fonctionnement s'applique à l'égard d'un bien.

Ce qu'on voit présentement avec la garantie légale, c'est que... Ce qu'on voit présentement avec la garantie légale, c'est qu'il y a juste une obligation quand il y a la vente d'une garantie supplémentaire. Donc là, ça va s'étendre à tout le monde. Ça fait que, oui, il y a un devoir d'information.

Puis on pense aussi que, s'il y a des mécanismes clairs en cas de défaut, le consommateur va être plus rassuré aussi pour l'application de la garantie. Parce que, souvent, ce qu'on voit avec l'achat de garanties supplémentaires, c'est qu'il y a aussi une méconnaissance de la garantie qui existe puis une crainte que, s'il veut s'en prévaloir, il va devoir passer par les tribunaux.

Mme Bourassa : Et quelque chose qu'on n'a pas beaucoup abordé, c'est les outils pour réparer. On disait que ce doit être des outils communs, donc inciter les fabricants à utiliser des pièces... pas mal toutes les mêmes, ou du moins... Puis, des outils pour réparer qui sont usuels, ça, ça doit être quelque chose d'important. Je vois madame qui hoche la tête.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui. Bien, on voit ça d'un très bon oeil. Comme on l'a indiqué dans notre mémoire, en fait, on se questionne juste sur l'interprétation qui va être donnée à «outil disponible».

Mme Bourassa : Commun.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui, «commun». Nous, en fait, on ne voudrait juste pas que les outils que seulement les fabricants fournissent à un... à un certain prix soient... soient considérés comme des outils d'usage commun. Donc, on aimerait que cette spécification-là soit ajoutée au projet de loi.

Mme Bourassa : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je cède maintenant la parole au député d'Abitibi-Est.

M. Dufour : Simple précision, s'il vous plaît. Dans votre document, à la page 20, au 7.2, vous marquez, dans les sanctions administratives : «Prendre en compte notamment le patrimoine, le chiffre d'affaires et les revenus du responsable du manquement dans la détermination du montant d'une sanction administrative.» Qu'est-ce que vous définissez par «prendre en compte, notamment, le patrimoine»?

Mme Leblanc (Anne-Marie) : En fait, on s'est basés sur ce qui avait été prévu dans le projet... dans la loi en matière de protection de renseignements personnels. Puis, en fait, ce qui est important pour nous avec cette proposition-là, comme on l'a expliqué comme option, on en a discuté tantôt, en fait, c'est le caractère dissuasif, donc que les montants soient assez élevés pour dissuader, en fait, les entreprises de contrevenir à la loi. On a parlé du chiffre d'affaires, donc c'est sûr que c'est une option que nous... qu'on accueillerait favorablement.

M. Dufour : Mais, dans ce cas-ci, qu'est-ce que vous définissez comme patrimoine dans cette...

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Bien, c'est ça, en fait, c'était comme une proposition, mais je n'ai pas de réponse précise à vous donner sur le patrimoine, là. On s'est un peu basés sur ce qui avait été prévu dans un projet de loi précédent.

M. Dufour : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je cède maintenant la parole au député de Nicolet-Bécancour.

M. Martel : Bonjour, tout le monde. Très content de vous retrouver. Évidemment, je suis très fier du projet de loi déposé par mon collègue, mais il y a une question qui me chicote quand même. On vit beaucoup de fuites commerciales, au Québec, notamment des gens qui vont acheter aux États-Unis ou... La question que j'ai, c'est : Comment... Tu sais, qu'on protège le consommateur, etc., je suis tout à fait d'accord, mais comment qu'on fait pour protéger aussi nos commerçants, pour ne pas rendre encore plus attractif aller faire des achats à l'extérieur du Québec? J'aimerais ça, avoir votre vision par rapport à ça.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Bien, c'est sûr que, oui, nous, notre optique, c'est vraiment la protection du consommateur, donc que, vraiment, le consommateur ait accès à des biens qui aient une longue durée de vie. Donc, comme on l'a dit, là, le Québec est vraiment le chef de file en matière de... Il était le chef de file dans les années 70, quand la loi a été mise en application en matière de protection des consommateurs. Donc, on veut que les commerçants vendent des produits qui ont une durée de vie assez... assez longue, qui vont pouvoir être utilisés par les consommateurs. Donc, c'est vraiment notre optique, là, nos propositions, là, de protéger le consommateur puis qu'il ait accès à des produits, en fait, qui peuvent être facilement réparables puis... oui.

• (11 h 10) •

Mme Morand (Geneviève) : Et c'est sûr que, dans une économie mondialisée, on ne peut que souhaiter que les autres législations emboîtent le pas. La France... l'Union européenne est en train de travailler là-dessus. Peut-être que nos voisins américains vont travailler là-dessus aussi. Mais c'est sûr qu'on souhaite que le Québec continue d'être un leader en la matière.

M. Martel : C'est parce que...

La Présidente (Mme D'Amours) : D'autres questions, M. le député?

M. Martel : Bien, peut-être complémentaire, oui.

La Présidente (Mme D'Amours) : Oui. Allez-y, oui. Il vous reste 3 min 30 s.

M. Martel : Justement, tu sais, il y a les achats au Québec, mais il y a les achats aussi... Amazon ou des choses comme ça. C'est quoi... Comment qu'on peut avoir un impact par rapport à des achats qui sont faits au Québec, mais vers des commerçants à l'extérieur?

Mme Morand (Geneviève) : Bien, on est en train d'étudier ça. On a un projet de recherche sur le commerce électronique avec plein de recommandations pour toutes les plateformes de revente, et tout ça, qui vont sortir bientôt. Mais c'est sûr que ça pose des questions dans une économie mondialisée. Ça fait que nous, on est... le focus, aujourd'hui,

de notre analyse, c'est beaucoup les biens essentiels, les biens de première nécessité. Notre focus, c'est beaucoup les consommateurs, donc, plus vulnérables, on est beaucoup là-dedans. Mais, quand on arrive sur toutes les plateformes de vente en ligne, effectivement, il va falloir s'y pencher, là. Beaucoup, beaucoup, beaucoup de questions de droit qui se posent là-dessus.

M. Martel : Je n'ai plus de question, Votre Honneur.

Mme Morand (Geneviève) : Je vous offre une non-réponse.

La Présidente (Mme D'Amours) : «My God!» D'autres questions du côté de la partie gouvernementale? La députée de Les Plaines.

Mme Lecours (Les Plaines) : Bien, rapidement, si...

La Présidente (Mme D'Amours) : Il reste 2 min 20 s.

Mme Lecours (Les Plaines) : 2 min 20 s? Je vais... Je vais être plus rapide que tantôt.

Vous parliez, au tout début, de la nécessité aussi de rendre l'information disponible, parce que les consommateurs ne sont pas tout le temps au courant de leurs droits. C'est aussi une partie de la mission des organisations comme les vôtres, bien entendu. Et ma question, justement, par rapport à ça : Quelles sont les... Quels types de plaintes, ou d'informations, ou appelons-les comme on voudra, les consommateurs vous approchent-ils avec cette... dans cette optique-là, là?

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Bien, je dirais, c'est ça, en matière de faire respecter les garanties légales, ça, c'est vraiment un gros point que les consommateurs soulèvent, que c'est difficile. Donc, dans ces cas-là, souvent, ils vont se procurer un autre bien. On le voit avec l'achat de garanties supplémentaires, justement, parce qu'ils ont l'impression qu'avec... en achetant ça, ils vont avoir une sécurité. Donc... Donc, c'est ça, l'application des...

Mme Lecours (Les Plaines) : Donc, c'est une grosse partie de votre temps.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui, c'est une grosse partie. C'est pour ça qu'on était... oui.

Mme Morand (Geneviève) : Et c'est aussi pour ça que, dans notre mémoire, on propose que le commerçant remette l'information verbalement et par écrit au consommateur à chaque fois, donc, sur les garanties, et tout, pour que le consommateur parte à la maison avec un document simplifié, si possible. L'information pourrait être... L'information qui doit être obligatoirement contenue là-dedans pourrait être indiquée par règlement, là, mais donc qu'à chaque fois le consommateur soit informé puis reçoive la documentation, d'une part. Puis, d'autre part, c'est sûr qu'on pense qu'il y a une campagne qui serait nécessaire, là.

Mme Lecours (Les Plaines) : OK. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je vais céder maintenant la parole à la députée de Saint-Laurent.

Mme Rizqy : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Bonjour, mesdames. Mme Morand, Mme Leblanc, bienvenue parmi nous à l'Assemblée nationale du Québec. Merci pour votre mémoire.

Je veux juste rassurer notre collègue, la garantie anticitron existe déjà dans 50 États américains. Le Québec serait le premier au Canada, mais on pourrait toujours envoyer le projet de loi, une fois adopté, aux autres provinces pour les inspirer.

Une voix : ...

Mme Rizqy : Parfait. Puis aussi, en France, l'indice de réparabilité est affiché, puis l'obsolescence programmée a déjà été non seulement adoptée, mais déjà modifiée pour aller encore plus loin. Donc, on voit qu'il y a quelque chose qui se passe au niveau international.

Moi, j'aimerais prendre d'abord un pas de recul avec vous parce que... maintenant que je vous ai. Option Consommateurs. Tantôt, vous parliez aussi de l'ACEF, puis moi, j'ai déjà travaillé et collaboré avec des gens de l'ACEF, parce que c'est un travail qui est très important. Ce n'est pas uniquement aider les gens à faire du budget. J'aimerais prendre un pas de recul avec vous pour que vous nous expliquiez, à nous, à ceux qui nous écoutent : Les gens, quand ils viennent vous voir, là, quand ils achètent une laveuse-sécheuse, c'est quoi, le profil? Parce que... Tu sais, quand je dis, des fois, au monde, bien, c'est carrément un mois de travail complet, acheter une laveuse, puis il y en a qui vont le payer sur 36 mois, et avant même qu'ils aient terminé de payer la laveuse-sécheuse, bien, elle brise. Alors, j'aimerais juste que vous nous expliquiez : Vous, là, concrètement, quand que vous dites qu'on doit aider le monde, pourquoi qu'on doit faire autant de vulgarisation?

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Bien, ce que je dirais aussi, c'est que, nous, c'est ça, comme Geneviève le disait, là, on voit beaucoup de ménages vulnérables pour qui se procurer des biens de première nécessité peut être complexe, peut nécessiter le recours à un crédit. Donc, tu sais, il y a une problématique aussi de ce côté-là. Puis, avec l'inflation... en fait, pour nous, les mesures, c'est aussi des mesures qui vont bénéficier économiquement aux ménages s'ils sont... si ces mesures-là sont renforcées et que les consommateurs peuvent se prévaloir plus... plus facilement des garanties offertes par la loi. Parce qu'en matière... S'il faut changer son bien après quatre ans, donc... Tu sais, une famille ne peut pas se retrouver sans réfrigérateur pendant une longue période. Donc, s'ils doivent racheter un frigo neuf après quatre ans, c'est des frais supplémentaires. S'ils achètent des garanties supplémentaires à plusieurs centaines de dollars, souvent par année, c'est des frais supplémentaires. Donc, c'est ça. Pour nous, on veut que le consommateur soit mieux protégé, puis qu'il garde ses biens plus longtemps, puis qu'il n'ait pas à déboursier rapidement pour se procurer un nouveau bien ou pour faire des réparations qui devraient être effectuées sans frais.

Mme Morand (Geneviève) : Puis c'est ça, juste avec ce que tu dis, tu sais, le recours au crédit, donc quand tu t'endettes pour pouvoir avoir ton bien essentiel, bien là c'est sûr qu'on veut un bien qui va être... qui va être durable. Puis là partez-moi pas sur les prêteurs prédateurs, parce que ça va être l'objet d'une autre commission à un moment donné. Puis, comme M. le ministre...

Mme Rizqy : On a aussi un projet de loi sur les prêts à taux usuriers.

Mme Morand (Geneviève) : Oui, c'est ça.

Mme Rizqy : On pourrait s'en parler.

Mme Morand (Geneviève) : On... C'est un de nos dossiers. Puis ceci est dans cela, donc ça va ensemble. Mais, au niveau, également... Les gens ne vont pas aux petites créances, là, prendre une journée de travail pour aller défendre leurs droits, là. Donc, c'est sûr que tout ce qui est de rendre les mécanismes plus accessibles, plus automatiques, là, on est complètement derrière ça.

Mme Rizqy : De là pour vous l'importance, justement, de par les gens que vous voyez et que vous côtoyez au quotidien, des travailleurs qui économisent, sinon font des paiements échelonnés, des fois à crédit, pour payer des électroménagers qu'ils ont réellement besoin, on s'entend, là, une cuisinière, ce n'est pas un luxe, c'est une nécessité, c'est pour cela que vous arrivez en disant : Il faudrait faire un renversement, tu sais, du fardeau de preuve, puis, à ce stade-ci, le consommateur serait beaucoup mieux protégé, et ce serait au fabricant à ce que... de faire la preuve de l'usage abusif.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Puis, en fait, un des points vraiment importants aussi du mémoire, c'est par rapport à l'article... à la garantie de bon fonctionnement. Donc, il y a des mécanismes qui sont... mécanismes qui sont prévus en vertu de l'article 39, là, si les services ne sont pas disponibles, le service de réparation ou les pièces ne sont pas disponibles, le consommateur peut, par exemple, demander la réparation sans frais, ensuite demander le remboursement ou le remplacement, mais ce n'est pas clair pour nous que ça va pouvoir s'appliquer aussi en vertu de la garantie de bon fonctionnement. Donc, on pense que ça pourrait faciliter le recours à ces garanties-là pour... la garantie de bon fonctionnement pour le consommateur s'il y avait vraiment des mécanismes clairs en cas de refus d'exécuter les obligations en vertu de cette garantie-là.

Mme Rizqy : OK. Puis tantôt, lorsqu'on parlait pour la réparation, donc on doit répondre dans un délai de 10 jours. Une réponse, c'est de dire : Parfait, oui, on s'en occupe, mais c'est le «quand». Et là ça doit être en temps utile, parce que, si vous avez un frigidaire qui coule pendant 25 jours, c'est long longtemps, si votre cuisinière ne fonctionne pas pendant 25 jours, ça vous coûte cher. Puis, en fait, ça coûte encore plus cher parce que, là, on doit faire du... souvent des plats qui sont déjà préparés. Donc, c'est encore d'autres déboursés pour le consommateur. Vous, vous êtes arrivés comment avec le 25 jours?

Mme Leblanc (Anne-Marie) : En fait, c'est qu'on... bien, la France, c'était 30 jours, et, quand je lisais sur le sujet, c'est ça, il y avait certaines critiques disant que c'était assez long. Il faut aussi rester... On voulait aussi rester réalistes, là. On sait que, des fois, ça peut être un petit peu plus long. Mais on se disait qu'en fait, vu qu'il y a un délai de réponse... un délai de 10 jours pour le fabricant ou le commerçant pour répondre à une demande de réparation, il y aurait quand même un incitatif pour le commerçant à répondre rapidement parce qu'il aurait plus de temps pour faire la réparation. Donc, passé le délai de 10 jours, il y aurait encore un 15 jours.

Mme Rizqy : OK. Donc, le 25 jours...

Mme Leblanc (Anne-Marie) : C'est à partir de la demande.

Mme Rizqy : À partir de la demande. Donc, s'il répond à l'intérieur de 10 jours, le 10 jours est comptabilisé dans le 25 jours total.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui.

Mme Rizqy : Parfait. Donc, ce n'est pas 10 plus le 25. C'est très clair. Parfait. Merci.

Puis, au niveau de l'entretien... parce que moi, je distingue électroménagers puis les autos parce que c'est un peu plus compliqué, mais, au niveau des électroménagers, je trouve que, tu sais, votre demande est assez claire puis qu'effectivement... J'essaie moi-même, depuis tantôt, de trouver c'est quoi, l'entretien que je dois faire de ma cuisinière, parce que je l'ai manqué, visiblement, je n'en ai pas fait. Mais, pour l'auto, c'est quand même assez clair qu'il y a des entretiens qui doivent être faits pour qu'elle continue à fonctionner. Ça, est-ce que vous, vous distinguez aussi ces deux-là, là, électroménagers versus les autos? Parce que c'est sûr que les filtres, l'huile, c'est assez de base. Ça, je ne les ai pas manqués.

• (11 h 20) •

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui, bien, c'est ça, il y a une garantie de bon fonctionnement en matière d'automobiles, là, puis il y a beaucoup d'articles qui ont été repris. Donc, nous, on se demandait, c'est ça... En fait, ce n'était pas nécessaire pour nous d'exclure le service d'entretien quand on parle... Puis, en fait, ça pourrait nuire aux consommateurs, comme... parce que, comme on l'a vu des fois, des services de réparation sont vendus comme des services d'entretien.

Mme Rizqy : OK. Au niveau du groupe qui était juste avant vous, vous étiez présentes, on parlait de la garantie anticitron qui ne visait que les véhicules. Est-ce que vous êtes d'accord avec le groupe précédent, de dire que, non, ça devrait aussi viser les électroménagers? Donc, disons qu'après trois réparations, votre frigidaire ne fonctionne toujours pas, ça va faire, c'est un citron, là, qu'on vous a vendu, là.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui, c'est une excellente proposition, parce qu'on le voit aussi en matière d'électroménagers, où les réparations sont continues. Puis là c'est vrai qu'avec la loi il n'y aurait pas d'obligation de... on pourrait indéfiniment continuer à faire des réparations, là. Puis c'est des temps... À chaque fois, c'est un consommateur qui perd son réfrigérateur le temps de la réparation. Donc...

Mme Rizqy : Là, je reste là-dessus, réparation, parce que, là, disons qu'on y va avec votre idée, là, on fait 25 jours, il est réparé une fois. La deuxième réparation, ça ne sera pas un autre 25 jours parce que, là, on va se rendre dans deux mois, puisque... Est-ce que là, à ce moment-là, est-ce qu'on écourte le temps de réparation? Si, à l'intérieur des deux prochaines semaines, ça ne répare pas, il faudrait qu'il arrive plus vite, là, parce que, sinon, on fait juste donner beaucoup de temps pour faire une réparation.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui. Bien, je pense que ce serait une bonne avenue. Puis, tu sais, ce qu'on voit avec la garantie anticitron pour les automobiles aussi, là, c'est qu'il y a... c'est ça, il y a une distinction entre les réparations qui sont liées entre elles et une même réparation. Tu sais, on ne devrait pas, pour un réfrigérateur, avoir à faire la même réparation...

Mme Rizqy : De façon répétitive.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : De façon répétitive, oui.

Mme Rizqy : OK. Vous me voyez probablement venir avec les peines. J'en ai parlé tantôt, moi, je crois beaucoup au plancher, mais pas au plafond, parce que dès qu'il y a un plafond, dites-moi combien, puis on fait le calcul pour voir est-ce que, finalement, je paie l'amende ou pas.

J'ai distribué tantôt, puis je pourrais vous le distribuer juste pour que... Moi, j'ai l'intention de déposer un amendement pour reprendre ce que j'avais mis dans le projet de loi qui avait été déposé, que j'avais déposé, je pense, c'était en février, pour qu'on y aille avec le chiffre d'affaires. Le chiffre d'affaires, pour moi, c'est une donnée qui est claire, c'est dans les états financiers, c'est vérifié. Je n'ai pas besoin de commencer à trouver, là, la donnée puis de faire la démonstration que... le bénéfice que j'ai tiré de l'infraction, là. Parce que, là, c'est un fardeau de preuve que je m'ajoute, supplémentaire, à titre de législateur, alors que le chiffre d'affaires, c'est une donnée assez directe. Puis parce que le patrimoine, si vous avez un bon fiscaliste, votre patrimoine, il peut être très gros ou très petit, volontairement.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui, oui. Mais, oui, on est... on est vraiment d'avis que le chiffre d'affaires... Comme on dit, nous, c'est vraiment l'aspect dissuasif qui est superimportant, que... c'est ça, que les amendes soient assez élevées pour dissuader le recours à des pratiques en contravention à la loi, parce qu'en fait c'est ça le but de mettre en place les sanctions administratives.

Mme Rizqy : Puis là... Oui?

Mme Morand (Geneviève) : Puis, entre les entreprises locales et mondialisées, on veut qu'il y ait un... justement que ça soit modulé, là.

Mme Rizqy : Oui. Bien, j'aime ça... moi, j'ai toujours la catégorie que j'appelle affectueusement les supranationales : elles opèrent partout, mais elles ne veulent jamais respecter aucune loi nulle part. Allô, Meta.

Alors, maintenant que j'ai dit ça, j'aimerais revenir au niveau du consommateur, au quotidien, lorsqu'ils sont au plancher, là, au magasin. Est-ce que tout ça... Tantôt, vous me parliez, tu sais, du pamphlet, mais, quand qu'on arrive au pamphlet, on est rendus à la transaction. Est-ce que ça doit être affiché quelque part avant? Mettons, l'indice de réparabilité, dans ma tête, moi, c'est clair, il faut que ça soit affiché tout de suite, là, dès qu'on le voit, mais est-ce qu'il doit y avoir une meilleure visibilité? Si oui, comment? Puis je réfléchis vraiment à haute voix parce que j'ai peur que si c'est rendu à la transaction, bien, on a déjà donné notre carte de crédit ou nos informations, puis la transaction est faite, là, puis on vous remet le pamphlet pour dire : Bien, voici vos droits, là.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Bien, c'est important pour nous de multiplier aussi les manières d'informer le consommateur. C'est pour ça qu'on dit verbalement, aussi par écrit.

Puis, c'est ça, vous parliez un peu de l'indice de durabilité aussi, là. Bien, pour nous, aussi, ça donnerait une information pertinente parce que ça permettrait de comparer les produits, donc... Tantôt on discutait, là, de dire : Est-ce qu'on met en place cette garantie-là ou un indice de durabilité? Pour nous, en fait, les deux pourraient être applicables. Donc, c'est multiplier les manières d'informer le consommateur pour que l'information se rende.

C'est pour ça aussi qu'on se dit qu'il faudrait mettre en place une grande campagne d'information, parce que c'est bien d'avoir des droits, mais, si les consommateurs ne sont pas informés de leurs droits, c'est plus difficile de les faire appliquer.

La Présidente (Mme D'Amours) : Une minute.

Mme Rizqy : Au fond, vous, ce serait une grande campagne d'information une fois que le projet de loi est adopté. Vous le verriez comment?

Une voix : Comment vous dites? On le verrait comment?

Mme Rizqy : Oui.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Bien, en fait, comme on dit aussi en matière d'information, il faudrait multiplier les moyens d'information. Donc, le plus de manières possible d'informer... d'être capable de rejoindre les consommateurs, que ça soit aussi avec les groupes communautaires, là, qui ont accès directement...

Mme Rizqy : L'ACEF, là, par exemple.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : ...avec les consommateurs, là, oui.

Mme Rizqy : Puis une dernière question. On pouvait voir, peut-être, dans *La Presse*, ce petit tableau : réfrigérateurs, machines à laver, téléviseurs. Par exemple, réfrigérateurs, c'est marqué, en moyenne, 12,9 ans. Mais, ces chiffres-là, c'est un prof qui est allé faire le travail, fouillé à la Cour des petites créances, qui a sorti des décisions, qui a fait une moyenne, il a comptabilisé. Ça, c'est un travail de moine. On le salue. Merci beaucoup. Mais, une fois que j'ai dit ça, est-ce qu'on ne devrait pas, justement, avoir ce tableau-là en tout temps disponible, Internet, à la cour, sur le site de la Cour du Québec? Comme ça, les gens savent exactement où est-ce que c'est, puis que ce ne soit pas un professeur en train de faire de la recherche.

La Présidente (Mme D'Amours) : C'est tout le temps que nous avons, Mme la députée. Je dois maintenant céder la parole à la députée de Verdun. Mme la députée, la parole est à vous.

Mme Zaga Mendez : Merci beaucoup. Vous avez commencé à parler de l'indice de durabilité...

D'abord, excusez-moi. Merci beaucoup pour la présentation puis pour tout le travail que vous faites auprès des groupes d'aide et d'appui aux consommateurs.

Vous avez parlé, tout à l'heure, de l'indice de durabilité puis, ce que j'ai cru comprendre, que vous le voyez comme complémentaire à l'indice de la réparabilité. Je voulais juste vous entendre un peu plus là-dessus. C'est votre recommandation 3.5, si je me souviens bien.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui. Bien, en fait, nous, on le voit complémentaire avec, par exemple, une garantie de bon fonctionnement, où tu affiches une durée de la garantie. Ça peut être complémentaire avec un indice de durabilité. Ce qui est bien avec l'indice de durabilité, en fait, c'est plus large que la réparabilité, donc ça donne une information. En France, c'est ça, ils vont changer de... Ils avaient l'indice de réparabilité depuis quelques années, donc ils vont passer à l'indice de durabilité, et on pense que ce serait important, en fait, de se baser aussi sur ce qui a déjà été fait, puis sur ce qui fonctionne, puis mettre en place aussi un indice de durabilité au Québec qui donne l'information sur la réparabilité et la fiabilité aussi du produit et la durabilité.

Mme Zaga Mendez : Et, quand vous dites que ça va plus loin, quels autres avantages que vous voyez d'ajouter l'indice de durabilité?

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Bien, en fait, avec la garantie de bon fonctionnement puis l'affichage du prix, ça ne va pas permettre aux consommateurs de comparer les produits entre eux. Donc, on va dire, tous les frigos doivent avoir... ils ont une durée de... une garantie de bon fonctionnement d'une telle durée. Donc, on veut donner une information aux consommateurs pour permettre aussi de choisir le produit. Donc, il y a vraiment plus de critères. Ce n'est pas juste... Ce n'est pas juste la durabilité, là. Ça s'appelle «indice de durabilité», mais ça comprend la réparabilité, la fiabilité et plein d'autres éléments.

Mme Morand (Geneviève) : Ça fait qu'on pourrait avoir des frigos, juste pour être très... tu sais, donc, durée... la durée de bon fonctionnement qui serait peut-être de 10 ans, mais l'indice pourrait être d'une marque à l'autre, d'un modèle à l'autre, cinq, six, sept, huit, et là le consommateur pourrait faire un choix en ayant accès aux deux informations.

Mme Zaga Mendez : Je vous remercie. Et, dans votre recommandation 7.4, et j'ai trouvé très, très intéressante, vous parlez d'utiliser les sommes qui sont perçues en raison de l'imposition des sanctions pour créer des fonds, pour avoir des services d'accompagnement juridiques pour les consommateurs. Si vous voulez développer un peu plus là-dessus.

Mme Morand (Geneviève) : Merci pour votre question. Donc, ça découle d'une recherche qu'on a faite aussi sur l'accès à la justice, où on a constaté que, quand les consommateurs vont aux petites créances, déjà qu'ils n'y vont pas beaucoup, mais, quand ils se retrouvent à faire valoir leurs droits, ils sont... ils ne comprennent pas bien les différents mécanismes. Là, il y a une loi qui a été passée pour, bon... ils mélangent, là, la médiation, l'arbitrage, aller en cour, les différentes documentations à remettre et les différents mécanismes et processus qui s'offrent à eux, ce qui les amène souvent à faire des ententes de compromis, alors que... donc de rogner sur leurs droits en faveur du commerçant.

Donc, nous, ce qu'on veut, c'est que le consommateur soit accompagné, comme il y a de l'accompagnement pour d'autres... dans d'autres situations, donc que le consommateur soit accompagné. Ça fait longtemps qu'on demande qu'il y ait un service d'accompagnement, qui ne donne évidemment pas de conseils juridiques, mais qui est là pour donner l'information, démêler les différents mécanismes, là, puis indiquer la marche à suivre dans les différentes procédures pour les consommateurs.

Il faut aussi penser que ce n'est pas tous les consommateurs, là. Tu sais, on pense toujours aux consommateurs vulnérables. Donc, ce n'est pas tout le monde qui est lettré, ce n'est pas tout le monde qui peut comprendre toute l'information, et, souvent, ça va faire en sorte qu'ils vont abandonner la défense de leurs droits.

La Présidente (Mme D'Amours) : 30 secondes.

Mme Zaga Mendez : Merci. Si vous voulez ajouter quelque chose d'autre, en 30 secondes, qui n'a pas été nommé?

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Bien, en fait, on espère vraiment que nos propositions en matière d'information aux consommateurs vont être prises en compte, aussi d'améliorer les mécanismes pour que le consommateur puisse bénéficier de la garantie de bon fonctionnement, là, même en cas de défaut...

Mme Zaga Mendez : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Morand, Mme Leblanc, merci de votre contribution à notre commission. Je suspends les travaux quelques instants afin que nos prochains invités puissent s'installer. Merci.

(Suspension de la séance à 11 h 30)

(Reprise à 11 h 34)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Et je souhaite maintenant la bienvenue à LKQ Corporation. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, puis nous procéderons à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite donc à vous présenter et à commencer votre exposé.

LKQ Corporation

M. Willshire (Derek) : Merci, Mme la Présidente, merci, M. le ministre, et merci aux députés membres de la Commission de l'économie et du travail. Merci aujourd'hui de recueillir, comme vous le faites, nos commentaires de LKQ à propos du projet de loi n° 29, Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens. Je me présente, mon nom est Derek Willshire, je suis le vice-président régional et officier administrateur pour le Canada chez LKQ.

D'abord, Mme la Présidente, un mot sur LKQ. LKQ est une société du Fortune 300 qui a un rayonnement mondial. Nous sommes aussi profondément enracinés au Québec, sur l'ensemble de son territoire. LKQ compte

2 675 employés répartis sur des centaines de sites au Canada. Je travaille dans nos locaux de Lévis, aux côtés de 92 hommes et femmes dont je suis très fier de considérer comme ma famille. Notre entreprise compte plus de 50 000 employés mondialement et opère des milliers de sites en Amérique du Nord.

Ce marché secondaire... Excusez-moi. Notre entreprise joue un rôle, donc, très important tout au long du cycle de la vie d'une automobile, dès qu'elle sort de la cour du concessionnaire et entre sur le marché secondaire. Ce marché secondaire de l'automobile, c'est l'écosystème qui rend des services aux consommateurs après l'achat d'un véhicule automobile neuf.

Chaque jour, LKQ distribue sur le marché les pièces de rechange pour la réparation des véhicules des consommateurs. Nous leur offrons des services complets de diagnostic et de calibration pour tous les techniciens de leur choix, qu'ils soient mécaniciens ou carrossiers. La majorité des pièces automobiles de LKQ sont des pièces neuves de remplacement du marché secondaire, mais également des pièces d'origine recyclées, remises en état ou remises à neuf. Les solutions que nous offrons sont de qualité équivalente à celles des pièces neuves d'origine du manufacturier. Nos pièces sont sécuritaires et nos standards de qualité sont d'ailleurs communément confirmés et certifiés par des audits indépendants, exemple, l'organisation CAPA.

L'écosystème du marché secondaire de l'automobile soutient des milliers d'emplois au Québec. Il est aussi un foyer d'entrepreneuriat et un vecteur de développement régional. Près de 12 000 PME desservent, d'une manière ou d'une autre, le marché secondaire de l'automobile ici, chez nous, au Québec. Les pièces que distribue cet écosystème procurent des économies substantielles aux consommateurs québécois. On parle d'économies allant jusqu'à 50 %, comparativement au prix des pièces d'origine des manufacturiers. Évidemment, lorsqu'une pièce est recyclée ou remise en état, le gain environnemental pour la société s'additionne à ces économies. En fait, LKQ est le plus grand recycleur automobile au monde. Nous recyclons plus de 900 000 véhicules par année en Amérique du Nord.

Le secteur automobile, depuis près d'une décennie, est le théâtre d'avancements technologiques majeurs qui ont changé le marché. Ces avancées s'accroissent, alors que les cadres législatifs qui sont en place n'arrivent plus à contenir certains effets néfastes qui affectent le consommateur. Cela suscite beaucoup d'inquiétude parce que la concurrence est mise à mal depuis plusieurs années dans le secteur automobile.

Aujourd'hui, la technologie, bien que nous en profitons tous dans nos véhicules, a malheureusement ouvert une brèche dans le système de protection du consommateur. Sans intervention du législateur, il est clair pour nous que la situation va sensiblement s'aggraver, et cela prendra notamment la forme d'une explosion de la facture de réparation et des coûts d'entretien des véhicules au cours des prochaines années.

Comment et pourquoi cela se produit-il? Notre mémoire contient des explications détaillées, mais je vais prendre quelques minutes ici, aujourd'hui, pour discuter de la question de l'accès aux données. C'est la source principale des problèmes dont je viens de décrire. Nos véhicules sont devenus de véritables ordinateurs sur quatre roues. Ils accumulent des données en temps réel, notamment à partir de capteurs qui se retrouvent partout sur et dans le véhicule. Par exemple, un système d'assistance à la conduite ou encore un système de gestion des angles morts accumule des données. Il est de plus en plus difficile, aujourd'hui, de trouver une pièce sur un véhicule qui n'a pas un caractère technologique et dont la réparation est devenue dépendante de certaines données qui ont été accumulées par le véhicule. Par exemple, un simple miroir de voiture est devenu technologique. Votre technicien doit désormais accéder aux données de votre véhicule pour le calibrer correctement et le remplacer. La même chose est vraie pour l'entretien normal et usuel des véhicules.

Sans les données, un technicien moderne a les mains liées. Pourquoi? Eh bien, historiquement, lorsque nos véhicules ont commencé à accumuler et utiliser des données, ces dernières étaient stockées en local dans notre véhicule. Elles étaient accessibles pour votre technicien via ce qu'on appelle le port OBD II, qui était situé sous la colonne de direction de véhicule. Votre technicien se branchait à ce port et recueillait les données dont il avait besoin pour procéder à une réparation ou un entretien. L'information était donc disponible de manière locale. Aujourd'hui, les choses ont drastiquement changé par l'implantation de la technologie infonuagique dans les véhicules automobiles. Les données d'entretien et de réparation de véhicules ne sont plus stockées localement dans le véhicule, elles sont expédiées par le sans-fil directement de votre voiture vers des serveurs qui sont contrôlés exclusivement par les manufacturiers automobiles.

Ce changement technologique a des effets considérables pour le consommateur, car, avec les données vient aussi le pouvoir de décider quand, comment, par qui et à quel coût le véhicule sera réparé. Hier, ce pouvoir de décision appartenait généralement au consommateur. Aujourd'hui, la technologie a transféré ce pouvoir entre les mains des manufacturiers.

• (11 h 40) •

Nous croyons que la seule réponse possible devant une telle situation est, pour le consommateur, d'affirmer son droit à la réparation, et, pour l'État, de l'imposer, ce droit, au marché. Soyons clairs : Si le consommateur n'a pas accès à ses propres données, celles qui ont été accumulées par son véhicule, alors il n'a plus le choix, il est obligé de faire entretenir ou réparer son véhicule chez le concessionnaire du manufacturier ou chez l'un de ses partenaires.

LKQ estime qu'il est intenable de laisser perdurer une situation où l'un des joueurs du marché, soit les manufacturiers, a la possibilité de couper l'accès de ses concurrents à la matière première dont il a besoin pour réparer et entretenir un véhicule moderne, c'est-à-dire les données. Cela diminue la concurrence du marché et se traduit en une augmentation des coûts de réparation pour le consommateur. Cela applique aussi un frein au recyclage dans le secteur automobile parce que les pièces recyclées ne concurrencent plus les pièces d'origine du manufacturier. Cela éjecte lentement mais sûrement les joueurs indépendants du marché, ce qui veut dire une couverture géographique moins étendue des services de réparation et d'entretien pour tous, plus de distance à parcourir et plus de délais d'attente

pour le consommateur dont la seule option devient, à terme, le réseau de concessionnaires des manufacturiers. Autrement dit, cela obligera Mme Simoneau, qui habite à Victoriaville, à laisser son véhicule à un concessionnaire de Longueuil pour une réparation qui prendra jusqu'à un mois. Mme Simoneau n'a pas le choix de subir cette situation parce que son technicien du coin de la rue, à Victoriaville, n'a plus accès à ses données et aura fermé boutique. Autrement dit, si rien n'est fait, c'est ce à quoi le consommateur assistera, dans le secteur de la réparation automobile, et la mise en place graduelle d'un monopole vertical par les manufacturiers. C'est exactement ce qui va se produire si l'État n'oblige pas le partage des données de véhicules automobiles au Québec.

De notre point de vue, LKQ, l'adoption du PL n° 29 va donc éliminer une menace majeure qui plane au-dessus de la tête du consommateur québécois. Avec l'adoption de ce projet de loi, il n'y aura plus d'équivoque au Québec sur ce point : les données d'entretien et de réparation d'un véhicule appartiennent au consommateur et non pas au manufacturier, point barre.

C'est pour... la raison pour laquelle nous appuyons sans réserve l'adoption de ce projet de loi. Cet encadrement est devenu nécessaire depuis plusieurs années. Nous exhortons donc nos partenaires et parlementaires à adopter toute la disposition du PL n° 29 qui exige de partager des données d'entretien et de réparation automobile avec le consommateur ou son mandataire.

En terminant, je tiens à remercier les parlementaires ici présents, pour votre écoute, et il me fera plaisir de répondre à vos questions. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Messieurs, merci pour votre exposé. Nous sommes maintenant rendus à la période d'échange. M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Merci, Mme la Présidente. M. Willshire, M. LeBlanc, merci d'être présents à l'Assemblée nationale pour présenter les observations de LKQ.

Et c'est intéressant, ce que vous avez décrit, parce qu'un des objectifs du projet de loi, c'est justement de lutter contre cette sorte de monopole là et qui fait en sorte que le consommateur québécois, qui a son véhicule automobile, désormais, il ne peut plus nécessairement aller voir son garagiste du coin.

À l'époque où les véhicules étaient moins technologiques, bien, pas mal tout le monde pouvait réparer, puis ça participait, notamment, dans toutes les régions du Québec, à l'économie locale aussi, vous le dites bien. On a vu des cas également dans les reportages télévisuels, dans les émissions d'affaires publiques, où le véhicule devait être réparé à 200, 300 kilomètres plus loin, alors, bonne chance, le matin, quand vous voulez avoir un véhicule de remplacement, un véhicule de courtoisie aussi, je ne suis pas sûr qu'ils vont vous fournir ce véhicule-là.

Alors, vous avez très bien ciblé ce qu'on souhaite faire. Puis j'aurais une question. Vous avez fait référence à la pièce OBD2. Donc, ça, c'est le branchement qui faisait en sorte qu'avec n'importe quel véhicule, c'était standardisé dans l'industrie automobile, que vous ayez des véhicules produits au Japon, en Corée, aux États-Unis, en Allemagne, peut-être au Canada aussi, certains véhicules, tous les garagistes pouvaient avoir accès à ce module-là. Désormais, ce n'est pas comme ça que ça fonctionne, là, il faut être un garagiste accrédité et payer son droit d'accès, donc ça amène une spécialisation où vous allez uniquement chez les concessionnaires. Donc, le consommateur québécois, lui, il est pris en otage. C'est bien ça?

M. Willshire (Derek) : Absolument. Le fameux port OBD2, en fait, était une couette avec un connecteur sous la colonne de direction sur lequel n'importe quel technicien, peu importe... comme vous avez dit, M. le ministre, peu importe, marque, modèle, pouvait brancher son outil de diagnostic, communément, excusez l'anglicisme, appelé un «scan tool» et obtenir des diagnostics, des informations qui étaient logées sur place, sur le véhicule. Aujourd'hui, je vous dirais qu'il y a... plus de 95 % des véhicules n'ont plus ce système-là, de port OBD2. C'est vraiment retransmis dans le cloud, encore une fois, excusez l'anglicisme, là, donc détenu sur des serveurs par les manufacturiers de ces dites voitures-là.

M. Jolin-Barrette : OK. Votre entreprise puis votre industrie, exemple, LKQ... LKQ, vous produisez des pièces neuves de remplacement ou des pièces réusinées pour des véhicules, notamment.

M. Willshire (Derek) : En fait, on ne les produit pas, M. le ministre, on les démantèle. Lorsqu'on reçoit un véhicule qui est dit accidenté par décision prise par un assureur, nous, on achète ces véhicules-là et on les démantèle pour redonner une seconde vie. L'aspect écologique, pour nous, là, l'aspect environnemental, il est fort important. Ça évite d'envoyer dans les sites d'enfouissement des véhicules... des pièces de véhicules qui sont absolument correctes.

M. Jolin-Barrette : OK. Donc, quelle proportion, supposons, quand vous achetez un véhicule qui est accidenté ou qui vous est remis, peut être réutilisée?

M. Willshire (Derek) : Je vous dirais que ça varie beaucoup selon la collision, mais, aujourd'hui, avec... la décision par l'assureur de déclarer un véhicule perte totale est assez facile à prendre. Année après année, on voit le pourcentage de pertes totales augmenter, justement à cause de la technologie. Mais, par exemple, si vous avez une collision avant gauche, fort est à parier que le phare avant, la grille, le radiateur, l'aile, ça va tout être endommagé. Il va probablement y avoir un déploiement de ce qu'on appelle un ballon gonflable, et c'est toutes des pièces qui vont aller sur le devis d'estimation pour la réparation, avec des hauts coûts, qui va faire en sorte que, possiblement, ce

véhicule-là va être déclaré perte totale. Nous, on va le racheter, mais la portière arrière droite, elle est impec, le hayon, les phares arrière, la transmission. Évidemment que, lorsqu'on fait notre processus de démantèlement, tout est inspecté avant la revente.

M. Jolin-Barrette : OK. Peut-être une dernière question avant de céder la parole. Les manufacturiers, les concessionnaires utilisent beaucoup l'argument de la sécurité. Qu'est-ce que vous avez à répondre à ça pour dire... bien, en fait, pour contrer cet argument-là, ou quel est votre point de vue relativement à la question de la sécurité?

M. Willshire (Derek) : En fait, vous avez absolument raison, M. le ministre, ils aiment beaucoup utiliser cet argument-là. Je ne sais pas si c'est une campagne de peur, mais, encore une fois, je reprends l'exemple que je viens de vous parler : je ne vois pas en quoi une portière arrière droite d'un véhicule récent apporterait un problème de sécurité, surtout lorsqu'on sait que c'est eux qui l'ont fabriquée, cette portière-là qui a été assemblée sur un véhicule. Ce n'est pas la pièce qui a été endommagée lors de la collision.

Alors, autre exemple, peut-être, on parle beaucoup de capteurs, hein, un anglicisme, encore, un «sensor», il y a beaucoup de capteurs sur le véhicule d'aujourd'hui. Les capteurs sont généralement faits par une compagnie qui s'appelle Bosch. Celles qu'on distribue à LKQ sont exactement les mêmes que ceux qui sont utilisés lors de l'installation et l'assemblage d'un véhicule neuf, puis je ne vois pas beaucoup de «concern» au niveau de la sécurité, M. le ministre.

M. LeBlanc (Bruno) : Si je peux peut-être ajouter, cette question-là... cet argumentaire-là qui est déployé par les manufacturiers automobiles est quand même assez poussièreux, là, c'est quelque chose qui a été... qu'on a entendu souvent. Entre autres, il y a la Federal Trade Commission, aux États-Unis, qui a regardé les arguments des manufacturiers sur le point... sur le plan de la sécurité puis qui a conclu, dans un rapport en 2021, que, pour la plupart du temps, ces arguments-là étaient très peu documentés et essentiellement infondés. Alors, il faut faire beaucoup... preuve de beaucoup de prudence, là, quand on entend ce genre de choses.

M. Jolin-Barrette : Je vous remercie pour votre présence en commission parlementaire.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée de Charlevoix—Côte-de-Beaupré, la parole est à vous.

Mme Bourassa : Oui, merci. Il y a deux choses que vous avez dites qui sont de la musique à mes oreilles. Alors, tranche de vie que l'équipe commence à connaître, inondation à Baie-Saint-Paul, 1er mai dernier. Je suis propriétaire d'une Tesla qui est allée faire un petit tour dans la rivière, alors, voiture inondée, plus d'un mètre d'eau. J'appelle les assureurs, puis ils disent... J'ai demandé : Est-ce que je peux la faire inspecter par le garagiste de Baie-Saint-Paul? Ils ont dit : Non, tu dois embarquer ta voiture sur une remorqueuse et l'emmener à Québec parce que Tesla sont les seuls qui peuvent inspecter et réparer ta voiture.

Donc, imaginez que ça se produise en Gaspésie et que mon auto doive faire la moitié du Québec pour aller se faire réparer. C'est des choses que vous voyez, que vous entendez, et ça coûte... les frais de transport, ça coûte, également, bon, plus cher, on s'entend, quand on va chez Tesla directement que chez Gaston, notre garagiste du coin.

• (11 h 50) •

M. Willshire (Derek) : Mme la députée, je souris, mais pas à cause de votre incident, mais ça arrive de plus en plus souvent, puis on le voit. On a des études qui prouvent que si cette verticale-là s'installerait, il y a à peine peut-être 25 % à 30 % des entretiens et réparations qui pourraient se faire par le réseau des concessionnaires. Et je vous écoute depuis tout à l'heure, j'ai écouté les prédécesseurs, partenaires, ici, ou collègues qui ont parlé, on a évoqué la question : Oui, mais pour un particulier, pour un consommateur, être privé d'une laveuse ou d'un frigidaire pendant 20 et 30 jours, ce n'est quand même pas rien, mais, si vous êtes privé de votre voiture pendant quelques mois, on fait quoi pour aller travailler, on fait quoi pour aller porter les enfants à l'école, on fait quoi pour les déplacements de tous les jours, tu sais? Ça commence à être grave, là, puis ça arrive beaucoup plus souvent qu'on pense.

Mme Bourassa : Et juste une tranche de vie, puisqu'ils ont le monopole, le temps de réparation est très long, et ça dépasse effectivement les assurances.

Donc, deuxième question, on ne parle pas beaucoup d'environnement à date. J'ai vraiment aimé vous entendre parler d'environnement, parce que les pièces que vous réussissez à récupérer sur les voitures accidentées... Vous dites qu'il y a plus de voitures accidentées, donc plus de pièces disponibles. Vous, vous pouvez les récupérer, et c'est ce qu'on tente de faire ici, au gouvernement, de tendre vers des initiatives environnementales.

M. Willshire (Derek) : Un des aspects dont je suis le plus fier, là, lorsque je pense à mon employeur, LKQ, c'est justement cet aspect écologique, environnemental. On parle de toutes les pièces qu'on peut récupérer, puis redonner une seconde vie à bas prix, donc, en respectant la situation inflationniste qui habite tout le monde en ce moment, mais aussi, je vous dirais, les centaines de milliers de litres de contaminants qu'on récupère et qu'on dispose adéquatement.

Il y a une connotation qui est vieille comme la terre, on parle de «cour à scrap», là, ça me fait toujours sourire, là. J'inviterais quiconque aujourd'hui à venir visiter un de nos centres de recyclage. On est très fiers de faire les choses... comment je dirais, selon les règles de l'art. On a été cités en exemple par le CAA, au Québec, par toutes les mesures qu'on prend pour justement respecter l'environnement puis récupérer, là, des trucs qui, autrement, se retrouveraient dans des sites d'enfouissement. Je trouve que c'est superimportant pour les générations à venir, là.

La Présidente (Mme D'Amours) : Oui?

M. LeBlanc (Bruno) : Si je peux ajouter, peut-être, juste là-dessus, parce que... Il y a un lien à faire entre l'accès aux données et le taux de pièces qui sont récupérées puis utilisées sur les véhicules. Par exemple, ce qu'on décrit, c'est un système où, puisqu'un technicien indépendant n'a pas accès aux données, on envoie le consommateur dans une espèce de cercle fermé, qui est le modèle manufacturier et son concessionnaire. Alors, à ce moment-là, il ne faudrait pas se surprendre que ce soient des pièces d'origine du manufacturier qui se retrouvent sur le véhicule, alors que, peut-être, si la situation avait été différente, on aurait pu recycler une pièce, là.

Mme Bourassa : Et dernière question rapide, en parlant de pièces d'origine. Il y a certaines croyances, je ne sais pas si c'est toujours vrai, mais qu'on dit : On doit aller faire nos changements d'huile chez le concessionnaire et utiliser les pièces d'origine si on veut que la garantie soit applicable. Ça ne veut pas dire que... C'est le client qui est perdant, là-dedans, parce que les pièces ne sont pas plus sécuritaires ou moins sécuritaires, puis ça fait juste coûter plus cher, vous l'avez dit, 50 %, je crois.

M. Willshire (Derek) : ...mais à ma connaissance, puis, encore une fois, là, je ne suis pas avocat, mais, à ma connaissance, en autant que le grade d'huile, le type d'huile est respecté, je ne vois pas pourquoi il y aurait une obligation d'aller chez le concessionnaire pour le changement d'huile, alors que n'importe quel technicien indépendant ou garagiste indépendant au Québec peut le faire en utilisant le bon produit. Ça, c'est sûr, parfait, le manufacturier, il recommande un grade d'huile, bien, ça, c'est à respecter, mais je ne suis pas sûr que c'est autre chose qu'encre encore une fois, là, c'est une question d'essayer de monnayer les entretiens, là.

M. LeBlanc (Bruno) : J'ajouterais aussi que, bien sûr, il y a les véhicules sous garantie, mais le parc automobile en Amérique du Nord est à peu près 11,8 ans d'âge, donc il y a tout le reste aussi. Alors, évidemment, plus les véhicules sont technologiques, moins le technicien a encore accès à ces données-là, que le véhicule soit... D'ailleurs, ça fait peut-être depuis cinq ans que ça devient vraiment très intense, là, au niveau de l'infonuagique, là, qu'on peut voir un peu venir les choses pour l'avenir.

Mme Bourassa : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Les Plaines.

Mme Lecours (Les Plaines) : Merci, Mme la Présidente. Il reste combien de temps?

La Présidente (Mme D'Amours) : 4 min 45 s.

Mme Lecours (Les Plaines) : 4 minutes. D'accord. Merci beaucoup. Alors, bien, bienvenue à la commission. Bien heureuse de vous rencontrer. Effectivement, l'aspect environnemental, c'est important qu'on en parle, parce qu'essentiellement, là, tout le projet de loi aussi, dans tous ses articles, c'est aussi ça. L'important, c'est de respecter aussi notre environnement par le recyclage, la récupération, la réutilisation puis la réparation.

Ma collègue a parlé de son anecdote, qui n'est même pas drôle mais qui est drôle à la fois. Elle a mentionné une marque, mais elle a surtout dit aussi que c'est un véhicule électrique. Alors, bon, on le sait, on s'en va là-dedans, on est déjà dedans, en fait. Est-ce que les entrepreneurs que vous représentez... Moi, j'en ai un sur mon territoire, qui était venu me voir en 2019, il m'avait dit : Regarde, il faut s'en aller vers ça, et tout ça, puis je n'avais même pas pensé, à ce moment-là, à lui poser la question, puis pourtant, les véhicules électriques, maintenant, ça fait partie de ce qu'on veut là où on s'en va. Est-ce que les entrepreneurs que vous représentez vont être prêts, sont prêts? Est-ce qu'il y a des changements à effectuer parce que c'est un autre type de véhicule? Moi, je suis très néophyte, là-dedans, là, à part un changement d'huile puis la pression sur les pneus aussi, je ne sais pas quoi faire avec un véhicule.

M. Willshire (Derek) : D'abord, vous avez tout à fait raison, Mme la députée, c'est l'avenir. On s'en va vers ça, l'électrification, c'est de plus en plus courant, il y en a de plus en plus. Il y a certaines données qui sont encore à avoir, là, quel pourcentage sera atteint pour quelle année, mais nous, de notre côté, ce qu'on a fait pour se préparer à ça, c'est tout ce qui est autour de la formation de nos gens à l'interne. On ne démantèle pas un véhicule automatique... excusez, électrique de la même manière qu'on ferait un véhicule traditionnel. On parle de haut voltage, haut ampérage, mais, encore une fois, le véhicule électrique va amener encore son lot de technologie. Ça devient encore plus vrai. Tout s'accélère en ce moment.

Nous, on a acheté deux compagnies, récemment, dont une qui s'appelle Green Bean, pour nous aider à faire le recyclage des cellules des batteries électriques existantes. Puis on est en train de développer certaines connaissances et technologies aussi pour redonner une seconde vie à ça. Alors, si, par exemple, une batterie d'un véhicule existant, électrique, n'est pas réutilisable ou certaines cellules ne sont pas réutilisables, nous, on se tourne vers d'autres choses, que ce soit du panneau solaire, etc., mais on veut redonner cet aspect environnemental là, on veut redonner une deuxième vie, là, puis, évidemment, monnayer ça, là.

Mme Lecours (Les Plaines) : ...on parle ici des pièces d'origine... Bien, il y a deux situations, hein, quand on a un accident puis qu'on a... on est en location ou qu'on est en... c'est notre véhicule, qu'on l'a acheté, hein, on essaie de réparer, surtout si c'est de la location, et il y a tout cet enjeu-là aussi, des pièces d'origine avec... lorsqu'éventuellement il va falloir retourner le véhicule. J'imagine que c'est un constat que vous faites aussi.

M. Willshire (Derek) : Oui, mais, par contre, encore une fois, du côté des pièces recyclées, c'est des pièces d'origine, donc, qui seraient réutilisées. Je ne vois pas pourquoi ça disqualifierait ou que ce serait un problème pour un manufacturier de reprendre un véhicule en fin de location, si c'est ce que vous vouliez dire. Et, de l'autre côté, nos pièces de remplacement du marché secondaire sont toutes certifiées, souvent viennent de la même provenance, des mêmes usines, que ce soit en Asie ou autre. Alors, je ne vois pas de problématique avec ça.

Puis c'est bien que vous évoquiez la notion de location. Il y a de plus en plus de gens qui vont louer. Tout à l'heure, j'écoutais attentivement, puis les gens disaient qu'on fait un paiement de frigidaire échelonné sur quelques années, et puis le frigidaire ne fonctionne plus avant même qu'on ait fini. Bien, imaginez une auto. Nous, un de nos «concerns», c'est qu'après la maison, après le condo, là, l'actif, selon nous, en dollars, le plus élevé pour n'importe quelle famille au Québec, c'est le véhicule. Puis je n'ai rien contre les électroménagers puis les cellulaires...

Mme Lecours (Les Plaines) : Mais il perd de la valeur en sortant du garage, comme on dit.

M. Willshire (Derek) : ...mais vous comprenez pourquoi nous, c'est une priorité, là.

Mme Lecours (Les Plaines) : OK., Bien, merci beaucoup. Je ne sais pas s'il reste encore du temps.

La Présidente (Mme D'Amours) : 20 secondes.

Mme Lecours (Les Plaines) : 20 secondes.

La Présidente (Mme D'Amours) : Le temps de les remercier.

Mme Lecours (Les Plaines) : Bien, écoutez, ça nous a fait un grand plaisir...

M. Willshire (Derek) : Merci. Merci beaucoup.

Mme Lecours (Les Plaines) : ...de nous avoir avec vous aujourd'hui. Merci beaucoup.

M. Willshire (Derek) : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Je cède maintenant la parole à la députée de Saint-Laurent.

Mme Rizqy : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Bonjour, M. LeBlanc, M. Willshire. Bienvenue parmi nous. Merci pour votre présence puis votre mémoire.

Tantôt, je vous écoutais, puis vous avez dit que vous, vous aviez des études à l'interne par rapport à nos travaux. Est-ce que ça, c'est possible de le partager avec les membres de la commission, juste pour qu'on... Parce que, tantôt, nous, on va avoir l'étude détaillée puis on aime ça lire, hein?

La Présidente (Mme D'Amours) : Messieurs.

M. LeBlanc (Bruno) : Il faudrait qu'on vérifie, là, parce qu'il y a quand même... il peut y avoir des secrets commerciaux liés à ces études-là, alors...

Mme Rizqy : OK. Pas de problème... caviardez des données sensibles, mais, s'il y a des affaires que vous voulez partager, on est toujours preneurs.

M. LeBlanc (Bruno) : Si c'est possible, ça va nous faire plaisir.

• (12 heures) •

Mme Rizqy : Parfait. Merci beaucoup. Je veux revenir, parce que c'est un des arguments qu'on entend le plus souvent, puis tantôt vous l'avez... parlé, au niveau de la sécurité, que c'est un argument que... Dans votre mémoire, vous marquez «clairement fallacieux». Dans votre mémoire aussi, vous dites qu'aux États-Unis, ils ont cherché puis ils n'ont pas trouvé de cas concret. Vous, est-ce que vous avez cherché, vous avez trouvé des cas concrets où est-ce que des réparateurs auraient fait quoi que ce soit d'illégal? Parce qu'il faut savoir que, s'il y a du piratage, même électronique, ça reste criminel, là. Donc, j'aimerais vous entendre là-dessus, là.

M. LeBlanc (Bruno) : Juste faire une précision avant de laisser la parole à mon collègue. Quand on parle des données, je veux juste être bien clair là-dessus, nous, on parle données de réparation et d'entretien. Le reste de toutes les données qu'un véhicule peut accumuler, sur les habitudes de déplacement, par exemple, de l'automobiliste, là, on n'est pas là-dedans. Nous, notre fenêtre, là, c'est vraiment juste ces données-là.

M. Willshire (Derek) : Bien, Mme la députée, votre question est excellente. Vous avez raison, il y a un risque. Nous, ce qu'on demande, au nom du consommateur et de toute une industrie, c'est l'accès aux données techniques qui sont stockées sur le véhicule. Ce véhicule-là accumule vos habitudes de consommateur, là. Nous, ça ne nous intéresse pas de savoir si vous préférez Normandin ou Hilton par rapport à Marriott. Ce n'est pas du tout ce qu'on cherche ou qu'on revendique pour toute l'industrie de la réparation au nom du consommateur. Purement technique, elle est vraiment là, la différence. Est-ce qu'il y a des manufacturiers qui monnaient ce genre de base de données là? Il y a des choses qui ont paru, en fin de semaine, ils ont été pris à, justement, vendre ces données-là à Google, entre autres. Ça ne nous intéresse pas. Ce n'est pas ça qu'on veut. On veut que vous puissiez choisir ou que n'importe quel consommateur puisse choisir où est-ce qu'il veut aller faire réparer son auto.

Mme Rizqy : Puis là pour que moi, je comprenne, là, grosso modo, pendant une certaine époque, c'était possible pour un réparateur de tout simplement brancher son outil, d'avoir le diagnostic, quelles sont les interventions nécessaires pour ce véhicule, et puis l'industrie du fabricant a volontairement changé leurs pratiques afin de réduire le circuit qui peut vraiment réparer le véhicule, puis carrément en faire un monopole pour eux autres mêmes. Et donc, nécessairement, si j'ai moins de concurrence pour réparer, le prix ne peut qu'augmenter.

M. LeBlanc (Bruno) : C'est exactement ça. En fait, les données se sont retrouvées dans le nuage, donc, sur le serveur des manufacturiers, donc...

Mme Rizqy : Quand qu'il y avait le bidule OB2...

M. Willshire (Derek) : ...

Mme Rizqy : Merci beaucoup. Vous êtes gentil. Est-ce qu'il y a eu des incidents avec ça? Est-ce que c'est déjà arrivé, des incidents où est-ce que... des vols de données de la vie privée des gens ou quoi que ce soit, à votre connaissance?

M. Willshire (Derek) : À ma connaissance, non. Est-ce que c'est possible... Je ne vois pas pourquoi. Parce qu'encore une fois, lorsqu'on accédait, via un outil de diagnostic, au port OBD II, c'était purement des données techniques du véhicule, il n'y avait pas de... Vous savez, aujourd'hui, on loue une voiture, puis la première affaire qu'on fait, c'est qu'on pareille notre téléphone intelligent avec le Bluetooth, puis là tous vos contacts, tous vos rendez-vous... Vous devez faire très attention à faire... Parce qu'il s'agit de louer un véhicule qui a déjà été loué, puis vous voyez des fois les anciens clients avec tous les...

Mme Rizqy : Les contacts précédents.

M. Willshire (Derek) : Mais nous, ce n'est pas de ça qu'on parle, là. Nous, on veut donner un accès aux datas techniques pour la réparation et l'entretien, point, c'est tout. Ça ne nous intéresse pas de savoir où les gens arrêtent ou à quelle vitesse ils vont puis s'ils préfèrent le ravitaillement chez Petro-Canada versus chez Shell. Ça ne nous intéresse pas du tout.

Mme Rizqy : Mais l'argument qui est avancé par les fabricants, que d'ouvrir cette possibilité pourrait engendrer de l'insécurité, du piratage... En ce moment, même si vous n'avez pas accès à ça, si quelqu'un... Vous piratez, là. Il est capable de pirater, là.

M. LeBlanc (Bruno) : Ça, je connais très bien cet argument. Je vous invite à lire le rapport de la Federal Trade Commission, qui s'appelle, en anglais, *Nixing the Fix*, qui revient sur ces enjeux-là qui ont été... ces pseudo-enjeux-là qui ont été soulevés par les manufacturiers. Et la FTC est très claire que ce n'est absolument pas documenté puis pratiquement infondé, alors...

Mme Rizqy : Puis vous avez vu qu'aux États-Unis les autres États sont allés de l'avant avec la garantie anticitron. Donc, est-ce que, depuis qu'ils l'ont adoptée... est-ce que vous avez eu connaissance d'enjeux, suite à l'adoption de cette loi-là aux États-Unis, dans différents États? Moi, je n'ai pas vu... je n'ai pas vu d'incident, là, mais votre connaissance est plus fine que la mienne.

M. LeBlanc (Bruno) : Bien, écoutez, c'est difficile pour nous de commenter, parce qu'une société comme LKQ est plus en amont de ces questions-là, donc...

Mme Rizqy : OK. Parfait. Ah! je pensais que vous vouliez compléter, là, désolée.

M. LeBlanc (Bruno) : Non.

Mme Rizqy : Non? OK, parce que...

M. Willshire (Derek) : Non, non, ça va. Je suis un peu nouveau à tout ce mécanisme.

Mme Rizqy : Ah! Bien, vous allez super bien, là.

M. Willshire (Derek) : Bien, merci.

Mme Rizqy : Pour un nouveau, ça va très, très bien, puis même...

M. Willshire (Derek) : Je cherchais mon «cue».

Mme Rizqy : Il n'y a pas de souci. Puis je vais aller maintenant sur l'enjeu, aussi, environnemental. Parce que tantôt je disais : Ce projet de loi a, oui, l'objectif de protéger mieux le consommateur, de les outiller puis s'assurer qu'on est capables de réparer les biens, mais aussi de réduire l'empreinte environnementale. Et, vous, la façon que vous êtes en train de nous dire, grosso modo, que le projet de loi, ça vous permettrait même à vous d'aider les réparateurs parce qu'on pourrait s'assurer que des pièces qui sont encore en très bonne santé, qui sont encore utilisables, bien, ne terminent pas dans une terre d'enfouissement, mais vraiment soient réutilisées dans un autre... sur un autre véhicule...

M. Willshire (Derek) : Absolument. Puis je vous invite, ça, c'est facilement accessible, si vous allez sur notre site corporatif, qui est lkq.com... corp.com, on a toute notre «sustainability program», qui... À tous les quarts, on l'«update». Il y a beaucoup de choses qui sont faites à l'interne, chez nous. Exemple, certaines de mes flottes de véhicules de livraisons sont maintenant biénergétiques au propane, pour essayer d'encore une fois amenuiser l'empreinte. On s'en va de plus en plus vers de l'écologique, du solaire, des systèmes d'éclairage à même nos entrepôts, qui sont aux LED et qui sont avec des détecteurs de mouvement, donc qui sont fermés lorsque pas nécessaires. Il y a beaucoup d'efforts, du côté de LKQ, pour vraiment atteindre les objectifs, quand même assez ambitieux, là, pour tout ce qui est environnemental.

Mme Rizqy : Tantôt, vous avez dit quelque chose qui m'avait fait sourciller, vous avez dit que, selon vos chiffres que vous voyez, le nombre de pertes totales admises par l'assuré est en augmentation. Là, j'ai fait : Ayoye! Parce qu'en temps normal un assureur, là, il ne veut pas se rendre à perte totale. Mais c'est un calcul, aussi qui est fait par l'assureur, tu sais, à un moment donné : Ça me coûte x, réparer, bien là, je vais dire : Aïe! finalement, je vais remplacer le véhicule, ça me coûte moins cher. Est-ce qu'aujourd'hui on est rendus là parce que, justement, on a moins de réparateurs, on a moins de pièces, puis ça fait en sorte qu'on augmente le taux d'acceptabilité... pardon, le taux d'acceptation de véhicules pour perte totale, mais conséquemment c'est tous les assurés, collectivement, que ça nous coûte plus cher, là?

M. Willshire (Derek) : Dans la notion ou la prise de décision par un assureur, il y a un terme qui s'appelle la sévérité. Et avec tout ce qu'on a parlé aujourd'hui, toutes les avancées technologiques... On n'a absolument rien contre, on aime les systèmes de détection d'angles morts, ça va prévenir des collisions, éventuellement. Donc, il y a deux notions à retenir : sévérité puis fréquence. On s'attend, dans l'industrie, de voir la fréquence des collisions diminuée par ces systèmes-là. Assez drôlement, on pensait que ça allait se manifester plus tôt, là. Présentement, il y a même une recrudescence. Des fois, ces systèmes-là peuvent être un peu distrayants ou mal compris, les gens ne sont pas encore habitués avec cette technologie-là. Mais à long terme, normalement, la fréquence devrait diminuer, Mme la députée.

La sévérité, c'est que, chaque fois qu'il va y avoir une réparation à faire, elle va être beaucoup plus coûteuse. Un pare-chocs, voilà quelques années, c'était un vulgaire morceau de plastique. Ce morceau de plastique là, aujourd'hui, il est probablement muni de quatre capteurs électroniques. Ce n'est pas le même prix. Le miroir, dans mon élocution, il n'est plus juste miroir, il est chauffant, il est électrique, il est muni de capteurs d'angle mort. Tout change et change vite. Alors, est-ce que ça répond à votre question?

Mme Rizqy : Parfaitement.

M. Willshire (Derek) : OK. Parfait.

Mme Rizqy : C'est un bon «cue».

M. Willshire (Derek) : Merci.

Mme Rizqy : Dites-moi, j'ai une dernière question, pour ceux qui pourraient penser que des fabricants se retireraient du marché québécois, pensez-vous que c'est un argument qui tient la route, considérant que, même aux États-Unis, ils sont allés de l'avant?

M. LeBlanc (Bruno) : Écoutez, le droit à la réparation, là, puis les phénomènes qu'on a expliqués aujourd'hui, d'avancement technologique, leurs conséquences sur les cadres législatifs, c'est un phénomène qui est mondial, là, c'est un phénomène qui est regardé partout. Vous avez mentionné aux États-Unis, c'est le cas en Australie, il y a des projets de loi un peu partout qui étudient cette question-là, alors, définitivement, le Québec n'est pas isolé avec ces problèmes-là. Mais je pense que le projet de loi qu'on a là, ça fait quand même preuve d'une bonne vision, je pense que le Québec va être certainement dans une position de leadership avec cette adoption-là. Et, encore une fois, nous, on le soutient, on soutient son adoption.

Mme Rizqy : Puis dernière question, parce que le temps file, au niveau des peines, on pensait faire un amendement, je voulais aller de l'avant avec une peine plus plancher pour que ce soit plus dissuasif. Je ne sais pas si vous avez eu le temps de réfléchir, parce que ce n'était pas dans votre mémoire : Pensez-vous qu'on devrait être plus plancher, versus un plafond?

• (12 h 10) •

M. LeBlanc (Bruno) : Malheureusement, Mme la députée, on est passés, évidemment, sur cette section-là du projet de loi, mais c'est difficile pour nous, là, de donner une opinion au niveau des peines. Ce qu'on veut, surtout, c'est que ce soit noir sur blanc dans la loi, au Québec, que les données, ça n'appartient pas au manufacturier, ça appartient au consommateur et à ses mandataires. Et notre focus était surtout là-dessus, alors j'aurais de la difficulté à vous donner une réponse là-dessus, madame.

Mme Rizqy : Bien, merci beaucoup. Merci beaucoup, M. Willshire, M. Leblanc, merci d'être venus à l'Assemblée nationale, puis un gros merci pour votre mémoire.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je vais céder la parole, maintenant, à la députée de Verdun.

Mme Zaga Mendez : Merci, Mme la Présidente. Merci encore, M. Willshire et M. Leblanc, pour votre présentation.

Moi, j'ai deux questions. La première : vous nous avez sensibilisés sur toute la question de l'accès aux données puis vous présentez, je pense, page 10 et 11, différents amendements que vous souhaitez voir dans la loi, concernant tout ce qu'on peut faire pour faciliter l'accès aux données; je voulais vous entendre pour savoir si vous avez à prioriser certains amendements, lesquels et pourquoi.

M. LeBlanc (Bruno) : Bien, écoutez, nous, comme je répète, on aime le projet de loi comme il est. Ce qu'on fait, c'est suggérer peut-être des choses qui, selon nous, pourraient être plus reliées à ce qui se passe sur le terrain puis venir augmenter la force juridique de certaines dispositions qu'on aime, par ailleurs. Donc, en fait... Puis, si vous regardez peut-être à la page 11 de notre mémoire, il y a trois points qu'on pense qui devraient... que le législateur mériterait à venir préciser, c'est-à-dire la lisibilité des formats de données transmises. Alors, ça, c'est parce qu'il y a certains cas où il y a certaines tactiques qu'on a vues dans plusieurs juridictions qui font en sorte que, souvent, les données qui sont transmises peuvent être cryptées, plus difficiles à décoder pour le réparateur, donc ça amène un coût pour le technicien. La question aussi d'utilisation d'outils certifiés imposés par les manufacturiers, qui, bien souvent, puis peut-être mon collègue peut épiloguer là-dessus, ne sont pas nécessaires, là.

M. Willshire (Derek) : Bien, est-ce que j'ai le temps, Mme la Présidente?

La Présidente (Mme D'Amours) : Oui, oui.

M. Willshire (Derek) : Bien, ce que... Si je peux me permettre, là, tout à l'heure, il a été discuté d'outils communs, ce serait intéressant de voir l'adoption d'outils communs dans les diagnostics aussi. Mon collègue parle de datas, il y a toutes sortes de codes qui sont utilisés dans le domaine informatique, ce serait vraiment intéressant d'en voir un commun, peu importe le manufacturier en question, afin que les réparateurs puissent, justement, facilement déchiffrer tout ça et qu'ils n'aient pas besoin de se munir d'une duplication d'outils. Ça devient ingérable, d'un point de vue coûts, pour un atelier de réparation d'avoir huit ou neuf systèmes qui font à peu près la même chose, mais juste parce que chaque manufacturier arrive avec ses petites précisions ou ses petites différences. Ça, ça ferait partie de nos recommandations. Merci.

Mme Zaga Mendez : Merci. On a un peu de temps encore?

La Présidente (Mme D'Amours) : ...

Mme Zaga Mendez : Oui. Alors, peut-être juste pour enchaîner là-dessus, plus loin, dans la recommandation 2, vous faites référence au coût de la transmission des données. Je voulais vous entendre un peu plus là-dessus : Qu'est-ce qu'on peut faire pour réduire les coûts, voire complètement les éliminer dans certains cas?

M. LeBlanc (Bruno) : Bien, en fait, je parlais de cryptage de données, tantôt, qui est surtout l'argument principal. Ce qu'on voulait surtout faire, dans les amendements qu'on proposait, c'était de venir préciser la notion de coût. Parce qu'on parle, dans les articles, de rendre plus difficile. Alors, tout étant perfectible, nous, on pense que, peut-être en précisant que quelque chose qui rend difficile est aussi une augmentation de coûts, simplement pour éviter des débats futurs sur cette question-là... Mais essentiellement, sinon, ça, là, le libellé convient, là.

Mme Zaga Mendez : Donc, si je comprends bien, c'est d'inclure cet aspect-là comme une entrave supplémentaire?

M. LeBlanc (Bruno) : Comme étant... Exactement, oui.

M. Willshire (Derek) : Que ce soit facile et... Parce que, si le manufacturier adoptait... ou si vous les forcez à rendre accessible l'information, mais qu'elle est tellement difficile à lire, bien, on revient à la case de départ. On voudrait quelque chose de facile pour l'ensemble des réparateurs.

M. LeBlanc (Bruno) : Parce que c'est des tactiques qui... qu'on voit, d'essayer de pelleter des coûts dans la cour des indépendants, de toutes sortes de manières, là, par les outils, par le cryptage. Alors, on veut que le législateur puisse anticiper ça.

Mme Zaga Mendez : Je vous remercie pour votre participation.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup, M. Willshire, M. LeBlanc, merci pour votre participation à nos travaux.

La commission suspend ses travaux jusqu'à... les avis touchant les travaux des commissions, vers 15 h 15. Merci.

(Suspension de la séance à 12 h 15)

(Reprise à 15 h 50)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. À l'ordre, s'il vous plaît! La Commission de l'économie et du travail reprend ses travaux. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre leur sonnerie de leur appareil électronique.

Nous poursuivons les consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 29, Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens.

Cet après-midi, nous entendrons les témoins suivants : l'Association pour la protection des automobilistes, Équiterre, Mme Claudia Déméné, l'Association des industries de l'automobile du Canada et M. Jonathan Mayer.

Je souhaite maintenant la bienvenue à l'Association pour la protection des automobilistes. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, puis nous procéderons à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite donc à vous présenter puis à commencer votre exposé, s'il vous plaît.

Association pour la protection des automobilistes (APA)

M. Iny (George) : Bonjour, Mmes, MM. les députés et les autres assistants dans la salle. Je suis George Iny, le directeur de l'Association pour la protection des automobilistes, et accompagné de notre avocat, Me Hubert Lamontagne. On remercie la Commission de l'économie et du travail pour l'invitation et la possibilité de participer à cette consultation.

L'association est un défenseur de première ligne pour les consommateurs dans le domaine de l'automobile. Alors, que ça soit les véhicules atteints de vices cachés, les problèmes reliés à la location à long terme, la sécurité automobile, un véhicule qui prend feu, par exemple, ou simplement la prévention, les gens qui sont à la recherche d'un service pour inspecter un véhicule, on est là pour les guider. On est aussi le fournisseur du contenu automobile pour la revue *Protégez-vous*, que vous connaissez peut-être. Alors, ça se peut que vous nous lisiez déjà, mais sans vous en rendre compte que c'est en arrière-plan l'association qui fournit les infos si c'est une évaluation d'auto.

Parmi ses réussites, on a été et on est toujours la demanderesse dans une... dans deux actions collectives, pour les prix pour le cartel de l'essence en Estrie, puis maintenant une deuxième action plus vaste et qui a vu environ 10 millions de dollars retourner aux consommateurs. On est aussi impliqués dans des actions contre certains constructeurs pour des vices de conception, pour les encourager à prendre des bonnes décisions envers leurs clients qui sont pris avec des problèmes récurrents. Je suis ici entre autres pour lever le voile sur certains des secrets au niveau des pratiques de commerce de l'industrie automobile, et d'ailleurs c'est un peu dans ce contexte-là qu'on va... notre présentation se fait aujourd'hui, toujours dans... On a abordé les notions qui touchent au domaine de l'auto, et pas nécessairement autant aux domaines qu'on connaît moins. Ça, on laissera ça aux autres.

Vous allez peut-être être surpris, mais, en grande partie, l'industrie automobile a déjà les outils pour respecter les exigences qui sont ici. Il y a déjà un système assez standardisé pour interroger une automobile, un système qui n'existe pas, par exemple, dans les gros électroménagers. Il y a déjà des cours de formation, un outillage standard, et ceci en vertu d'une entente américaine qui remonte aux années 1990. Elle n'a pas force de loi ici, mais, ici comme en Europe, on a fini par un peu appliquer ses bénéfices. L'objectif ici, avec les amendements, serait de s'assurer qu'avec l'évolution de la technologie, ce régime ait un encadrement, soit appuyé par la législation pour qu'il fonctionne à l'avenir.

Entre autres, parmi ce système-là, toutes les autos sont équipées d'une prise standard. Vous ne la voyez pas, mais elle est en dessous du tableau de bord. Elle ressemble un peu à un connecteur pour votre imprimante à l'époque où les imprimantes avaient des gros connecteurs. C'est similaire, et on peut attacher son appareil et, à cause d'une loi américaine, interroger le véhicule. Et, à une autre époque, l'appareil en question, le prix minimum était de 8 000 \$ à 10 000 \$, si on remonte aux années 90, et ça prenait un contrat de service mensuel pour le tenir à jour. Aujourd'hui, on peut acheter un équipement pour 300 \$, 400 \$ ou même moins, qui se branche à son téléphone cellulaire ou par un Bluetooth pour avoir les infos, parfois même un mode... un modèle consommateur à moins de 100 \$. Alors, c'est pour vous montrer comment la standardisation a aidé. Puis c'est clair aussi, au Québec, il y a comme une certaine culture

de patentés, puis c'est encore plus en région, et ça fait que les gens, souvent, quand on leur donne l'accès aux données, sont très autodidactes. Et d'ailleurs, nous, dans nos enquêtes terrain, parce qu'on en a fait, lorsqu'on provoquait une panne simulée, les meilleurs résultats qu'on a eus au Canada, c'était de tomber en panne dans la région de Trois-Rivières avec comme un petit problème qu'on avait provoqué. Et c'est pour vous dire qu'effectivement où les problèmes se retrouvent, c'est quand, vu que ça n'a pas force de loi, quand un constructeur décide de faire à sa manière et ne veut pas partager les données. Alors, l'exemple de Tesla qui, vu qu'ils n'ont pas un moteur à essence, se sont rendu compte qu'ils n'avaient pas besoin de mettre une prise. Alors, c'est vraiment... ça prend une façon d'interroger l'auto par télémétrie qui n'est pas rendue disponible facilement au secteur de la réparation. Dans certains cas, par exemple, Mercedes, pendant certaines années, vendait la petite voiture Smart, une deux-places urbaine, seulement au Canada, pas aux États-Unis. Alors, elle n'était pas régie par la loi américaine et ne partageait pas ses données pour les modèles vendus au Canada.

Certains constructeurs vont vous dire : Ah oui! mais si on partage les données, on ouvre la porte au vol de l'automobile. Mais ce qu'on voit, c'est que présentement, un véhicule peut se faire voler à l'intérieur de trois minutes avec des outils achetés sur l'Internet par quelqu'un qui est bien formé. Et ces mêmes constructeurs s'opposent farouchement à l'amélioration de la protection antivol parce que ça, c'est aussi couvert dans une loi fédérale. La dernière amélioration remonte à 2007 puis elle est due pour un renouveau. Alors, d'un côté, ils vont vous dire : Le vol, si on ouvre l'accès aux voitures, ça va permettre le vol. D'un autre côté, ils sont contre l'amélioration de la protection antivol.

Alors, c'est pour vous dire que, finalement, l'accès peut se faire avec des restrictions raisonnables. Puis ici, ça ne sera pas à la discrétion pure du constructeur, ça sera fait avec... avec un fondement un peu au Québec, un outil juridique qui permettrait des correctifs.

Il y a aussi une entente entre le secteur de la réparation et les fabricants automobiles, une entente canadienne, mais elle est volontaire. Alors, en général, elle fonctionne bien. Il y a un accès aux données. Les ateliers payent un abonnement et ils peuvent avoir une bonne partie des données. Mais ce qu'on nous dit, c'est qu'avec... à l'avenir, quand on voit l'évolution rapide de la technologie, l'accès, ils ont besoin d'un levier pour assurer que cet accès-là reste disponible.

Là, je vais aborder un aspect du projet où l'industrie n'offre pas une solution aux consommateurs, et ça, c'est la mesure qui vise les véhicules gravement défectueux, ce qu'on appelle un citron, en langage quotidien. Il arrive, des fois, qu'une auto a besoin de beaucoup d'attention et que le réparateur n'arrive pas à la réparer convenablement. Techniquement, il y a déjà de très bonnes solutions dans la Loi sur la protection du consommateur, qui prévoient le retour d'un bien moyennant le remboursement, mais ce n'est jamais respecté ou très rarement respecté par les constructeurs automobiles et les concessionnaires. Même sans que le consommateur ne dépose une action en justice, on va vous offrir la réparation de l'automobile à volonté, vitam aeternam presque, ou au moins jusqu'à la fin de la garantie conventionnelle. On a eu des cas où, après plus que 20 visites chez le concessionnaire, le consommateur n'a toujours pas satisfaction. Puis on lui dit : Oui, maintenant qu'on l'a réparée 20 fois, c'est évidemment qu'une de ces réparations doit avoir été la bonne, on ne répare plus.

• (16 heures) •

Alors, l'idée ici, c'est de fournir une balise au consommateur pour qu'il n'ait pas à avoir cette incertitude, au lieu de demander à quelqu'un de prouver c'est quoi, la durabilité raisonnable — ça prend un technicien pour ça — ou c'est quoi un vice caché. Quand les gens qui ont fabriqué le bien n'arrivent pas à trouver le vice caché, on demande à un technicien qui travaille pour le consommateur à faire la recherche sur le vice que le vendeur spécialisé et son fabricant n'arrivent pas à régler. Alors, il dit qu'ici on change la preuve pour une preuve qui est un calcul calendrier, un certain nombre de visites à l'intérieur d'un certain nombre d'années, ou un certain nombre de visites pour des problèmes divers à l'intérieur d'un certain nombre d'années. Nous croyons que c'est une mesure plus équitable. On ne croit pas que ça va être... faire une révolution dans le règlement, à régler le problème des véhicules défectueux, parce que l'industrie, déjà, ne respecte pas les solutions, et c'est pour ça, on est ici aujourd'hui pour vous dire : Écoutez, le consommateur aura quand même à engager un avocat pour prendre une procédure en annulation de la vente. La contrepartie, c'est que l'amélioration, il n'aura pas à prouver un vice caché ou c'est quoi, la durabilité raisonnable, il aura à prouver ou elle aura à prouver trois visites ou 12 visites pour des problèmes divers, et ça facilitera la preuve.

Ce qu'on vous demande aujourd'hui ou ce qu'on propose, c'est de dire : Écoutez...

La Présidente (Mme D'Amours) : En terminant, monsieur, il ne reste plus de temps.

M. Iny (George) : Merci.

M. Jolin-Barrette : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mais, en terminant... M. le ministre vous laisse terminer.

M. Iny (George) : C'est simplement que le consommateur qui ait recours en justice puisse demander les frais extrajudiciaires, les frais de son avocat, et ça, ça encouragerait la défense à régler avant l'audition. On aura quand même à déposer, mais il y aura un risque pour le fabricant s'il essaie d'éterniser la chose. Merci beaucoup.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Merci, Mme la Présidente. M. Iny, Me Lamontagne, bonjour. Merci de participer aux travaux de la commission parlementaire. Essentiellement, vous appuyez plusieurs mesures qui sont présentes dans le projet de loi. J'aimerais qu'on aille au coeur du sujet relativement aux manufacturiers automobiles, aux concessionnaires, par rapport au consommateur. Je pense que vous l'avez bien décrit dans votre mémoire, il y a principalement une compagnie automobile qui n'utilise pas la prise OBD2. Vous avez une crainte que d'autres entreprises, d'autres manufacturiers automobiles aussi s'en aillent dans cette direction-là, ce qui va faire en sorte que le consommateur québécois ne pourra plus choisir son garagiste qui va pouvoir entretenir son véhicule. C'est une de vos craintes?

M. Iny (George) : Oui, et, d'ailleurs, je ne pense pas que personne n'avait cru, à la lecture du règlement américain, qu'on pouvait le faire, mais, finalement, on s'est rendu compte, pour un véhicule électrique, on pouvait choisir de le faire. Les autres voitures électriques avaient quand même une prise pour capter les données. Le problème s'est déjà soulevé avec d'autres marques d'autos où l'éventail de données disponibles, quand on fait... quand on interrogeait l'auto, était beaucoup plus restreint pour le secteur de garages indépendants, parce que ça correspondait aux exigences d'une auto en 1996, que pour les concessionnaires. Alors, ici, on pourrait employer la loi ou avoir un fondement pour dire : Écoutez, M. le fabricant, il faut déverrouiller un peu plus d'accès à votre véhicule si vous avez la prise, et, sinon, une solution par télémétrie.

M. Jolin-Barrette : Croyez-vous que, si des garagistes indépendants réparent un véhicule, il y a un risque pour la sécurité des automobilistes versus si c'est le concessionnaire qui le fait? Est-ce qu'il y a un enjeu de sécurité parce que c'est un garagiste indépendant qui répare le véhicule?

M. Iny (George) : Dans les deux cas, si le travail est mal fait, il y a un enjeu de sécurité. Mais il n'y a aucune donnée qui démontre que le secteur de la réparation indépendante provoque des bris qui causeraient des blessures ou des fatalités. C'est comme une affaire un peu inventée. Je vous dirais, si vous parlez de sécurité dans un sens plus large, c'est la sécurité même du bien, si c'était vrai que les systèmes antivols fonctionnaient contre les voleurs professionnels, je vous dirais que c'est un discours qu'on pourrait peut-être avoir pour la partie antivol du véhicule. Déjà, les garages indépendants ne peuvent pas faire une copie d'une clé, c'est généralement très limité, mais les voleurs peuvent faire une copie d'une clé. Bon, c'est ça. Ce n'est pas une préoccupation, c'est un peu parti du faux discours.

M. Jolin-Barrette : OK. Pour les automobilistes québécois, est-ce que vous avez déjà estimé la différence, supposons, pour un consommateur québécois qui décide d'aller faire réparer son automobile chez son garagiste indépendant versus d'être obligé d'aller chez le concessionnaire issu du manufacturier? Est-ce que vous avez déjà eu un estimé de ça, à savoir la différence de coût entre les deux pour le consommateur québécois?

M. Iny (George) : Ça dépend de la réparation. Je n'ai pas un chiffre global pour vous. Parfois, quand c'est une réparation simple, ça peut être presque le même prix, à part peut-être la différence du tarif horaire. Mais, quand un véhicule a plus que sept, huit ans, un garage indépendant va peut-être prendre une pièce d'occasion ou une pièce d'un fournisseur indépendant, tandis que le concessionnaire va prendre un assemblage complet, peut-être pas juste le morceau brisé, acheté de son manufacturier. Il n'est plus efficace pour réparer ce bien et, dans ce cas-là, les clients ne se présentent plus. Alors, on peut parler, dans ces cas-là, d'une réparation au double. Je n'ai pas un chiffre unique pour l'ensemble de la réparation.

M. Jolin-Barrette : OK.

M. Lamontagne (Hubert) : Mais le taux horaire va être généralement plus bas chez le garage indépendant, on peut parler d'autour de 100 \$, puis dans les concessionnaires, ça peut être plus 160 \$. Les concessionnaires vont également faire des travaux aussi, des estimés, puis ils ne vont pas facturer à l'heure. Ils vont faire des...

M. Iny (George) : Je peux vous donner un exemple. Présentement, il y a une action collective contre Volkswagen pour un problème avec ses turbos qui brisent. Avant le dépôt de l'action, le prix de la réparation était de 4 000 \$ chez Volkswagen et 1 500 \$ chez un indépendant qui savait comment réparer la pièce. Maintenant que l'action est déposée, les concessionnaires se sont comme réveillés, au lieu de faire beaucoup d'argent sur un turbo à 4 000 \$, pour ne pas perdre un client parce qu'il y a une autre solution, certains offrent la réparation moins chère. Mais, pour qu'ils l'offrent, ça prenait une concurrence, et on croit beaucoup à cette concurrence, elle est saine.

M. Jolin-Barrette : Si on n'adoptait pas le projet de loi, là, est-ce que vous croyez que les automobilistes seraient pris en otages par les concessionnaires ou les manufacturiers, relativement à leur choix?

M. Iny (George) : Le risque à long terme, c'est, avec l'évolution rapide de la technologie, la conversion vers l'électrification, il y a un effet qui est certain, il y a plus de voitures citron, beaucoup plus aujourd'hui qu'il y a 10 ou 12 ans. On voit ça beaucoup plus souvent. Les fabricants mettent sur le marché des véhicules où les... la réparation électronique n'est pas encore efficace. Ils ne fournissent pas les pièces aux concessionnaires dans la première année et ils sont tous dirigés aux autos neuves. On a des produits Volkswagen qui attendent deux, trois mois. Le client l'a conduit

deux semaines, ce n'est pas logique. On continue à vendre le véhicule neuf, mais les mêmes pièces, on n'est pas capables de les envoyer chez les... chez le concessionnaire.

Alors, ce n'est pas une prise en otage, parce que, tel qu'on l'avait déclaré déjà, il y a des outils en place. Il y a des régimes en place qui fournissent des solutions imparfaites. On est un peu à la remorque de la loi américaine. On prévoyait, en 1996, quand ça s'appelait OBD2, qui est toujours le régime actuel, que, dans 10, 15 ans, il y aurait un OBD3. Déjà, en 1996, on comprenait la possibilité d'une communication par télémétrie, mais on ne l'a pas eue encore. C'est souvent le cas des normes. Alors, nous croyons que, pour actualiser la loi, assurer la pérennité des articles existants sur la réparation ou sur les pièces, ces amendements-là sont les bons amendements. Et elles ne sont pas aussi radicales pour le secteur de l'automobile qu'on voudrait vous faire croire.

M. Jolin-Barrette : M. Iny, Me Lamontagne, merci beaucoup pour votre présence en commission parlementaire. Je vais céder la parole à mes collègues. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Maintenant, la parole est à la députée de Charlevoix—Côte-de-Beaupré, s'il vous plaît.

Mme Bourassa : Bon après-midi. Je vais rebondir sur ce que vous venez de dire, que ce n'est pas aussi radical qu'on veut nous le laisser croire parfois. Donc, techniquement, vous dites que ce serait possible d'avoir accès à ces données-là par le petit appareil, à peu près à 300 \$. Et, si on obligeait les fabricants à avoir ce port, ce port universel, si on appelle ça, ce serait possible qu'ils l'intègrent, là, dans leurs nouvelles voitures sans trop que ce soit un casse-tête ou que ce soit un incitatif pour eux de ne pas vendre ici, là.

• (16 h 10) •

M. Iny (George) : C'est un concept plus général, c'est juste l'accès. La loi américaine exige le port pour certains accès, pour certaines données, on ne dicte pas le moyen. On veut une loi qui est bonne pour l'avenir. C'est juste l'accès aux données, tout court, et on l'a déjà en vertu de la loi américaine. Alors, on n'obligera pas l'accès, c'est simplement... l'accès à la méthode de 1996, le port physique, mais tout simplement comme c'est ici, la notion d'un accès gratuit aux données.

Mme Bourassa : J'aimerais vous entendre. J'ai parlé avec mes proches de ce projet de loi, et certains disaient 12 fois de... 12 réparations pour des bris différents ou, lorsqu'un garagiste garde... bien, un concessionnaire garde notre voiture 30 jours, ça ne doit pas arriver souvent. Vous, votre impression, est-ce que ce sont des bris qui arrivent souvent? Est-ce que ce sont des situations qui peuvent arriver souvent?

M. Iny (George) : Ça n'arrive pas souvent, mais ça arrive, et les gens sont mal pris, puis, quand ils vont devant un tribunal, ils ne savent pas combien de fois c'est assez pour justifier la remise d'un bien. Et, après la fin de la garantie conventionnelle, la réparation à volonté n'est plus offerte, ils deviennent... On prétend que c'est réparé, on l'a déjà réparé 12 fois, ça doit avoir été réparé.

Mme Bourassa : Donc, ça évite au client, dans le fond, d'écoper pour cette chasse aux sorcières, au bris qui demeure mystérieux.

M. Iny (George) : Oui, puis je vous dirais... j'ajouterais un commentaire : souvent le concessionnaire est mal pris parce qu'il est entre l'arbre et l'écorce avec le constructeur. Alors, lui aussi, il peut s'attendre à un dédommagement raisonnable pour son temps et à l'outillage et les outils. Puis notre espoir, c'est que peut-être, avec un recours comme celui-ci, on l'aiderait, lui aussi, indirectement à se charger d'un client qui ne voudrait pas perdre.

Mme Bourassa : Et j'aimerais juste, selon votre... Oui, allez-y.

M. Lamontagne (Hubert) : On a ajouté des exemples, dans notre mémoire, pour le nombre de visites, justement, des extraits de quelques jugements. On peut compter 19 visites, 23 visites, 41 visites, 17, 25.

Mme Bourassa : Donc, ce n'est pas si rare, finalement, il y en a quand même plusieurs.

M. Lamontagne (Hubert) : Ça fait que, finalement, dans la jurisprudence, il y a des jugements qui... qu'on peut...

Mme Bourassa : Donc, c'est...

M. Iny (George) : Mais la plupart des autos ne sont pas des citrons, mais ça arrive. Et d'ailleurs ça, c'est un autre commentaire que j'aimerais vous faire. Cet article-là, parmi tous les articles dans le projet, est celui qui accroche le plus, je crois, le consommateur. Les gens veulent une protection pour ça. Et je vous dirais, peut-être, changer l'appellation «véhicule gravement défectueux» pour juste «un citron», parce que c'est clair, c'est le joyau dans la couronne de ce projet, et ça...

Mme Bourassa : Ça touche l'imaginaire.

M. Iny (George) : Oui, puis ça dit quelque chose, «véhicule gravement défectueux», ce n'est pas vraiment le langage employé dans la Loi sur la protection du consommateur, c'est plus quelque chose qui provient du Code de la sécurité routière, ça s'arrime à ça. Pour le moins, c'est «automobile» au lieu de «véhicule», parce qu'«automobile», c'est le mot employé partout ailleurs dans le texte, ici, c'est le seul «véhicule». Et je vous dirais, «et gravement défectueux», c'est comme «gravement accidenté» dans le domaine du Code de la sécurité routière. Ça porte un peu à confusion, il faudra l'expliquer. Je vous dirais, changez, dans votre formulation, pour le mot «citron». Et, en plus, je suis persuadé que c'est ça qui va... ça va être...

M. Lamontagne (Hubert) : Un langage clair pour rejoindre le consommateur facilement.

M. Iny (George) : ...et aussi un très beau fruit pour le travail du comité.

Mme Bourassa : Merci beaucoup.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. C'est tout le temps que nous avons avec la partie gouvernementale. Je cède maintenant la parole à la députée de Verdun pour trois minutes.

Mme Zaga Mendez : Merci. Je voyais... En fait, je pense que ma collègue...

La Présidente (Mme D'Amours) : Ah! pardon, je m'excuse, je suis vraiment désolée...

Mme Zaga Mendez : Tu sais, j'étais un peu surprise.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...j'attendais Mme la députée... Saint-Laurent. Ça fait que donc, Mme la députée de D'Arcy-McGee, toutes mes excuses.

Mme Prass : Je vous en prie.

La Présidente (Mme D'Amours) : La parole est à vous pour une période de neuf minutes.

Mme Prass : Merci. Merci, messieurs, d'être là, et le travail que vous avez fait en amont. En passant par votre mémoire, on est d'accord avec vous sur un point, mais on est à des extraits, mais un petit peu différents, pour ce qui est des réformes, les sanctions administratives. On est d'accord que, peut-être, ce qui est proposé dans le projet de loi ne va pas assez loin, mais vous proposez quand même des suspensions de permis, des suspensions administratives temporaires et même des fermetures temporaires. Est-ce que vous voulez peut-être nous alimenter un petit peu comment vous êtes arrivés à ce point-là pour justifier aller aussi loin?

M. Lamontagne (Hubert) : On peut prendre... Dans l'industrie automobile, il y a le recul d'odomètre, par exemple, qui est un phénomène qui date puis qui perdure toujours. Donc, à partir du moment qu'on prend un commerçant à reculer des odomètres, comment est-ce qu'on peut prétendre que la manière de faire, ça va être d'envoyer un avis : S'il vous plaît, commerçant, arrêtez de reculer vos odomètres? Un tel acte, c'est un acte qui peut être traité au niveau criminel, ça peut être de la fraude. Donc, à mon avis, si c'est prouvé puis c'est bien enquêté, le commerçant devrait avoir une suspension de permis pour une durée x. La gradation des sanctions ne peut pas être appliquée à chaque cas. Donc, l'office devrait avoir la latitude de pouvoir gérer des situations selon les faits qui se sont présentés devant elle.

Mme Prass : Puis, si c'est votre position, donc, par exemple, combien de fois est-ce qu'il faudrait qu'un concessionnaire soit... bien, ait son permis suspendu pour que ce soit... ça devienne permanent? Combien de chances est-ce qu'on donne à la personne avant qu'on lui retire le droit de faire affaire?

M. Iny (George) : Je répondrais différemment, je vous dirais, la suspension n'est pas employée suffisamment. Et je vais vous donner une comparaison. Dans les premiers mois après la réouverture des commerces pour la vente automobile, alors on parle de l'été 2020, pendant la pandémie, nous avons été mandatés par l'autorité réglementaire ontarienne pour visiter les concessionnaires. Ils étaient inquiets, parce que c'est eux qui les surveillent, à savoir est-ce que les pratiques chez les commerçants respectaient les exigences en matière de santé publique. Alors, nos enquêteurs anonymes... nos acheteurs anonymes, excusez-moi, masqués se sont proménés pour visiter les concessionnaires avec un gabarit pour comparer les exigences en matière de santé publique. 100 % des commerces avaient des affiches sur la distanciation, le port du masque. 100 % des commerces permettaient un essai sans le vendeur dans le véhicule. Ça, c'était du impossible. Avant la COVID, on craignait le vol de l'automobile. C'est très rare, à part les véhicules de prestige, qu'on vous prêtait une auto sans que le vendeur vous accompagne. 96 % des commerçants avaient des produits sanitaires disponibles à l'accueil et partout, un peu partout, sur les autres mesures de protection, 80 % ou plus. Par contre, le prix, ça c'est une vieille exigence, un prix honnête, complet, tout inclus, seulement la moitié conforme. On s'est penché et on s'est dit : Pourquoi? Comment ça se fait que les concessionnaires étaient devenus des experts en santé publique mais n'arrivaient pas à ne pas avoir des... des pratiques trompeuses dans leur propre métier après plus que 15 ans, en Ontario, d'une exigence pareille sur le prix tout affiché, tout inclus? Et finalement la différence, c'était, si

vous aviez une recrudescence de COVID parmi votre personnel, votre salle de vente était fermée pendant la durée de la COVID. La fermeture était un problème existentiel. Les pratiques trompeuses, c'était juste une amende, et c'est tellement profitable de tromper le monde, de charger 500 \$ plus que le prix affiché sur chaque lien, que même des grosses amendes, grosses, dans le contexte actuel, 20 000 \$, 30 000 \$ qu'on voit rarement, n'ont pas vraiment un effet dissuasif.

Alors, je vous dirais, on n'est pas pour la fermeture de commerces, mais le risque d'une suspension de même quatre, cinq jours contre... par exemple, prenons le Groupe Park Avenue, très respecté, mais ils ont signé un engagement volontaire avec l'office pour huit de leurs succursales, huit de leurs concessions. C'est évident, ce n'est pas une autre amende. La prochaine fois, ça devrait être : On ferme la succursale non conforme pour un certain nombre de jours. Et nous croyons que ça aura le même effet qu'avec la COVID. C'est les commerces ont plus... ils sont plus intéressés à un service continu, à faire la vente en continu qu'être... d'agir en conformité avec la loi. Et on est contre, si possible, la fermeture de commerces, mais il faut faire quelques exemples avec ceux qui exagèrent.

M. Lamontagne (Hubert) : L'obtention d'un permis, c'est un privilège, pas un droit, juste pour rappeler aux commerçants que...

Mme Prass : Merci. Là, vous parlez également à un moment... bien, on parle de l'accès aux pièces de rechange, services ou renseignements nécessaires, et vous spécifiez à prix raisonnable. Comment est-ce que vous définiriez prix raisonnable?

• (16 h 20) •

M. Iny (George) : Il y a déjà une certaine jurisprudence, pendant les périodes, par exemple, d'urgence, sur ce qui est un prix raisonnable pour un bien. On pourrait l'établir... peut-être le laisser à la jurisprudence. C'est certain que si le prix... la pièce est disponible et c'est la même pièce ailleurs pour... comme quoi, moins que la moitié, le quart, ça arrive, des fois, que la même pièce ou une pièce de qualité similaire est disponible pour un prix beaucoup moins cher ailleurs, ou que la pièce chez un autre constructeur, la pièce analogue, avec à peu près la même conception, coûte 1/8 ou 1/5 du prix, à ce moment-là, on pourrait se poser la question.

C'est complexe, l'application. Au départ, il faudra qu'on apprenne à fonctionner avec, mais on aura un outil, au moins, qui nous permettrait, de temps à autre, à avoir... mettre une certaine discipline.

Mme Prass : D'accord.

M. Iny (George) : Ça nous arrive. On a déjà eu un cas où une pièce qui coûte... une direction qui cogne, c'est relié à un petit joint dans la colonne de direction, mais on vend seulement la colonne à 800 \$. Puis il y a une compagnie de garantie qui a acheté le joint à 4 \$. Moi, je pense que ce serait un cas où on pourrait demander au constructeur : Écoutez, au Québec au moins, cherchez une autre solution que de remplacer la colonne de direction au complet.

Mme Prass : Est-ce que c'est le cas... Vous avez dit Canada, mais j'imagine que c'est le cas en Amérique du Nord, par exemple.

M. Iny (George) : La problématique?

Mme Prass : Bien, l'exemple que vous avez donné comme une pièce, une petite pièce, mais on vous oblige à acheter tout le morceau. J'imagine que, ça, c'est un phénomène qu'on retrouve à peu près partout dans l'industrie.

M. Iny (George) : Pour un constructeur, généralement, ce serait la même politique pour le Canada, et les États-Unis, et probablement le Mexique. Il se peut que les solutions indépendantes sont régionales, parce que justement les Québécois sont des patentés. Alors, quelqu'un a décidé de se rendre compte que le petit joint était disponible d'un fournisseur d'une autre colonne de direction ou un fournisseur d'autres pièces, et il en a acheté un lot. C'est bizarre parce que nous, on est une association qui a une clientèle sur l'échelle canadienne, souvent, les solutions proviennent du Québec. Bizarrement, une fois que quelqu'un se rend compte qu'on le fait au Québec, il y a un autre garage, en Colombie-Britannique, après six mois, ou un an, ou deux ans, qui va tenter de faire la même chose.

Mme Prass : C'est bon, on donne l'exemple... Parfait.

La Présidente (Mme D'Amours) : Il vous reste une minute d'échange.

Mme Prass : Une minute. Très vite. Vous parlez de... les prolongations de garantie qui, aux États-Unis, sont obligatoires d'être mises sur... d'être émises publiquement. Il y a l'exigence fédérale de les faire disponibles sur un site Web gouvernemental. J'imagine que vous suggérez la même chose soit appliquée ici.

M. Iny (George) : Exact, sauf que la surveillance postale de l'office, elle passe du gouvernement fédéral.

Mme Prass : Parfait.

M. Iny (George) : L'exigence aussi, en vertu de la LPC, ce serait une exigence provinciale. Aux États-Unis, au niveau du partage des compétences, il y a une compétence fédérale en matière de garantie qu'au Canada... demeure à l'intérieur des provinces.

Mme Prass : D'accord. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Finalement, nous sommes à la dernière période d'échange, d'une durée de trois minutes. Je cède maintenant la parole à la députée de Verdun.

Mme Zaga Mendez : Merci, Mme la Présidente. Merci beaucoup, M. Iny et M. Lamontagne, pour votre présence aujourd'hui. Je pense que vous avez peut-être eu moins de temps pour développer, surtout la partie de... sur la garantie de bon fonctionnement pour les voitures d'occasion. Vous avez quelques idées intéressantes dont bonifier l'étiquette d'automobile d'occasion. J'aimerais vous entendre un peu plus là-dessus.

M. Lamontagne (Hubert) : Oui, nous avons deux suggestions pour... Ce qu'il faut savoir, c'est : l'étiquette de voiture d'occasion, elle est obligatoire sur chaque véhicule d'occasion, qu'elle soit bien affichée puis qu'elle soit annexée au contrat. Donc, normalement, c'est le minimum d'information que le commerçant doit donner au consommateur. Ce qu'on suggère, c'est la catégorie D. Il y a quatre catégories. Ils vont être bonifiés jusqu'à 120 000 kilomètres pour la C, puis la D, ce qu'on suggère, c'est que chaque véhicule vendu par un commerçant, c'est que, finalement, elle sera garantie un mois ou 1 700 kilomètres.

Si on va dans les concessionnaires ou les vendeurs les plus... avec les meilleures pratiques, c'est déjà ce qui se fait sur le terrain. Puis, après ça, il y a une présomption de fait, si on veut, si ça brise après 10 jours, bien, on peut présumer que c'était déjà brisé. Donc, dans les faits, ce n'est pas... ce n'est pas demander beaucoup.

Mme Zaga Mendez : Merci. Est-ce que... Puis est-ce qu'il y a d'autres éléments que vous suggérez d'être bonifiés quand vous parlez... Dans l'étiquette, vous donnez quelques commentaires, c'est juste la cote qui serait vérifiée.

M. Lamontagne (Hubert) : Dans la catégorie D, ce qu'on voit, c'est que les commerçants vont dire : Votre véhicule, il n'y a pas de garantie, c'est un D. Donc, le consommateur va dire : Ah! mon véhicule n'est pas garanti. Puis il y en a qui peuvent croire ça, mais, en réalité, il y a toujours les articles 37, 38, la garantie légale qu'un bien doit avoir une durée de vie raisonnable. Ça, on suggère que ça devrait être écrit dans l'étiquette de voiture d'occasion, parce qu'on voit, catégorie D, pas de garantie, mais il n'y a pas 37, 38 obligatoires qui viennent tout de suite après. Ça, c'est contre le... contre le vendeur puis contre le fabricant en plus.

Mme Zaga Mendez : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Une minute.

Mme Zaga Mendez : Une minute. Peut-être pour relancer, tout à l'heure, on parlait d'indice de réparabilité, voire indice de durabilité, comment vous voyez cette application pour les voitures neuves ou d'occasion?

M. Lamontagne (Hubert) : Ma compréhension, ce ne sera pas inclus pour les voitures, ça va être un plus pour les petits appareils électroménagers. Je crois que c'est bien comme ça. Puis il faut laisser à la jurisprudence le temps d'évoluer, finalement, puis on va laisser ça aux tribunaux.

Mme Zaga Mendez : Parfait. Merci. Ça répond à ma question.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Merci, M. Iny et Me Lamontagne, pour votre contribution aux travaux de notre commission.

Je suspends les travaux quelques instants afin de permettre aux prochains invités de prendre place.

(Suspension de la séance à 16 h 26)

(Reprise à 16 h 31)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Et, avant de continuer, j'aurais besoin du consentement pour que notre collègue de Notre-Dame-de-Grâce puisse se joindre à nous en remplacement du député de Marguerite-Bourgeoys. Est-ce que j'ai le consentement?

Des voix : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, tout le monde. Donc, je souhaite maintenant la bienvenue à Équiterre. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, puis nous procéderons à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite donc à vous présenter et à nous donner votre exposé, s'il vous plaît.

Équiterre

Mme Côté (Amélie) : Merci, Mme la Présidente. Donc, bonjour, Mmes et MM. les membres de la commission. Je me présente, Amélie Côté. Et je suis accompagnée aujourd'hui de ma collègue Julie-Christine Denoncourt qui va faire la première partie de cette présentation.

Mme Denoncourt (Julie-Christine) : Merci, Amélie. Bonjour à vous. Donc, Équiterre, c'est une organisation environnementale québécoise forte de 30 ans d'expérience qui s'active à influencer les décisions de la population, des organisations et des gouvernements pour accélérer la transition juste et écologique vers une société plus résiliente. C'est aussi l'une des organisations environnementales les plus influentes au Québec et au Canada. Donc, on compte plus de 126 000 sympathisantes, et sympathisants, et 22 500 membres. Notre organisation détient aussi une expertise sur l'accès à la réparation, plus particulièrement les appareils électroniques et électroménagers. Donc, en 2018, on a publié la première étude pancanadienne sur l'obsolescence des appareils électroniques et électroménagers, ce qui a contribué à mettre l'enjeu dans l'espace public. Ensuite, en 2022, on a publié une seconde étude, cette fois-ci sur l'accès à la réparation de ces mêmes appareils. On y apprenait notamment que 63 % des Québécoises et Québécois qui avaient répondu à un sondage avaient fait face à un bris d'au moins un de leurs appareils dans les deux dernières années. Cette recherche-là nous a aussi appris que les bris arrivaient très tôt, donc en moyenne à un petit peu moins de trois ans après l'acquisition du bien. Malheureusement, c'est seulement une personne sur quatre qui a fait réparer son appareil brisé. Donc, face... face à ces informations-là, on a pu constater à quel point il était urgent d'agir pour prolonger la durée de vie de nos biens, tant pour permettre aux Québécoises et Québécois de faire des économies, que pour réduire la surutilisation de nos ressources naturelles. C'est pourquoi Équiterre est ravie que le gouvernement ait déposé ce projet de loi là qui a le potentiel de faciliter la réparation des biens. Et je vais maintenant céder la parole à ma collègue pour la suite.

Mme Côté (Amélie) : Merci. Donc, le mémoire qui est présenté aujourd'hui devant la commission a été appuyé par 23 organisations ainsi que quatre entreprises de réparation. On voulait d'emblée souligner notre appui aux mesures qui concernent les véhicules. Donc à l'article 39.4, on considère qu'il est vraiment essentiel que l'ensemble des véhicules, donc autant à essence qu'électriques, soient réparables, et particulièrement dans le contexte d'électrification des transports au Québec. On ne parlera pas aujourd'hui d'obsolescence programmée parce qu'au fil de nos recherches, de nos réflexions ce qu'on a constaté, c'est que la définition de l'obsolescence programmée n'a pas donné les résultats escomptés.

Donc, à titre d'exemple, en France, alors que c'est défini depuis 2015, l'obsolescence, il n'y a pas eu de condamnation en vertu de ce délit spécifique, alors que les mesures législatives qui favorisent la conception d'appareils qui sont durables et qui sont réparables, elles portent fruit. D'ailleurs, aujourd'hui, Apple a sorti son nouveau iPhone avec une prise USB-C, donc un an avant l'obligation légale en Union européenne.

Au niveau des composantes de l'accès à la réparation, vous trouverez à l'annexe I du mémoire, donc à la page 50, l'ensemble des mesures... des bonifications que nous proposons aux articles 39 et suivants. On propose d'emblée de retirer... retirer la possibilité pour un fabricant ou un commerçant de se désister des obligations qui sont prévues dans ces articles pour vraiment colmater toutes les brèches potentielles dans la loi.

Le prix de la réparation, c'est un élément hyper important, c'est le deuxième frein qui a été mentionné, donc, par la population québécoise. Donc, la réparation, elle doit être accessible à un prix raisonnable. Ce que ça veut dire un prix raisonnable, ça doit inclure le coût des pièces, mais également de la main-d'oeuvre. Et selon les études les plus récentes qu'on a trouvées, cette proportion-là, c'est une... en fait, c'est un pourcentage par rapport au coût d'acquisition d'un bien neuf pour le cas des appareils électroménagers électroniques, qui oscille entre 18 % et 40 %. Cela dit, nous proposons aussi d'ajouter une notion de proportionnalité parce que changer une vis ne devrait pas coûter, là, 18 %, là, du coût d'un bien neuf. Donc ça aussi, ça devrait être pris en compte dans la définition d'un prix raisonnable.

Au niveau des renseignements, nous proposons qu'ils soient disponibles en français et à titre gratuit, donc, tous les renseignements qui vont permettre d'avoir l'information suffisante pour réparer un bien. Aux États-Unis, donc dans les États de New York et au Minnesota, on exige que les manuels soient disponibles gratuitement sur demande. Également pour les pièces pour lesquelles... bien en fait, qui ne sont plus disponibles en marché ou pour lesquelles le délai de livraison est trop élevé, on propose que les renseignements, ça inclut aussi les plans d'impression en trois dimensions. Et ça, c'est particulièrement une mesure qu'on propose en lien avec les enjeux... l'accessibilité territoriale à la réparation. Donc, dans un milieu urbain, c'est plus facile de trouver un réparateur, peut-être des pièces, mais en région éloignée, ça peut être beaucoup plus problématique et les délais beaucoup plus longs aussi.

La durée de disponibilité pour les pièces de rechange, elle devrait être supérieure à celle des garanties légales et de la garantie de bon fonctionnement, selon ce qui est le plus avantageux pour les consommateurs et consommatrices. Et nous proposons aussi d'ajouter l'obligation pour les appareils électroniques, donc tous les appareils qui ont des composantes électroniques, d'avoir accès aux logiciels... aux versions précédentes des logiciels d'exploitation. Donc, les mises à jour correctives et évolutives, donc, pour qu'on puisse utiliser ces appareils-là plus longtemps.

Au niveau des délais, nous proposons de préciser que pour la fourniture d'un renseignement, d'une pièce et pour les réparations d'un bien, ceux-ci soient raisonnables, donc, tenir compte de la nature du bien et de la réparation. Donc, à titre d'exemple, en Union européenne, pour les tablettes et les téléphones intelligents, ce délai-là, il est de 5 à 10 jours pour la livraison d'une pièce pour les sept premières années après son acquisition. On peut aussi

permettre aux consommateurs et consommatrices de choisir quel professionnel de la réparation avec lequel ils souhaitent faire affaire, surtout dans le cas où un fabricant ou un commerçant ne fournirait pas les services de réparation, là, dans des délais qui sont raisonnables. Et on propose également d'ajouter une mesure spécifique au niveau de la possibilité de réparer soi-même en s'inspirant du code de la consommation français.

En ce qui concerne les garanties, donc, il y a plusieurs garanties, autant dans la loi que du côté des fabricants, et elles sont complexes et peu connues des Québécois et Québécoises. Vous verrez à la page 37 du rapport... du mémoire, en fait, on a comparé les différents types de garanties existantes. Ce que nous suggérons ici, c'est que les garanties... en fait, on le recommande, qu'elles doivent être facilement accessibles pour la population. L'information doit être accessible. Donc, la durée de la garantie légale, par exemple, elle devrait être plus diffusée. On propose que l'Office de la protection du consommateur rende publique la garantie... la durée de la garantie légale pour les différents biens et que ce soit actualisé à toutes les années, donc à titre de référence pour les citoyens et citoyennes qui font face à des bris d'appareils. La garantie de bon fonctionnement, elle, devrait être définie par le Bureau de normalisation du Québec. Donc, cette durée-là, elle doit être claire également et c'est dans une perspective de prolongation de la durée de vie de ces biens. Donc, nous proposons qu'il y ait une révision à tous les cinq ans, donc une révision à la hausse de la durée de la garantie de bon fonctionnement.

On recommande aussi d'ajouter une obligation de réparation dans la Loi sur la protection des consommateurs, donc pour qu'on priorise la réparation avant le remplacement des biens, comme c'est le cas actuellement. En ce qui concerne la garantie de bon fonctionnement, on recommande également d'ajouter des nouveaux biens, donc les vélos à assistance électrique ainsi que les appareils de transport personnel motorisé. Donc, deux types d'objets dont la consommation est en hausse et pour lesquels on appréhende certains risques, certaines problématiques au niveau de la réparation. Nous recommandons aussi une bonification de la liste des biens qui devraient être prévus dans la loi.

• (16 h 40) •

Un grand absent du projet de loi, c'est l'indice de durabilité. Donc, oui, c'est essentiel de favoriser la réparabilité des biens, mais on veut aussi que les citoyens et citoyennes aient l'information au moment où ils achètent des biens. Et on veut influencer aussi les pratiques des fabricants pour que les biens soient conçus et fabriqués pour durer plus longtemps. Donc, on propose d'ajouter la définition et la mise en oeuvre d'un indice de durabilité en se basant sur les modalités de l'indice français. Donc, une note sur 10 qui évalue, entre autres, la fiabilité et la réparabilité des biens, et que cet indice soit développé par le Bureau de normalisation du Québec.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...35 secondes.

Mme Côté (Amélie) : Donc, les moyens doivent suivre pour s'assurer du succès des mesures qui sont mises en place, notamment en finançant suffisamment les organismes de protection du consommateur. Nous espérons aujourd'hui que la loi soit édictée dès que possible et que les règlements suivent rapidement.

Et, en conclusion, l'expérience a démontré que le Québec peut paver la voie en matière de changements législatifs et être un leader dans ce dossier qui a le potentiel d'influencer les législations, donc... et dans d'autres... au niveau du développement d'un meilleur accès à la réparation, autant au Canada qu'en Amérique du Nord. Donc, c'est cette ambition qui devrait guider les décisions qui seront prises au niveau de la modernisation de la Loi sur la protection du consommateur.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci pour votre exposé. Nous allons maintenant commencer la première période d'échanges. M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Oui. Merci, Mme la Présidente. Mme Côté, Mme Denoncourt, bonjour. Bienvenue à l'Assemblée nationale. Merci de participer avec Équiterre à cette commission parlementaire là sur le projet de loi sur l'obsolescence programmée.

Tout à l'heure, vous avez dit quelque chose, vous avez dit, notamment : Le deuxième facteur relativement... qui est pris en compte pour la réparation des biens, c'est notamment le coût, donc le prix. Pouvez-vous détailler ça? Parce que, dans le fond, le consommateur, il fait le choix de ne pas le réparer parce que ça lui coûte trop cher, c'est ça?

Mme Côté (Amélie) : Exactement. En fait, on a fait un sondage auprès de 850 Québécois et Québécoises. Et le premier frein qui est ressorti, c'est la conception des appareils, donc la perception de l'irréparabilité, d'où l'importance d'avoir de l'information à ce sujet-là. Et la deuxième, c'est le frein... donc, quand on va faire estimer le coût de la réparation, bien, parfois, il faut même souvent payer pour avoir un estimé au niveau du coût de la réparation. Et ensuite ce qu'on entend, c'est que, souvent, le coût, il peut être parfois 50 % du prix d'un objet neuf, des fois c'est le même... le prix d'une pièce est le même que l'acquisition d'un appareil neuf. Donc, c'est là où on va décider d'acheter un autre appareil plutôt que de le faire réparer.

M. Jolin-Barrette : Donc, le citoyen, il est mis devant le fait accompli, actuellement, du fait qu'il ne peut pas le réparer lui-même, parce que la façon dont il est conçu... Puis ça, c'est pour ça qu'on met le droit à la réparabilité, le fait, un, d'avoir les pièces, mais le fait aussi qu'il soit fabriqué d'une façon à pouvoir accéder aussi, parce que, bien souvent, c'est construit d'une façon où c'est impossible, sans l'endommager, de venir le réparer. Ça fait que ça, c'est un des éléments, dans le projet de loi, qu'on a mis, justement, pour faire en sorte de donner la possibilité aux citoyens de le réparer lui-même ou de le faire réparer.

Puis, vous avez raison, le coût de la réparation va avoir une grande influence. Les gens, ils se disent : Bien, mon four a sauté parce qu'il y a eu... Je ne sais pas, là, le tableau de bord électronique ne fonctionne plus. Ça va me coûter 300 \$ faire venir le réparateur de four, la pièce plus la main-d'oeuvre par la suite, j'arrive quasiment aux trois quarts d'un coût d'un four neuf. Alors, les gens se disent : Bien, ça fait déjà cinq ans que je l'ai, six ans, est-ce que... qu'est-ce que je fais? Puis, pendant ce temps-là, est-ce que je décide d'aller dans la cour puis sortir mon barbecue en plein hiver pour faire cuire mes affaires à la place? C'est un peu ça, là, que les citoyens se retrouvent face à ce genre de situation là.

Mme Côté (Amélie) : Oui. Puis quand on parle des appareils électroménagers électroniques, c'est vraiment des objets dont on a besoin dans notre quotidien aussi. Donc, c'est là aussi où le délai de réparation va être un enjeu important. On a mentionné... Au niveau de la réparation aussi, dans le mémoire, on proposait de prolonger la garantie de réparation aussi pour qu'elle soit à six mois plutôt qu'à trois mois, comme elle l'est actuellement, donc de faire en sorte qu'elle s'additionne aux autres garanties qui sont déjà dans la loi. Mais ça va être vraiment névralgique, les délais dans lesquels on est en mesure de faire réparer les appareils et, évidemment, le coût aussi. Donc, c'est là où les règlements pourront préciser ces éléments-là qui seront... qui seront à suivre.

M. Jolin-Barrette : OK. J'ai deux dernières questions avant de céder la parole à mes collègues. Vous avez dit, tout à l'heure, c'est important que le manuel d'instruction soit disponible en français. Est-ce que, dans votre esprit, il devait être disponible toujours en papier ou en ligne ça convient?

Mme Côté (Amélie) : Nous avons plutôt la vision d'en ligne, mais, une fois qu'il est disponible en ligne, c'est possible de l'imprimer, et l'inverse est un petit peu plus complexe. Donc, généralement, les fabricants vont avoir déjà le manuel, bien, en fait, ils vont l'avoir déjà, ils ont fabriqué l'appareil. Donc, ces informations-là, elles existent. Et, comme je le mentionnais, dans d'autres... dans certains états, c'est déjà le cas. Donc, on rend le manuel disponible, mais c'est sous un autre format peut-être. Je ne sais plus si c'est en ligne ou...

Mme Denoncourt (Julie-Christine) : Ce serait en ligne. Au Minnesota et à New York, c'est en ligne, oui.

Mme Côté (Amélie) : Donc, ces éléments-là doivent... Ce serait vraiment pertinent que ce soit ajouté, effectivement. Je recherche peut-être un complément.

M. Jolin-Barrette : Puis peut-être je peux y aller avec ma dernière question. Au niveau de la garantie légale, tout à l'heure, vous avez dit : L'Office de la protection du consommateur devrait publier la durée de la garantie légale des biens. Donc, ce que vous recherchez par là, si je vous comprends bien, c'est, exemple, sur le site Internet de l'Office de la protection du consommateur, avoir des catégories qui indiquent, exemple, un réfrigérateur en fonction de la garantie légale, en fonction de la jurisprudence, c'est 12 ans, le téléviseur, c'est sept ans et demi, le micro-onde, c'est huit ans. C'est des chiffres fictifs, là, mais c'est ce que vous recherchez?

Mme Côté (Amélie) : C'est ça. Ce serait comme une, en fait, une fourchette. Donc, si les jugements, jusqu'à ce jour, on dit : Un réfrigérateur, ça dure entre sept et 22 ans, par exemple, cette information-là, elle est disponible, on peut ajouter aussi la moyenne, ou la médiane, ou... En fait, ce sont des outils pour faciliter l'accès à cette information. Et, comme il y a de nouveaux jugements à chaque année, le fait de le bonifier dans une perspective où on souhaite que cette loi-là influence à la hausse la durée de vie des appareils, ça va aussi faire en sorte que cette référence va pouvoir suivre.

M. Jolin-Barrette : Parfait. Je vous remercie pour votre présence en commission parlementaire. C'est apprécié.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je cède maintenant la parole au député de l'Abitibi-Est.

M. Dufour : Deux choses particulièrement. Je trouve ça intéressant quand vous dites d'ajouter des définitions, là, je pense. Dans un projet de loi, c'est toujours intéressant que l'ajout de définitions qui vient vraiment encadrer puis définir un élément, qui permettent d'éviter d'errer sur un... sur des mots.

Moi, ma question que j'ai sur votre synthèse de recommandations, c'est à la... Sur la page 8, vous avez : Choix des professionnels de la réparation. Qu'est-ce que cet élément-là viendrait additionner au projet de loi? Parce que veux, veux pas, si le commerçant est en défaut de rendre disponible des pièces, il va possiblement proposer d'aller faire réparer l'équipement à un autre endroit. Donc, j'aimerais juste comprendre pourquoi vous le voyez à être inclus dans un projet de loi.

Mme Côté (Amélie) : Bien, pas nécessairement. Ça ne sera pas nécessairement recommandé d'aller voir un autre réparateur si le fabricant ou le commerçant n'est pas en mesure de fournir les pièces, lui-même avoue ne pas être en mesure de réparer le bien. Par contre, des réparateurs indépendants ont peut-être accès à des pièces usagées, comme c'est le cas pour les véhicules, et pourraient effectivement réparer le bien. Puis il y a aussi cet enjeu-là de faire jouer la concurrence, parce que la même chose que pour les concessionnaires automobiles, si c'est uniquement les commerçants qui vendent les biens qui sont en mesure... ou les fabricants qui peuvent en assurer la réparation, peut-être que le coût aussi va être plus élevé que si on a la possibilité de faire affaire avec des professionnels de la réparation

qui sont indépendants, qui n'ont pas la même grosse structure au-dessus d'eux, et des fois, ça va donner des coûts plus abordables aussi pour la population.

M. Dufour : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Maintenant, je cède la parole à Mme la députée de Les Plaines.

Mme Lecours (Les Plaines) : Je vais laisser ma collègue...

La Présidente (Mme D'Amours) : Oui, parfait.

Mme Lecours (Les Plaines) : ...poser ses questions d'abord, puis s'il me reste du temps...

Mme Bourassa : Bien, je vais me contenter d'une question. J'avais hâte de vous parler après avoir dévoré tous, tous vos écrits. J'aimerais vous ramener sur le terrain des impacts environnementaux. J'en ai parlé d'entrée de jeu, puis je trouve que c'est quand même important dans ce projet de loi là. On parlait de ce téléphone cellulaire, des minéraux que ça nécessite pour faire ce téléphone, c'est 600 fois le poids du résultat final. Pour faire ce téléphone-là, c'est 85 baignoires d'eau qu'on doit utiliser. Alors, si on incite à la réparabilité, parlez-nous des aspects positifs pour l'environnement.

• (16 h 50) •

Mme Côté (Amélie) : Bien, les aspects positifs, ils sont nombreux, évidemment, parce qu'on amortit finalement l'impact environnemental associé à la production d'un bien. Et, pour les appareils électroménagers et électroniques, c'est vraiment la production du bien qui génère le plus d'impacts environnementaux, étant donné toutes les ressources que ça mobilise au niveau de l'extraction, de la transformation, du transport. Donc, que ça dure quelques années de plus, ça va vraiment avoir un impact très, très positif. Ma collègue le mentionnait, des bris arrivent en moyenne moins de trois ans après l'acquisition d'un bien. C'est beaucoup trop tôt, considérant l'ensemble des ressources physiques et financières aussi qui sont assumées par la population. Et puis, quand on a demandé aussi quelle était la durée de vie attendue pour les biens, c'était entre sept ans pour les appareils électroniques et 13,5 années pour les gros électroménagers.

Donc, on est vraiment très loin du compte entre la réalité qu'on observe et ce qui est attendu. Et on sait même que d'autres... des appareils électroménagers d'une autre époque duraient plusieurs décennies. Donc, c'est ce vers quoi on veut tendre. Puis évidemment, là, ce seront des appareils qui seront plus robustes et qui vont avoir un impact environnemental qui va être d'autant plus diminué.

Mme Bourassa : Ça permettrait une meilleure gestion de nos minéraux stratégiques. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...maintenant la parole à Mme la députée Les Plaines, pour 2 min 32 s.

Mme Lecours (Les Plaines) : Deux minutes. Je fais ça rapidement. Merci beaucoup. Encore une fois, côté environnemental, évidemment, avec Equiterre, on ne peut passer à côté, je m'interrogeais, j'avais cette préoccupation-là déjà, il y a quelques années, lorsqu'on a commencé à parler d'un éventuel projet de loi, si l'écosystème aussi est prêt, est prêt même malgré toutes ces années-là, malgré le fait qu'on essaie de se dire et de se prendre en main, chacun d'entre nous, de dire : Je ne ferai pas moi-même de l'obsolescence avec mes appareils en me disant, bien, je vais en acheter un autre, comme le ministre l'illustrait par rapport à sa cuisinière. Qu'est-ce que vous en pensez? Est-ce que l'écosystème est prêt? Vous parliez tantôt de Montréal. En région, c'est autre chose aussi. Comment est-ce qu'on peut aider?

Mme Côté (Amélie) : Bien, ce qui est essentiel, en parallèle du projet de loi, c'est qu'il y ait un travail qui soit fait aussi pour s'assurer qu'il y ait suffisamment de professionnels de la réparation. Donc, c'est un métier qui est en déclin. On a vu qu'entre 2001 et 2021 il y a eu une baisse de 39 % des employés travaillant dans la réparation d'appareils ménagers au Québec. Donc, derrière... Puis, pour l'instant, il y a seulement une formation pour la réparation d'électroménagers.

Donc, je pense qu'à ce moment-là c'est un travail aussi de concert avec les formations professionnelles, donc au niveau de l'éducation, pour qu'il y ait des programmes qui soient offerts pour qu'on incite de plus en plus de personnes à suivre ce cursus. Parce qu'effectivement, si on veut un accès à la réparation qui soit équitable partout au Québec, ça va faire partie vraiment des solutions intégrantes, là, de ce côté.

Mme Lecours (Les Plaines) : OK, merci.

Mme Denoncourt (Julie-Christine) : Puis, si je peux ajouter, du côté des consommateurs, consommatrices aussi, on sent un certain engouement sur la question, une certaine frustration aussi quand leurs appareils brisent. On a tous une histoire d'un appareil qui a brisé. Donc, je pense que, si on donne les moyens aux gens aussi de pouvoir réparer leurs appareils, avec ce qui est prévu dans le projet de loi, bien, l'engouement va suivre aussi, alors qu'en ce moment ils se sentent peut-être un petit peu plus impuissants, justement parce qu'il y a des délais, le coût est trop élevé, etc. Mais, si on réduit tous ces freins-là, bien, je pense que les gens vont plus embarquer aussi.

Mme Lecours (Les Plaines) : ...

Mme Denoncourt (Julie-Christine) : Bien, avec des mesures comme celles-là, ça pourrait effectivement...

Mme Lecours (Les Plaines) : Augmenter. OK, merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Je cède maintenant la parole à la députée de Saint-Laurent.

Mme Rizqy : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Bonjour et bienvenue, Mme Denoncourt et Mme Côté. Un immense merci, parce qu'effectivement Équiterre avait mis la balle en jeu le premier, pour pouvoir enfin nous sensibiliser à ce... à ce grand défi face à tous les objets qu'on n'arrive plus à réparer ou que ça coûte trop cher réparer, et que, malheureusement, ça fait qu'on surconsomme. Et, dans votre site, c'est marqué : Analyste en réduction à la source. Et je trouve ça très pertinent, parce que c'est ça aussi, l'objectif, c'est, oui, d'aider les consommateurs, mais c'est aussi de nous aider, à titre de citoyen, pour s'assurer qu'à un moment donné les biens qu'on achète durent un peu plus longtemps.

Je n'irai pas sur les autos, je n'irai pas sur les électroménagers, parce que, vu que je vous ai, il y a une question qui m'a été posée, puis je n'avais pas la réponse, et je me suis dit : Je vais demander ça à Équiterre pour m'éclairer. C'est quelque chose qui n'est pas dans le projet de loi. Il y a quelqu'un qui m'a posé la question : Moi, Mme Rizqy... Mme la députée de Saint-Laurent, avec la mode du jetable, les vêtements que... à 9,99 \$, 5,99 \$, mais qu'après deux lavages, c'est terminé — si vous avez la réponse, tant mieux, si vous avez un commencement de réponse, tant mieux, sinon si vous voulez la prendre sous réserve, puis me parler par la suite, là, je suis très ouverte, parce que la personne m'a demandé : Mais pourquoi vous n'êtes pas allée aussi loin? J'ai dit : Honnêtement, je n'y ai pas pensé du tout, à aller inclure aussi cette nouvelle tendance de vêtement que, honnêtement, c'est deux fois maximum, le temps d'un selfie, d'un autoportrait, et c'est terminé. Alors, je ne sais pas si ça, vous avez réfléchi chez vous, à Équiterre.

Mme Côté (Amélie) : Oui, en fait, on s'est aussi posé la question sur les meubles, parce que ça aussi, c'est un autre enjeu, je pense qu'Option consommateurs en aurait beaucoup à dire sur le sujet, étant donné que certains commerces vont vendre des meubles à forfait, là, donc on paie par mois, puis après ça le divan, au bout des paiements, n'est plus en bon état, puis on le remplace. Pour les meubles... Pour les vêtements aussi, on s'est posé la question, ça peut être une réflexion dans la garantie de bon fonctionnement, mais le mécanisme qui me semble peut-être le plus adapté est probablement celui de la responsabilité élargie des producteurs, donc qui relève davantage de l'environnement.

Donc, pour certains biens, dont les appareils électroniques, mais aussi la peinture, les huiles usées, c'est une forme de responsabilisation des fabricants qui doivent s'assurer d'avoir un certain nombre de points de dépôt pour la collecte, etc. Et on peut inclure là-dedans différentes mesures sur le... En fait, peut-être qu'on pourrait interdire de jeter des invendus, en tout cas, ajouter certaines contraintes de ce côté, forcer aussi à ce qu'il y ait des performances au niveau du réemploi, donc...

Mme Rizqy : Pardonnez mon ignorance, vous venez de dire, interdire de jeter les invendus. C'est une pratique qui existe encore?

Mme Côté (Amélie) : Oui. Oui, ça a été observé chez... Je n'ai pas d'exemple dans les vêtements récemment, au niveau des vêtements récemment, mais chez Home Depot, je pense que c'était cet hiver, des objets invendus, inutilisés, des souffleuses parce qu'un nouveau modèle est sorti, a été jeté... ont été jetés. Donc, des appareils qui ont été envoyés directement à l'élimination sans avoir servi.

Mme Rizqy : Alors, bien, c'est ça, ça pourrait être un amendement très pertinent. Des fois, de faire deux affaires en même temps, bien là, on... Tu sais, là, je réfléchis à haute voix, là, inquiétez-vous pas, M. le ministre... vous me regardez... Parfait.

Juste une dernière question au niveau des peines, puis après ça je laisse la parole à ma collègue. Dans votre mémoire, vous êtes d'accord d'aller un peu plus loin au niveau des peines puis qu'on se base plus sur le chiffre d'affaires de l'entreprise. Pouvez-vous nous expliquer pourquoi?

Mme Côté (Amélie) : Bien, on souhaite que, les peines, elles soient dissuasives parce que, finalement, c'est un calcul qui est fait par les entreprises. Est-ce que respecter la loi, ça me coûte... Est-ce que ça vaut la peine ou est-ce que j'ai plus... j'enregistre plus de bénéfices en ne la respectant pas, puis en payant les amendes? Donc, on souhaite que les amendes, elles soient suffisantes. C'est vrai qu'on ne l'a pas étudié plus en profondeur que ça, mais on pense que c'est... En fait, c'est l'esprit derrière cette... cette recommandation et cette réflexion-là.

Mme Rizqy : Bien, merci beaucoup. Puis, vous voyez, vos réflexions aboutissent à un projet de loi. Bravo! Merci beaucoup.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Maintenant, je cède la parole à Mme la députée de Notre-Dame-de-Grâce.

Mme McGraw : Merci, Mme la Présidente, et merci à mes collègues de me laisser le droit de... à la commission de me laisser le droit de parole. Effectivement, je ne suis pas encore à l'Environnement sur une position officielle. Donc, quand j'ai entendu qu'Équiterre était là, je ne pouvais pas m'empêcher de venir vous rencontrer et vous poser des questions. Oui, merci.

Alors, vous parlez... Dans les synthèses de recommandations, vous parlez de la durabilité des biens. Alors, une des questions, c'est comment s'assurer de ne pas avoir d'effets pervers dans le sens que, pour assurer ou encourager la durabilité, il n'y ait pas un impact néfaste sur l'environnement. Donc, c'est-à-dire que s'assurer que le bien est plus durable, pour que ce bien-là soit plus durable dans la production de ce bien-là, pour éviter que ça soit... cette production soit néfaste pour l'environnement.

Et deuxième question... Je ne sais pas si j'ai le temps pour une deuxième question...

Une voix : Oui...

Mme McGraw : ...ou j'attends la réponse...

Une voix : ...parce que je vous suis.

Mme Côté (Amélie) : Donc, les appareils qui seront plus durables seront peut-être plus robustes. Cela peut impliquer qu'il y ait davantage de ressources qui soient utilisées pour les produire. Par contre, s'ils sont plus robustes, ils vont durer plus longtemps. Et si je peux ajouter là dessus, on observe déjà vraiment les effets de l'indice de réparabilité en France. Donc, ça fait un peu plus de deux ans maintenant qu'il a été implanté, donc, encore une fois, une note sur 10 qui donne de l'information sur la réparabilité des biens, et les échos qu'on a sur le terrain, c'est que les fabricants sont en train... ont changé leurs pratiques parce qu'ils veulent avoir des bons résultats, parce que... parce que ça fait partie des éléments qui sont pris en considération au moment de l'achat d'un objet. Donc, on voit que ça, ça peut influencer.

Et la durabilité, comme elle inclut la réparabilité, ça va faire en sorte aussi que les biens vont être conçus pour qu'on puisse remplacer la plus petite pièce possible. Donc ça, ça va avoir des gains... ça va générer des gains environnementaux qui sont significatifs aussi. Donc, plutôt que de remplacer un gros morceau d'un électroménager, on va pouvoir aller au plus petit parce que ça va être davantage modulaire. Donc, les gains totaux associés à davantage de durabilité, ils vont se faire sentir sur tous les fronts.

• (17 heures) •

Mme McGraw : Mais si je comprends bien l'indice, puis je ne connais pas l'indice français, ça n'inclut pas... ça inclut la réparabilité, qui peut être très importante, mais l'impact environnemental de faire en sorte que ce bien-là est plus durable, ce n'est pas inclus. En fait, c'est une question que je pose.

Mme Côté (Amélie) : Bien, c'est que l'impact environnemental, c'est d'amortir encore une fois l'empreinte environnementale associée à la production sur un plus long nombre d'années. Donc, dans l'indice de durabilité, on ajoute la composante «fiabilité de l'appareil», donc la résistance aux défaillances aléatoires, à la dégradation, à la maintenance. Donc, ce sont vraiment des éléments qui vont faire en sorte qu'au bout du compte, c'est un nombre d'années de plus que va durer le bien, comparativement à l'indice de réparabilité qui nous donne seulement l'information sur à quel point mon objet est réparable. Mais il peut être... Il peut briser aussi ou il peut durer moins longtemps, mais pendant la période qu'on va l'avoir, on va être en mesure de le réparer. Donc, c'est pour ça qu'on prône davantage... on propose que... d'aller plutôt vers l'indice de durabilité.

Mme McGraw : Merci...

La Présidente (Mme D'Amours) : ...

Mme McGraw : Coût de la vie, on en parle, tout le monde. Comment s'assurer que les coûts en surplus ne vont pas nuire? On essaie de protéger le consommateur. Comment ne pas nuire au consommateur avec des coûts plus élevés qui sont associés à la durabilité et la réparabilité?

Mme Côté (Amélie) : Bien, effectivement, c'est un risque qu'il y ait des... que les appareils neufs aient des coûts plus élevés s'ils sont plus durables. Ce qu'on propose, comme mesure écofiscale, c'est d'instaurer un fonds de réparation, donc s'inspirer de ce qui se fait en France, encore une fois. Donc, ça aussi, c'est par le biais du système de responsabilité élargie des producteurs, mais c'est une réduction de la facture de réparation au moment de la réparation de l'objet.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. C'est tout le temps que nous avons. Maintenant, nous procédons à la dernière période d'échange avec nos invités. La parole est au... à la députée de Verdun, s'il vous plaît. Merci.

Mme Zaga Mendez : Merci. Merci beaucoup pour votre présentation. J'ai plein de questions. Je vais me limiter à deux, parce qu'on a trois minutes, je vais les poser les deux en même temps. Donc, la première, c'est votre recommandation concernant le prix de... de l'accès à la réparation. Entre autres, vous parlez d'un pourcentage maximum par rapport à l'acquisition du prix du bien. J'aimerais vous entendre un peu plus là-dessus, de nous donner des exemples de comment cette mesure-là peut encourager... peut, en fait, rendre plus accessible la réparation.

Puis ma deuxième question, c'est par rapport au point 3... 3.2, vous parlez d'autoréparation, concept très intéressant, et qui coûterait encore moins cher pour les gens de réparer. Comment vous voyez l'inclusion de... le droit à l'autoréparation, par exemple, dans un indice de durabilité, ou autres?

Mme Côté (Amélie) : Donc, au niveau du prix de la réparation, ce que nous avons proposé, c'est vraiment issu des résultats de nos recherches et de la littérature existante sur le sujet. Donc, des études se sont attardées à estimer à partir de quel... jusqu'à quel prix, en fait, les gens sont prêts à payer pour réparer les appareils. Par contre, ce serait intéressant de faire l'exercice au Québec, aussi, pour avoir des données à jour quand on va édicter un règlement. Donc, c'est là-dessus qu'on s'est basés, parce que, vraiment, c'est ça, dans la littérature, c'est ce qui ressort, c'est... l'indicateur, c'est le coût de la réparation par rapport au prix d'acquisition d'un objet neuf. Donc, c'est la mesure qu'on a... qu'on a proposée.

Et la notion, comme je le mentionnais un petit peu plus tôt, de la proportionnalité du prix aussi, elle est importante. Donc, on ne peut pas juste dire : C'est maximum 40 %, parce que ça arrive... Des exemples, on entendait l'APA qui mentionnait que remplacer un boulon... finalement, une pièce qui coûtait 800 \$ pouvait ne pas être achetée, puis on utilisait juste un boulon.

Donc, ça aussi, ça doit faire partie des réflexions. Dans les mécaniques, je pense que ça... ça... on pourra poursuivre la réflexion là-dessus, parce que ça va faire l'objet d'un règlement, finalement, cet élément spécifique là. La deuxième question...

Mme Zaga Mendez : L'autoréparation.

Mme Côté (Amélie) : L'autoréparation, oui, bien, c'est un mouvement qui est vraiment en croissance, qui suscite beaucoup d'engouement. Donc, quand on a posé la question aux gens, à savoir de quelle manière ils faisaient réparer leurs appareils, où ils les réparaient, il y avait plus du tiers des gens qui le faisaient eux-mêmes et il y avait même un 5 % des gens qui allaient dans... au niveau de l'autoréparation, donc, dans des... dans des Repair Café ou des événements comme ça. Donc, souvent, l'autoréparation, c'est beaucoup plus pour les petits appareils électroménagers. Donc, ça... effectivement, c'est une solution qui est économique, hein? On disait que le coût moyen de la réparation, c'était 262 \$, là, électroménagers électroniques confondus. Donc, c'est quand même des sommes qui sont significatives dans un contexte d'inflation, donc ça peut être vraiment une solution intéressante.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...merci beaucoup, Mme Côté, Mme Denoncourt, pour votre contribution à nos travaux de la commission.

Je suspends les travaux quelques instants pour permettre aux prochains invités de prendre place.

(Suspension de la séance à 17 h 06)

(Reprise à 17 h 11)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Et je souhaite maintenant la bienvenue à Mme Claudia Déméné. Je vous rappelle, Mme Déméné, que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, puis nous procéderons à une période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite donc à vous présenter, dire votre titre et nous donner votre exposé, s'il vous plaît.

Mme Claudia Déméné

Mme Déméné (Claudia) : Bonjour. Bonjour à toutes et à tous. Mme la Présidente de la Commission de l'économie et du travail, M. le ministre de la Justice, ainsi que tous les membres rassemblés autour de ce projet de loi. Donc, je vous remercie de m'avoir invitée à cette consultation particulière.

Donc, je suis professeure à l'École de design de l'Université Laval, et mes champs d'intérêt portent sur la pensée cycle de vie et les outils d'analyse de cycle de vie, vous en avez pas mal parlé, il y a quelques minutes, avec Mme Côté et... de chez Équiterre. Donc, je vise à étudier toutes les étapes du cycle de vie d'un produit puis à évaluer tous les impacts environnementaux sur ces étapes liées à la fabrication, l'extraction des ressources naturelles, le transport, l'utilisation et la fin de vie.

Je m'intéresse également à la réparation. J'ai eu la chance de travailler avec Équiterre sur le sondage qu'ils ont fait, le rapport qu'ils ont produit sur la réparation et l'autoréparation. Et je travaille également sur tout ce qui est lié aux stratégies d'écoconception. Donc, l'écoconception, ça vise à fabriquer un produit à moindre impact sur l'environnement. Mes recherches, concrètement, visent à mieux comprendre les besoins des consommateurs et des consommatrices — en design, on préfère parler d'usagers — et à traduire, en fait, ces besoins en critères de conception pour le développement d'outils de politique environnementale. Par outil de politique environnementale, j'entends l'indice de réparabilité, l'indice de durabilité, dont vous avez quand même beaucoup parlé au cours de... de votre journée, je pense. Et, en gros, je m'assure que les outils qui sont mis sur le marché, ils soient clairs, ils soient reconnaissables, standardisés, comparables et compréhensibles pour les consommateurs. Je m'assure, en fait, que ces outils communiquent bien l'information qu'ils doivent communiquer pour induire le changement de comportement souhaité chez les consommateurs.

Donc, si je reviens au projet de loi... Donc, ça, c'était pour me présenter rapidement. Si je reviens au projet de loi n° 29, qui vise à protéger les Québécoises et les Québécois de l'obsolescence programmée mais également qui vise à mieux les informer sur la durabilité, la réparabilité et l'entretenabilité des biens et des voitures, donc des biens électroniques et des voitures, il faudra aussi s'assurer, en fait, que, même si les biens sont plus durables, que les consommateurs s'en servent également sur toute la durée de vie technique pour laquelle ces biens ont été conçus. Je pense que vous avez tous chez vous un tiroir de cellulaires usagés, que, quand vous le changez, tous les trois, quatre ans, j'espère, et pas tous les deux ans comme les données scientifiques le disent, vous le conservez en vous disant : Bien, il va peut-être me servir à un moment donné si le mien tombe en panne. Donc, il faut éviter, justement, que... ce tiroir-là de produits électroniques obsolètes, qui fonctionnent encore mais qu'on n'utilise plus. Donc, c'est pour ça, en fait, au final qu'il faut garder en tête que les consommateurs, même s'ils sont mieux informés par rapport à la durée de vie leurs produits électroniques, ça ne veut pas forcément dire qu'ils vont tout le temps s'en servir sur toute leur durée de vie technique.

Donc, si je présente les quatre recommandations que je vous ai formulées, je vais essayer d'y aller de manière stratégique, je vais vous présenter les... mes deux premières recommandations, les n° 1 et n° 3, puis je présenterai ensuite le n° 2 et n° 4, parce qu'elles travaillent en synergie.

Ma première recommandation visait vraiment à attirer votre attention sur la durée de vie des produits électroniques. Elle doit être reconnue comme une information essentielle à communiquer aux futurs acquéreurs et aux consommateurs pour défier les différentes formes d'obsolescence, en plus des informations de durée de vie, de durabilité, de réparation et d'entretien. Donc, au cours de la dernière décennie, l'obsolescence programmée a été beaucoup médiatisée et la responsabilité des fabricants également a été beaucoup soulignée. Néanmoins, si on regarde la littérature scientifique, on sait aussi que beaucoup de produits électroniques sont mis au rebut par les consommateurs alors qu'ils sont fonctionnels ou qu'ils auraient pu être réparés. On va parler d'obsolescence technologique, écologique, psychologique, économique. Donc, le projet de loi, il doit également s'assurer de couvrir ces différentes formes d'obsolescence, puis de les minimiser, de les atténuer et de mieux accompagner les consommateurs à comprendre, en fait, leur propre comportement.

Ce constat me permet également de souligner l'importance, dans ce projet de loi, d'informer, donc, les consommateurs, et la durée de garantie de bon fonctionnement semble aller dans ce sens-là. Ce que je trouve très novateur puis ce que j'ai le sentiment que, pour une fois, on... on impose aux fabricants de divulguer une durée de vie. Et, au final, ça renverse un peu le fardeau de la preuve que c'est aux consommateurs de prouver qu'il y a un vice d'obsolescence programmée. Donc, je trouve que cette mesure est très intéressante.

Néanmoins, elle soulève plusieurs questions. De quelle façon sera communiquée cette durée de garantie de bon fonctionnement? Est-ce que ça va être en cycles? Est-ce que ça va être en années? Est-ce que ça va être en coût d'amortissement d'un produit? Quels supports seront utilisés? En considérant qu'on ne veut pas que les supports pour communiquer cette durée de garantie de bon fonctionnement soient discriminants pour les aînés ou... Tout le monde n'a pas Internet. Donc, est-ce qu'on va communiquer cette information-là sur... en rayon, sur le produit, etc.? Donc, ça, c'est les questions qui me sont venues. Comment cette durée de vie, cette durée de garantie de bon fonctionnement va cohabiter avec toutes les autres informations?

Aujourd'hui, on a de la consommation d'énergie qui est communiquée aux consommateurs, à l'achat, il y a le prix, il y a la technologie, donc il y a beaucoup d'informations. Ça va être une information supplémentaire qui va s'ajouter. Et est-ce que cette information, elle sera autodéclarée par les fabricants? Je n'étais pas certaine de bien comprendre. Et, si elle est autodéclarée, qui va la vérifier, cette durée de garantie de bon fonctionnement? Donc, pour faire la lumière sur ces questions, il sera important, d'abord, de mener une étude auprès des consommateurs pour mieux comprendre leurs besoins en matière d'affichage de durée de garantie de bon fonctionnement, peut-être de mandater, comme mes collègues d'Équiterre ont pu mentionner précédemment, le Bureau de normalisation du Québec pour vérifier les durées de vie, et ensuite de prévoir également une réévaluation tous les trois ou cinq ans, si c'est des produits comme les technologies de l'information et de la communication qui sont soumis à des innovations technologiques fréquentes, ou à... cinq à sept ans si c'est des électroménagers où il y a peut-être moins d'innovations technologiques.

Pour ma deuxième et quatrième recommandation, j'ai cru comprendre que, comme c'est le cas en France, on parle beaucoup de la France, c'est par beaucoup le biais de la réparation et de l'entretien que les autorités politiques québécoises prévoient de sensibiliser les consommateurs pour allonger la durée de vie. Néanmoins, la réparabilité s'avère moins importante que la durabilité, ça, c'est une étude européenne en 2018 qui l'a démontré. Et, dans le projet de loi, on n'a aucune définition de la durabilité. Et, au-delà de n'avoir aucune définition, je me demandais comment elle devrait se mettre en oeuvre, cette durabilité, dans le domaine de l'électronique. Donc, ma recommandation était vraiment de se pencher sur une définition de la durabilité et peut-être même de proposer la mise en place d'un indice de durabilité similaire à celui de la France ou peut-être même qui va au-delà si on veut vraiment être un chef de file en matière de durabilité dans le domaine de l'électronique.

Pour terminer, j'aimerais mentionner que la réparabilité et la durabilité, elles ne vont pas forcément dans le même sens quand on parle de stratégie d'écoconception. On pourrait rendre un produit réparable, il va être modulable, il va avoir un accès facile pour la réparation, mais... il va y avoir des pièces détachées disponibles, mais ça peut aller dans un sens opposé à la durabilité, c'est-à-dire qu'un produit qui est durable, c'est un produit qui va être robuste. Si on veut qu'il soit étanche et compact, bien, il ne sera peut-être pas forcément réparable. Au-delà de ça, un produit qui est durable, ça peut également avoir un impact sur son empreinte écologique. Donc, je pense qu'il faudrait, en fait, dans ma dernière recommandation, mettre en place un affichage environnemental de l'empreinte écologique des produits électroniques.

Moi, je parle de dispositifs sociaux techniques qui seraient connectés et augmentés. Ça pourrait être une application qui donne une durée de vie dynamique, c'est-à-dire une durée de vie à jour selon l'état de dégradation,

l'état d'usure d'un produit ou son état d'amélioration. C'est-à-dire, si on le répare ou qu'on change la batterie, est-ce qu'on augmente la durée de vie ou pas? Donc, cette empreinte écologique, elle irait un peu dans le sens de l'affichage environnemental français qui est dans le textile, dans l'habillement, sur le mobilier également. Donc, je pense que ça pourrait être un ajout important à votre projet de loi.

En conclusion, je ne sais pas si je n'ai pas trop dépassé mon temps, j'aimerais porter votre attention sur le fait que ce projet-là, ce projet de loi, au-delà de mieux sensibiliser les consommateurs et consommatrices, doit s'inscrire dans un cadre beaucoup plus élargi, celui de l'économie circulaire. Tout à l'heure, on posait des questions par rapport à l'augmentation des coûts d'un produit électronique, et différentes stratégies de l'économie circulaire, comme l'économie de fonctionnalité, pourraient être mises en place pour s'assurer, justement, que les produits soient réparables et robustes, parce que c'est à la base de l'économie de fonctionnalité, et qu'ils soient également accessibles... à un coût accessible pour les consommateurs. Donc, voilà. Je vous remercie pour votre attention.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup, madame. Maintenant, nous allons débiter notre période d'échange. M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Merci, Mme la Présidente. Mme Déméné, bonjour.

Mme Déméné (Claudia) : Bonjour.

• (17 h 20) •

M. Jolin-Barrette : Merci de participer aux travaux de la commission parlementaire pour le projet de loi n° 29. J'aurais une question sur la réparabilité des biens. Parfois, on entend dire : Écoutez, ça peut être dangereux de permettre aux consommateurs québécois d'avoir un droit à la réparabilité parce qu'on pourrait se retrouver dans une situation de danger pour les consommateurs. Donc, tout à l'heure, on parlait de l'autoréparation. Le fait de permettre aux consommateurs québécois, supposons, d'avoir accès aux pièces, d'avoir accès au manuel d'instruction et d'avoir accès à un bien qui est conçu d'une façon à ce qu'il puisse être réparé. Est-ce que vous y voyez un enjeu de sécurité?

Je vous donne un exemple. Si jamais vous avez un réfrigérateur avec certains gaz qui... qui sont à l'intérieur de... du réfrigérateur comme tel ou un circuit électrique d'un autre bien, là... Je n'ai pas en tête quelque chose de précis, mais il y en a certains qui disent : Écoutez, il faut faire attention, le droit à l'autoréparabilité ne devrait pas nécessairement être consacré par le législateur. Qu'est-ce que vous pensez... pensez de ça?

Mme Déméné (Claudia) : C'est une bonne question. Je dirais que, l'autoréparation, l'étude d'Équiterre a vraiment pu mettre en exergue... Oui, c'est un mouvement qui est... qui est en croissance, mais qui vise certaines catégories de produits électroniques, souvent les petits produits électroniques, les technologies de l'information et la communication, pour lesquels je verrais moins de danger, mais, effectivement, changer une courroie dans une machine, dans une laveuse, changer quelque chose, un compresseur, par exemple, dans... dans un réfrigérateur, pourrait effectivement amener des problèmes de sécurité pour... pour les personnes qui veulent le pratiquer.

Je dirais aussi, d'expérience, que, pour avoir réalisé une étude sur l'autoréparation, c'est quand même des profils particuliers de consommateurs qui décident de faire de l'autoréparation, ce n'est pas tout le monde qui veut en faire. Donc, à vous... Tu sais, je pense que, dans le projet, il faut trouver un juste milieu entre se dire pour quels produits on pense que c'est safe d'accompagner le consommateur à le faire, puisque ça va augmenter la prolongation de la durée de vie des produits, et pour quels produits on peut le mettre en danger, parce que ce sont des produits qui, justement, dans leur conception, peuvent avoir des gaz, peuvent avoir certaines propriétés électriques qui peuvent entraîner le danger, un danger pour les consommateurs.

M. Jolin-Barrette : OK. Bien...

Mme Déméné (Claudia) : Donc, c'est nuancé, mais je dirais que ma réponse, elle n'est pas... elle n'est pas à 200 %. Je pense qu'il faudrait vraiment y aller par règlement et par type de produit électronique.

M. Jolin-Barrette : OK. Bien, il ne faudrait pas faire confiance aux gens aussi par rapport à la situation? Je vous donne un exemple, là, un véhicule automobile, il y a des individus, dont je ne suis pas, qui sont très manuels et qui prennent un plaisir à changer... à réparer leur véhicule, puis tout ça. Puis, écoutez, c'est... financièrement, c'est avantageux. Moi, je suis obligé d'aller au garage. Cependant, si on commence à mettre des limites sur ce qui peut être réparé par les consommateurs et ce qui ne peut pas, vous ne trouvez pas qu'on s'ingère un peu loin? Si la personne achète son bien, elle doit pouvoir le réparer.

Mme Déméné (Claudia) : Je pense... je pense que le but... le but de la loi, c'est de protéger les consommateurs, malgré les dangers qu'eux-mêmes ne pourraient pas percevoir dans un processus de réparation. Puis justement, dans votre exemple... alors, je ne pourrais pas me prononcer sur l'automobile, je ne suis pas du tout une experte, mais justement, les personnes qui réparent par eux-mêmes, ça implique souvent d'avoir un garage, du matériel, c'est vraiment un profil de bricoleur qui est quand même spécifique. Puis l'étude que j'ai menée sur la réparation, justement, montrait que le profil des personnes qui bricolent beaucoup, ils vont tout réparer, justement, puis généralement s'informent mieux. Donc, plus on s'informe, puis il y a de chances qu'on évite de se mettre en danger. Mais je pense quand même que la loi doit quand même protéger les individus de certaines pratiques. Donc, ce serait plus ma position.

M. Jolin-Barrette : OK. Selon vos études, qu'est-ce qui explique la dégradation de la durabilité des biens?

Mme Déméné (Claudia) : C'est une bonne question.

M. Jolin-Barrette : Pourquoi est-ce qu'on donne l'exemple, là, souvent, là, du four, du... de la laveuse? Avec... il y avait une publicité, à une certaine époque, avec un réparateur qui attendait un appel constamment, et puis qui est devenu avec les cheveux blancs, puis il n'avait jamais d'appel. Puis ils faisaient leur publicité là-dessus, c'est durable, si vous achetez tel type de bien, bien, cette... telle marque, vous n'en aurez pas, de problème. Qu'est-ce qui explique que la durabilité des biens... en fait, on dirait, ce qu'on achète, c'est cheap, en bon Québécois, là.

Mme Déméné (Claudia) : OK. Plus ou moins, je suis plus ou moins d'accord, dans la mesure où la durabilité d'un produit, elle va dépendre des choix de conception du fabricant, donc la qualité des pièces, ça, c'est sûr, dans la conception du produit. Et elle va aussi dépendre de la responsabilité du consommateur à bien se servir de son produit, à bien l'entretenir également. La laveuse, par exemple, souvent, on oublie de changer le... de vider le filtre. Il faudrait le vider, je pense, toutes les semaines ou toutes les deux semaines, je pense que les gens le vident deux ou trois fois par année ou quand il est bouché. Donc, il y a aussi, je pense, un enjeu de mieux communiquer comment un produit peut être entretenu. Une machine à espresso va briser parce qu'elle va être hyper entartrée parce qu'on ne la détartre pas régulièrement. Donc, il faut travailler, je pense... faire autant travailler sur la conception et la qualité d'un bien, mais également sur les comportements des usagers pour mieux les informer de comment on entretient un produit électronique ou électroménager.

M. Jolin-Barrette : OK. Mme Déméné, je vous remercie. J'ai des collègues qui souhaitent vous poser des questions. Un grand merci pour votre participation à la commission parlementaire.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Maintenant, je cède la parole à la députée de Charlevoix—Côte-de-Beaupré.

Mme Bourassa : Bon après-midi.

Mme Déméné (Claudia) : Bonjour.

Mme Bourassa : Bonjour. Bon, on a entendu les autres groupes parler, là, d'accès au schéma ou manuel d'accès aux pièces. Et il y a une mesure du projet de loi qu'on n'a pas beaucoup entendue, mais, dans la vie, qui va faciliter la vie des citoyens, c'est l'obligation de réparer avec des outils communs. J'aimerais vous entendre là-dedans, parce qu'on parle de... vous parlez, justement, d'économie circulaire, d'autoréparabilité. La pièce avec quoi on... l'outil qu'on utilise est assez important.

Mme Déméné (Claudia) : Oui, effectivement, je vous ai mis un commentaire, j'ai commenté à même le projet de loi et je vous... je vous demandais de préciser quels étaient les outils. En fait, il y a différents types d'outils, et ça revient encore au profil des consommateurs : Est-ce qu'ils réparent beaucoup ou pas? Quelqu'un qui répare beaucoup, qui a tendance à vouloir mieux comprendre le fonctionnement de son produit, va avoir l'équipement chez lui, il va pouvoir le réparer. Quelqu'un qui répare peu, bien, il n'aura pas beaucoup d'équipement, hormis un tournevis puis un marteau, je pense. Donc, il va falloir préciser, en fait, quels sont ces types d'outillage courant qui sont nommés. Je pense, c'est «outils courants» que vous avez nommé dans le projet, il me semble, et je vous invitais à regarder le label LONGTIME. Je ne sais pas si vous le connaissez. C'est le premier label européen sur la durabilité des produits. Et, dans leur référentiel, ils ont expliqué... ils ont développé une grille, en fait, qui permet d'expliquer les étapes de la réparation. Ça fait qu'ils ont autant nommé le nombre d'étapes qu'on doit faire pour pouvoir réparer un produit, parce que ça a été nommé, et également le type d'outillage qu'il faut avoir. Donc, ce seraient des précisions importantes, je pense, à apporter au projet de loi.

Mme Bourassa : Et j'aimerais aussi vous entendre... Écoutez, je suis propriétaire d'un iPad avec un port USB-C. Donc, on voit que c'est la tendance de plus en plus fréquente. La France a emboîté le pas, le Canada qui voulait légiférer, si le Québec le fait, on serait la première province. Donc, j'aimerais vous entendre là-dessus et je crois qu'on est rendus là, tant au niveau de l'industrie que des citoyens, là.

Mme Déméné (Claudia) : Oui, on est clairement rendus là. Et il faut savoir aussi que l'impact environnemental d'un produit, c'est beaucoup sa consommation d'énergie lors de la phase d'usage, mais c'est également tous les produits satellites qu'il y a autour. Ça va être les câbles, ça va être tout ce qu'on va acheter autour d'un produit. Donc, oui, effectivement, je pense que c'est une mesure qui devrait vraiment, vraiment voir le jour et qui devrait être importante dans votre projet. C'est pour ça que je ne l'ai pas commenté, je trouvais que c'était impeccable.

Mme Bourassa : Et ça, c'est vraiment juste une précision pour moi, parce que, bon, vous parlez de la... de la cote de durabilité, mais, en même temps, avec la garantie de bon fonctionnement, on va venir mettre une durée minimale que... que l'objet devrait atteindre. Donc, c'est une information qui est quand même très claire. Vous le dites vous-même,

il y a beaucoup d'informations, quand on achète quelque chose, garantie, manière technologique, fonctionnement de l'appareil. Donc, vous ne trouvez pas que cette garantie de bon fonctionnement, avec un chiffre très clair, dire, par exemple, un frigidaire, ça doit durer huit ans, ce n'est pas justement... beaucoup plus clair pour les citoyens?

Mme Déméné (Claudia) : Huit ans, c'est... alors, huit ans pour un...

Mme Bourassa : Bien là, je donnais un chiffre approximatif, là.

Mme Déméné (Claudia) : Oui, oui, tout à fait.

Mme Bourassa : C'est vraiment plus côté...

Mme Déméné (Claudia) : Oui. Alors, je pense que le chiffre n'est pas mauvais. D'ailleurs, c'était entre huit et 13 ans, je crois, pour un réfrigérateur. Ça fonctionne bien pour des produits qui ne fonctionnent pas sur des cycles. Par exemple, une laveuse, si vous... vous autodéclarez que votre laveuse va durer quatre ans, mais qu'un foyer s'en sert trois fois par semaine versus deux fois par semaine, bien, la durée de vie va être divisée par deux. Donc, donner une durée de vie en années, ça peut dépendre du type d'équipement électronique qu'on peut avoir.

Mme Bourassa : Parfait. Merci. Je vais laisser la chance à mes collègues.

La Présidente (Mme D'Amours) : Oui. Je cède maintenant la parole à la députée de Les Plaines. Il vous reste trois minutes.

Mme Lecours (Les Plaines) : Trois minutes, merci beaucoup. Bonjour, Mme Déméné, merci pour votre mémoire puis votre présence ici, en commission, ça nous éclaire.

Petite question que je posais à... justement à Équiterre, précédemment, par rapport à l'engouement aussi des gens. On le sait que, là, on... le projet de loi est déposé, on en parle depuis déjà quelques années, on y travaille maintenant. Et c'est... on est à l'aube de l'adoption lorsqu'on aura des changements à effectuer, si changements il y a à effectuer. Par contre, avec justement, tu sais, tous les objets qu'on a puis les choix qu'on fait aussi comme consommateurs, le ministre le disait tantôt : Moi, je ne suis pas très bon avec l'automobile, bien, moi, c'est la même chose avec d'autres... d'autres trucs. Je décide d'acheter un peu moins cher, mais j'y vais avec la durée de vie aussi. Vous en pensez quoi? Est-ce que l'engouement pour l'aspect environnemental d'un projet de loi comme celui-là... est-ce qu'il est encore, selon vous, bien vivant?

• (17 h 30) •

Mme Déméné (Claudia) : Oui, bien, moi, je pense qu'il est essentiel, il est central. Aujourd'hui, les consommateurs, ils veulent de l'information environnementale. Ce qui est triste, dans le domaine de l'électronique, c'est qu'à part la consommation d'énergie, qui est quand même un impact environnemental très fort, puisque ce sont des produits qui consomment beaucoup dans la phase d'utilisation, il n'y a pas d'autre information. On ne sait pas l'épuisement des ressources naturelles. On ne connaît pas les émissions de gaz à effet de serre. On ne connaît pas la toxicité des produits. Ça, ça vient peut-être un peu aider et éclairer peut-être sur l'autoréparation. Donc, il y a plusieurs autres catégories d'impacts environnementaux qui pourraient justement être mentionnées aux consommateurs, d'où le fait que je propose, dans ma quatrième recommandation, de développer, en fait, un affichage de l'empreinte environnementale des produits électroniques pour répondre à cet engouement-là et pour faire en sorte, justement, que les consommateurs soient éclairés pas uniquement sur un impact qui est la durée de vie ou la durée de garantie de bon fonctionnement, comme il est... c'est mentionné dans un projet de loi, mais également sur d'autres catégories d'impacts. Je pense qu'on est rendus là. La France est rendue là dans ses projets, actuellement.

Mme Lecours (Les Plaines) : Bien, je suis d'accord avec vous, mais, tu sais, il y a quand même une question d'éducation populaire aussi à continuer à faire. Ça, c'est... ça va être essentiel. Bien, merci beaucoup.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...est-ce qu'il y a d'autres intervenants sur le côté gouvernemental? Non. Donc, quelques secondes. Non. Monsieur... Merci beaucoup. Donc, je cède maintenant la parole à la députée de Saint-Laurent.

Mme Rizqy : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Merci beaucoup d'être avec nous, Pre Déméné. Dans votre mémoire, j'aimerais aller à la page 5, si vous permettez. Juste pour avoir plus de... pour beaucoup mieux cerner votre propos, là, au niveau de l'indice de réparabilité, qui devient un indice de durabilité en 2024, en France, pouvez-vous nous expliquer pourquoi que la France a décidé de faire ce cheminement?

Mme Déméné (Claudia) : Alors, une très bonne question. En fait, la réparabilité, je pense que c'était une étape du cycle de vie d'un produit, qui était facile à mettre en oeuvre. Il y avait déjà, je pense, une pression sociale qui était forte, on voulait reprendre le droit à la réparation. Donc, je pense que ça a été une volonté politique de répondre aux besoins des consommateurs.

Puis je pense que l'indice de réparabilité, malgré son succès, c'est quand même une étape, dans le processus, qui pèse beaucoup aux consommateurs. Il va falloir prendre du temps, de l'argent, il va falloir aller... Même si le projet de loi tend à simplifier, je pense... bien, ce projet de loi là, en l'occurrence, tend à simplifier cette étape de réparation, ça reste quand même le fardeau du consommateur de faire réparer.

La durabilité, je pense qu'elle s'inscrit en amont des stratégies à mettre en oeuvre pour allonger la durée de vie, puisqu'on fait en sorte que les produits soient robustes, donc, c'est-à-dire que les produits vont durer. Et c'est là que ça vient en tension, finalement, avec la réparabilité, parce qu'un produit réparable n'est pas forcément un produit qui va être... Il va être durable, mais un produit durable ne va pas forcément être réparable. Je ne sais pas si vous me suivez.

Tout à l'heure, je parlais, quand j'ai fait mon exposé, que, quand on met en place des stratégies d'écoconception pour rendre le produit réparable, on va s'assurer qu'il soit démontable, on va facilement l'ouvrir, on va facilement le refermer, l'accès aux pièces est plus facile. Un produit durable va peut-être être plus étanche, il va être plus compact, parce qu'on veut qu'il dure plus dans le temps. Et c'est ça aussi qui est important, dans votre projet de loi, c'est vraiment revenir sur c'est quoi, la durabilité dans le domaine électronique. Et parfois un produit qui dure, ça ne va pas être un produit qui va être réparable. Donc là, on vient quand même mettre en tension ces deux stratégies qui visent pourtant l'allongement de la durée de vie, mais qui font appel, en dessous, à des stratégies d'écoconception extrêmement différentes.

Puis ma quatrième recommandation, qui vise à afficher les impacts environnementaux des produits à chaque étape du cycle de vie, ça vient encore plus éclairer les choix des consommateurs puis qu'un produit durable peut avoir un impact sur l'environnement, si on ne s'en sert pas longtemps, c'est-à-dire que c'est un produit qui va être gourmand en énergie. Par exemple, si on veut qu'il soit plus solide, il va utiliser plus de matières. S'il utilise plus de matières, mais qu'on ne s'en sert pas sur toute sa durée de vie technique, bien, au final, l'impact environnemental est très élevé.

Donc, c'est là où il faudrait faire des analyses de cycle de vie, c'est-à-dire des outils qui sont des outils d'aide à la décision et qui permettent de visualiser, sur chaque étape du cycle de vie, quels sont les impacts environnementaux des produits. Ça prend vraiment de l'éducation des citoyens, de la vulgarisation, de l'information environnementale. Et c'est là où les outils de politique environnementale sont très, très importants, puisqu'il faut s'assurer que l'information qui est communiquée, elle est claire, au consommateur, et que le consommateur va l'intégrer dans ses choix d'achat mais également dans ses choix de consommation.

Avoir une durée de... une garantie de fonctionnement à l'achat, ça ne veut pas dire que le consommateur va garder son produit toute sa durée de vie, ça ne veut pas dire qu'il va s'en servir et ça ne veut pas dire qu'il ne va pas être victime d'obsolescence écologique, d'obsolescence esthétique et qu'il ne va pas changer de produit, malgré le fait qu'il a acheté un produit qui est durable.

Mme Rizqy : OK. Merci. Et là j'ai une deuxième question pour faire suite à la première, évidemment, toujours en lien avec celle-ci. Parce que là, si je comprends bien, c'est que si jamais d'aventure on fait comme la France, mais là, c'est-à-dire, on s'attaque sur la durabilité, donc on exige, en fait, des fabricants de faire des produits beaucoup plus robustes...

Mme Déméné (Claudia) : Plus robustes, oui.

Mme Rizqy : ...alors, pour nous aussi, au Québec, je me pose la question, est-ce qu'on y va avec la théorie des petits pas ou est-ce qu'on fait une grande enjambée, comme la France, puis on se dit : Bon, on va prendre l'exemple français puis on va plus vite? Est-ce que vous, aujourd'hui, vous nous recommandez la théorie du petit pas ou de faire cette beaucoup plus grande enjambée? Parce que, là, nous, on part... aujourd'hui, là, c'est notre premier jalon, là.

Mme Déméné (Claudia) : Mais moi, je trouve que le premier jalon, vous l'avez très, très bien franchi, puis je vous félicite, parce que ce projet de loi, il est fantastique, je pense que... Ce matin, j'écoutais ce que vous avez dit à l'ouverture de la commission, le ministre de la Justice... le ministre de la Justice a dit que le Québec doit être le chef de file en matière de protection des consommateurs et que vous vous êtes inspirés des bonnes pratiques de l'Europe. Et je pense que vous êtes capables de vous inspirer de ces bonnes pratiques puis d'aller un peu plus loin qu'eux. C'est comme monter sur leurs épaules et leurs retours d'expériences et d'être capable de se dire : Bien, la réparabilité, ça a ses limites, on va aller à la durabilité; la durabilité, ça a ses limites, donc on va aller jusqu'à l'empreinte écologique des produits électroniques.

Parce que l'indice de durabilité, il n'est pas encore mis en oeuvre, en France, ça va être en 2024. Puis cet indice-là, il a déjà des... plusieurs faiblesses sont pointées, même l'indice de réparabilité, plusieurs choses sont pointées, notamment le manque de transparence, le fait est que ce soit de l'autodéclaration des fabricants et que souvent, pour certains critères, bien, le nombre de points maximum est atteint. Donc, je pense qu'il y a un enjeu, justement, d'apprendre des erreurs de ceux qui ont fait avant nous, pour être capables nous-mêmes de les corriger par anticipation. Donc, je pense qu'on est rendus à communiquer l'empreinte écologique des produits électroniques, peut-être pas tous, mais de certains, et de commencer à petits pas, justement, comme vous êtes en train de mentionner. Le domaine de l'électronique est fascinant. L'obsolescence, ça touche toutes les catégories de produits. Il faut y aller vraiment avec des produits sur lesquels on a beaucoup de données, en fait.

Mme Rizqy : Pensez-vous qu'alors on devrait se garder peut-être une marge de manoeuvre, dans notre projet de loi, pour faire ce qu'on appelle un bilan, dans trois ou cinq ans, puis de voir si on est capables, peut-être, d'ajouter, ultimement, jusqu'à l'empreinte écologique, là, comme vous en faites mention?

Mme Déméné (Claudia) : Oui, clairement. Oui, clairement, parce que les consommateurs aujourd'hui sont quand même relativement bien éduqués, ils sont en demande de ce genre d'information environnementale sur les produits électroniques, ils font eux-mêmes des recherches, donc ça viendrait justement répondre à un besoin qu'ils ont. Et puis ça viendrait aussi créer un lien de confiance. Parce que je pense que, par exemple, en France, l'indice de réparabilité a quand même été beaucoup critiqué pour son manque de transparence, l'indice de durabilité aussi, il n'est même pas encore instauré, mais il est critiqué sur certains types de critères liés à la fiabilité. Donc, effectivement, il serait intéressant peut-être de vous donner deux, trois ans, et faire le bilan, et puis faire de l'amélioration continue, en fait. Et je pense que la justice fonctionne comme ça, j'ai l'impression.

Mme Rizqy : Merci beaucoup...

Mme Déméné (Claudia) : Et... Allez.

Mme Rizqy : Oui, allez-y. Non, non, allez-y.

Mme Déméné (Claudia) : Ce matin, vous avez dit quelque chose d'intéressant, vous avez parlé des dépotoirs qui se remplissent, et je trouvais ça très intéressant que vous en parliez, parce que, quand on parle de cycle de vie des produits, la fin de vie des produits électroniques, elle est extrêmement problématique sur l'environnement. Puis je donne toujours cet exemple que recycler un produit électronique, c'est comme se dire, le matin avec son café au lait : On essaie de récupérer le lait, le café, le sucre et l'eau. C'est à peu près ça qu'on essaie de faire, si on veut tendre vers des stratégies d'économie circulaire. C'est un petit peu une utopie. Actuellement, on est plus dans des stratégies de sous-cyclage que de surcyclage. Donc, augmenter la durabilité des produits électroniques, c'est s'assurer qu'on ait moins de déchets dans nos dépotoirs et c'est donc s'assurer aussi qu'on contamine moins l'environnement, c'est ralentir ce cycle infernal de production, consommation et gestion des déchets.

Mme Rizqy : Merci beaucoup. Je vais céder la parole à ma collègue, mais je tiens à vous dire... et on risque de vous contacter durant l'étude détaillée, alors j'espère que vous serez disponible.

Mme Déméné (Claudia) : Avec plaisir, avec plaisir.

Mme Rizqy : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Bon, maintenant, c'est au tour de Mme la députée de Notre-Dame-de-Grâce. Il vous reste 1 min 40 s.

Mme McGraw : ...très brièvement. Merci à ma collègue. Merci, Mme la Présidente. Je trouve ça très intéressant, là, vous parlez de l'économie circulaire, et justement, en tant que porte-parole de l'environnement de notre formation, on sait que l'indice de réparabilité et durabilité, ça alimente l'indice. Et on sait que le Québec est vraiment très en dessous de la moyenne canadienne, et européenne, et mondiale au niveau de la circularité. Donc, je pense que c'est un pas dans la bonne direction.

Donc, la question, parce que vous l'avez touchée : Avec la durabilité, comment s'assurer, là, c'est peut-être l'analyse de cycle de vie, que la durabilité, donc là je parle de la production, n'ait pas des effets néfastes pour minimiser les effets néfastes sur l'environnement au niveau de la production? On comprend que la durabilité, ça va faire en sorte que ce cycle-là va être prolongé. Mais est-ce que vous avez des ajouts à ce niveau-là?

Mme Déméné (Claudia) : Oui. C'est une bonne question. Tout à l'heure, je me souviens que vous en avez parlé avec Équiterre, et effectivement l'analyse de cycle de vie, c'est vraiment un outil d'aide à la décision, c'est-à-dire que vous allez choisir des impacts environnementaux qui vous semblent importants pour le produit électronique. Ça peut être trois ou quatre impacts, on n'est pas obligé de vouloir quantifier la toxicité, l'impact sur la santé humaine, l'impact sur les écosystèmes, on peut juste choisir des impacts comme la consommation d'énergie et l'extraction des ressources naturelles. Les émissions de gaz à effet de serre, c'est beaucoup lié au transport, souvent, puis nos produits électroniques, on sait qu'ils ne sont plus fabriqués chez nous, ils sont fabriqués très, très loin. Donc effectivement il faudrait faire cette analyse de cycle de vie pour faire des choix plus éclairés et se dire : Bien, pour quels... pour, en fait, inviter aussi les fabricants à revoir leur modèle d'affaires. Leur modèle d'affaires, il est beaucoup basé sur vendre, et consommer, et revendre, et acheter, etc. Donc, je pense que l'enjeu, vraiment, de faire une analyse de cycle de vie, c'est aussi d'outiller les fabricants et peut-être de travailler davantage avec eux pour s'assurer de développer des stratégies. Je parle de l'économie de fonctionnalité, ça peut être le réemploi également...

• (17 h 40) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Madame...

Mme Déméné (Claudia) : Oui?

La Présidente (Mme D'Amours) : Madame, je m'excuse, le temps étant écoulé pour le groupe d'opposition officielle, je dois maintenant passer la parole à Mme la députée de Verdun.

Mme Zaga Mendez : Merci, Mme la Présidente. Merci beaucoup, Mme Déméné. Moi, j'ai deux questions concernant, d'abord, le besoin de définir la durabilité. Je voulais vous entendre un peu plus là-dessus. Quel type de définition vous suggérez? Est-ce que ça irait au-delà des définitions qui sont déjà présentes dans les différentes... que ce soit la Loi sur la qualité de l'environnement ou la Loi sur le développement durable?

Puis ma deuxième question, c'est concernant l'affichage environnemental. Je trouve ça superintéressant, quand on mobilise le concept d'empreinte écologique, pour avoir déjà travaillé avec cette mesure-là. Quel type d'information est facile à communiquer et quel type d'information, c'est plus coûteux à aller chercher pour mesurer ou donner cette empreinte écologique par produit?

Mme Déméné (Claudia) : C'est une très... C'est toujours des très bonnes questions. La durabilité, moi, je pense qu'on peut se baser sur les différentes définitions qui existent. Si vous regardez la norme européenne, elle définit la durabilité par la capacité d'un produit à fonctionner selon ses besoins, dans des conditions définies d'utilisation, d'entretien, de réparation, jusqu'à ce qu'un état limitant soit atteint. Donc, à date, c'est la définition, pour en avoir lu énormément dans la littérature scientifique, qui, je trouve, fait le plus de sens avec le domaine de l'électronique.

Parce que tout à l'heure, comme le disait le ministre de la Justice, des fois, les produits, on a l'impression qu'ils sont cheap. Oui, ils peuvent être cheap, mais aussi, nous, en tant que consommateurs, on ne les entretient pas bien, on ne les utilise pas forcément comme il faudrait. Donc, la durabilité, il faut vraiment l'inclure aux étapes de l'utilisation, c'est-à-dire utilisation, entretien et également réparation. Ça, je ne sais pas si ça répond à votre première question.

Et la deuxième question, l'affichage environnemental, vous pointez une des plus grandes faiblesses de l'affichage... de l'analyse du cycle de vie, c'est son coût et sa durée. Ça nécessite énormément de données, ça rassemble énormément de données sur toutes les étapes du cycle de vie. Et effectivement c'est l'outil le plus fiable, d'un point de vue scientifique, pour calculer l'empreinte environnementale d'un produit. Donc, on a le CIRAIG, au Canada... enfin, au Québec, à Polytechnique, qui est très connu, là, c'est Centre interdisciplinaire de recherche en analyse du cycle de vie, je crois, C-I-R-A-I-G. Ils sont vraiment les experts et une référence mondiale qui devraient sans doute être bien plus éclairants que moi sur les aspects de l'analyse du cycle de vie de certains types de produits électroniques.

Mme Zaga Mendez : Merci. Est-ce qu'on a...

La Présidente (Mme D'Amours) : ...

Mme Zaga Mendez : En 30 secondes, si vous voulez ajouter un message ou un souhait pour la commission, je vous cède les quelques secondes qui restent.

Mme Déméné (Claudia) : Ah! merci. Bien, je vous remercie pour l'expérience. J'espère vraiment que vous allez réussir à intégrer les stratégies de l'économie circulaire, l'économie de fonctionnalité, le réemploi. Aujourd'hui, les produits électroniques qui durent, on ne les réemploie pas parce qu'on n'a pas confiance. Donc, afficher une information qui serait connectée, augmentée, c'est-à-dire sur un cellulaire, par exemple, avec une application intégrée, ça permettrait peut-être d'augmenter la confiance des consommateurs envers les produits électroniques usagés et donc de s'assurer qu'on allonge leur durée de vie. Donc, voilà.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Déméné, je vous remercie pour votre contribution aux travaux de la commission.

Je suspends les travaux quelques instants afin de permettre aux prochains invités de prendre place.

(Suspension de la séance à 17 h 44)

(Reprise à 17 h 53)

La Présidente (Mme D'Amours) : ...nos travaux, et je souhaite maintenant la bienvenue à l'Association des industries de l'automobile du Canada. Je vous rappelle, chers invités, que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, puis nous procéderons à une période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite donc à vous présenter et à commencer votre exposé, s'il vous plaît.

Association des industries de l'automobile du Canada (AIA)

M. Champagne (Jean-François) : Parfait. Bien, merci beaucoup, Mme la Présidente. Permettez-moi de me présenter, je suis Jean-François Champagne, je suis le président-directeur général de l'Association des industries de l'automobile du Canada et je suis accompagné aujourd'hui de Mme Élisabeth Lambert, qui est la présidente de la division Québec de notre association, est également propriétaire de Pièces d'Auto Joliette, un grossiste en pièces d'automobile qui fait partie intégrante de la chaîne d'approvisionnement du marché secondaire de l'automobile.

L'Association des industries de l'automobile du Canada, ou l'AIA Canada, en version abrégée, a pour principale mission d'être la voix des acteurs de l'industrie du marché secondaire de l'automobile partout au pays. C'est une industrie d'une importance considérable qui contribue à elle seule plus de 37,8 milliards de dollars à l'économie

canadienne. Avec plus de 4 000 membres à travers le pays, l'AIA Canada est la voix des fournisseurs de pièces de remplacement des ateliers, des garages indépendants, des carrossiers, bref, de ceux et celles à qui les Québécoises et les Québécois font confiance lorsque vient le temps de faire entretenir et réparer leur voiture.

Que ce soit par ses représentations, sa vision, ses études ou ses programmes de formation, l'AIA Canada s'assure que ses membres aient tous les outils en main afin qu'ils puissent remplir leur mission première, soit celle de servir les propriétaires de plus de 5,2 millions de véhicules qui circulent sur nos routes au Québec. En offrant tous les produits et services dont un véhicule peut avoir besoin dès sa sortie du concessionnaire, et ce, à des prix compétitifs, nos membres aident les véhicules à durer plus longtemps, à polluer moins, tout en assurant la sécurité de leurs conducteurs.

Je vais passer maintenant la parole à Mme Élisabeth Lambert afin qu'elle adresse aux membres de la commission un portrait de notre industrie ici, au Québec.

Mme Lambert (Élisabeth) : Merci, M. Champagne. Et merci, chers membres de la commission.

Avant toute chose, il est important de distinguer les secteurs primaire et secondaire de l'automobile. Le secteur primaire de l'automobile concerne essentiellement toutes les actions réalisées avant et au moment de la vente d'une voiture. Outre par le biais des concessionnaires automobiles, cette industrie est peu présente au Québec. En effet, aucun fabricant automobile n'a de siège social établi ici. Ceux-ci sont essentiellement situés aux États-Unis, en Europe ou encore en Asie, selon le fabricant.

Contrairement à d'autres provinces canadiennes, le Québec ne compte pas non plus sur la présence d'usines d'assemblage sur son territoire. En l'absence d'une industrie primaire de l'automobile développée, le Québec s'est néanmoins imposé au fil du temps comme un chef de file du secteur secondaire de l'automobile au pays. L'industrie secondaire de l'automobile englobe essentiellement tous les biens et services offerts après la vente initiale d'un véhicule aux consommateurs. On parle notamment de l'entretien préventif, de la réparation du véhicule ainsi que de la conception et de la vente de pièces de rechange.

Au Québec, cette industrie est particulièrement dynamique. Elle contribue à générer à elle seule plus de 7 milliards de dollars chaque année, soit environ 20 % de ce que génère l'ensemble de l'industrie au Canada. L'industrie secondaire québécoise de l'automobile compte 5 895 ateliers de réparation et d'entretien automobile qui sont enracinés aux quatre coins de la province. En effet, nous avons des membres situés aussi bien dans les grands centres urbains, comme Montréal et Québec, que dans les plus petites municipalités et communautés plus éloignées, où les concessionnaires automobiles sont plus souvent qu'autrement absents. Notre industrie dans la province est également forte de 1 524 entreprises dans la chaîne d'approvisionnement, comme par exemple des détaillants et des fournisseurs de pièces de rechange automobiles.

En tout et pour tout, l'industrie secondaire de l'automobile au Québec, c'est plus de 100 000 emplois, que ce soient des techniciens, des aviseurs techniques, des commis aux pièces, des carrossiers, ou autres. Au Québec, l'AIA Canada représente finalement plusieurs marques de commerce bien connues des Québécois, que l'on pense, par exemple, à NAPA, Carquest, Fix Auto, Canadian Tire, Point S, Uni-Sélect et plusieurs autres encore.

Je repasse maintenant la parole à mon collègue, Jean-François Champagne, qui présentera la position globale de l'AIA Canada sur le projet de loi n° 29.

M. Champagne (Jean-François) : Merci beaucoup. Alors, d'entrée de jeu, il faut mentionner qu'en raison des avancées technologiques des biens de consommation on sait très bien que faire entretenir ou réparer un bien est de plus en plus complexe. Et c'est un phénomène auquel le secteur automobile n'échappe pas.

Aujourd'hui, l'ensemble des nouvelles voitures mises sur le marché sont essentiellement des ordinateurs sur roues. Ces voitures sont équipées de composantes intelligentes et composées également de divers capteurs qui sont entièrement interconnectés avec des systèmes de communication, de télémétrie et qui produisent des données, lors de la conduite, en temps réel. Que l'on pense aux différentes composantes du système de freinage, par exemple, ou même un phare ou les vitres d'un véhicule, ceux-ci sont désormais partie prenante de ce système intégré.

Souvent, les données de conduite, qui sont essentielles pour l'entretien et la réparation des véhicules, sont transmises et stockées directement sur les serveurs des fabricants automobiles, qui en rendent difficilement l'accès. Les ateliers indépendants se retrouvent souvent dans l'impossibilité de proposer des services appropriés aux propriétaires de véhicules à cause de ce manque d'accès, soit en raison de sa disponibilité, de délais ou des coûts.

L'AIA Canada milite, depuis de nombreuses années, au Québec et ailleurs au Canada, afin de faire reconnaître ce que nous appelons, dans notre métier, le droit à la réparation automobile et, utilement, sécuriser le libre choix des consommateurs en matière d'entretien et de réparation automobile.

En spécifiant, à même la Loi sur la protection du consommateur, que le fabricant d'une automobile, et je cite, «doit donner accès aux données de cette automobile à son propriétaire, à son locataire à long terme ou aux mandataires de ceux-ci à des fins de diagnostic, d'entretien ou de réparation, que le fabricant ne peut se dégager de cette obligation et que cet accès doit être donné gratuitement», c'est précisément ce que vient faire le projet de loi n° 29.

Globalement, l'AIA Canada considère que le projet de loi reflète le consensus qui s'est formé ces dernières années au sein de la population québécoise en matière de lutte à l'obsolescence programmée et de droit à la réparation, des concepts qui sont indissociables dans le secteur automobile. Elle s'inscrit également dans une mouvance plus large, alors qu'à l'échelle internationale de plus en plus d'États ont légiféré ou envisagent de le faire contre l'obsolescence programmée et pour le droit à la réparation. C'est le cas, à divers degrés, de la France, du Royaume-Uni, des États-Unis, de l'Australie, pour ne nommer que ceux-ci.

• (18 heures) •

De l'avis de l'AIA Canada, ce projet de loi adopte une approche équilibrée qui permettrait de mieux protéger les automobilistes québécois et de préserver la saine concurrence, et l'appétit pour l'innovation ayant toujours prévalu sur le marché secondaire de l'automobile au Québec. Cette saine concurrence a d'ailleurs été, par le passé, garante de prix compétitifs pour les consommateurs. Son adoption permettrait également au Québec, qui a fait de l'électrification des transports une pierre angulaire de son plan de lutte aux changements climatiques, de permettre aux automobilistes de continuer de compter sur leurs ateliers de confiance et donc de faire... mettre de... donc de mettre toutes les chances de son côté pour assurer l'atteinte de ses objectifs. Elle permettrait, finalement, de maintenir une offre de services essentiels, particulièrement dans les régions plus éloignées, et, ultimement, de favoriser une meilleure sécurité routière.

Considérant tout ce qui précède et considérant que l'automobile est l'un des biens de consommation les plus précieux des Québécoises et des Québécois, nous accueillons positivement le projet de loi n° 29. L'AIA Canada souligne par ailleurs qu'advenant son adoption le Québec deviendrait la première province canadienne à formellement reconnaître le droit à la réparation dans le secteur automobile. Comme il est à prévoir que d'autres gouvernements au pays souhaiteront, au cours des prochaines années, s'en inspirer pour mieux protéger leurs automobilistes, les parlementaires ont l'opportunité de poser un geste fort contre l'obsolescence programmée, qui aura des retombées partout au pays.

L'AIA Canada est également consciente qu'il n'est pas à exclure que les parlementaires québécois fassent l'objet de pressions pour freiner l'adoption du projet de loi n° 29 ou encore en retirer les sections relatives au secteur automobile. Nous appelons les membres de la... de cette commission à résister à ces éventuelles pressions et à adopter rapidement ce projet de loi historique, en rejetant toute tentative d'altérer son esprit ou d'en diminuer sa portée.

En terminant, l'AIA Canada tient à remercier une fois encore les parlementaires pour l'invitation aux présentes consultations. Nous sommes maintenant prêts, Mme la Présidente, à répondre aux questions des parlementaires. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Maintenant, je cède la parole au ministre. La parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Merci, Mme la Présidente. M. Champagne, Mme Lambert, merci d'être présents aujourd'hui en commission parlementaire pour représenter l'AIA, c'est fortement apprécié.

M. Champagne, à la fin de votre intervention, vous avez dit : Nous invitons les parlementaires à résister aux pressions pour modifier le projet de loi, ou l'altérer, ou le diminuer, parce que je crois que vous êtes conscient qu'il y a certains groupes qui vont venir qui vont dire : Écoutez, c'est dangereux ce que vous faites, vous risquez de mettre à mal l'industrie automobile. Dans ce que vous proposez, ça peut être dangereux également, le droit à la réparabilité, tout ça. Il y a des questions de sécurité aussi pour les réparateurs. Si, exemple — c'est un argument que nous entendons — la réparation, elle est faite par un garagiste, un atelier de proximité, à ce moment-là, ce n'est pas la même chose que si ça se fait au concessionnaire, fait par le manufacturier. Alors, comment vous réagissez à ces arguments-là, puis qu'est-ce que vous diriez?

M. Champagne (Jean-François) : Bien, écoutez, premièrement, la qualification de la main-d'oeuvre au Québec n'est pas la responsabilité des manufacturiers, des concessionnaires. C'est les centres de formation, les comités paritaires, les comités sectoriels qui reconnaissent la qualification de la main-d'oeuvre. Donc, le technicien dans l'atelier indépendant ou chez le concessionnaire a reçu la même formation, et, dans le contexte où il a l'accès à la même information, encore une fois, l'importance de s'assurer l'accès à l'information, les techniciens sont capables d'en fait performer les mêmes types de réparation. Et donc le contraire de l'argument, c'est de dire : En absence d'information, là, on a peut-être des risques de sécurité. Dans le contexte où toute l'information est disponible, le technicien va être capable de faire ces réparations-là de façon sécuritaire pour les Québécois.

M. Jolin-Barrette : Qu'est-ce qui explique, selon vous, justement, cette crainte par rapport au projet de loi sur l'obsolescence programmée, le fait d'amener la disponibilité des pièces, le droit à la réparabilité? Pourquoi est-ce que ça suscite autant de critiques dans un marché qui est quand même important, là? Vous l'avez dit d'entrée de jeu, combien ça représente en matière de retombées économiques, combien de travailleurs oeuvrent dans cette industrie-là. Est-ce que je dois comprendre que c'est une question d'accaparer le marché au niveau financier?

M. Champagne (Jean-François) : C'est une question de compétition. Je pense que dans un marché dans lequel vous avez moins de compétition, évidemment, vous avez des... un meilleur contrôle du marché. Nous, ce qu'on préconise, évidemment, c'est d'avoir un marché plus ouvert, plus compétitif. Nous pensons que c'est bon pour l'innovation, c'est bon pour le consommateur également, et ça entraîne, effectivement, des réductions de coûts également pour les consommateurs. Mais, effectivement, si vous avez une capacité de prendre une position de dominance dans un marché, et vous pouvez le faire, évidemment, avec certains avantages compétitifs et financiers, c'est ce que vous allez faire.

M. Jolin-Barrette : Puis pour vos membres, là, pour les garagistes, là, c'est quoi, les... dans le cadre de leur quotidien, c'est quoi, les plus grandes embûches qu'ils vivent par rapport, supposons, aux nouveaux véhicules? Supposons que quelqu'un a un véhicule à réparer, soit un véhicule électrique ou les véhicules plus récents, leur quotidien, là, de... quels sont les irritants par rapport à la nouvelle technologie?

Mme Lambert (Élisabeth) : Je vais répondre à la question parce que je suis touchée à tous les jours. Mes clients sont les ateliers mécaniques, le vivent. Quand les... ces véhicules-là rentrent dans les baies de services, souvent, ils font face à deux sortes d'embûches. Premièrement, c'est soit l'accès aux données. Il n'y a pas de standard par rapport à comment on peut accéder aux données. Des fois, elles sont disponibles, des fois, elles ne le sont pas, des fois, elles le sont pour une certaine période de temps, pour un certain modèle de véhicule. Donc, ce n'est pas standardisé, c'est très, très complexe. On le sait, les ateliers de réparation indépendants, ce sont des PME, souvent, qui n'ont pas nécessairement en arrière d'eux les moyens des grosses entreprises, donc ça devient complexe.

L'autre chose à laquelle ils font face, c'est quand ils appellent, justement, le magasin pour avoir la pièce. Là, on fait face à une autre embûche : la pièce n'est pas disponible, ou on a beaucoup de difficulté à retracer la bonne pièce. Donc, dans le quotidien, c'est une perte de temps énorme, autant pour le consommateur, pour l'atelier, pour le magasin. Ça a une chaîne, là, que ça se répercute sur tout le monde, là.

M. Jolin-Barrette : Qu'est-ce que vous dites à ceux qui critiquent le projet de loi, qui disent : Bien, écoutez, on va faire en sorte que le Québec va être un îlot en Amérique du Nord, puis que la loi, elle est beaucoup trop protectrice pour les consommateurs, pour l'industrie secondaire, supposons, et qu'on va se retrouver dans une situation où le Québec seul, s'il légifère, ça va faire en sorte que, supposons, le prix des véhicules va augmenter, le prix des pièces va augmenter au détriment des consommateurs québécois? C'est une des critiques qu'on entend.

M. Champagne (Jean-François) : Bien, écoutez, disons que, peut-être, le meilleur précédent qu'on peut voir c'est celui du Massachusetts. Le droit à la réparation, c'est devenu une loi en 2009, au Massachusetts, et, à cette époque-là, je pense qu'il y avait eu des représentations dans le même sens, en disant : Bien, on va créer un îlot. Au contraire, ce que ça a créé, au contraire, c'est une certaine standardisation pour l'accès à l'information. Et donc il y a des précédents qui démontrent que, malgré les pressions, je pense qu'une fois qu'on a des cadres réglementaires et législatifs on va... on va obtenir une bien meilleure collaboration des différents intervenants.

Je mentionnerai également l'Australie, qui est toute récente, où, effectivement, il y a une très grande bataille. Mais ce qu'on entend... moi, directement, de mon collègue australien, qui me dit : Jean-François, on voit maintenant qu'il y a une bien meilleure collaboration. Parce qu'on a établi un cadre législatif, et c'est plus facile pour les manufacturiers automobiles, qui sont des compétiteurs, maintenant, avec un cadre législatif, de dire : Bien, on va s'asseoir ensemble puis on va... on va le trouver, la connexion USB ou le port OBD, on va le trouver, le standard qui va faire en sorte qu'on peut se conformer à la loi.

M. Jolin-Barrette : Excellent. Je vais céder la parole à mes collègues. Un grand merci pour votre présence en commission parlementaire.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Charlevoix—Côte-de-Beaupré.

Mme Bourassa : Merci beaucoup. Bonsoir.

Une voix : Bonsoir.

Mme Bourassa : J'ai accroché sur le 100 000 emplois que votre industrie permet de soutenir. Est-ce que... Si on garde la tendance actuelle et s'il n'y a pas de législation, quelles seraient les conséquences? On voit de plus en plus... Bon, on parlait tantôt de Tesla, qui est une des marques où on n'a pas, justement, cet accès aux données, mais avec les voitures électriques, avec la tendance, qu'est-ce qui arriverait si on... qu'est-ce qui pourrait arriver, en fait, si on ne légiférait pas?

Mme Lambert (Élisabeth) : Bien, c'est sûr que, présentement, ce qu'on voit c'est des embûches, donc là les... c'est de la frustration. Au niveau des emplois à long terme, c'est sûr que, si d'emblée on doit dire : Cette marque de voiture là, je ne peux pas la réparer, bien, ce n'est pas si pire, là, je l'envoie chez le concessionnaire, bien, quand le flot de véhicules qui vont rentrer dans les baies de services, de ce type-là, va représenter 40 %, 50 %, 60 % du chiffre d'affaires ou du volume de travail qui rentre, c'est sûr que ça va avoir un impact supertangible dans toute la chaîne, dans toute l'industrie. Donc, c'est sûr qu'il va se perdre des emplois à ce niveau-là.

Mme Bourassa : Donc, assurément, pour l'industrie, pour les entrepreneurs, les garagistes, il y a des avantages.

Mme Lambert (Élisabeth) : Exact.

Mme Bourassa : Mais pour les consommateurs aussi, tu sais, il y a des coûts aussi. On l'a vu avec des intervenants tout à l'heure, les coûts sont moindres quand on fait affaire avec un garagiste de proximité, plutôt qu'avec un concessionnaire.

Mme Lambert (Élisabeth) : Oui. Puis il faut... il faut vraiment regarder la situation dans son ensemble. C'est une question de coûts, c'est une question aussi de rapidité d'exécution. Quand on reste dans une municipalité

où il n'y a pas de concessionnaire, ça peut impliquer de mettre une voiture sur une remorque. De ne pas avoir accès à sa voiture pendant une période indéterminée, ça peut entraver beaucoup de choses dans notre vie quotidienne. Puis ça peut aussi avoir un enjeu sur la sécurité des gens qui conduisent les voitures parce que, si on est dans une communauté un peu plus éloignée, puis qu'on se dit : Bien là, il faut que j'envoie ma voiture à Québec ou à Montréal, non, je ne veux pas, je veux la garder, bien là, on prend un risque de garder sur la route une voiture qui n'est peut-être pas sécuritaire à être conduite. Ça fait que ça a vraiment beaucoup d'impacts. Ça a un impact de coûts, puis ça a beaucoup de répercussions potentielles aussi.

• (18 h 10) •

Mme Bourassa : Et vous avez dit tout à l'heure qu'on... qu'on pourrait être la première province canadienne et qu'on pourrait en inspirer d'autres. Donc, vous croyez que... Tu sais, on ne fait pas... on n'est pas en marge ici, là, c'est vraiment une tendance mondiale, pratiquement, qui s'observe.

M. Champagne (Jean-François) : C'est certain que nous, on fait des représentations au niveau du gouvernement fédéral, également, sur le même sujet du droit à la réparation. Je crois qu'il y a différentes écoles de pensée, mais c'est certain que la protection du consommateur... Garder un aspect compétitif, je pense que c'est quelque chose qu'on voit un intérêt, définitivement, au Québec, mais dans d'autres provinces également. Je ne vous cacherai pas que l'approche, pour nous, ce serait... on préférerait un cadre national pour standardiser un petit peu tout ça. Mais, écoutez, encore une fois, le Québec est en avant. On a parlé, parfois, que le marché secondaire de l'automobile est très... Il y a beaucoup d'activités dans notre secteur au Québec, on est... on est très innovants dans ce secteur-là, alors on n'est peut-être pas surpris de voir, effectivement, que c'est ici que ça commence, puis je pense que ça va créer un beau mouvement à travers d'autres provinces à travers le Canada, certainement.

Mme Bourassa : Bien. Merci de votre présence.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je cède maintenant la parole au député d'Abitibi-Est.

M. Dufour : ...Mme la Présidente. Comment qu'il reste de temps?

La Présidente (Mme D'Amours) : Deux minutes... trois minutes, pardon.

M. Dufour : Trois minutes? Oui, écoutez, on voit que vous êtes emballés par le projet de loi. Je pense que le ministre et son cabinet doivent être très contents d'entendre ça aujourd'hui. Qu'est-ce que... à vous écouter, qu'est-ce que vous jugez, dans ce projet de loi, qui pourrait être encore plus bonifié?

M. Champagne (Jean-François) : Bien, écoutez, peut-être le simple mot d'ordre qu'on veut s'assurer c'est une implémentation rapide, selon ce qui a été établi dans le cadre du projet de loi. Je vous dirais qu'on encourage encore une fois le comité, là, à garder l'entité du projet de loi et de s'assurer que son implémentation au niveau de la réglementation aussi, là, se fasse selon les délais qui ont été prescrits, là, dans la proposition du projet de loi.

M. Dufour : Donc, ça, ce serait l'élément que... la rapidité d'exécution pour mettre en place, donc...

M. Champagne (Jean-François) : Absolument.

M. Dufour : Comme vous le savez, il y a des règlements qui viennent par la suite, là, donc c'est là-dessus que vous aimeriez aussi qu'il y ait une accélération?

M. Champagne (Jean-François) : Oui, effectivement. Qu'on s'assure, effectivement, qu'on suit effectivement, le processus d'implémentation, donc on ne s'étire... on n'étire pas le processus, qu'il y ait les gens à l'OPC, qu'il y ait les ressources et les gens dédiés pour s'assurer qu'on fait ça là, de façon expéditive.

M. Dufour : Parfait, merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...terminé? Donc, merci. Je passe maintenant la parole à la députée de Saint-Laurent.

Mme Rizqy : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Bonsoir, bienvenue parmi nous. Merci aussi pour votre enthousiasme pour ce projet de loi, qui est fort attendu. Tantôt, je vous ai entendu dire que vous faites aussi des représentations à Ottawa. Ça se passe comment?

M. Champagne (Jean-François) : ...je vous dirais que dans le... Je reprends mes mots. Écoutez, le ministre de l'Innovation, de la Science et du Développement économique, le ministre Champagne — aucun lien de parenté, soit dit en passant — a, dans sa lettre de mandat, évidemment, d'adresser le droit à la réparation. Ça a été mentionné également au budget fédéral. Donc, on voit, effectivement, qu'il y a un certain engouement par... pour le gouvernement. Par contre, les consultations n'ont pas encore débuté, et on continue à participer avec les diverses consultations avec

le gouvernement fédéral. Mais, au moment qu'on se parle, bien qu'il y a certains projets de loi qui adressent certains aspects de... du droit à la réparation, c'est certain que le projet loi qu'on a ici au Canada... au Québec est celui qui rencontre, là, vraiment les ensembles... les éléments qui sont nécessaires, là, pour assurer le choix du consommateur de continuer de choisir où ils font faire l'entretien et la réparation de leur véhicule.

Mme Rizqy : Parfait. Nous, en ce moment, le projet de loi... Tantôt, vous disiez qu'il y avait d'autres discussions au projet de loi mais qu'il n'englobait pas tout. Nous, à ce stade-ci, trouvez-vous qu'on englobe suffisamment de... Parce qu'on essaie de ratisser le plus large possible et de tout couvrir, là. Est-ce que les devoirs ont bien été faits?

M. Champagne (Jean-François) : Oui, oui, selon... écoutez, tel qu'on en a parlé plus tôt, on endosse l'ensemble du projet tel qu'il est présenté. Encore une fois, avec peut-être le seul bémol de dire : On veut s'assurer que les parlementaires adoptent l'ensemble du projet de loi tel que présenté, et qu'on s'assure également que l'implémentation de la réglementation, là, se fasse dans les délais prescrits, avec le bon niveau de ressources, là, entre autres, du côté de l'OPC.

Mme Rizqy : Il y aura quand même quelques amendements, donc on ne peut pas vous garantir que ce sera tel quel, là. Merci de nous laisser quand même légiférer. Nous, on a un amendement qu'on veut présenter parce qu'au niveau des amendes, on en a parlé plus tôt ce matin avec d'autres groupes aussi, d'aller un peu plus loin puis de reprendre... Initialement, ce qu'on voulait, c'était vraiment s'attaquer au chiffre d'affaires, c'est-à-dire plus d'avoir une approche qui fixe un plancher d'amendes, et non pas un plafond. Parce que, sinon, une grande entreprise, disons, Tesla, par exemple, pourrait se dire : Bien, ça coûte combien, l'amende? Et tout simplement signer un chèque. Est-ce que vous, vous êtes ouverts à ce type d'amendement là?

M. Champagne (Jean-François) : Nous, tant que les éléments du projet de loi relatifs spécifiquement à l'accès à l'information restent entiers, nous, on est satisfaits. C'est sûr que, s'il y a des amendements au niveau, là, du... des amendes, et puis tout ça, on va laisser ça dans les mains des parlementaires, là, à débattre. Mais, sur le concept, on reste tout à fait en support au projet de loi.

Mme Rizqy : Parfait. Vous voulez ajouter quelque chose?

Mme Lambert (Élisabeth) : Non, ça va, merci.

Mme Rizqy : Parfait, parfait, donc... le sourire, l'enthousiasme, j'aime ça. Puis, bon, l'argument qu'on peut nous servir, c'est au niveau de la sécurité. On a entendu ce... un groupe, là, ce matin qui nous a clairement expliqué, bien, en quoi qu'au fond c'était un argument qui ne tenait pas la route, parce que, tu sais, au fond, vous, ce que vous voulez avoir, c'est vraiment simplement les données techniques. Et vos membres, tantôt, vous avez dit, dans votre discours, qu'ils sont formés et que vous vous assurez qu'ils ont une formation, évidemment. Donc, pouvez-vous élaborer sur cet argument de la sécurité?

M. Champagne (Jean-François) : On revient toujours, encore une fois... Les techniciens qui font les réparations des véhicules reçoivent des formations. Je me permets d'ajouter qu'au Québec on est également beaucoup en avance au niveau de la formation de nos techniciens sur les véhicules électriques. Il y a des beaux efforts de formation continue qui se sont faits. Et, évidemment, que ce soit un technicien qui travaille dans un concessionnaire automobile ou encore dans un atelier indépendant, bien, c'est... c'est le même type de formation sur les véhicules électriques. Et donc, dans le concept où ces techniciens-là ont accès à la même information, parce qu'elle est rendue disponible grâce à la loi n° 29, eh bien vous avez, en fait, le même type de réparation qui va s'effectuer sur un véhicule pour le rendre sécuritaire.

Et j'ajoute également au... à l'argument qui a été présenté par Élisabeth, qui disait : Écoutez, si je n'ai pas mon atelier de proximité, je vais peut-être, en tant que consommateur, attendre pour faire réparer mon véhicule, ou je dois voyager sur des plus grandes distances pour le faire réparer. Et c'est là, je pense, qu'il y a un danger de sécurité si, au contraire, on n'a pas la capacité, dans l'atelier de proximité, de faire les réparations des véhicules.

Mme Rizqy : Puis vous, vos membres sont un peu partout au Québec, donc ça permet aussi aux gens de régions de pouvoir faire une réparation à moindre coût. Parce que, si on doit... Dans votre mémoire, vous parlez, justement, de Sept-Îles, qu'il doit se rendre à Québec. C'est... oui, le véhicule se déplace, mais l'individu aussi doit se déplacer, là, des fois, alors ça engendre des coûts aussi pour le consommateur.

M. Champagne (Jean-François) : On en a...

Mme Lambert (Élisabeth) : ...oui, puis je le... On parle de Sept-Îles, on peut le vivre aussi à plus petite échelle. Où est-ce que moi, je suis située, il y a des gens qui le vivent, qui sont un peu plus au nord, qui n'ont pas de... dépendamment de la voiture qu'on achète. Donc, c'est une réalité qu'il y a beaucoup plus de gens qu'on pense qui peuvent... qu'ils peuvent vivre et qu'ils vont vivre s'il n'y a pas de loi qui encadre ce genre d'accès aux données et aux pièces.

M. Champagne (Jean-François) : Les véhicules électriques, je le dis souvent, tous les véhicules électriques, ce sont des véhicules connectés, et donc la dynamique de l'information est très présente dans le véhicule électrique.

Si on veut que le Québec rencontre ses objectifs au niveau de l'adoption des véhicules électriques, il va falloir s'assurer que le consommateur est en confiance de dire : Bien, je vais pouvoir continuer à aller à mon garagiste de proximité pour faire faire l'entretien et les réparations de ces nouveaux véhicules là, qui... définitivement, de plus en plus, on demande beaucoup d'informations pour être capables de faire un bon diagnostic et une bonne réparation.

Mme Rizqy : Pas parce que je veux le viser, mais c'est seulement... c'est celui que j'ai en tête comme fabricant, Tesla, qui est vraiment en circuit fermé, là, donc on ne peut pas faire réparer ailleurs, n'ouvre pas non plus ses données. Donc, ceux... les réparateurs indépendants qui veulent faire une réparation sont forcés de pirater le système pour avoir accès au diagnostic de l'auto.

Ma question... Vous savez, des fois, avec des dirigeants, on ne sait jamais comment qu'ils vont réagir avec un projet de loi. Aux États-Unis, il y a quand même plusieurs États qui ont... qui sont allés de l'avant avec ce type de législation. Vous, à votre connaissance, pensez-vous que ça pourrait... est-ce qu'il pourrait... ça pourrait être une menace fondée d'avoir un concessionnaire... ou un fabricant, pardon, qui dirait : Moi, je me retire de tel marché si vous allez de l'avant?

M. Champagne (Jean-François) : Moi, j'ai très confiance. Je vais encore une fois utiliser l'exemple de l'Australie, qui a adopté une loi du droit à la réparation. Son implémentation a eu lieu, là, dans la dernière année, à peu près, et a créé une structure dans laquelle les gens de l'après-marché et des magasins indépendants, des ateliers indépendants et les manufacturiers automobiles ont dû s'asseoir à la même table. Et, de ce qu'on nous dit, il y a une très bonne collaboration qui s'est faite. Parce qu'ultimement ils veulent... ils se doivent de s'assurer que leurs véhicules sont bien entretenus s'ils veulent être capables d'en vendre encore dans ce marché-là dans le futur.

• (18 h 20) •

Mme Rizqy : Dans un des reportages de l'émission *La facture*, on peut voir le désarroi de certains citoyens parce que leur auto est au garagiste, en attente, en attente et toujours en attente d'une fameuse pièce, qui n'arrive pas. Par conséquent, le consommateur, quand son assureur ne couvre que le premier 28 jours — ce n'est pas toutes les assurances, là, qui font ça, mais certains, c'est 28 jours seulement pour auto de courtoisie — il doit continuer à payer sa mensualité pour son auto qui est au garagiste, stationnée, en attente, mais aussi l'auto de location. Vous, est-ce que c'est quelque chose que vous entendez auprès de vos membres, qu'ils disent : Bien, tu sais, nous, on veut réparer, mais on n'a pas la mautadite pièce... oh! pardon, on n'a pas la pièce?

M. Champagne (Jean-François) : C'est sûr que, pour nos carrossiers, il y a des grosses... des dynamiques qui sont difficiles au niveau, effectivement, véhicule de courtoisie, les délais de livraison des pièces. Je vous dirais simplement qu'il y a plusieurs différentes alternatives pour fournir des pièces de remplacement d'un véhicule. Nous, dans notre marché et dans notre secteur économique, on développe beaucoup de pièces de remplacement également. La loi n° 29 va venir également permettre qu'on continue à développer des pièces de remplacement aussi. Et c'est la multitude des sources qui permet de réduire un peu ces temps d'attente là. Écoutez, on est encore dans une situation où est-ce que la pandémie a créé des ruptures de stock, mais, dans un concept où vous auriez seulement une seule... une seule source pour ces pièces-là, qui est le manufacturier automobile, ça peut engendrer des gros problèmes, et donc il faut maintenir, encore une fois, une bonne structure économique où est-ce qu'il y a beaucoup de compétition et des pièces de remplacement fabriquées entre autres, là, par certains de nos membres.

Mme Rizqy : En 15 secondes, ma dernière question. Un groupe précédent a dit : On pourrait aussi avoir des pièces et permettre l'impression 3D. Est-ce que vous, votre groupe serait capable de le faire éventuellement?

M. Champagne (Jean-François) : Il faudrait poser la question peut-être à des manufacturiers de pièces. Je pense que c'est quelque chose qu'on va voir se développer de plus en plus dans le futur, mais ça reste quand même relativement émergent au moment qu'on se parle.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Verdun.

Mme Zaga Mendez : Merci, Mme la Présidente. Merci beaucoup pour votre exposé puis votre mémoire, qui est très clair.

Alors, j'ai peu de questions, mais j'en ai une qui a attiré mon attention, peut-être, vous n'avez pas eu le temps de développer, sur la question des délais de... pour l'entrée en vigueur du projet de loi. J'aimerais ça vous entendre un peu plus là-dessus.

M. Champagne (Jean-François) : Bien, encore une fois, notre crainte, c'est évidemment qu'il y ait certaines modifications au projet de loi, ou encore qu'on vienne diminuer la portée, ou encore qu'on fait des représentations pour enlever l'aspect... le volet automobile. Et l'autre crainte qu'on a, évidemment, c'est qu'on ait des délais au niveau de l'implémentation, au niveau des réglementations, entre autres, et de dire : Bien, écoutez, on veut s'assurer d'une implémentation rapide, et surtout, de s'assurer que le gouvernement a été capable de mettre en place les ressources et les gens nécessaires, entre autres, là, à l'Office de la protection du consommateur, pour s'assurer qu'on mette ça en place là, de façon expéditive.

Mme Zaga Mendez : Merci. Et comment... on a le temps, peut-être vous entendre un peu... vous l'avez un peu évoqué, l'état des différents centres de réparation indépendants au Québec. Comment vous sentez l'effet économique que peut avoir ce projet dans les différentes régions du Québec?

Mme Lambert (Élisabeth) : C'est sûr que les effets économiques, présentement, ils commencent à se faire sentir à certains endroits. Mais c'est sûr que, plus les véhicules connectés avec la télémétrie vont arriver... Souvent, les véhicules très, très récents, on les voit moins dans nos baies de service. C'est plus des véhicules un petit... Ça fait que... c'est sûr que là, c'est un peu décalé. Dans cinq, six, sept ans, là, c'est sûr que ces véhicules-là, si on n'a pas accès aux données, ça va être une rafale, là, de refus pour nos ateliers indépendants, là.

Mme Zaga Mendez : Merci. Est-ce qu'on a le temps?

La Présidente (Mme D'Amours) : 1 min 15 s.

Mme Zaga Mendez : 1 min 15 s. Je vous cède la minute, si jamais vous avez des choses que vous n'avez pas eu la chance d'exposer auprès de la commission.

M. Champagne (Jean-François) : Bien, en fait, je vais me permettre peut-être de simplement réitérer aux gens du comité : Merci beaucoup. C'est un projet de loi innovateur. Le gouvernement du Québec a souvent eu, au niveau de la protection du consommateur, cette position d'être un petit peu le chef de file. Dans le domaine automobile, nous sommes très excités que ce projet de loi est ici, au Québec, parce qu'encore une fois ça a effectivement un effet enclencheur. Donc, ce que vous faites ici va avoir beaucoup de répercussions positives pour les automobilistes, pour notre industrie, pour la confiance des consommateurs d'acheter des véhicules électriques et des véhicules connectés dans le futur, et je pense que vous devriez être fiers de cet effort-là, parce qu'effectivement ça va avoir des retombées à l'extérieur de cette province-là de façon très positive. Encore une fois, merci de votre vision et de votre engagement par rapport à ça.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Lambert, 15 secondes.

Mme Lambert (Élisabeth) : Moi, j'ajouterais juste que... je vous dirais merci, parce que, pour un entrepreneur comme moi qui a une PME, c'est vraiment encourageant pour l'avenir de voir qu'il y a des cadres législatifs qui viennent soutenir un petit peu l'avenir de nos entreprises. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Donc, M. Champagne, Mme Lambert, merci pour votre contribution aux travaux de la commission.

Je suspends les travaux quelques instants afin de permettre aux prochains invités de prendre place.

(Suspension de la séance à 18 h 25)

(Reprise à 18 h 38)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Et je souhaite maintenant la bienvenue à M. Jonathan Mayer. Je vous rappelle, M. Mayer, que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé pour nous, et nous procéderons par... par la suite à une période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite donc à dire votre titre et à commencer votre exposé.

M. Jonathan Mayer

M. Mayer (Jonathan) : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Bonsoir à tous les membres de la commission. Donc, Jonathan Mayer. Je suis chargé de cours à la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke.

J'aimerais prendre le 10 minutes qui m'est alloué ce soir en... et prendre quelques secondes en commençant pour remercier quelques personnes qui ont contribué au départ de cette réflexion sur l'obsolescence programmée et le droit à la réparation. Ensuite, je vais m'adresser à la commission, un peu en tant que citoyen et pédagogue, de manière plus générale pour référer à l'expérience qu'on a vécue en 2019 avec la société civile puis avec les étudiantes et les étudiants de la Faculté de droit. Pour terminer, brièvement, là, de manière plus précise sur le projet de loi, ses bons coups, peut-être, quelques éléments manquants, puis sur des questions un peu plus particulières sur la rédaction des articles.

Donc, dans un premier temps, évidemment, merci beaucoup. Si je suis ici ce soir, c'est fort probablement à cause de ce qui s'est passé avec le projet de loi n° 197. Donc, c'est un incontournable, je vais remercier l'ancien député de Chomedey, M. Guy Ouellette, qui a été le porte-étendard du projet de loi, mais avec plein d'autres élus de l'Assemblée : l'ancienne députée d'Anjou—Louis-Riel Mme Lise Thériault, l'ancienne députée de Marie-Victorin, maintenant mairesse de Longueuil, Mme Catherine Fournier, notre députée ici, à Sherbrooke, Mme Christine Labrie, la députée de Saint-Laurent Mme Marwah Rizqy, au gouvernement, la députée des Plaines, Lucie Lecours, la... l'ancienne ministre de la Justice, députée de Champlain, Mme Sonia LeBel, et le député de Borduas M. Jolin-Barrette. Donc,

merci à tout le monde. En passant, aussi M. Dominic Champagne et M. Martin Masse, M. Masse est spécialiste en réparation, qui ont contribué à la réflexion qu'on a eue à l'époque.

• (18 h 40) •

Et, très rapidement, je l'ai mentionné à plusieurs reprises, je n'étais que l'instigateur d'un défi, le travail avait été fait, à l'époque, par les étudiants, un groupe de 51 étudiants, et plus particulièrement M. Philippe Beaulieu, M. Guillaume Bourbeau, Mme Maigane Carreau, M. Émile Chamberland, Mme Veronika Kiryanova, Mme Jade Racine, M. Jean-Philippe La Haye et Mme Mélina Ramirez-Evrard.

Donc, on se replonge en 2019. La... L'émission *Enquête* de Radio-Canada vient de passer un reportage intitulé *Les pépins de...* je ne la nommerai pas, mais c'est une compagnie qui fait dans la fabrication et la vente d'appareils électroniques. Et on nous montrait assez clairement, au tout début de l'épisode, que le droit à la réparation, ce n'était pas nécessairement encouragé par les grandes multinationales. Un ordinateur qui posait problème, on nous raconte à l'époque que c'est des centaines de dollars, sinon quelques milliers de dollars pour le faire réparer, alors qu'un réparateur indépendant, selon ce qu'on a vu dans le reportage, était parvenu à résoudre le problème en à peine quelques minutes.

Donc, le défi qui a été lancé aux étudiants a... a permis, d'une certaine manière, une expérience pédagogique novatrice qui a amené aussi un changement dans la société civile. C'est comme ça que je me plais à faire mon métier. Quand un travail de session, que ce soit à l'université ou au cégep, dépasse les cadres ou les quatre murs de la classe, c'est à ce moment que j'ai vraiment l'impression de faire mon travail de manière valorisante. Mais vous comprenez que moi, j'ai une formation en éthique, en philosophie et en droit, donc je suis devenu un expert en obsolescence programmée un peu malgré moi. Donc, c'est surtout à titre de citoyen puis à titre d'expert en droit, plutôt qu'en... à titre d'expert en réparation, en obsolescence programmée, que je vais m'adresser à la commission ce soir.

Donc, dans un premier temps, comme je l'ai mentionné, l'expérience de 2019, s'il y a un truc, une chose qui a été, à mon avis, d'une limpidité incroyable, c'est la volonté citoyenne qu'on a eue de l'avant collectivement pour lutter contre l'obsolescence programmée et faire valoir le droit à la réparation.

Et, dans un deuxième temps, bien, effectivement, je vais vous parler du projet de loi de manière un petit peu plus particulière. Donc, à l'époque, ce qui nous a amenés, à l'université, à rédiger le projet de loi n° 197, bien, c'est une démarche d'apprentissage expérientiel. Je viens de vous parler du reportage qui avait été diffusé par *Enquête*, et j'avais lancé, à l'époque, le défi aux étudiants en leur posant la question : Est-ce qu'on est bien protégés par la Loi sur la protection du consommateur ou si la loi pourrait être bonifiée de sorte qu'on soit mieux outillés pour lutter contre l'obsolescence programmée?

Puis, en cours de route, on a vu que, compte tenu de la réalité juridique, compte tenu que, quand on... on reproche à un individu ou à une entreprise d'avoir commis une action grave, frauduleuse, il faut... il faut prouver ce qu'on appelle la mens rea, l'intention coupable, bien, on a réalisé assez rapidement que les cas où on pourrait démontrer qu'une compagnie a sciemment réduit la durée de vie d'un bien pour le rendre... pour en remplacer... pour qu'on puisse... qu'on doive, pardon, le remplacer plus rapidement, soit la pratique de l'obsolescence programmée, ça allait être assez complexe. Donc, on a réalisé qu'un peu partout dans le monde, ce qui se passait, c'était également de mettre en place les moyens pour faire... valoir, pardon, le droit à la réparation.

Donc, dans la perspective où on allait travailler avec des députés, mais, entre autres, un député indépendant, bien, il a fallu faire un peu de promotion, entre guillemets, pour la démarche. Donc, il y a une pétition qui avait, à l'époque, été rédigée par les étudiantes et les étudiants, qui avait recueilli un peu plus de 45 000 signatures. Donc, quand je parle de l'importance qu'accorde la société civile à ce type de... d'action là par le gouvernement, je pense qu'on... on en a là une preuve assez importante. Et je... je vais me fier sur M. Ouellette qui me disait, à l'époque, que c'était la troisième pétition, là, déposée à l'Assemblée nationale en termes de nombre de signatures. On avait aussi... bénéficié aussi d'une couverture médiatique importante et autant de médias nichés comme Radio-Canada, *Le Devoir*, *La Presse*, que des médias un peu plus populaires comme radio ÉNERGIE, Rouge à la radio. Donc, encore une fois, un intérêt pour la question d'à peu près l'ensemble de la société civile. Et c'est ça qui a mené finalement à la rédaction, par les étudiantes et les étudiants, du projet de loi n° 197, donc, dont certains éléments sont repris dans le projet de loi n° 29.

Alors, ce soir, en tant que membres de la commission, vous allez m'entendre, moi, vous allez entendre un nombre de personnes important qui vont venir faire valoir l'intérêt de certains groupes, mais j'aimerais vous faire part de mon souhait qu'en tant qu'élus à l'Assemblée nationale vous êtes ici toutes et tous ce soir pour représenter les intérêts de la population québécoise. C'est l'intérêt des consommateurs, je pense, qu'on doit avoir en tête d'abord et avant tout, parce que les géants de l'industrie, qu'on parle de l'automobile, de... l'électronique ou autres, ont les moyens de faire valoir leurs droits, ont les moyens de faire valoir leurs intérêts. Donc, je vois, d'une certaine manière, les élus à l'Assemblée nationale comme une espèce de rempart contre cette force qui est parfois assez difficile à contrer. Donc, voilà pour mon point de vue un peu plus citoyen.

Maintenant, si je prenais les... le temps qu'il me reste pour vous parler de manière un petit peu plus précise du projet de loi n° 29. Donc, vous m'interrompez, Mme la Présidente, si je vais, là, un... un petit peu trop rapidement, parce que j'ai mes notes sur tout... devant les yeux.

Bien, les bons coups du projet de loi. Je pense qu'effectivement le fait qu'on ait créé l'infraction de l'obsolescence programmée, c'est une excellente chose. J'aurais un petit bémol, dont je vais faire part dans quelques minutes. Le fait qu'on oblige les fabricants à fournir les pièces et les outils à un prix raisonnable pour une durée raisonnable, la garantie de bon fonctionnement qui est ajoutée à la garantie légale, de ce que j'en comprends à l'article... au nouvel article 38.1 qu'on va ajouter, donc, très bons coups. Le fait qu'on aille un peu plus loin que ce que les étudiants avaient fait, à l'époque, avec le... bien, toutes les mesures qu'on a mises en place pour le secteur de l'automobile, donc, excellent.

Si j'avais un petit bémol par rapport à la garantie de bon fonctionnement... On indique, là, à... à l'alinéa deux, si je ne me trompe pas, 38.1, alinéa deux, donc on est à l'article 3 qui va créer le nouvel article 38.1, le pouvoir du gouvernement de fixer la durée de la garantie par règlement. Je pense que c'est une excellente chose, mais on aurait pu être un petit peu plus audacieux et mettre déjà en place, dans la loi, une durée plancher. En... Au niveau de l'Union européenne, on a déjà le deux ans. Deux ans me semblent assez conservateurs. Je pense qu'on ne fait ruer personne dans les brancards en mettant, déjà dans le projet de loi, une garantie de deux ans, puis évidemment en conservant la possibilité pour le gouvernement de changer tout ça par règlement dans les mois ou les années qui vont venir.

Bon, au niveau de la garantie de bon fonctionnement, il y a peut-être un truc. On oblige, là, le commerçant, à 38.8, au nouvel article 38.8, à afficher le nombre d'années de la garantie de bon fonctionnement. Personnellement, je ne suis pas certain de comprendre à quoi ça va réellement servir, parce que la garantie de bon fonctionnement, en principe, sera la même pour tous les biens qui sont similaires.

Et là il y aurait un grand absent, à mon avis, du projet de loi n° 29, c'est-à-dire la création d'un indice de réparabilité, comme on l'a fait en France, ou d'un indice de durabilité, comme on l'avait proposé à l'époque avec 197. L'idée d'afficher ou d'obliger les fabricants et les commerçants à appliquer sur une boîte une note sur 10, par exemple, pour parler de la réparabilité d'un bien, ça va avoir un effet incitatif sur le consommateur à acheter parmi deux grille-pains, par exemple, celui qui va potentiellement pouvoir se réparer plus facilement. Si je suis face à mon grille-pain de telle marque versus telle autre, un à 40 \$, l'autre à 60 \$, puis qu'on fait juste m'aviser que pour ces deux grille-pains-là il y aura une garantie de bon fonctionnement, je ne vois pas de quelle manière, comme consommateur, ça peut m'inciter à faire un choix autre que ce que pourrait m'amener à faire un indice de réparabilité ou un indice de durabilité.

La Présidente (Mme D'Amours) : Il vous reste quelques secondes.

M. Mayer (Jonathan) : Bon. Parfait. Donc, je vais y aller rapidement, à ce moment-là.

Quelques articles qui me posent problème. L'article 39, alinéa trois, on pourra peut-être en reparler en fonction des questions, là, on parle d'un... d'un avis écrit avant le contrat. Est-ce que c'est avant le contrat ou est-ce que l'avis écrit peut être intégré dans le contrat?

Et, peut-être, là, brièvement, l'article 39.5, qui mentionne que... lorsqu'on est en défaut, bon, bien, est-ce que ça inclut les commerçants et les fabricants qui se sont déchargés de l'obligation en vertu de l'article 39, alinéa trois? Donc...

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup, M. Mayer.

M. Mayer (Jonathan) : Je vais laisser les questions. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Donc, maintenant, nous sommes à la période d'échange. M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Bonjour, M. Mayer. Merci de participer aux consultations sur... sur le projet de loi.

M. Mayer (Jonathan) : Merci, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Ça fait plusieurs années que je vous ai vu. J'ai déjà été dans votre cours, il y a... il y a quelques années de... de cela, mais je ne me souviens plus c'était quel cours. Je pense, c'est Philosophie du droit, probablement.

M. Mayer (Jonathan) : Votre... Votre attaché m'a confirmé ça, mais... M. le ministre, j'avais un souvenir que vous étiez là, effectivement.

M. Jolin-Barrette : Je n'ai pas regardé si vous m'aviez donné une bonne note, par exemple.

M. Mayer (Jonathan) : Je n'ai plus accès à ces informations-là, malheureusement.

• (18 h 50) •

M. Jolin-Barrette : Bon, bien, écoutez, mes premiers mots, c'est pour vous féliciter. Parce que je trouve que l'approche que vous avez prise avec, dans le fond, le fait d'inciter les... les étudiants à... à rédiger un projet de loi avec la collaboration des... des collègues, notamment des... des oppositions et ma collègue de Les Plaines, bien, c'est un aspect pratique en droit qu'on n'aborde pas assez souvent, où est-ce que... Et, bon, à l'Université de Sherbrooke, il y a présentement un nouveau programme, également, qui a été mis en place pour donner l'aspect politique, l'aspect également pratico-pratique du droit en commission parlementaire, avec les légistes. Je pense que ce que vous faites, ça fait oeuvre utile au niveau de la formation des étudiants en droit parce que ça permet vraiment de faire du travail pratique. Puis, de vivre l'expérience, ça devient beaucoup moins théorique.

D'ailleurs, c'est la même chose avec les... les cliniques juridiques universitaires. On a modifié la loi, il y a de cela deux ans, pour permettre aux étudiants en droit de donner des conseils et des avis juridiques. J'étais à Sherbrooke justement, la semaine dernière ou l'autre semaine, pour annoncer du financement à la clinique juridique de l'Université de Sherbrooke pour permettre justement aux citoyens d'avoir accès à des conseils, des avis juridiques à faible coût ou gratuitement. Puis ça a une double... En fait, c'est doublement positif parce que ça permet aussi aux étudiants en

droit d'avoir un... vraiment un aspect pratique dans la formation. Alors, je tiens à vous féliciter pour le projet de loi n° 197 et également à souligner le bon travail de... de vos étudiants. Puis ça démontre aussi que le gouvernement et les parlementaires écoutent la population puis que, quand qu'il y a des initiatives publiques, bien, ça peut avoir des répercussions. Puis, la démonstration, c'est le projet de loi qu'on a devant nous.

Vous avez dit : Peut-être qu'on... on aurait dû ajouter des cotes de durabilité ou cotes de réparabilité. En France, ils l'avaient mis, puis là ils sont en train de changer. Il y avait cotes de durabilité, puis là ils s'en vont vers cotes de réparabilité. Le défi de ça, c'est que c'est chacun des... des fabricants qui doit l'indiquer. Le niveau de contrôle est assez ambivalent à mettre en place aussi.

On a choisi d'y aller avec une garantie de bon fonctionnement pour faire en sorte qu'il y ait un plancher pour les différents électroménagers pour ne pas que le consommateur, non plus, se casse la tête. Alors, qu'est-ce que vous pensez de la garantie de bon fonctionnement?

M. Mayer (Jonathan) : C'est une excellente idée. C'est une excellente idée. Je pense que, là, de ce que je comprends du projet de loi, elle s'ajoute à la garantie légale, donc on évite, à ce moment-là, que... de devoir aller devant la... probablement la Cour des petites créances pour faire valoir un droit, au cas où le fabricant ou le commerçant ne veuille pas collaborer. Mais c'est une excellente idée. Moi, tout simplement, comme je l'ai dit il y a quelques secondes, j'aurais, déjà en partant, mis au... (panne de son) ...un minimum de deux ans, qui me semble assez conservateur, qu'on aurait pu modifier par la suite.

M. Jolin-Barrette : OK. Outre, exemple, la proposition que vous nous faisiez d'aller vers la cote de durabilité et réparabilité, est-ce qu'il y a d'autres éléments? Tout à l'heure, on... puisque le temps faisait en sorte que le temps imparti était terminé, qu'est-ce que vous rajouteriez également dans le projet de loi?

M. Mayer (Jonathan) : Bien, écoutez, en fait, il y a peut-être quelques difficultés. Ce n'est pas tant des ajouts qu'évidemment, comme j'enseigne l'interprétation juridique, mon travail, c'est de voir les causes, avec les étudiants, où on s'est enfargé dans les fleurs du tapis, à cause de certaines... certains mots, comment on a formulé.

Donc, peut-être, j'attirerais juste votre attention à 39.5. Et on est par rapport à... à, justement, là... la question de fournir, là, les... les pièces. Le fabricant peut se décharger de l'obligation de fournir les pièces. Puis, après ça, à 39.5, on indique : «Lorsqu'un commerçant ou un fabricant est en défaut de rendre disponibles les pièces de rechange, les services de réparation ou les renseignements nécessaires à la réparation prévue à l'article 39 — bon — le consommateur peut demander à ce commerçant ou à ce fabricant la réparation du bien qui la nécessite.» Le commerçant qui se serait... ou le fabricant qui se serait dégagé de l'obligation, serait-il en défaut au sens de 39.5? Donc, la question mériterait d'être posée ou sinon clarifiée, parce que c'est certainement quelque chose qui pourrait porter à confusion, si jamais ça se produisait.

M. Jolin-Barrette : OK. On va regarder ça. Écoutez, M. Mayer, je vous remercie pour votre participation aux travaux. Mes collègues souhaitent vous poser des questions également. Alors, un grand plaisir. Puis j'espère qu'on va se revoir avant 15 ans, là.

M. Mayer (Jonathan) : Merci, M. le ministre. Ça va me fait plaisir d'aller vous serrer la main si vous êtes de retour à Sherbrooke.

La Présidente (Mme D'Amours) : Maintenant, je cède la parole à Mme la députée de Charlevoix—Côte-de-Beaupré.

Mme Bourassa : Bonsoir, M. Mayer.

M. Mayer (Jonathan) : Bonsoir.

Mme Bourassa : Alors, je vais vous poser juste une question pour permettre à mes collègues de vous questionner également. Vous avez parlé de l'importance d'avoir accès aux pièces, aux outils, tout ça dans un délai raisonnable. On parlait, avec les autres groupes, que seulement 20 % des citoyens... moins de 20 %, en fait, des gens font réparer leurs biens. Est-ce que vous croyez que ces mesures-là, l'accès aux outils, au schéma, au plan, ça pourrait réellement inverser la tendance?

M. Mayer (Jonathan) : Pas certain du résultat que ça aura, concrètement, surtout qu'on a vu, cette semaine, qu'on avait de la difficulté à avoir des diplômés qui sortaient, là, des... des écoles... ou, en fait, cette formation de réparateur. Je pense, par contre, que de mettre ces... ces articles-là en place, ça fait partie de la solution, ça fait partie de... d'une... d'une tendance qu'on souhaiterait voir inversée, puis que, même si les gens font rarement réparer, là, il y a... il y a plein de considérants qu'on n'a peut-être pas pris en compte : la difficulté de trouver des réparateurs, la difficulté, justement, d'avoir accès à ces outils puis à ces pièces. Et possiblement qu'une fois mis en place les conditions prescrites par le projet de loi, bien, on pourrait avoir cette tendance-là inversée. Et moi, je suis certainement quelqu'un, en tant que citoyen et consommateur, qui aimerait faire réparer certains de ses appareils électroniques, électroménagers, mais c'est la difficulté à laquelle on est confrontés maintenant.

Alors, si le projet de loi était un petit peu plus... Bien, en fait, dans sa forme actuelle, moi, je considère qu'à ce niveau-là c'est... ce n'est pas mal du tout, ce qu'il y a dans le projet de loi n° 29, mais oui, j'irais de l'avant avec ça.

Mme Bourassa : ...c'est en exigeant les outils courants, là, pour réparer les biens, peut-être, qu'il y a des gens qui vont se lancer dans l'autoréparation?

M. Mayer (Jonathan) : Bien, écoutez, à ce moment-là... pourquoi pas, avec les risques que ça implique. Je pense qu'effectivement ce qu'on avait déterminé à l'époque, avec le 197, c'était qu'en créant une association de réparateurs certifiés, bien, on pourrait demander à ces réparateurs-là de... Si on avait confié la tâche de réparer à un de ces réparateurs, bien, le fabricant était quand même tenu d'honorer la garantie. Peut-être qu'à ce moment-là, si on se met à jouer dans... dans nos téléphones puis qu'on cause plus de dommage que... que de bien... bien, je pense qu'à ce moment-là, le... le fabricant serait... pourrait être, je ne sais pas, moi, dégage de... de peut-être remplir les obligations, là, contenues dans les articles précédents.

Mme Bourassa : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...maintenant, Mme la députée de Les Plaines, s'il vous plaît.

Mme Lecours (Les Plaines) : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Il me... Il me reste?

La Présidente (Mme D'Amours) : ...

Mme Lecours (Les Plaines) : Quatre minutes. Merci. Pr Mayer, bien heureuse de vous revoir. On disait tantôt «à l'époque», ça ne fait pas si longtemps que ça, là.

M. Mayer (Jonathan) : ...pareillement. Bon, quatre ans.

Mme Lecours (Les Plaines) : Mais disons qu'il y a eu une pandémie entre-temps aussi.

M. Mayer (Jonathan) : C'est ça.

Mme Lecours (Les Plaines) : Ce qui fait que ça nous a permis quand même de réfléchir puis de poursuivre le... le travail. Puis, la... la résultante, elle est déposée aujourd'hui.

Bien, je joins ma voix à mes collègues aussi, tous mes collègues, pour vous féliciter du travail que vous avez fait aussi avec cette cohorte. Je me rappelle effectivement de ma... ma belle rencontre avec... avec vos étudiants, vos étudiantes. Moi, je vous avais raconté que c'était un de mes rêves de... d'étudier en droit. Finalement, j'ai étudié en littérature française et québécoise à l'Université McGill, en français. Mais... Mais j'avais vraiment apprécié cette rencontre-là. Moi, j'étais à mes premiers balbutiements aussi en 2019, à cette époque-là, comme adjointe parlementaire, un... un projet de loi qui était en... dans ses premiers, aussi, balbutiements. Vous avez mentionné 45 000 signatures, à l'époque, effectivement, c'est... c'est beaucoup. Ce qui fait qu'on... on a dû effectivement travailler fort.

Moi, ma question, je l'ai posée à quelques organisations aussi, puis dans mes rencontres que j'ai faites après... après vous avoir rencontré. Évidemment, tout l'aspect environnemental nous... nous touche beaucoup, avec tout ce qu'on connaît de... de toute façon, dans les dernières années. Est-ce que vous pensez que le milieu aussi, l'écosystème, est prêt à la réparabilité, au droit à la réparabilité?

M. Mayer (Jonathan) : Bien, je ne suis pas certain que ce soit la bonne question à poser. C'est-à-dire, si on attend que l'écosystème soit prêt, puis que parmi les grands joueurs de l'écosystème, il y en a qui n'ont pas nécessairement intérêt à ce que ce soit prêt, si on attend, bien, on risque de... de faire en sorte que le problème ne soit pas réglé. Si on veut vraiment s'engager dans une perspective d'économie circulaire, je pense que c'est à l'État, c'est au gouvernement de dire : Voilà, l'écosystème va changer. Puis je pense que les entreprises ont certainement les moyens financiers de s'adapter dans les écosystèmes.

Mme Lecours (Les Plaines) : OK. Bien, ma question est tout à fait légitime, en ce sens où... où, je vous comprends, je suis d'accord avec ça, il faut pousser aussi l'écosystème, mais... mais il faut aussi avoir les initiatives terrain puis les pousser, effectivement.

On s'était aussi... On s'était beaucoup questionné sur la définition de l'«obsolescence programmée». Il y avait même... On disait même : Est-ce qu'on enlève le mot «programmée» parce que c'est difficile à... à définir. Par contre, il faut le faire, il faut... il faut aller de l'avant. Donc, c'est fait.

Dernière question, peut-être, puis mon... mon collègue, M. le ministre, vous a parlé, justement, l'indice de durabilité ou de réparabilité, ce que... ce qui s'est fait justement depuis... depuis quelque temps en... en France, notamment. J'ai aussi le petit côté où je me dis : Je veux que ça puisse aller rondement. Je m'en allais dire «rapidement», mais on... on ne veut pas faire les choses rapidement, on veut les faire quand même rondement, bien faites, tout en respectant l'ensemble de tous les acteurs aussi de... qui vont tourner autour de... de l'application de cette loi-là. Et c'est quand même long à établir, un indice comme tel, alors que ce qu'on a prévu dans le projet de loi va quand même avoir son effet. Je veux vous entendre parler là-dessus.

• (19 heures) •

M. Mayer (Jonathan) : Bien, je pense que, comme M. le ministre le mentionnait, le... une des lacunes de l'indice de réparabilité en France, si je ne m'abuse, là, c'est qu'il était déterminé par les fabricants eux-mêmes.

Mme Lecours (Les Plaines) : C'est ça.

M. Mayer (Jonathan) : C'est pour ça qu'à l'époque, avec le projet de loi n° 197, on avait mandaté le Bureau de normalisation du Québec pour déterminer les critères qui... qui établiraient. Nous, on avait choisi l'indice de durabilité. Donc, je persiste à croire que ce serait une mesure intéressante et importante. Je comprends, par contre, votre position de dire que ça peut prendre un certain temps, mais il y a toujours moyen de corriger, par la suite, si on... on en ressent le besoin, là. Si vous me posez la question, je pense qu'avec ce qu'il y a là, dans le projet de loi, ça peut certainement être un bon premier pas pour changer l'écosystème auquel vous faisiez référence il y a quelques secondes.

Mme Lecours (Les Plaines) : Analyser ce que ça va donner comme... surtout si on le fait par règlement. J'ai aussi fait de l'allègement réglementaire et administratif, entre-temps, entre la période où on s'est rencontrés puis aujourd'hui. Donc, l'idée, c'est d'avoir tout le monde, comme je disais, tout le monde qui vont toucher de près...

La Présidente (Mme D'Amours) : En terminant.

Mme Lecours (Les Plaines) : ...ou de loin, là. Donc, c'est pour ça que c'est un bon... pas compromis, mais un bon premier pas, comme vous le dites, puis on verra à l'usage. Merci beaucoup.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. C'est ce qui met fin à la première échange. Donc, je me retourne vers la députée de Saint-Laurent. La parole est à vous.

Mme Rizqy : Merci beaucoup. Bonsoir, cher professeur. Bienvenue parmi nous.

M. Mayer (Jonathan) : Bonsoir, Mme la députée. Ça va bien?

Mme Rizqy : Superbien. On se retrouve enfin, parce que ce projet de loi, qui a été longuement réfléchi, mûri et travaillé, en fait, à votre initiative avec les étudiants de l'Université de Sherbrooke... félicitations, parce que c'est un aboutissement, et on est en consultations et très prochainement en étude détaillée. Alors, comme quoi les initiatives locales peuvent rayonner bien au-delà des murs de l'université et au-delà de la théorie. Bravo.

M. Mayer (Jonathan) : Bien, merci à vous, Mme la députée, de vous êtes assurée qu'on n'allait pas oublier le dossier.

Mme Rizqy : Oh! non, et je tiens à dire que vous êtes un récidiviste de façon positive, je le dis, bien évidemment, parce que vous avez décidé de refaire le projet avec une nouvelle cohorte dès cette année. Alors, j'avise tout de suite mes collègues députés, c'est sûr qu'il va vous appeler... aller à Sherbrooke pour refaire un autre projet de loi avec des étudiants. Et j'ai déjà dit que je participerai avec grande joie.

Maintenant, si on revient sur le projet de loi, la première mouture qui a été déposée par notre collègue Guy Ouellette, à l'époque, il y avait des pénalités. Moi, j'avais déjà dit que... moi, je suis un petit peu plus sévère, pourtant c'est lui, l'ancien policier. Bizarre. Mais, bon, une fois que j'ai dit ça, moi, j'ai déposé... j'avais repris le projet de loi des étudiants avec M. Ouellette puis je suis allée avec des pénalités qui sont plus à l'image de ce qu'on retrouve en Union européenne, c'est-à-dire «plancher», mais qui vont jusqu'à 5 % du chiffre d'affaires d'une entreprise. Est-ce que ça, pour vous, c'est quelque chose qu'on peut aller de l'avant? Est-ce que vous voyez ça comme un bon amendement potentiel?

M. Mayer (Jonathan) : Non, bien, écoutez, à l'époque, l'idée, c'était qu'on s'interrogeait... bien, en fait, je vous fais part de la réflexion des étudiants, des étudiantes, là, parce qu'en même temps je ne me suis pas vraiment immiscé dans leur réflexion, c'était leur projet de loi, puis l'idée, c'était potentiellement de se dire qu'il n'y aurait peut-être pas que des entreprises multinationales qui seraient coupables de l'infraction. Donc, c'est pour ça que l'idée, c'était de fixer une amende qui n'était pas trop salée et qui aurait pu être revue à la hausse, là, par la personne qui siège au tribunal. Ceci étant dit, personnellement, je ne verrais aucun problème à ce qu'on ait des amendes qui aient un peu plus de mordant.

Mme Rizqy : Puis — merci — au niveau de la discussion de la cote de durabilité affichée pour le consommateur, c'est aussi afin de l'outiller à prendre des décisions éclairées et de faire un achat aussi en toute connaissance de cause. Donc, si, par exemple, vous avez un électro, qu'on vous dit : Bien, c'est deux sur 10 versus sept sur 10 ou 10 sur 10, les gens comprennent qu'à ce moment-là, s'ils désirent payer... Je ne veux pas dire ça, parce que des fois, on peut payer moins cher, puis ça dure plus longtemps, puis on peut payer plus cher, puis ça ne dure pas plus longtemps, là, l'un n'est pas garant de l'autre, mais, au fond, j'imagine que l'objectif de cela, c'était vraiment d'outiller le consommateur.

M. Mayer (Jonathan) : Clairement, d'outiller le consommateur dans sa décision, puis aussi de faire prendre conscience aux fabricants que, si un indice de réparabilité sera apposé, bien, si le fabricant décide de créer un grille-pain de manière assez... bon, je vais dire cheap, là, comme on aurait le mot qui vient tout de suite en tête, bien, à ce moment-là, s'il le vend pas cher, mais que l'indice de réparabilité est d'un sur 10, bien, on pourra comprendre, à ce moment-là,

on fait un choix de consommation éclairé. Peut-être que certains consommateurs veulent payer moins cher, quitte à racheter dans quelques années. Mais le fait qu'on affiche un indice de durabilité ou de réparabilité, bien, on outille le consommateur à faire un choix puis on met en même temps une pression sur les commerçants qui seraient obligés de dévoiler, si vous voulez, leur choix de faire ou de produire des biens qui sont plus difficiles à réparer.

Mme Rizqy : Puis on a entendu, juste un peu plus tôt, la Pre Démoné, de l'Université Laval, qui nous donnait l'exemple français, qu'ils sont passés de code de... pardon, code de réparabilité, en 2024, code de durabilité, donc une autre étape. Est-ce que ça, vous, vous avez eu le temps de regarder ça, voir est-ce que l'étape supplémentaire de la France, qui passe de réparabilité à durabilité, est-ce que vous avez eu le temps de regarder cet aspect?

M. Mayer (Jonathan) : De ce que j'en avais compris à l'époque, c'était cumulatif, non? Est-ce qu'on a remplacé l'un par l'autre ou si les deux existent en même temps de manière simultanée?

Mme Rizqy : Les deux existent en même temps, c'est juste que c'est une petite nuance. En fait, ce qu'elle expliquait, Mme Démoné, c'est que la réparabilité, c'est est-ce que, oui ou non, est-ce qu'on a les pièces utiles, tout ça, versus durable, si c'est très durable, bien, nécessairement, le produit va être renforcé, ce sera moins facile à réparer parce que l'objectif, ce n'est pas de l'ouvrir et, entre guillemets, jouer dedans, c'est vraiment que l'appareil que vous avez acheté dure x nombres d'années, là.

M. Mayer (Jonathan) : Ce qu'on avait comme réalisé à l'époque, c'était que... Parce qu'on a eu beaucoup de discussions avec des groupes, hein, comme des représentants de HOP en France, Halte à l'obsolescence programmée. De ce que j'en comprenais, c'est que l'indice de réparabilité était peut-être un petit peu plus facile à établir, il y a des pièces qui sont disponibles, c'est facile à démonter. Alors, peut-être qu'en ce sens-là l'indice était plus facile à faire, la note sur 10 était plus facile à faire.

Par contre, moi, si je suis un consommateur, c'est bien plus un indice de durabilité qui m'intéresse. Que le bien soit facile à réparer ou pas, ça me donne un indice, mais si je sais que ce bien-là risque de durer longtemps, à mon sens, c'est l'information qui, pour moi, serait la plus importante à avoir.

Mme Rizqy : Merci. Ce matin, on voyait que, par exemple, la garantie anticitron, c'était vraiment plus pour les véhicules. Puis un des amendements qui peut être envisagé, ce serait d'ajouter aussi les électroménagers parce qu'en fait c'est bien de réparer votre frigidaire une fois, mais si l'arrêt n'arrête pas d'être brisé, puis qu'on doit, à chaque fois, faire revenir un réparateur, vous n'êtes pas plus avancé. Est-ce que vous trouvez que c'est une bonne idée d'étendre la garantie anticitron aussi pour les biens électroménagers?

M. Mayer (Jonathan) : Oui, tout à fait, ça pourrait être une excellente idée. Il y a juste un truc, par contre, je ne sais pas si... Il faudrait juste faire attention puis que la commission réfléchisse à... bon, c'est à l'article 14, là, qu'on vient créer en ajoutant certains articles, là, à la LPC, là, 227.0.1 et compagnie. Je pense qu'à 227.0.4, où on dit que «nul ne peut, par quelconque moyen [...], faire le commerce d'un bien pour lequel l'obsolescence est programmée», à mon avis, il y a clairement des difficultés qui sont présentes là. Imaginez un fabricant pour lequel on déterminerait que tel produit, c'est un produit qui a été conçu pour en programmer l'obsolescence. Mais imaginez un magasin à grande surface qui a déjà une commande d'une quantité x de ce produit-là, qu'est-ce qu'il fait avec? Est-ce qu'on les retourne? On les vend? Si on les vend, est-ce qu'on est coupable d'une infraction?

Donc, il y a quelque chose, là, qui, à mon sens, serait à revoir par la commission. Je ne savais pas si la question allait m'être posée, donc, j'attire votre attention, Mme la députée, là-dessus. Mais pour répondre à votre question de manière plus précise, je ne vois pas d'inconvénient à ce que la garantie anticitron puisse être appliquée aux électroménagers, thermopompes, climatiseurs et compagnie.

Mme Rizqy : OK, merci. Puis, tant qu'à bonifier, est-ce qu'il y a d'autres choses que vous insistez au niveau de la bonification du projet de loi?

M. Mayer (Jonathan) : Bien, écoutez, juste une difficulté, là, puis, en ce sens-là, c'est peut-être plus au niveau de... d'une difficulté qui pourrait être vécue par le fabricant. Je vous amène à l'article 39.7. On est dans toute la question de la disponibilité des pièces. On veut faire réparer. On demande au fabricant ou au commerçant de dire, dans un délai de 10 jours, on va vous le réparer dans combien de temps. Puis là on laisse au consommateur, de ce que je comprends de la formulation de 39.7, la possibilité d'accepter la proposition ou de la refuser, mais, si on va à l'alinéa trois : «Si le consommateur refuse la proposition, il peut faire effectuer la réparation par un tiers et le commerçant ou le fabricant en assume les frais.»

• (19 h 10) •

Mme Rizqy : Donc, ce matin, un des groupes disait que, justement, au niveau du 10 jours, de mettre aussi un amendement pour que la réparation soit exécutée dans un délai requis, puis il disait, par exemple, dans un délai total de 25 jours.

M. Mayer (Jonathan) : Bien, ça, c'est une excellente idée. Si on veut aller dans ce sens-là puis fixer un délai où, si ce n'est pas le 25 jours, c'est peut-être le délai raisonnable qu'on pourrait dire, mais de ce que j'en

comprends, là, le fabricant n'a pas, là... a comme la possibilité de ne pas réparer. Mais à ce moment-là, s'il ne veut pas réparer, bien, il remplace.

Mme Rizqy : OK.

La Présidente (Mme D'Amours) : 20 secondes, Mme la députée.

Mme Rizqy : Ah! bien, en 20 secondes...

M. Mayer (Jonathan) : C'est ce que je comprends de la mécanique de l'article.

Mme Rizqy : ...votre... Un immense merci. Simplement pour dire qu'apparemment votre témoignage était fort attendu. Il y a eu un article de *La Presse* qui est sorti avant même votre témoignage aujourd'hui en commission. Alors, on vous attendait.

M. Mayer (Jonathan) : De *La Presse*?

Mme Rizqy : Oui. Apparemment, c'était le témoignage-phare, mais le problème, c'est que vous n'aviez pas encore témoigné, mais là, c'est fait.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci.

M. Mayer (Jonathan) : Je n'ai pas parlé à *La Presse*, donc, je ne sais pas où ils ont pris leur info.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Nous sommes maintenant à la dernière période d'échange, et je cède la parole à Mme la députée de Verdun, s'il vous plaît.

Mme Zaga Mendez : Merci, Mme la Présidente. Bonjour, Pr Mayer. Je veux vous saluer en mon nom personnel, mais aussi au nom de ma collègue de Sherbrooke avec qui vous avez eu la chance de travailler. Puis je pense, on est tous et toutes ici unanimes sur le fait que ce travail-là qu'on fait auprès des étudiants mais aussi auprès de l'ensemble de la société civile qui a fait en sorte qu'aujourd'hui on est ici en train de discuter ce projet de loi.

Je voulais vous entendre encore un peu plus sur l'indice de durabilité. On voit la différence entre réparabilité et durabilité. Vous l'avez dit tantôt, que les consommateurs, c'est quelque chose qui viendrait plus les chercher. Puis tout à l'heure vous nous disiez qu'il y avait une grande adhésion pour ce type de projet de loi. Ça fait que je voulais vous entendre sur l'adhésion vers un indice de durabilité, parce que vous n'êtes pas le seul à nous parler de ce type d'indice.

M. Mayer (Jonathan) : Écoutez, Mme la députée, pour... au moment où j'ai senti... où on a fait des entrevues, la plupart du temps, c'était pour le projet de loi de manière plus générale. Je pense qu'il y a une grande, grande adhésion dans la société civile pour, justement, qu'on mette en place des mesures. En ce qui me concerne, la question de l'indice de durabilité, pour les raisons que j'ai mentionnées il y a quelques minutes, permettrait au consommateur de faire un choix plus éclairé. Je comprends la position de la députée de Les Plaines, là, il y a quelques minutes, si on veut y aller rapidement, si on veut faire un compromis, c'est une chose. Puis effectivement, je le concède, ce n'est pas un truc qui est, effectivement, simple à déterminer.

Par contre, je pense que si on veut vraiment changer l'écosystème puis changer de paradigmes, de créer un indice de durabilité, je pense que ce ne serait pas une bonne idée de laisser le fabricant le créer lui-même. À ce moment-là, on peut imaginer toutes sortes de stratagèmes qui permettraient au fabricant d'agir, disons, de manière plus ou moins honnête.

Mais, à l'époque, on avait parlé du Bureau de normalisation du Québec. Peut-être que ce n'est pas le groupe idéal pour créer l'indice, mais, moi, je pense que ce serait quand même une bonne chose. Si ce n'est pas maintenant, il ne faudrait pas que ça tombe, il faudrait qu'on continue de réfléchir à cette opportunité.

Mme Zaga Mendez : Puis dans ce sens-là, comme vous le dites, si ce n'est pas nécessairement maintenant, quels sont les outils qu'il faut développer pour arriver à avoir un indice de durabilité qui crée vraiment une confiance puis une adhésion, autant de la part des fabricants que des consommateurs?

M. Mayer (Jonathan) : Bien, pour commencer, adopter le projet de loi. Là, on en discute, là, mais on n'est pas encore à l'adoption du projet de loi. Je pense qu'il faut commencer à démontrer qu'au Québec... Évidemment, M. le ministre le disait tout à l'heure, les étudiants avaient eu l'oreille de l'ancienne ministre de la Justice, Sonia LeBel, donc, je suis très content que le gouvernement... puis en ce sens-là, M. le ministre, vous avez raison, vous nous avez écoutés. Alors, on espère tout simplement qu'on continue d'aller de l'avant avec ça. Puis de mettre en place ce qui est dans le projet de loi, c'est un bon début, la garantie de bon fonctionnement, je pense que c'est une excellente idée, mais je pense qu'on pourrait tout simplement réfléchir au meilleur moyen d'ajouter un indice de durabilité, là, pour s'assurer que le consommateur puisse faire un choix éclairé. Dans le projet de loi, cet élément-là, personnellement, je ne le vois pas.

Mme Zaga Mendez : Merci beaucoup.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci infiniment, c'est tout le temps que nous avons. Donc, M. Mayer, je vous remercie pour votre contribution à nos travaux.

La commission ajourne ses travaux jusqu'à demain, le mercredi 13 septembre, à 15 heures. Merci, tout le monde.

(Fin de la séance à 19 h 15)