

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 mercredi 13 septembre 2023 — Vol. 47 N° 20

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 (2)

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

2023

Commission de l'économie et du travail

Le mercredi 13 septembre 2023 — Vol. 47 N° 20

Table des matières

Auditions (suite)	1
Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec inc. (CCAQ)	1
Conseil canadien du commerce de détail (CCCD)	10
Centre d'études et de recherches intersectorielles en économie circulaire (CERIEC)	18
Mémoires déposés	26

Intervenants

Mme Sylvie D'Amours, présidente

M. Simon Jolin-Barrette

Mme Kariane Bourassa

Mme Lucie Lecours

Mme Marwah Rizqy

Mme Elisabeth Prass

M. Pierre Dufour

M. Donald Martel

* M. Ian P. Sam Yue Chi, CCAQ

* M. Charles Saillant, idem

* Mme Julia Labrecque-Saliba, idem

* Mme Gabrielle Gauthier, idem

* M. Michel Rochette, CCCD

* M. Benjamin Laplatte, CERIEC

* M. Marc Journeault, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 13 septembre 2023 — Vol. 47 N° 20

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 (2)

(Quinze heures trois minutes)

La Présidente (Mme D'Amours) : Bonjour, tout le monde. À l'ordre, s'il vous plaît! 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 tous les personnes... toutes les personnes, pardon, dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

La commission est réunie afin de poursuivre 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.

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 Rizqy (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).

Auditions (suite)

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Nous entendrons, cet après-midi, les témoins suivants, soit la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec, le Conseil canadien du commerce de détail et le Centre d'études et de recherches... intersectorielles, pardon, en économie circulaire.

Je souhaite maintenant la bienvenue à la corporation des commissaires... concessionnaires. J'ai de la difficulté cet après-midi, je vais prendre un café, ça va m'aider. Donc, je me reprends. Je souhaite maintenant la bienvenue à la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec. 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, s'il vous plaît.

Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec inc. (CCAQ)

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : M. le ministre, Mme la Présidente, Mmes et MM. les élus, merci de nous recevoir et de nous permettre de vous éclairer dans ce projet de loi là. Je me nomme Ian Sam Yue Chi. Je suis PDG de la CCAQ, la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec. À mon extrême droite, vous avez Me Julia Labrecque-Saliba, conseillère juridique à la corporation. À ma droite immédiate, vous avez Me Gabrielle Gauthier, aussi conseillère juridique à la corporation. À ma gauche, M. Charles Saillant, multiconcessionnaire ici, à Québec, donc coprésident du Groupe Saillant, quatre marques à volume, ici, à Québec, qui va pouvoir répondre à vos questions peut-être plus techniques et exposer sa réalité de concessionnaire.

Tout d'abord, je tiens à dire, avec toute notre, je dirais, volonté de vous aider, qu'on est complètement en phase avec les objectifs du projet de loi qui vise l'obsolescence programmée. Bien, l'élément immédiat que je vous expose, c'est que nous, les concessionnaires, on ne se sent pas exactement impliqués lorsqu'on parle d'obsolescence des biens, et je vous expliquerai pourquoi immédiatement. Parce que je veux vous dire en premier lieu qu'on est très fiers de se présenter devant vous, parce qu'on a derrière nous 890 femmes et hommes d'affaires concessionnaires dans toutes les régions du Québec, qui investissent dans leur communauté, dans leurs affaires, bien évidemment, mais aussi au niveau communautaire. On est très, très impliqués au niveau philanthropique dans chacune des régions du Québec. On fait vivre, dans bien des cas, le hockey. On fait vivre aussi les milieux culturels dans nos régions. On est là aussi pour investir dans nos médias québécois. Vous savez, les concessionnaires sont les plus grands annonceurs sur le marché du Québec ici. Donc, on est très fiers d'être qui on est et puis on fait tourner 20 milliards de dollars dans l'économie du Québec bon an, mal an.

Alors, cette fierté-là vient aussi avec une certaine humilité. On a des grandes responsabilités. Vous savez, on livre 400 véhicules neufs par année, 200 000... J'ai dit 400? 400 000 véhicules neufs, 200 000 véhicules d'occasion par année, bon an, mal an, toujours à des Québécois, et on veut leur faire vivre la meilleure expérience qui soit. C'est notre responsabilité comme concessionnaires. D'ailleurs, je tiens à mentionner que la mission de la CCAQ, elle a évolué récemment, et désormais la corporation est là pour servir ses membres et les représenter en renforçant la confiance du consommateur. Donc, il n'y a pas aucune inadéquation entre les droits des consommateurs, l'expérience qu'on veut leur offrir et le développement de nos membres que sont les concessionnaires.

Donc, le projet de loi qu'on a sous étude devant nous vise essentiellement à augmenter les droits des consommateurs. Nous, on dit : Faisons attention parce que le message qu'on pourrait envoyer pourrait être que les

automobiles ne sont pas des biens durables ni fiables, alors que la réalité est tout autre. Un véhicule, ça a tout un cycle de vie. On l'achète, on l'entretient, on le répare, et ça a toujours été. Un véhicule, de façon générale, va arriver chez le recycleur après 10 ans d'utilisation. Il aura peut-être eu deux ou trois propriétaires. Lorsqu'il arrive chez le recycleur, bien, on prend le maximum de pièces qu'on va redistribuer et revendre dans le marché pour réparer les seconds véhicules qui sont sur le marché. Dans certains cas, on va réunir les pièces parce que, bon, on veut pouvoir les remettre le plus possible sur le marché. Au bout d'un certain moment, bien, il n'y a plus de pièces. Alors, on va démanteler le véhicule et on va refondre tout le matériel métallique pour évidemment revaloriser ce matériel-là. Avec ce qu'on appelle le stock, les tissus et tout ça, on fait un matériel qui va être installé dans les dépotoirs pour éviter que des émanations, c'est un peu technique, là, je vous épargne les détails, mais puissent sortir puis que la poussière lève, etc. Bref, tout ça pour dire que, contrairement à d'autres biens qui sont visés par le projet de loi, les véhicules sont des biens qui sont revalorisés, qui sont revendus, qui sont réparés, qui sont entretenus. Et sans égard au projet de loi, ça existe déjà et ça a toujours existé.

Il y a des éléments dans la loi qui nous préoccupent. Vous savez, au niveau du droit à la réparation, vous avez entendu différentes perspectives de différentes industries, dont l'après-marché, qui peuvent avoir des intérêts commerciaux, évidemment, à obtenir certaines informations, mais toujours est-il qu'actuellement, en fonction d'un cadre négocié qui s'appelle CASIS, C-A-S-I-S, l'après-marché a accès à la forte majorité de ce qui est représenté dans le droit à la réparation du projet de loi, c'est-à-dire nommément tout ce qui est manuel de réparation, tout ce qui est outil spécialisé et tout ce qui est formation afférente à la réparation automobile aussi.

• (15 h 10) •

Le seul élément auquel ils n'ont pas accès parce qu'il y a une exception dans CASIS, exception, je le répète, qui a été établie par les différentes parties prenantes que sont les manufacturiers et l'après-marché, l'AIA, l'exception, c'est les données personnelles des véhicules. Dans la rédaction actuelle du projet de loi, on ne fait pas cette exception-là. On parle de données télémétriques, de données sensibles qui pourraient être affectées par le projet de loi n° 25 qui est actuellement en mises en vigueur successives, des données qui sont critiques, qui visent les gens, mais qui sont utiles aussi.

Vous savez, aujourd'hui, on a une situation qui est assez fréquente, où un véhicule peut être accidenté. Des occupants du véhicule peuvent être blessés, mais certains manufacturiers ont la possibilité actuellement d'envoyer immédiatement, dès que l'accident est subi, des secours. Or, des fois, on se questionne, à savoir ça sert à quoi, ces données télémétriques là. Bien, ça sert essentiellement, en premier lieu, à rendre les véhicules plus sécuritaires. Maintenant, certaines personnes, certains groupes d'intérêt vous disent qu'ils ont besoin d'avoir accès à ces données-là. On se questionne, nous, encore aujourd'hui, les concessionnaires, pourquoi. Si c'est pour réparer les véhicules, ils ont déjà accès à toutes les données nécessaires à la réparation des véhicules. Alors, on a un sérieux doute là-dessus. Donc, en prémisses, ou plutôt en principal, dans notre présentation, je vous dirais que, dans ce qui nous préoccupe, ça fait partie du champ le plus important de préoccupation.

Deuxième élément, loi anticitron, qui est une initiative québécoise intéressante qui ressemble beaucoup à ce qu'on voit côté américain. Il y a plusieurs lois qui ont été votées dans le temps. Il y a aussi un programme d'arbitrage existant déjà, là, qui s'appelle le PAVAC, qui est un programme d'arbitrage entre le manufacturier et le consommateur lorsque le consommateur considère qu'il a un véhicule citron. On trouve intéressant que le législateur veuille bonifier sa Loi sur la protection du consommateur pour mettre un cadre plus strict, plus régi, plus prévisible peut-être, puis je pense toujours aux intérêts des concessionnaires puis de la corporation de gagner la confiance des consommateurs. Alors, on trouve intéressant qu'on puisse légiférer sur une question comme ça, sans égard au... je vous dirais, à l'utilité et au bon fonctionnement de PAVAC, ça existe, ce sera toujours là. Seule chose, c'est qu'à vouloir un peu tempérer, trouver la bonne solution, on pense que, dans les paramètres du régime anticitron québécois qu'on propose dans le projet de loi actuellement, on va peut-être un peu trop loin, on est peut-être un peu plus... un peu trop restrictif.

Les concessionnaires, nous, ce qu'on voudrait essentiellement, c'est qu'on puisse identifier les vrais citrons. On ne veut pas générer de faux citrons. Donc, pour être plus précis, la loi prévoit actuellement... ou plutôt le projet de loi, devrais-je dire, trois fréquences de réparation pour faire, finalement, qualifier un véhicule de citron. On trouve que c'est un peu trop rapide. On pense que d'avoir un minimum de cinq visites chez le concessionnaire pour un seul et même trouble serait plus équilibré. Et, à titre de référence, le droit américain, là, en moyenne, est autour de cinq fréquences chez le concessionnaire pour que le véhicule soit déclaré citron. Pourquoi cinq? Parce que, disons-le, les véhicules sont de plus en plus complexes. Ils ne l'ont jamais été autant qu'aujourd'hui et pas pour des raisons d'obsolescence programmée, principalement pour des raisons doubles, efficacité énergétique et sécurité. Les véhicules sont de plus en plus sécuritaires en fonction de différents systèmes qui peuvent être électroniques, dont les systèmes ADAS.

Ces systèmes-là étant complexes, il arrive des situations, je ne dirais pas fréquentes, mais il arrive des situations où le problème ou le trouble ne se reproduit pas systématiquement. Alors, on peut se retrouver, comme concessionnaire, à recevoir le véhicule du client avec la description qualifiée par la personne, par le client : Voici, j'ai... Ça a fait prout, ça a fait ceci. Vous savez, on... Je ne veux pas imaginer la... Je ne veux pas imaginer la présentation, mais vous comprenez ce que je veux dire.

Alors, on essaie de voir : OK, ça peut être ceci, ça peut être cela. On a certains indices, mais on ne réussit pas à reproduire le trouble, de sorte qu'on dit au client : Regarde, ton véhicule est sécuritaire, il est carrossable. Il peut continuer de rouler, mais je ne suis pas en mesure de réparer ton véhicule présentement parce que je n'ai pas trouvé le trouble. Quand ça se reproduira, souvent, on dit : Prends ton téléphone, essaie de filmer, d'entendre le fameux prout ou je ne sais trop, puis on pourra peut-être avancer un peu plus dans le processus.

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

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Oh! ça va vite, hein? Ça va très vite. Alors, bref, ce qu'on aimerait, je l'ai dit, trois à cinq mois... à cinq fois, à cinq reprises, et aussi de limiter à 24 mois, 30 000 kilomètres, on pense qu'on serait dans l'équilibre atteint à ce niveau-là. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup 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. Me Sam Yue Chi, Me Labrecque-Saliba, Me Gauthier, M. Saillant, bonjour. Merci de participer aux travaux de la commission parlementaire.

Vous avez abordé quelques points, notamment sur le dernier point, sur les garanties sur la loi anticitron qu'on a intégrée... qu'on intègre dans la Loi sur la protection du consommateur. Donc, si je comprends bien vos commentaires, dans le fond, il y a deux volets, là, à la garantie citron, trois bris... en fait, trois fois le même bris à l'intérieur de 60 000 kilomètres, ça ouvrirait la possibilité d'être qualifié de citron, sinon 12 fois pour des réparations qui ne sont pas les mêmes à l'intérieur de 60 000 kilos, puis également le fait que le véhicule soit 30 jours en réparation. Là, vous, vous nous dites : Écoutez, on irait plus vers cinq réparations pour un même... une même défectuosité. Puis, par rapport au 12, est-ce que vous souhaitez le modifier, ça?

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : On n'a pas de commentaire quant au 12. On trouve que 12 fréquences chez le concessionnaire, pour un véhicule, effectivement, ça fait du sens, c'est beaucoup. On espère ne pas se rendre là.

M. Jolin-Barrette : OK. Puis le 30 jours, est-ce que vous êtes à l'aise avec ça?

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Le 30 jours nous occasionne certaines difficultés. Peut-être, Charles, si tu veux parler de disponibilité de pièces.

M. Saillant (Charles) : Oui. En fait, c'est la disponibilité des pièces. Puis on sort d'une pandémie, puis même avant la pandémie, ça arrive que... Puis là je vais parler un mot en anglais, là, «BO», là, «back order». Je ne sais pas, en français, comment on dit ça. Mais ça, malheureusement, on ne peut pas contrôler cette disponibilité de pièces là, puis des fois ce n'est même pas les manufacturiers qui vont contrôler, ça va être leurs sous-traitants. Il peut arriver une guerre dans un pays, puis les pièces sont souvent de plus en plus globales.

Alors, il peut arriver des affaires où c'est qu'on a les mains liées. Puis on ne veut pas non plus que, tu sais, ça encombre avec plein, plein, plein de réclamations que, malheureusement, on ne peut pas... C'est juste le temps qui va les régler, là.

M. Jolin-Barrette : Puis, selon votre expérience, est-ce que ça vous arrive fréquemment d'être en rupture de stock?

M. Saillant (Charles) : Depuis trois ans, oui. Mais ça, encore une fois, on le sait, toutes les chaînes d'approvisionnement mondiales ont été perturbées et le sont encore. On livre encore des véhicules aujourd'hui avec une seule clé à cause qu'on n'a pas toutes les pièces, des véhicules neufs dans mes marques à moi.

M. Jolin-Barrette : Et puis supposons qu'on prend le contexte nord-américain, là, j'imagine, vous avez des liens avec les manufacturiers, notamment aux États-Unis également. Bon. Dans les 50 États, ils ont une législation qui est comparable à celle-ci. Comment vous trouvez que ça s'inscrit, le nombre de réparations? Parce qu'aux États-Unis, il y en a qui sont encore plus sévères que nous, il y en a d'autres qui sont moins sévères. Vous ne trouvez pas qu'on est dans la moyenne, avec ce qu'on propose?

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Oui, tu peux répondre, Julia.

Mme Labrecque-Saliba (Julia) : En fait, effectivement, on a fait des recherches chez nos voisins du sud, là, pour voir qu'est-ce qui se passait à ce niveau-là. Nous, ce qu'on propose, là, dans notre mémoire, essentiellement, c'est qu'on mette à cinq tentatives, pour les raisons qui ont été exposées, là, par M. Sam Yue Chi, minimalement à quatre, parce que c'est ce qu'on voit, en majorité, dans les États américains. Oui, il y a du trois, mais je ne me le cacherais pas, là, je ne viendrai pas mentir ici, effectivement, il y a du trois, mais on considère que minimalement, à quatre, là, quand on fait une certaine moyenne, on considère que les États sont...

OK, je croyais que mon micro était fermé. M'entendez-vous toujours? Bien. Parfait, merci.

M. Jolin-Barrette : Très bien.

Mme Labrecque-Saliba (Julia) : Donc, on considérerait, là, que quatre, c'était une moyenne, là, qui était relativement, là, bien. Mais effectivement, cinq, là, avec ce qu'on a dit... Donc, minimalement quatre, mais on pousserait vers le cinq, là, aujourd'hui. C'est ce qu'on disait.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Si je peux me permettre, il y a certainement un choix à faire, il y a quelque chose à arbitrer ici, puis le choix, essentiellement, c'est de dire c'est quoi pour nous, là, collectivement, au Québec, un citron,

parce que, si on est un peu trop restrictif, bien, on va générer des citrons qui, même dans l'imaginaire québécois, ne sont pas des citrons, puis on ne veut pas générer, évidemment, de multiples recours inutiles qui viendraient encombrer nos tribunaux. Il y a beaucoup de véhicules sur la route, là, disons-le. Alors, notre idée est d'arbitrer un peu tout ça.

D'un point de vue commercial aussi, soyons honnêtes, là, nous, on vend des véhicules, on est en affaires. Alors, bien évidemment que, si le coût de faire des affaires devient plus important, donc si on génère davantage de citrons, alors que ce n'est pas des citrons, factuellement et par définition, bien, il y a un coût en quelque part qui existe, qui peut évidemment préjudicier, au final, le consommateur. Alors, c'est tout ça. C'est juste une question de juste équilibre. Puis effectivement, on pourrait lancer des chiffres, on pourrait tomber à deux, trois, quatre, cinq, et tout ça reste à être arbitré. Nous, notre position... plutôt, notre définition de citron, cinq, ferait beaucoup de sens en regard du projet de loi.

• (15 h 20) •

M. Saillant (Charles) : Si je peux rajouter, le cinq fois, oui, d'accord, le 12 fois, il n'y a pas de problème, c'est... Le 30 jours, pour revenir avec la disponibilité des pièces, c'est un faux critère ou un faux problème, parce que nos buts, le concessionnaire, le client et le fabricant sont entièrement liés. Lorsqu'il se passe quelque chose, lorsque la pièce est BO, on... en règle générale, on va passer un véhicule à nos frais ou aux frais du fabricant, quand la pièce est BO. Alors, on le passe au client. Il n'a pas le véhicule, évidemment, qu'il voulait, parce qu'il veut avoir son véhicule original, sauf qu'à chaque jour, les coûts, c'est nous qui les assumons. Alors, on a tout intérêt à régler le plus vite possible le problème et pas nécessairement besoin d'une loi pour nous rappeler ça.

M. Jolin-Barrette : OK. Sur la question des données du véhicule, parce que tout à l'heure vous avez abordé cette question-là, notamment les données personnelles du véhicule... probablement qu'hier vous avez écouté la commission à distance, probablement, puis vous avez entendu, bon, les groupes de garagistes indépendants, de protection des automobilistes aussi, et eux, ils disent, bien, essentiellement, CASIS, ça ne marche pas tant que ça, là, si on lit entre les lignes, là, puis ils veulent avoir davantage accès aux données, notamment sur certains constructeurs maintenant qui n'utilisent plus le même port. Donc eux, ils veulent pouvoir... bien en fait, réparer les véhicules.

Puis je comprends qu'on est dans une industrie où il y a une question de partage de marché, notamment entre les concessionnaires qui vendent le véhicule, et vous avez également... Vous faites de la réparation, de l'entretien de véhicules directement chez le concessionnaire. Vos membres, c'est leur modèle commercial d'affaires. De l'autre côté, bon, il y a les garagistes indépendants, eux autres aussi, qui réparent les véhicules que vous avez mis sur les routes. Donc, on s'entend que, s'ils ne vont pas chez le garagiste indépendant, ils vont chez vous. S'ils ne vont pas chez vous, ils vont chez le garagiste indépendant. Grosso modo, là, je résume sommairement, mais c'est à peu près ça. À moins de le faire à la maison, c'est moins fréquent.

Comment est-ce qu'on départage ça, là, la nature de l'information? Eux, ils nous disent : On a besoin de davantage d'informations parce qu'il faut qu'on trafique, des fois, certains systèmes pour pouvoir accéder à la donnée. Vous, vous nous dites : Écoutez, c'est des données personnelles, c'est des données sensibles. On ne peut pas les transmettre. Où on trace la ligne?

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Notre position là-dessus est fort simple. Les mêmes parties dont on parle, qui ont des intérêts commerciaux compétitifs, soyons honnêtes, c'est ça, la réalité. Il y a quelques années, on négocie CASIS, et CASIS n'a qu'une seule exception, les données personnelles et celles qui touchent à la sécurité des véhicules. Ce n'est pas les manufacturiers qui ont inventé ça, ce n'est pas les concessionnaires, ce n'est pas l'AIA, c'est tout le monde ensemble qui se sont assis en disant : Ça ferait bien du sens, effectivement, qu'on exclue ces éléments-là de CASIS.

Alors là, dans la loi, on ne les exclut pas, puis nous, on dit : Bien, il y a des risques pour la sécurité, puis on peut vous donner plusieurs exemples des automobilistes. Il y a des risques de bris de confidentialité au sens large. Oublions la sécurité automobile en tant que telle, il y a les risques de vol. Et à la question à savoir, comme réparateur, je n'ai pas accès, bien, ça se peut que tu n'aies simplement pas acheté l'outil afférent pour y avoir accès. Parce que l'outil existe, et le port pour pouvoir sortir les données de réparation ou de diagnostic, c'est de ça dont on parle, là, de réparer les véhicules, pas d'accéder aux données, là. Ça, ça existe et l'après-marché a accès à ça en fonction de CASIS, justement.

M. Jolin-Barrette : Juste une sous-question. Vous me parlez de l'outil, là. C'est-tu quelque chose qui est accessible d'avoir cet outil-là? Exemple, on m'a raconté, c'est du oui-dire, mais que, parfois, pour être accrédité, pour avoir accès aux données, ça coûte extrêmement cher pour le garagiste indépendant.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Pour avoir accès aux données, bien, via le...

M. Jolin-Barrette : Oui, supposons de certaines compagnies.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : CASIS prévoit, là, le prix raisonnable... Gabrielle, à moins que je ne me trompe. Peut-être que...

Mme Gauthier (Gabrielle) : Non. Bien, j'irais peut-être...

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Oui.

Mme Gauthier (Gabrielle) : Bonjour. En fait, pour répondre à votre question, les outils qui sont disponibles, il y en a de différents niveaux. Tu as des outils qui vont pouvoir lire tous les ordinateurs des manufacturiers. Tu en as qui vont être plus spécialisés. Bien, plus tu augmentes, bien, plus le prix va augmenter aussi. Ça fait que le garagiste va avoir l'option de choisir avec quel outil il veut travailler, puis il y a des fournisseurs qui vont donner, une fois que tu as le diagnostic, comment réparer. Mais tu as aussi cette option-là, d'aller chercher avec quel fournisseur tu veux travailler pour pouvoir obtenir les manuels afférents, là. Maintenant, c'est rendu dans le nuage, là, sur Internet, mais essentiellement, c'est le manuel de réparation du véhicule. Donc, dépendamment avec qui il veut travailler, quel nombre d'informations il veut obtenir, il peut l'obtenir, mais c'est sûr qu'il y a des coûts qui vont avec ça, comme c'est une entreprise au final.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Si je peux me permettre, Gabrielle...

Mme Gauthier (Gabrielle) : Oui, vas-y.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Autrement dit, dans les fameux outils, on est dans un marché compétitif. Donc, le garage indépendant peut acheter un OBD2 chez NAPA, à titre d'exemple, qui est une filiale... pas une filiale, une entreprise qui vend des pièces d'après-marché, comme il peut acheter directement du manufacturier, le même outil, avec peut-être différents niveaux de performance.

M. Saillant (Charles) : Exactement. Si je peux compléter la réponse, c'est que ça coûte très cher pour nous aussi, les concessionnaires, les... Ce n'est pas à cause qu'on prend dans une bannière que l'outil est gratuit. Ils nous le vendent. Ils nous le vendent 4 000 \$, 5 000 \$, 6 000 \$, 7 000 \$, 8 000 \$. Il y a des outils, dans le marché général aussi, qui sont moins chers. Ils sont plus génériques. Ils font 95 % à peu près du travail, grosso modo.

Puis on est en symbiose, les indépendants, avec les concessionnaires. Il y a des jobs que je sous-traite parce que je ne suis pas spécialisé. Je n'ai pas assez de volume pour faire cette petite affaire-là qui est bien précise, et vice versa. À 95 %, je pense que... Puis ils paient vraiment moins cher leur outil que nous, on le paie. Je pense que tout le monde en a... parce qu'on ne pourrait pas avoir 100 % du marché. On est déjà débordés de travail. Tous les concessionnaires, eux aussi, ils sont débordés.

Alors, c'est juste vraiment que tout le monde ait son «fair share», puis on a déjà les informations. On a toutes les informations qu'il faut pour régler le problème. Mais quand c'est rendu très, très précis... Moi, il y a des jobs de carrosserie que je ne touche pas à tel type de voiture parce que je n'en fais pas assez pour être bon. Je vais perdre de l'argent à faire la job et vice versa. Alors, on s'entraide tous. Puis quand je réfère, bien, je ne charge personne, c'est gratuit, là. Il m'appelle pour une donnée spécifique, je vais la donner gratuitement. On s'entraide entre nous dans la même profession.

M. Jolin-Barrette : Je vous remercie pour votre présence. Je vais céder la parole à mes collègues.

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

Mme Bourassa : Juste... Ce n'est pas toutes les voitures qui ont le... Les belles voitures, je pense à Tesla, ils ne les ont pas. Donc, ça, il va falloir aussi penser à une autre façon de partager ces données-là.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Bien, ce que je trouve intéressant, en fait, et comprenez bien qu'on n'est pas contre le projet de loi, là, pas du tout, on veut juste que les différentes dispositions soient à la bonne place, en bon français. Vous avez tout à fait raison de mentionner le modèle Tesla qui pourrait être un modèle difficile en soi. Alors, le cadre légal peut servir justement à ouvrir, on va dire, le partage dans le cas de Tesla, mais j'ai appris que la semaine dernière, juste pour votre information, Tesla a accepté de signer CASIS. Alors, c'est tout nouveau. Je ne sais pas si le gouvernement du Québec a provoqué ça. Tant mieux. Tant mieux, alors. Bien, ils auraient signé CASIS, ça serait une belle avancée. Bravo. Alors, à votre question, oui, la réponse est oui.

Mme Bourassa : Parfait. Et j'ai une question... Vous avez parlé du PAVAC qui est cette place d'arbitrage entre les manufacturiers puis les clients. Il y a de moins en moins de cas québécois de dossier d'arbitrage, là. Les chiffres que j'avais, c'est en 2022-2026, mais en 2018, il y en avait 81. Donc, on voit une diminution. On me dit que, puis vous l'avez dit vous-même, que l'anticitron viendrait peut-être pallier à des imperfections du PAVAC. Parlez-nous de la différence puis pourquoi l'anticitron pourrait être mieux pour le client.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : En fait, Julia, est-ce que tu aurais une perspective là-dessus?

Mme Labrecque-Saliba (Julia) : En fait, là, ce qu'il faut savoir, c'est que le PAVAC, vous l'avez très bien dit... et je crois que c'est la lacune, actuellement, du PAVAC, qui est méconnu quand même. Je veux dire, moi, avant de travailler à la CCAQ, je n'avais aucune idée que ça existait, le PAVAC. Donc, je pense que ça, évidemment, en mettant dans la loi une disposition anticitron, c'est certain que ça peut avoir ses avantages par rapport au PAVAC, qui est, oui, un programme auquel les fabricants ont adhéré, mais c'est un programme qui est aussi volontaire, d'arbitrage.

La particularité aussi avec le PAVAC, c'est que les décisions d'arbitrage ne sont pas publiques, quelque chose qui est assez, là... que je sais qui est un irritant pour certains, là, dans le secteur, là. On aimerait savoir qu'est-ce qui se passe, là, plus précisément dans ces décisions-là, versus, là, effectivement, si on vient implanter des dispositions légales... à une disposition anticitron. Donc, je vous dirais que c'est un petit peu ce qu'on a exploré, mais vraiment, le PAVAC est méconnu. Ça gagne à être connu, là, parce que c'est rapide pour le consommateur, et surtout c'est gratuit, et ça évite la judiciarisation des dossiers.

Mme Bourassa : Alors, une dernière question rapide. Vous mentionniez tout à l'heure que, bon, on est en pénurie de main-d'oeuvre partout, donc, effectivement, dans votre secteur. Je viens tout juste de faire évaluer ma voiture, une Tesla. Ils l'ont gardée pendant 36 jours juste pour l'inspection, pour qu'elle soit déclarée perte totale, parce qu'ils n'avaient pas le personnel pour l'inspecter avant. Considérant que c'est les seuls qui pouvaient faire ça de par la marque, vous ne trouvez pas que ça serait plus juste pour le client de pouvoir choisir puis peut-être prendre son garagiste où les délais sont moins longs, quand vous dites la répartition du travail.

M. Saillant (Charles) : Dans notre cas, dans notre industrie, il y a la pénurie de personnel, mais il y a aussi le nombre de baies, de baies de service. Alors, moi, personnellement, je n'ai pas tant de problèmes que ça à recruter du monde, mes baies de service sont pleines. Je pourrais bien en engager d'autres, mais je n'ai pas d'autre baie, il faudrait que je construise un autre building. C'est pour ça que je dis, c'est vraiment une symbiose. On est ensemble, il va y avoir autant, à peu près, de volume comme ça. Mais là, actuellement, on sort d'une pandémie, les véhicules vieillissent. On a vendu moins de véhicules, le parc vieillit, puis on voit qu'il y a de plus en plus de monde qui se présente à nos shops sans rendez-vous.

Ça, c'est un phénomène qui est toutes marques confondues, les indépendants aussi, mes partenaires sous-traitants, même chose. Tout le monde est débordé actuellement. Ça va durer encore un certain temps parce que je vais encore vendre moins de voitures que j'en vendais avant la pandémie dans toutes mes marques.

Mme Bourassa : Merci.

• (15 h 30) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Questions? Mme la députée de Les Plaines.

Mme Lecours (Les Plaines) : Bien sûr. Est-ce qu'il reste encore un peu de temps?

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

Mme Lecours (Les Plaines) : Une minute. Rapidement, une donnée sensible, outre ce que vous avez expliqué, télémétrique, je comprends, mais qu'est-ce qu'un véhicule pourrait contenir comme données sensibles?

Mme Gauthier (Gabrielle) : Je vais pouvoir y répondre, peut-être en vous mettant dans le contexte, là. Vous faites des déplacements avec votre véhicule au quotidien. Le traceur GPS, si on met ça dans les mains de n'importe qui, est-ce... tu sais, vous êtes consciente que cette information-là pourrait être ouverte, là, à qui le veut bien. C'est ça qui est... c'est surtout cette information-là qui est dangereuse. On pourrait suivre vos déplacements en temps réel.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Et tout ce qui est habitudes de conduite, vitesse, on sait vous êtes allé où, à quelle vitesse, en combien de temps, vous avez peut-être visité quelqu'un que vous ne voulez pas qu'on sache que vous avez visité. On pourrait en dire beaucoup, là. Ne serait-ce que la programmation des clés, c'est une affaire qui est très, très sécurisée entre le manufacturier puis le concessionnaire. Ça comporte un coût, là, je vous le dis, là, remplacer une clé.

Mme Lecours (Les Plaines) : Si on fait signer un document de confidentialité au garagiste, non?

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Ah! bien, ce serait le fun, mais...

Mme Labrecque-Saliba (Julia) : ...ce sera peut-être encadré par la nouvelle loi n° 25 éventuellement.

Mme Lecours (Les Plaines) : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Nous sommes maintenant rendus sur le côté de l'opposition officielle. Je cède la parole à Mme la députée de Saint-Laurent.

Mme Rizqy : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Bonjour et bienvenue parmi nous. On est contents de vous recevoir. En fait, je suis même très contente de recevoir M. Saillant parce qu'on va avoir une personne pratico-pratique du terrain.

Et, je comprends de votre propos, vous êtes pour le projet de loi, mais il faudrait plus cerner la responsabilité de tous et chacun en tenant compte de votre contexte. Donc, par exemple, moi, je comprends, à titre d'individu, la relation d'un consommateur avec un concessionnaire. Vous, généralement, vous avez essayé... vous essayez d'avoir une relation de confiance puis de ne pas vendre un citron. Puis votre objectif, c'est de vendre à moi, à mon conjoint

puis peut-être plus tard à mon enfant, si tout va bien. Est-ce que je me trompe? Habituellement, vous essayez d'avoir une relation de confiance?

M. Saillant (Charles) : Pour une Montréalaise, vous m'étonnez, vous êtes très bonne.

Mme Rizqy : Mais là, pardonnez-moi, j'aimerais comprendre la relation entre le concessionnaire et le fabricant. C'est ça, je pense, qu'il nous manque pour vraiment mieux cerner, en fait, plus tard la responsabilité qui devrait, je pense, relever davantage du fabricant que du concessionnaire. Mais j'aimerais que, vous, vous élaboriez. C'est quoi, la relation que vous avez avec le fabricant?

M. Saillant (Charles) : Je vous trouve vraiment perspicace. La question est superbonne. Souvent, on pense que... Nous, on n'a pas d'ingénieurs, on a des mécaniciens, OK? Les fabricants ont les ingénieurs, ils ont des mécaniciens aussi, mais nos mécaniciens, même si ça fait 20 ans, 30 ans d'expérience, on ne les laisse pas aller lousse, là, quand le client vient avec sa voiture. Il y a une ligne d'aide qui communique avec le même fabricant. Et non seulement il faut faire la réparation correctement, mais il faut la faire de la façon qu'ils veulent qu'on la fasse. Alors, on est vraiment guidés par... une étape à la fois. On ne peut pas sauter aux conclusions immédiatement, il faut vraiment suivre la façon que c'est fait. Alors, c'est pour ça qu'effectivement on est des commettants beaucoup plus que des magiciens.

Mme Rizqy : Mais vous, vous n'avez pas le gros bout du bâton, lorsque le véhicule arrive chez vous, pour dire : Allô, Honda, ça me prend la pièce puis ça me la prend pour demain?

M. Saillant (Charles) : Oui, bien, on va le dire, mais c'est juste que les pièces, par contre, malheureusement, ça ne marche pas comme ça, là. Tu sais, c'est vraiment une question de premier arrivé premier servi, là. Puis, eux autres, il faut qu'ils soient «fair», il y a une question de distribution. Parce que tout le monde peut dire : Ça presse, là, ça... Tout le monde lève la main à travers... le monde lève la main pour la pièce, ou l'Amérique du Nord, dans notre cas à nous. Souvent, il y a un, deux centres de distribution pour le continent au complet. Alors là, dans ce temps-là, bien, évidemment, il y a tout un système électronique qui fait que c'est un dispatch de pièces, etc., mais pour les pièces, c'est tel que tel.

Pour la façon de travailler, oui, là, on peut avoir des lignes prioritaires où est-ce qu'on a immédiatement... C'est comme un peu si on est avec certaines compagnies aériennes où c'est que tu es un membre privilège puis tu peux avoir la ligne tout de suite. Ça, oui, on peut l'avoir par rapport à n'importe quelle autre personne. On a un avantage là-dessus, OK, mais c'est le fait d'être dans le réseau des... dans le réseau avec la marque. J'ai payé cher, justement, ma marque pour pouvoir être conseillé par quelqu'un qui a construit l'automobile pour me le dire.

Mme Rizqy : Au niveau de ce qu'on appelle... Dans votre projet de loi, là, vous dites : Enlevez-nous l'obsolescence programmée, parce que nous, l'objectif, c'est de vendre des véhicules qui roulent, là. Je comprends. Et tantôt, vous l'avez dit : Nous, on a des mécaniciens, on n'a pas des ingénieurs. Donc, si jamais, d'aventure, il y avait eu de l'obsolescence programmée par une grande bannière, ça ne sera pas chez vous. Ça risque d'être en amont dans la chaîne de production, n'est-ce pas?

M. Saillant (Charles) : Exactement. Je vais vous faire un énorme aveu, par contre. Moi, j'ai les marques japonaises, OK, j'en ai plusieurs, mais je peux vous dire qu'il y a 20 ans, je faisais vraiment... je faisais vraiment la pluie et le beau temps. Il y avait vraiment une grosse différence en termes de qualité entre les voitures, mais maintenant, le gap de qualité s'est rétréci. Maintenant, les voitures sont beaucoup plus fiables qu'avant dans toutes les marques, alors... puis c'est ça, malheureusement, il faut que je le dise.

Mme Rizqy : Non, non, bien, c'est correct. Vous me donnez le goût d'aller vous voir, là.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Si je peux me permettre, quand même...

Mme Rizqy : Oui, c'est sûr, oui, oui.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : ...de participer à la réponse.

Mme Rizqy : Bien oui.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Vous amenez un point qui est fondamental. Dans le langage du projet de loi, on utilise, de manière un peu invariable, la notion de commerçant et de fabricant. Alors, il faut vraiment comprendre les dynamiques pour que les bons responsables soient dans les bonnes cases dans le contexte de la loi que vous définirez.

Le fabricant, il conceptualise, il construit le véhicule, il est responsable de la garantie du véhicule. Alors, si le véhicule ne fonctionne pas bien... Ce qui arrive, c'est que le client arrive chez le concessionnaire. Nous, on le reçoit, on est là pour la relation client et on prend contact avec le fabricant pour dire : Bien là, voici tel problème. Et le fabricant prend la décision, à savoir si la réparation devra être assumée sous garantie par le manufacturier. Donc, si c'est le cas, bien, le manufacturier nous paie, nous, comme concessionnaire, pour exécuter le travail pour le client.

Alors, il faut faire bien attention dans la rédaction, puis on n'a peut-être pas le temps aujourd'hui d'entrer dans chacune des dispositions, mais de mettre les bons responsables dans les bons articles pour que les gens qui sont redevables puissent assumer leurs responsabilités, en quelque sorte.

Mme Rizqy : Mais moi, là, ce que je comprends de votre propos, c'est que, lorsqu'il est question d'avoir des pièces, la conceptualisation d'un véhicule, l'ingénierie du véhicule, tout ça, ce n'est pas dans votre cour à vous, c'est dans la cour du fabricant. Puis même si vous étiez les gens les plus bien intentionnés de respecter la loi, c'est que vous n'avez aucun levier par rapport à ça.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Comme concessionnaire, la réponse, c'est effectivement non. Même chose pour avoir les véhicules. Des fois, on aimerait en avoir plus, des fois moins, mais on n'a pas beaucoup de contrôle sur les allocations qui arrivent sur le marché du Québec, comme concessionnaire, j'entends.

Mme Rizqy : Là, pour ma gouverne, il faut vraiment comprendre pour s'assurer que le projet de loi soit bon d'un point de vue une fois qu'il est écrit, mais moi, je dis souvent : C'est bien beau, là, dans la vraie vie, le test de la réalité... En ce moment, dans les pièces, ça peut prendre pour... Là, tantôt, vous avez parlé de la deuxième... qu'on est en attente, mais pour les autres pièces, est-ce que 30 jours, c'est suffisant ou vous allez me dire : Non, c'est impossible, dans l'état actuel des choses, de respecter un 30 jours?

M. Saillant (Charles) : C'est à cause qu'il va y avoir des cas... Ah! Excusez-moi.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Non, ça va.

M. Saillant (Charles) : C'est beau? OK. Il y a certains cas... il ne faudrait pas déclarer un citron uniquement parce que la pièce n'est pas disponible, mais ça peut arriver. La façon que la loi est écrite, ça peut arriver. Il va y avoir des véhicules que, des fois, une pièce peut... et on attend six mois pour une pièce. Ce n'est pas que le véhicule est un citron, c'est que la pièce n'est pas disponible parce qu'elle est fabriquée à une seule place dans le monde... il y a un tremblement de terre ou je ne sais pas ce qui peut arriver. C'est juste cette affaire-là.

Au niveau, par contre, de revenir plusieurs fois, là, je pense que vous rejoignez beaucoup, beaucoup de monde, qu'effectivement, même pour moi, en tant que consommateur, c'est impensable de venir plusieurs fois soit pour le même problème ou soit pour une succession de problèmes. Je trouve que, là, il y a une vertu à cette loi-là, effectivement.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Si je peux me permettre, Charles, je vais me permettre un mauvais jeu de mots, mais les situations qu'on voit actuellement sont autogérées, de sorte qu'on ne laisse aucun client en reste, dans le sens que, si on n'a pas la pièce que le véhicule... c'est une pièce importante, le véhicule ne peut pas rouler, bien, on prête un véhicule. Alors, il n'y a pas de Québécois présentement qui sont dans une situation non souhaitable en raison de non-disponibilité de pièces. Le problème se situe à quelque part entre le concessionnaire puis le manufacturier. Puis on a hâte de recevoir la pièce pour passer au suivant puis diminuer nos coûts de «goodwill», là, de fournir un véhicule au client, mais le client ne subit pas les conséquences directes de ne pas avoir accès à la pièce actuellement, malgré, je vais dire, toutes les difficultés qu'on a eues en termes d'approvisionnement depuis 2020, là.

Mme Rizqy : Au niveau d'une réparation à un prix raisonnable, qu'est-ce qui serait raisonnable, selon vous?

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Bien, ça, je pensais vous poser la question. Je ne pensais pas y répondre.

Mme Rizqy : Ce n'est pas défini, alors.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Ce n'est pas défini. Alors, bien, nous, on a beaucoup de difficulté avec cette disposition-là, parce que, vous savez, être en affaires, c'est d'être dans des situations parfois chaotiques, imprévisibles. Alors, on va chercher de la prévisibilité là où on peut en avoir. Et un des éléments en affaires qui est crucial, c'est combien je vais vendre mon produit. Alors, pour nous, ça amène une couche d'imprévisibilité, certes. Et c'est quoi un prix raisonnable? Tout à fait, c'est difficile d'y répondre. J'estime qu'on est dans un marché hautement compétitif.

• (15 h 40) •

Tu sais, on parlait d'après-marché, tantôt, on parlait des concessionnaires. Bien, je vais vous le dire, c'est deux industries florissantes, là. L'après-marché, j'ai regardé un peu leur rapport annuel, je voulais m'y intéresser davantage dans les derniers temps, c'est une très belle et grande industrie de 7 milliards de dollars ici, au Québec. Ça va bien. On n'est pas devant une situation difficile. Alors, prix raisonnable, bien, marché compétitif avec une compétition saine de compétiteurs qui vont bien, de multiples bannières, Point S, concessionnaires, Canadian Tire, garages indépendants, Lebeau Vitres d'auto, on a un écosystème bien établi. Puis je comprends très bien qu'on veut coller l'automobile aux iPhone et/ou aux laveuses sécheuses, mais vous comprenez, je pense, assez clairement que c'est n'est pas la même réalité. Donc, on n'a pas à promouvoir l'installation d'une industrie de l'entretien et de la réparation du véhicule, elle est déjà existante puis elle est saine.

Mme Rizqy : Donc, si je peux résumer votre propos, on devrait distinguer ici, dans le projet de loi, les véhicules versus tout ce qui est autres biens, électroménagers, produits électroniques. Parce que, de toute évidence, c'est sûr

que, si vous essayez de réparer votre toaster, le seul dommage sera chez vous, dans votre cuisine, alors que, si quelqu'un essaie de réparer un véhicule, le dommage peut être beaucoup plus grand et exposer le risque à d'autres personnes.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Absolument, vous avez raison. Mais il reste qu'il y a un univers actuel de gens compétents, et ce n'est pas que les concessionnaires, là. Je veux dire, il y a des bannières dans l'après-marché qui sont ultracompétents aussi, qui peuvent réparer les véhicules. Il ne faut juste pas pousser trop, trop rapidement actuellement. Il ne faut pas, dans un objectif de faire mieux, occasionner des impacts négatifs collatéraux, essentiellement.

Mme Gauthier (Gabrielle) : ...

Mme Rizqy : Oui, allez-y, oui, oui.

Mme Gauthier (Gabrielle) : J'aimerais juste rajouter, peut-être, là, un peu pour vous éclairer... Bien, au niveau du prix raisonnable, notamment, donc, dans l'entente qui a été signée au Canada, dans CASIS, on parle du prix commercialement raisonnable. Est-ce que... On n'établit pas des critères fixes, mais on prévoit des moyens pour déterminer un prix raisonnable. Je ne vous dis pas qu'on vous dit de mettre tout ça, mais c'est peut-être quelque chose à s'inspirer. Par contre, c'est sûr que, d'abord, on mentionne que c'est déjà régi par CASIS.

Ensuite, comment est-ce qu'on peut venir mettre un prix raisonnable sur des services qui ne sont pas 100 % les mêmes? Quand on est chez un concessionnaire ou chez un garage indépendant, mais avec des certifications de manufacturiers précises, on a un service qui est offert de haute qualité. Quand vous allez chez un concessionnaire agréé, bon, par exemple, vous allez voir M. Saillant, M. Saillant va vous garantir que la réparation qu'il va faire correspond aux normes de sécurité et aux normes environnementales aussi que le manufacturier prévoit puis que le manufacturier doit suivre. Donc, lui, il a sa responsabilité puis il s'assure que les techniciens qui travaillent sur vos véhicules ont cette certification-là. Donc, vous avez un service, vous avez une compétence en allant chez un concessionnaire.

Ça va être la même chose, si vous allez dans un garage indépendant, ils n'auront pas toutes les mêmes certifications, mais certains d'entre eux vont se spécialiser et vous allez pouvoir choisir votre garage en fonction de ça, pas juste concessionnaire, n'importe quelle autre bannière que vous pouvez avoir. Donc, les prix vont varier en fonction du service que vous avez. Je vois mal comment on peut établir un prix raisonnable pour une réparation sur un véhicule.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Si je peux me permettre, je ne suis pas législateur, vous en êtes. Je suis juriste, toutefois. Moi, je voyais cette mesure-là de prix raisonnable comme une mesure de soutien, OK, au droit à la réparation, dans le sens que, sans mesures de prix raisonnable, comment développer un droit à la réparation qui se soutient? Autrement dit, certains joueurs... je les nommerai, tiens, je ne suis pas gêné de nommer Apple, à supposer qu'on veuille bâtir un droit à la réparation, il faut que le prix soit raisonnable, de la réparation, sinon on ne réparera jamais. On est d'accord là-dessus? Les véhicules, actuellement, ils sont réparés, imaginez-vous donc.

Mme Rizqy : ...merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...d'opposition... le premier groupe... c'est-à-dire l'opposition officielle. Étant donné que le deuxième groupe d'opposition n'est pas en mesure de prendre le temps, est-ce que vous désirez... Il vous resterait quatre minutes.

Mme Rizqy : Bien oui, certain.

La Présidente (Mme D'Amours) : Allons-y.

Mme Rizqy : Je crois que M. Saillant voulait aussi ajouter... mais je vais vous laisser compléter votre phrase et, par la suite...

M. Saillant (Charles) : ...simplement compléter. Mes collègues ont très bien répondu, mais, en tout cas, j'ai hâte de voir la loi sur les avocats pour les honoraires raisonnables. Mais, ceci étant dit... Ça, c'est juste mon opinion.

Mais non, pour revenir à votre question, quand vous disiez vraiment exclure l'automobile du reste, quand on regarde dans la loi, dans sa prémisse... Puis c'est sûr que, quand on disait : C'est vraiment l'obsolescence programmée... Parlez à n'importe qui, puis là on n'y va même pas scientifique, là, mais je vous défie de trouver quelqu'un dans votre entourage qui a un feeling que les automobiles, elles sont de moins bonne qualité qu'il y a... ou bien moins fiables qu'il y a 20, ou il y a 30, ou 40 ans, qui n'est peut-être pas le cas pour certains autres appareils ménagers qui font peut-être l'objet de la loi aussi.

Alors, on est comme dans une autre prémisse, là. La loi est bonne, ceci étant dit, il faut l'appliquer, mais on n'est pas pantoute dans la même dynamique que les autres produits qui sont aussi dans cette loi-là. Ça fait que, oui, je pense, ça vaut la peine d'avoir une section séparée pour l'automobile.

Mme Rizqy : Donc, section séparée, garantie citron, cinq visites que vous proposez, correct pour les 12 différentes réparations. Juste en terminant... parce que, là, vous m'avez fait sourire puis j'ai comme oublié ma dernière question.

M. Saillant (Charles) : Je suis bon là-dedans, moi.

Mme Rizqy : Ah oui! Bien non, mais honnêtement, moi, ça conclut, mais je vous dis d'entrée de jeu, vu qu'on va faire l'étude détaillée par la suite, si vous êtes disponibles, peut-être, pour des questions plus techniques, lorsqu'on arrivera à l'étude détaillée, ce serait apprécié, pour vraiment distinguer la responsabilité. Mais je comprends qu'on pourrait juste concentrer les véhicules pour ce qui est garantie citron puis, par la suite, s'assurer que la responsabilité, lorsque c'est vraiment plus à propos, que ce soit celle du fabricant pour s'assurer que M. Saillant ne soit pas toujours à la Cour des petites créances, là...

M. Saillant (Charles) : Bien, c'est ça. Vous avez tout compris.

Mme Rizqy : Parfait. Merci beaucoup de votre temps. Un immense merci pour vos statistiques aussi, merci de nous avoir éclairés au niveau de la moyenne américaine. Merci beaucoup.

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

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

(Suspension de la séance à 15 h 47)

(Reprise à 15 h 51)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Et je souhaite maintenant la bienvenue au Conseil canadien du commerce de détail. Je vous rappelle, messieurs, 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.

Conseil canadien du commerce de détail (CCCD)

M. Rochette (Michel) : Parfait, bonjour. Merci, Mme la Présidente. Merci, MM. et Mmes les députés, M. le ministre. Mon nom est Michel Rochette, je préside le Conseil canadien du commerce de détail pour le Québec, et mon collègue avec moi, Apraham Niziblian, qui est directeur, Affaires publiques et gouvernementales, avec nous. Donc, merci de nous accueillir et de nous permettre de prendre part à la discussion. C'était fondamental puisqu'on était en quelque sorte assez visés par le projet, à tout le moins, nos membres étaient visés.

Il faut le rappeler, le commerce au détail, au Québec seulement, c'est 500 000 travailleurs. C'est une immense industrie, et les commerçants qui servent les Québécois sont dans toutes les régions, dans chaque village. Ils font partie du quotidien des gens, il faut le rappeler. Ils les aident à se nourrir, se vêtir, se loger, entre autres, et c'est important évidemment de les impliquer d'une quelconque façon dans la discussion puisque les changements qui sont proposés dans le projet de loi n° 29, bien, vont changer considérablement les obligations qui encadrent leur relation avec les citoyens.

Un de nos objectifs, vous l'avez sûrement vu dans le mémoire qu'on vous a fait parvenir plus tôt, c'est d'être constructifs et d'éviter le plus possible les dommages collatéraux. Comme on sait, l'enfer est pavé de bonnes intentions, des fois, alors... et comme on dit dans le monde des affaires publiques, le détail... le diable se cache souvent dans les règlements. Donc, un de nos objectifs, donc, c'est de s'assurer qu'on réussisse correctement à protéger les consommateurs, parce que c'est l'objectif du projet, sans que ces derniers soient perdants de certains changements qui découlent du projet.

10 minutes, c'est court, alors on va essayer de se concentrer sur quelques aspects plus fondamentaux du projet de loi, et notre mémoire couvre un peu plus largement, et les questions permettront certainement d'aborder un peu plus de sujets.

Les trois grands sujets que je vais aborder, qu'on va aborder avec vous, d'une part, c'est... vous l'aurez deviné, le nombre d'éléments qui seront déterminés par règlement plus tard est colossal. Ils sont non seulement nombreux, mais les implications sont probablement plus considérables que les éléments déjà inscrits dans la loi. Les produits, quels produits, pendant combien de temps, quel type de pièces et à quel coût, tous ces éléments seront encadrés par des règlements futurs. Inutile de vous rappeler qu'un règlement, contrairement à une loi, ça ne se discute pas en public avec la même transparence qu'à l'Assemblée nationale. On y reviendra.

D'autre part, il faut distinguer le rôle et la responsabilité du manufacturier de ceux des commerçants qui ont pignon sur rue au Québec. Le projet de loi semble considérer le commerçant comme s'il avait conçu et fabriqué les produits qu'il vend. Inutile de rappeler que ce n'est pas le cas.

Et enfin, de manière plus générale, bien, le consommateur lui-même. Son accès aux produits, le prix de vente, la disponibilité des produits, les enjeux de sécurité, tous ces éléments seront touchés par le projet de loi, et on veut éviter, évidemment, que le consommateur prenne le chemin de sites de vente et de revente en ligne, qui ne seraient pas soumis aux mêmes règles.

D'emblée, pour commencer, on partage la volonté du ministre et du gouvernement de mieux protéger les consommateurs. Le Québec bénéficie déjà d'une loi solide, la Loi de la protection sur le consommateur, et chercher à la renforcer est tout à fait normal et louable. On est évidemment sensibles aux propos des associations de consommateurs, de protection des consommateurs, notamment ceux qu'on a entendus hier, et on collabore déjà avec l'Office de la

protection du consommateur sur une base régulière. Il y a déjà quelques mois, on demandait à l'OPC de nous aider à mieux comprendre les pratiques à corriger chez les... chez certains détaillants et viser de meilleures façons de faire chez ceux-ci afin d'être proactifs dans l'amélioration de la relation entre eux et les consommateurs.

Une des pièces maîtresses du projet de loi, c'est la mise en place d'une garantie de bon fonctionnement. À l'article 38 de la LPC, on greffe plusieurs articles, vous le connaissez mieux que moi, le projet, donc d'une liste, une longue liste de produits qui seraient touchés par la nouvelle garantie. On y précise que, par simple règlement, on pourrait ajouter tout autre produit à tout moment. Il est également indiqué que la durée de la garantie serait, elle aussi, déterminée par règlement. Même un peu plus loin, en modifiant l'article 39, on ajoute que c'est par règlement qu'on obligerait un détaillant, entre autres, à garantir toute pièce de rechange, l'accès à des services de réparation et même les coûts qui y sont liés, la braquette des coûts. La liste des règlements ne semble pas avoir de limite, mais les obligations sont considérables et les conséquences sont très sévères. Donc, il faut, à notre avis, encadrer cette ouverture réglementaire là.

C'est pourquoi, dans notre mémoire, on recommande la mise en place d'un... le nom, on pourra l'améliorer, si vous voulez, mais d'un comité consultatif qui pourra aider le gouvernement à élaborer les futurs ajouts réglementaires. Ce comité devrait être constitué, on le croit, à parts égales de membres représentant les détaillants et les fabricants et aussi les associations qui représentent les consommateurs, évidemment l'OPC, et des membres de ministères à définir, mais notamment à l'Économie. Ce comité, on le souhaite, devrait être au cœur des réflexions et non pas seulement informé une fois que des changements réglementaires seraient déjà élaborés.

À titre de rappel, je pense que c'est important de le rappeler, lorsque la France a mis en place son indice de réparabilité qui affecte toute l'industrie, il faut rappeler que la démarche en a été une de concertation qui a impliqué, entre autres, avec l'industrie, au moins... et c'est ce qu'on a... c'est ce qui a été précisé, au moins pas moins de 70 rencontres de travail en amont, ce qui a permis du même coup une réelle implication, une intégration dans les pratiques. Quand on veut changer les façons de faire chez les fabricants ou les détaillants, le mieux à faire, c'est de les intégrer dès le début du processus. Donc, on croit que ce comité aurait un rôle fondamental.

Sur la question du rôle et de la responsabilité du manufacturier par rapport à ceux des commerçants qui ont pignon sur rue au Québec, encore une fois, on dirait que le projet de loi cherche un peu à pénaliser les commerçants du fait qu'il n'y a pas vraiment de fabricant d'électroménagers ou d'électronique au Québec, les produits qui sont listés, entre autres, dans la loi. On demande aux détaillants, entre autres, de garantir toutes les pièces de rechange de tous les produits de chaque modèle qu'il vend en magasin ou sur son site Web pour une durée, elle aussi, définie plus tard par règlement. On demande d'assurer l'accès aux pièces et même d'assurer que les outils soient couramment disponibles et que ces outils ne causeront pas de dommage. Là, il faut rappeler que le fabricant, lui, peut s'en assurer, mais un détaillant québécois peut vendre jusqu'à des centaines de produits visés par la loi, les marques, les modèles, les futurs modèles, qui contiennent, dans certains cas, jusqu'à des centaines de pièces. Alors, il faut juste vous mettre à la place du détaillant et du commerçant.

Puis il faut le rappeler à chaque année, parce que c'est aussi de ce dont on parle dans les produits qui sont visés, les innovations sont telles qu'on retrouve des matériaux, par exemple, plus légers, résistants, recyclés et recyclables, ou des moteurs, ou des batteries plus efficaces, des écrans tactiles, des capteurs, des systèmes d'efficacité énergétique, l'accès au wifi, la reconnaissance vocale, le contrôle à distance. Tout ça, ce sont des ajouts qui se greffent, année après année, à tous ces produits. Demander au commerçant de porter sur lui ou elle la connaissance du fin détail de chaque produit, vous savez que ce n'est tout simplement pas possible. Puis on va jusqu'à demander aux administrateurs personnellement... en fait, à viser les administrateurs personnellement, dans le cas de sociétés, en cas de problème, à respecter une des obligations. Donc, c'est des implications considérables et, pour nous, c'est donc fondamental de distinguer la responsabilité réelle qui devrait reposer sur les épaules des manufacturiers vers celle des détaillants que l'on représente.

Enfin, de façon plus générale, le consommateur lui-même, son accès aux produits, le prix de vente, les enjeux de sécurité, ce sont tous des éléments qui sont touchés par le projet de loi. Il faut éviter, par exemple, que, sur un commerce... sur une étagère d'un commerce, quand on trouve une série de machines à café, il y en a une à 30 \$ puis il y en a une jusqu'à 1 000 \$, forcément, on sait qu'il y a des machines pour tous les portefeuilles et il faudrait éviter d'arriver à une réglementation aussi sévère que tout ce qui va rester de possible à vendre, c'est une cafetière à 1 000 \$ parce que les autres ne respectent pas une ou l'autre des contraintes. Alors, il faut juste garder en tête que le consommateur, au final, c'est lui qui doit payer le prix des changements réglementaires. Si la loi devient trop contraignante, bien, on devine quel produit va disparaître en premier.

Donc, évidemment, du même coup, nous, on ne souhaite pas que la loi devienne un genre de loi qui limiterait les innovations technologiques, vous le comprendrez, ou qui limiterait les Québécois d'avoir accès à des produits ou, pire encore, les diriger vers des sites de vente ou de revente en ligne qui n'ont pas du tout les mêmes obligations, les mêmes règles à respecter et encore moins tout ce qui touche la sécurité ou les services après vente, puis, enfin, tout ce qui amènerait le citoyen à chercher à faire réparer par lui-même ou des tiers, on y reviendra dans notre mémoire ou un peu plus loin, mais sans autre encadrement sur le type de réparation qui peut être fait par qui. Vous devinez que tout ce qui concerne notamment les données, les informations personnelles, tout ce qui peut encadrer la sécurité à la fois du produit et des données qu'il contient, on laisse un peu le consommateur, dans le fond, sur son propre chemin à essayer de deviner qu'est-ce qui... qu'est-ce qui encadrerait ou assurerait sa sécurité. Donc, il faut aussi penser aux citoyens et aux consommateurs dans l'élaboration du projet de loi.

• (16 heures) •

Bref... Ah! puis je ne peux pas m'empêcher de passer un commentaire sur... ce n'est pas le but de notre mémoire, mais sur le fait que le projet, tel que rédigé, obligerait en quelque sorte d'avoir ou de produire des pièces de

rechange en quantité phénoménale pour tous les produits visés, puis il n'y a pas de limite, mais les obligations sont réelles. Donc, on imagine la quantité de pièces de rechange qui pourraient être... à tout le moins, être assurément disponibles en sol québécois, juste pour le Québec, ça demanderait et ça obligerait, si des produits restaient tels qu'ils sont, d'avoir une somme incalculable de pièces. Je ne suis pas certain qu'elles vont toutes prendre le chemin de la recyclabilité. Donc, il faut garder aussi en tête... c'est un élément qui me fascine.

Pour le reste, dans tous les cas, on est ici en mode collaboration. On sait que la vraie prochaine étape la plus importante, c'est l'étude détaillée en commission. Sachez que nous, on s'offre d'être partenaires, d'être collaborateurs, d'aider. Évidemment, les fabricants ne sont pas à la commission, les autres détaillants non plus, donc il y a peu de personnes qui représentent l'industrie pourtant visée par le projet de loi, mais au meilleur de nos connaissances et de nos... et des représentants... des représentations que l'on fait au nom de nos membres, bien, on va tenter d'être utiles, pertinents et d'améliorer le projet de loi pour éviter qu'il n'y ait aucun dommage collatéral qui toucherait à la fois les consommateurs et les commerçants québécois.

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

M. Jolin-Barrette : Merci, Mme la Présidente. M. Rochette, M. Niziblian, bonjour, bienvenue à l'Assemblée. Merci pour la présentation de votre mémoire dans le cadre de l'étude du projet de loi n° 29.

Je reviens sur votre exemple de machine à café entre 30 \$ puis 1 000 \$. Je comprends qu'il y a différents types de machines. Supposons qu'un consommateur québécois achète une machine à café, là, à 300 \$, c'est quand même une somme substantielle pour les consommateurs québécois, puis la machine, elle brise. Et là, supposons, actuellement, il n'y a pas de pièce de disponible. Donc, le consommateur québécois, où le coût de la réparation est très élevé, puis ça lui revient quasiment aux deux tiers du prix de la machine, qu'est-ce qu'on fait dans ce genre de situation là, supposons, si on n'adopte pas la loi, là? Parce que ça, ça s'applique sur le cas d'une cafetière, mais on peut prendre l'exemple pour un lave-vaisselle, pour un réfrigérateur. Puis je pense que vous êtes au courant, là, des types d'exemples, là.

Comment vous voyez ça? Qu'est-ce qu'on fait? Puis ma question sous-entend aussi, puis je pense que ça va être dans votre réponse, le fait que, peut-être, vous voudriez avoir une distinction entre le détaillant puis le fabricant.

M. Rochette (Michel) : Bien, à mon avis, c'est... Quand on dit : Le diable se cache dans les détails, dans ce cas-ci, il faut s'assurer que les bonnes personnes portent la bonne responsabilité. Dans le cas hypothétique où une machine se retrouve avec pas de pièces de rechange et/ou l'absence d'outils, légalement, je comprends qu'il faut agir, mais est-ce que c'est le fabricant ou le détaillant qui porte la responsabilité? Le projet de loi, lui, ne fait pas de nuance. Il indique que c'est un ou c'est l'autre. Il a une absence de fabricants de ces produits au Québec. On comprend que c'est le commerçant, qui qu'il soit, quelle que soit sa grandeur, sa grosseur et son emplacement au Québec... Donc, il porte une responsabilité qui est colossale sur une durée de temps qui n'est pas définie et pour laquelle on dit qu'éventuellement il va le savoir et qu'il aura l'obligation de fournir les pièces. Et, à défaut de trouver à la fois la réparation... et on a vu le dossier de *La Presse* tout récemment qui rappelle à quel point la pénurie de main-d'oeuvre, on ne le rappellera jamais assez, touche tous les corps de métier, en l'absence de réparateurs ou d'accès à la réparation ou accès à une pièce... Il faut le rappeler...

Une parenthèse. Vous savez très bien que les fabricants, eux-mêmes, ont des usines, bon, un peu partout à travers le monde, qui sont... ils ont des relations avec des fournisseurs de partout sur la planète. Déjà que, pour le fabricant, c'est possible de garantir des pièces, imaginez pour le commerçant. Donc, de lui dire qu'il devra ou qu'elle devra garantir l'accès aux pièces et à la réparation, sinon on doit rembourser le prix tel quel, sans autre nuance, ça le met à risque dans tous les cas et sur un nombre d'années incalculable. Tout ça, encore une fois, ce sont des portes ouvertes réglementaires sur lesquelles il faut, à tout le moins, donner un peu de précision, là.

M. Jolin-Barrette : ...je comprends que vous nous invitez, par voie réglementaire, à préciser certaines informations. Je vous rassure, c'est ça qui est déjà prévu. Dans votre mémoire, vous dites : Le processus réglementaire n'est pas très transparent. Vous me permettez de dire que je suis en désaccord avec vous parce que, bon, il y a une prépublication de 45 jours, les industries, les gens...

M. Rochette (Michel) : Oui. Je n'oserais pas comparer, évidemment, un processus législatif à un processus réglementaire. Vous le savez comme moi, une large partie des règlements, on peut se le dire, sont souvent dévoilés en plein mois de juillet ou juste avant Noël. Le processus de consultation étant ce qu'il est, on n'a pas accès à toutes les données qui sont données. On ne sait pas qu'est-ce qui a été retenu comme commentaire. Et, quand on apprend la publication finale, c'est après qu'il a été voté par le Conseil des ministres. C'est plus contraignant, c'est-à-dire, ça a une certaine flexibilité parce qu'on a ce... qu'on n'a pas besoin de passer en commission parlementaire, mais, à tout le moins, il n'y a pas de transparence.

Donc, il faudrait juste s'assurer, à tout le moins, de se donner quelques outils d'encadrement. Je ne recommande pas la voie réglementaire, mais je dis : Puisqu'elle est choisie, qu'elle est suggérée, encadrons au moins le processus réglementaire pour éviter que ça se fasse complètement derrière des portes closes, sans une certaine forme de transparence pour le public.

M. Jolin-Barrette : OK. On va juste mettre quelque chose au clair tout de suite, là, je suis vraiment en désaccord avec vos propos puis je les trouve un peu glissants quand vous laissez prétendre qu'un État démocratique

comme le Québec, que la voie réglementaire, elle n'est pas transparente, alors que c'est prévu à la Loi sur les règlements du Québec. C'est prévu avec un processus encadré avec prépublication, ensuite avec édicition, et les gens sont consultés. C'est paru à la *Gazette officielle du Québec*, puis l'organe de diffusion des décrets gouvernementaux, des publications réglementaires, ça se fait à la *Gazette officielle du Québec*. Donc, je comprends, par vos propos, que vous êtes en désaccord avec le mode de fonctionnement législatif et réglementaire qui gouverne notre Assemblée puis les lois du Québec. Donc...

M. Rochette (Michel) : En fait, je suggère seulement de bien encadrer un processus.

M. Jolin-Barrette : Puis il y a une autre nuance aussi à apporter. Vous dites : Tous les règlements sont adoptés avant Noël puis l'été. Écoutez, un, ce n'est pas vrai. Deux, je suis en désaccord. Je pense que vous devriez apporter davantage de nuances relativement à ce type de propos là. Mais revenons sur le fond des choses.

Donc, pour vous, ce qui serait souhaitable, je comprends que vous souhaitez qu'on vise davantage les fabricants et moins les détaillants. J'ai une question pour vous, par contre. Le consommateur québécois, lui, quand il achète un bien, supposons que le bien, il ne fonctionne pas, il s'est adressé... En fait, il a été... il a été réaliser sa relation d'affaires dans un établissement physique, bien souvent sur le territoire québécois. Le fabricant, vous l'avez dit, il n'est souvent pas sur le territoire québécois. Donc là, si on n'encadre pas ça, qu'est-ce que le consommateur québécois va faire en lien avec son droit à la réparabilité ou la lutte à l'obsolescence programmée? Il va prendre le téléphone, il va appeler, supposons, en Corée, puis il va dire : ma laveuse, elle ne fonctionne pas?

Parce que c'est un peu ça, là, la réalité à laquelle on est confrontés. Nous, on cherche une piste de solution, mais je serais curieux de vous entendre là-dessus.

M. Rochette (Michel) : Bien, en fait, oui, puis j'aimerais... Mais on peut aussi la poser, la question, dans l'autre sens. Comment on s'assure et comment ceux qui ont rédigé les bases du projet de loi se sont assurés qu'on ne met pas à risque les commerçants au Québec, quels qu'ils soient, en leur obligeant à avoir des responsabilités qu'ils ne pourront peut-être pas répondre? Puis ce n'est pas parce que... Ce n'est pas à défaut de vouloir, hein? C'est à défaut d'être capables.

Évidemment, ce que ça veut surtout dire, c'est que, dans certains cas, on va devoir limiter les produits qui vont entrer sur les étagères, n'étant pas capables de garantir la totalité des pièces qui composent le produit. Si c'est le cas, ça sera une décision qu'on aura prise de façon transparente ici, mais il faut juste s'assurer qu'on a prévu le coup.

Ce que nous, on souhaite, c'est que, quand on fixe des responsabilités par règlement... qu'on s'assure de mettre les commerçants, les détaillants... et on le sait qu'on peut mettre les fabricants autour des tables pour discuter avec eux. L'objectif, je crois, c'est de transformer l'industrie, c'est de provoquer des changements à la fois chez les consommateurs, dans certains cas, pour les conscientiser sur le fait d'acheter beaucoup, et également sur les fabricants et les détaillants, sur leur façon de produire. Mais pour faire... provoquer des changements de comportement, il faut impliquer les gens et les asseoir autour des mêmes tables.

Puis je réitère, parce que je dois le mentionner, je ne critique pas le processus réglementaire et je ne dis pas que tous les projets sont dévoilés en juillet et en décembre. Il y en a beaucoup, et ce n'est pas un processus qui est aussi transparent que celui auquel on assiste présentement, où les diffusions sont en direct, et on a des règles qui sont claires. Et, autour de la table, on peut inviter plusieurs personnes et même faire des consultations publiques, ce qui n'est pas... ce qui entoure, évidemment, le projet de règlement.

Puis je vous réitérerais qu'on a voulu participer à la commission. Il a fallu faire beaucoup de démarches pour finalement être entendus. Et, malgré tout, c'est une des tribunes, ici, qui est les plus ouvertes au Québec, donc... d'où la nuance sur la part réglementaire, sur l'approche réglementaire, forcément.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, on est heureux de vous accueillir à l'Assemblée nationale, puis je pense que votre demande d'être entendus a été acceptée. La démonstration, c'est que vous êtes là aujourd'hui.

M. Rochette (Michel) : Oui. Merci.

M. Jolin-Barrette : Mais, d'un autre point de vue, puis moi, je vous le suggérerais aussi, la voie réglementaire amène beaucoup de souplesse aussi puis permet aussi d'avoir des ajustements.

M. Rochette (Michel) : Tout à fait.

M. Jolin-Barrette : Puis, lorsqu'on connaît le processus législatif, c'est assez lourd, le processus législatif. Ça fait que voici une proposition que je vous fais aussi. Dans l'éventualité où un gouvernement adopte des règlements puis il y a des enjeux d'application avec le cadre réglementaire, parce que peut-être que c'est trop strict ou ça devient inapplicable, la modalité, bien, il devient beaucoup plus facile d'amener des modifications, notamment, qui pourraient être en faveur des détaillants pour répondre à une problématique soulevée par les détaillants.

Là, ce que vous me suggérez, c'est de dire : Bien, on va mettre toutes les normes dans la loi, on va être fixe, puis ça va être dans la loi.

• (16 h 10) •

M. Rochette (Michel) : Non. Juste pour que ça soit clair...

M. Jolin-Barrette : Je... Non, mais je veux...

M. Rochette (Michel) : ...ce serait important, pour les travaux, qu'on ne demande pas de transformer les règlements en loi. Je réitère que, notre première proposition, celle du rapport que vous avez sous les yeux, on demande à ce que le processus réglementaire ne soit pas... Tout ce qu'on dit, c'est de lui donner une forme... en fait, de lui offrir des yeux, des gens qu'il vise directement. Donc, tout ce qu'on demande, c'est de mettre en place un comité aviseur pour aider le gouvernement dans la mise en place des futurs règlements. Donc, on ne les dénonce pas. Tout ce qu'on dit, c'est qu'on ne peut pas les laisser au hasard parce que les implications sont grandes.

Vous avez raison, dans beaucoup de cas, on a demandé de la souplesse réglementaire. Ce n'est pas... ce n'est pas anormal, au contraire. Dans ce cas-ci, c'est que le nombre de règlements qui s'appuient sur le projet de loi sont considérables, et leurs portées sont excessivement considérables dans la durée et la valeur, le temps et les conséquences également, jusqu'à judiciaires, qui concernent les gens qui sont visés.

Donc, le minimum, c'est de s'assurer un encadrement. Mais on ne le dénonce pas. Tout ce qu'on demande, c'est... On suggère une approche qui permettrait d'éviter l'impression que les gens sont visés sans avoir eu leur voix au chapitre. C'est tout ce qu'on propose. Donc, c'est encore une fois une voie constructive qu'on recommande. Et je crois qu'on n'est pas les seuls dans les organisations au Québec à proposer l'usage d'un comité consultatif pour encadrer les règlements de ce projet de loi.

M. Jolin-Barrette : Puis, j'ai eu l'occasion de le souligner, on va adopter le projet de loi, et l'Office de la protection du consommateur, également, va consulter les différents partenaires, va consulter les membres de l'industrie également, notamment sur les différentes durées des garanties et les différentes modalités, puis c'est comme ça qu'on fonctionne avec l'Office des professions. D'ailleurs, même avant le projet de loi, l'office avait fait des consultations, également, depuis plusieurs années. Alors, je pense qu'on démontre qu'on est à l'écoute.

J'avais une question de fond à vous poser...

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : Oui. D'ailleurs, je pense que vous avez même participé à ces consultations-là de l'Office de la protection du consommateur en 2019.

M. Rochette (Michel) : En 2019? Possiblement, je n'étais pas en poste à ce moment-là, mais, en 2019, il est possible, oui.

M. Jolin-Barrette : OK. C'est ça, on vous consulte. J'ai une question de fond sur la question de la compétence des techniciens. Vous dites, là, par rapport au droit à la réparabilité, «de permettre aux consommateurs de faire effectuer la réparation, à condition que ce soit par un technicien compétent et que les frais soient commercialement raisonnables».

Quand vous amenez la notion de technicien compétent, comment vous l'envisagez, cette compétence-là? Est-ce que vous voulez l'encadrer? C'est uniquement certaines personnes qui peuvent réparer? Est-ce qu'on vient dire à un réparateur qui a pignon sur rue : Bien, il va falloir que tu ailles chercher des qualifications? Vous voulez un programme normé? Comment... C'est quoi, votre vision, par rapport à «technicien compétent»?

M. Rochette (Michel) : ...justement, pour se donner le plus de flexibilité, on est... on a proposé un langage ouvert. La compétence, ça se démontre. Techniquement, ça se démontre sur papier, et on calcule... dans le cas de ceux qui sont bien certifiés, ou formés, ou qualifiés, qui ont un diplôme, et on l'a vu encore, dans *La Presse*, sur la question de ceux qui étaient formément... donc qui étaient formés pour... avec les compétences pour gérer à la fois les appareils électroniques et électroménagers.

Donc, c'est assez fondamental, parce que ces appareils-là, à la fois, il y a des enjeux de sécurité réelle de l'appareil électrique, électronique, de gestion de données, de données personnelles, d'accès à, de plus en plus, du wifi et donc des connexions qui sont liées à d'autres sources d'information qui donnent des données sur les consommateurs. Donc, le minimum, c'est de s'assurer que ces gens-là soient au moins qualifiés et éviter que... à défaut d'avoir accès rapidement à un réparateur, que les gens se retournent vers le premier venu qui va lever la main, sans aucune certification, et qui va vous dire : Faites-moi confiance, je m'en occupe, et ce ne sera pas cher. Et après ça, bien, qui va gérer les conséquences?

M. Jolin-Barrette : Excellent. Je vous remercie pour votre présence en commission parlementaire. Je pense que j'ai des collègues qui souhaitent vous poser des questions.

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

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

La Présidente (Mme D'Amours) : Quatre minutes.

Mme Lecours (Les Plaines) : Quatre minutes. Merci. Merci, M. le ministre, d'avoir fait ces petites précisions là. Oui, vous avez participé... Votre organisation a participé en 2019. Je me souviens bien d'avoir rencontré votre prédécesseur.

L'idée derrière l'objectif du projet de loi, oui, vous l'avez dit, c'est de faire en sorte de protéger l'ensemble des gens, l'objectif est bon aussi, mais c'est aussi d'être respectueux les uns des autres. Moi, à la base, c'est ça, c'est de respecter le marchand, le commerçant, le consommateur. Vous représentez des commerçants, mais vous êtes aussi des consommateurs, hein? Alors, je... L'exercice qu'on fait aujourd'hui, puis qui s'est travaillé sur de nombreuses années ponctuées de deux années de pandémie, où l'Office de la protection du consommateur a beaucoup travaillé sur d'autres niveaux... Donc, aujourd'hui, on est prêts, c'est déposé. Il y a des gens qui vont continuer à travailler sur ce projet de loi là, puis c'est tout à fait sain.

Vous représentez des commerçants, des marchands, des commerçants où justement, leur idéal, c'est toujours faire en sorte que le consommateur soit satisfait, non, hein? Donc, à l'heure où on se parle, là, on n'a pas... le projet de loi n'est pas accepté, là. Moi, si j'arrive chez un de vos marchands, vos... que vous représentez avec quelque chose qui est brisé, puis ça ne fait pas tellement longtemps que je l'ai acheté, je suis un petit peu dépassée ce qui est actuellement là, mais à peine, on fait quoi avec moi, à l'heure où on se parle? On va m'aider? On va...

M. Rochette (Michel) : Tout à fait.

Mme Lecours (Les Plaines) : Oui?

M. Rochette (Michel) : Bien, déjà, il y a des garanties légales au Québec qui sont quand même assez sévères. La loi de la protection du consommateur est assez unique au Canada dans son genre. Elle est donc déjà très sévère. L'idée de la renforcer, on est tout à fait d'accord avec l'idée, on s'entend.

Puis vous comprenez qu'un détaillant... Je ne peux pas parler au nom des fabricants, mais je présume qu'eux aussi, quand ils mettent en marché un produit, ce n'est pas pour que le consommateur soit déçu, et qu'il retienne une très mauvaise image du produit qu'il a acheté, et qu'il aille voir une marque concurrente. L'objectif, c'est... évidemment, c'est de conserver le consommateur et de l'amener, j'imagine, idéalement, à reconsommer autour d'une même bannière ou d'un même commerce.

Donc, c'est déjà ce qui... Puis il y a déjà, donc, des... Vous savez qu'il y a également des politiques de garantie de longue durée qui sont offertes par les détaillants et il y a déjà beaucoup de réparateurs au Québec qui font le travail. Dans tous les cas, il y a une ossature puis un système qui existent déjà.

Je réitère, dans ce cas-ci, qu'il faut juste éviter que le règlement... pardon, que la loi, par des voies réglementaires, finisse par pointer du... bien, en fait, incriminer, en quelque sorte, des gens qui n'ont pas eu leur voix au chapitre dans le processus. Par exemple, si un commerçant doit répondre de lui-même qu'il manque une pièce dans un des produits qu'il a sur ses étagères, on voit mal pourquoi c'est le détaillant qui porte cette responsabilité-là sur les épaules. Le fabricant doit avoir un rôle et une responsabilité. Il faut que ce soit plus clair que ça dans la loi.

Mme Lecours (Les Plaines) : Justement, un détaillant, vous avez parlé des cafetières, tantôt, de... bien, il y en a une à... qui peut se détailler à 30 \$ puis l'autre à 1 000 \$. Moi, si mon budget me permet 100 \$... moi, j'ai moins de budget que le ministre, là, le ministre avait 300 \$, moi, j'ai juste 100 \$. Mais je sais, par exemple, que le café que je vais me faire avec cette cafetière-là, bien, ça va être une sorte, deux sortes, je vais changer les filtres, tandis que celle à 1 000 \$, je peux me faire du latté, des... Ça, je le sais, je le sais comme consommatrice, j'arrive là. Donc, le détaillant qui a acheté un lot de ces six types de machines là le sait aussi. Il y a des clients pour 30 \$ puis il y a des clients pour 1 000 \$, OK? Ça va continuer, ça, parce qu'un projet de loi comme ça fait en sorte qu'on protège le consommateur, justement, puis qu'il a le droit à la réparabilité, mais je vais demeurer une consommatrice d'une cafetière à 100 \$.

M. Rochette (Michel) : Bien, c'est-à-dire que...

La Présidente (Mme D'Amours) : ...

Mme Lecours (Les Plaines) : Excusez-moi, je m'emballais. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je suis désolée, nous devons passer au groupe d'opposition officielle. Et je cède la parole à la députée de D'Arcy-McGee.

Mme Prass : ...merci de votre présentation et le travail qui a été mis dedans. Quand vous parlez de l'affichage et vous suggérez que... de laisser un peu de flexibilité et d'indiquer simplement l'information qui doit être visible et claire... plutôt qu'à proximité du prix, de manière aussi évidente que ce prix, comme c'est indiqué dans le projet de loi. Évidemment, le projet de loi, c'est la question de la protection du consommateur, et on veut qu'ils aient toutes les informations à leur portée quand ils vont prendre leur décision pour faire un achat. Puis on comprend, quand on rentre dans un magasin, des fois, il y a beaucoup d'information qui est à côté. Donc, pour que ça soit vraiment clair et que les gens puissent le retrouver facilement, pourquoi est-ce que vous suggérez qu'il ne soit pas à côté du prix?

M. Rochette (Michel) : ...bonne question, puis, je trouve, c'est une belle porte ouverte sur à quoi sert un règlement. Dans le cas où l'ossature du projet de loi donne les grands morceaux, les fondements d'une loi et de ce qu'on vise à

obtenir, quand on arrive dans le menu détail, c'est vrai que, parfois, on peut avoir besoin d'un règlement. Parce que c'est ce qu'on dit simplement, c'est qu'on précise dans la loi que le... en fait, on va jusqu'à indiquer la grandeur de l'espace que doit occuper l'information à côté du prix. Tout ce qu'on dit, on veut surtout s'assurer... Puis même un des participants, hier, de l'Université de Sherbrooke, qui a été... qui est l'initiateur du premier projet de loi indiquait lui aussi qu'il avait un questionnaire sur la grandeur du... la grandeur... donc, l'obligation d'afficher l'information. Tout ce qu'on dit, c'est qu'il faut que l'information soit claire, évidente et efficace pour qu'on puisse comprendre clairement quelle est la garantie. Mais d'aller jusqu'à dire qu'elle doit être aussi grosse que le prix... là, en d'autres mots, le prix risque de prendre beaucoup moins d'espace que la place de la garantie.

On suggérerait simplement de le mentionner, dans le projet de loi, pour se garder une marge de manoeuvre, d'indiquer que ça doit être... que ça doit être écrit clairement et facilement visible, mais pas aller jusqu'à mentionner qu'il faut que ce soit aussi gros que le prix. Dans plusieurs cas, c'est que ça oblige les commerçants à avoir... à modifier l'ensemble de l'affichage, ce qui n'est pas impossible, là, puis ils décideront de le faire s'ils le veulent, mais d'aller jusqu'à obliger de l'avoir, à côté du prix, aussi gros, là, on vient de transformer les méthodes d'affichage de prix au Québec à tous niveaux et, par voie réglementaire, de nouveaux produits éventuellement. Donc, on se donnait... on suggérerait une certaine flexibilité et de ne pas aller jusqu'à mentionner la grandeur, et la hauteur, et le... vous comprenez l'idée, là. Ça fait qu'il me semble qu'un projet de loi, c'est... ça ne doit pas aller jusque-là, dans le menu détail, sur l'affichage de la grandeur d'un chiffre.

• (16 h 20) •

Mme Prass : Mais vous êtes d'accord qu'il devrait y avoir une certaine proximité, disons, à côté du prix pour que la personne comprenne que les deux sont associés.

M. Rochette (Michel) : Tout à fait. On n'en fait pas un point fondamental, c'est une recommandation, parce qu'on nous a dit que, dans la pratique, c'est un peu plus compliqué, des fois, de mettre ça exactement de la même grosseur à côté du prix. Mais tout ce qu'on dit, c'est de... puis je lis ce qu'on écrit, là : «Nous suggérons de laisser un peu de flexibilité et d'indiquer simplement que l'information doit être claire et visible.» Si on peut démontrer que c'est clair et visible, à mon avis, le citoyen et le consommateur s'y retrouvent, là.

Mme Prass : Parfait. Ainsi, vous recommandez que soit bonifiée la mention dans l'article 38.5 et d'ajouter le commerçant... «que le commerçant a le choix de faire réparer le bien ou de permettre au consommateur de faire effectuer la réparation, à condition que ce soit par un technicien compétent et les frais soient commercialement raisonnables».

Deux questions à propos de ça. Premièrement, «technicien compétent», on espère que, justement, les commerces de détail vont s'assurer que, quand il y a une réparation qui va être faite, ça va être fait par une personne qui a les compétences de le faire.

M. Rochette (Michel) : Eh bien, en fait, on veut que ce soit... Il faut l'indiquer à notre avis, parce que ce qu'elle... le projet de loi ouvre comme porte, c'est... on renvoie vers le consommateur la capacité à sa guise de refuser les services de réparation offerts par le commerçant et d'aller lui-même ou elle-même chercher des services de réparation où et... où ils le veulent, sans autre précision. On dit... C'est que, dans ce cas-ci et dans certains cas de plusieurs produits, les enjeux de sécurité sont réels. Et il faut juste s'assurer, minimalement... remarque, en compétence, on n'est pas allé... on n'a pas indiqué quel diplôme, là, on a juste marqué «compétence», ce qui implique au moins qu'on puisse démontrer, je crois, par écrit que la compétence existe et non pas, désolé de l'expression, bien, mon beau-frère va vous arranger ça. Puis, dans ce cas-ci, c'est important de le préciser parce qu'on est en train de travailler sur une loi qui est excessivement importante, dont les implications sont énormes, et minimalement, c'est de s'assurer au moins que le consommateur sera protégé.

Mme Prass : Dans le même sens, «des prix soient commercialement raisonnables», comment est-ce qu'on détermine c'est quoi, «commercialelement raisonnables», surtout avec... Si on demande à un technicien ou à un spécialiste de faire une réparation, comment est-ce qu'on détermine ça, pour le consommateur qui ne connaît pas les prix raisonnables dans ce monde-là?

M. Rochette (Michel) : Bien, c'est une belle... Bien, en fait, c'est une bonne question, puis, là aussi, comme il n'y a aucune précision dans le projet de loi, techniquement, à sa face même, je pourrais demander à quelqu'un de faire réparer mon produit qui va me dire : Ça va te coûter... puisque c'est le coût... De toute façon, c'est le détaillant qui va rembourser. Ça va te coûter 10 000 \$. Viens me le livrer à Chibougamau, puis tu me rembourses tout... que le détaillant va devoir rembourser tout ça.

Alors, il faut au moins fixer quelques barèmes. Là, ce qu'on dit, on ne va pas très loin, tout ce qu'on dit, c'est... «commercialelement raisonnable», on est capable de le démontrer. Tu sais, là, il faut qu'on soit capable de montrer que c'est des prix qui existent et qui sont d'application dans d'autres... pour d'autres produits. Mais tout ce qu'on veut éviter, c'est que ce soit un bar ouvert.

Mme Prass : Donc, avec votre suggestion d'un comité consultatif, est-ce que ça serait justement un des... une des responsabilités, vous leur donnerez... d'établir les paramètres, disons?

M. Rochette (Michel) : Bien, c'est un bel exemple. Dans ce cas-ci, ce n'est pas... ce n'est pas directement par règlement, là, mais... parce que le comité viendrait encadrer les règlements. Mais oui, tout à fait, le comité consultatif,

on peut élargir son mandat également, parce qu'encore une fois, dans ce cas-ci, on vient viser à la conception même des produits, à la vente du produit et aux consommateurs, donc on a... Je crois qu'on ne perdrait pas au change à faire comme la France a fait... la France a fait avec l'indice de réparabilité, en impliquant l'industrie et les associations de consommateurs, ne pas... ne pas craindre des réunions de travail pour s'assurer que les changements sont bien faits. Mais, dans ce cas-ci, c'est un bel exemple où on pourrait au moins définir, dans le cas spécifique du Québec, où la pénurie de main-d'oeuvre est un peu plus aiguë qu'ailleurs au pays, qu'est-ce qu'on fait quand on a plus de réparateurs. On ne peut pas juste répondre : C'est de la faute du détaillant. Autrement, on va juste enlever les produits des étagères, ce que personne ne souhaite. Donc, donnons-nous au moins une certaine flexibilité, un certain encadrement pour éviter des dérapages, et c'est ce qu'on propose simplement.

Mme Prass : Et, par exemple, avec ce qu'on a vécu dans la dernière année, avec l'inflation, etc., vous évaluez à quel intervalle que ça devrait être revu, justement, tous ces éléments-là?

M. Rochette (Michel) : Bien, en fait, pour la question du comité, du comité de... aviseur ou du comité consultatif, peu importe comment on l'appelle, l'idée, c'est qu'étant donné que la loi rouvre beaucoup de portes sur des changements à venir et dont on n'a pas le détail, quand, et comment, et pourquoi... tout ce qu'on veut s'assurer, c'est qu'au moins... dans tous les cas, qu'il y ait une discussion ouverte avec ce comité-là ou les représentants de l'industrie et les consommateurs. On n'a pas de durée particulière, là.

Tout ce qu'on veut, c'est s'assurer que, sur une base au moins régulière, il y ait une évolution. D'abord, comment évolue la loi, comment ça s'effectue, comment ça se vit dans la pratique? Est-ce qu'on a plus de produits, moins de produits? Est-ce que ça a augmenté les coûts, est-ce que ça les a baissés? Est-ce qu'on est capables de réparer? Est-ce que ça a transformé l'industrie? Pour ça, ça prend certainement... Bien, je suis content qu'en 2019 nos collègues aient participé, mais une fois par quatre ans, ce n'est peut-être pas suffisant pour un changement considérable. Donc, peut-être, sur une base un peu plus régulière, d'asseoir les gens autour d'une table, ça serait, à mon avis, bénéfique pour le gouvernement.

Mme Prass : Et là vous avez mentionné, au début, toute la question des réparations et des pièces, le transfert de pièces entre le fabricant et le détaillant. Et là on propose 25 jours pour la réparation. Là, je comprends qu'il y a des difficultés, justement, d'approvisionnement pour que le détaillant puisse recevoir les pièces pour faire la réparation. Est-ce qu'il y a un délai que vous suggérez? Est-ce que c'est vraiment... Ça dépend de l'industrie? Ça dépend du manufacturier?

M. Rochette (Michel) : C'est une bonne question, puis on croit... En fait, d'emblée, on croit que le fabricant, et le manufacturier, et, en quelque sorte, le détaillant peut avoir son... sa voix au chapitre. Mais, à la base, ceux qui ont conçu le produit ont un peu plus d'informations, à tout le moins, sur quel type de réparation peut être possible, et par qui, et comment, et par quelle pièce, et avec quel outil. Il a eu... il est mieux placé que le commerçant.

Dans tous les cas, nous... en tout cas, ça nous paraîtrait très raisonnable de s'assurer d'avoir cet oeil-là pour... j'avais une autre question puis là je viens de perdre le fil de l'idée. Mais, dans tous les cas, l'important, c'est au moins de s'assurer... Je n'ai pas de chiffre à vous donner, mais je suis certain que, si on consulte l'industrie, ils sont mieux placés que nous pour vous donner ce type de précision là.

Mme Prass : Parce que, si, à un moment donné... Vous dites : «Nous questionnons la capacité à faire déterminer par règlement quelles pièces de rechange seraient disponibles à un détaillant et quels services de réparation seraient accessibles ou non.» Donc, encore une fois, comment est-ce qu'on déterminerait cela?

M. Rochette (Michel) : Tout à fait. Bien, en fait, le point qui m'échappait, c'est le fait que... Vous avez compris que, dans l'univers dans lequel on est, pour les produits visés spécifiquement, là, qui sont indiqués dans le projet de loi, ce sont des produits à fort degré de nouveauté et d'innovation. Et, quand les produits arrivent... nouveaux, sur les étagères, là, ce qu'on demande aux détaillants... en tout cas, à tout le moins, ce qu'on demande, c'est d'avoir déjà le détail de qui pourra le réparer, alors que le produit est complètement nouveau. Alors, évidemment... puis là on donne des contraintes très courtes en termes de délais, 10 jours dans... pour la question de la réparation, donc, pour trouver l'information.

Donc, l'idée, c'est de s'assurer, à tout le moins, de prendre conscience que, si... dans plusieurs cas, ça devient excessivement difficile, mais que tout ça ne passe... ne peut passer qu'au moins par la voie d'une consultation auprès des manufacturiers, et, si on en vient à comprendre qu'un produit ne peut pas, d'aucune façon, être réparable, bien, il trouvera son chemin vers d'autres juridictions. Mais, encore une fois, ça prend au moins une capacité de nous dire, par les... ceux qui fabriquent, ceux qui innovent, ceux qui les inventent, ces produits-là, bien, par quelle voie ils sont passés, là, pour nous aider à mieux les comprendre.

Mme Prass : Puis justement, on a entendu une suggestion de la question des imprimantes 3D pour que, justement, certaines pièces qui ne sont peut-être pas disponibles ou pas disponibles dans un temps opportun puissent être produites, utilisées pour ces réparations-là. Est-ce que vous avez un point de vue là-dessus?

M. Rochette (Michel) : Non. Bien, en fait, c'est une recommandation intéressante parce que la... Bien, en fait, c'est une dynamique d'innovation qui est intéressante, celle des imprimantes 3D, qui pourront peut-être combler,

éventuellement, le besoin de pièces dans un cas où elles ne seront pas disponibles, mais c'est encore une technologie très nouvelle, elle aussi, qui est liée à d'autres enjeux d'accès aux pièces et de réparation. Mais c'est une belle... un bel exemple d'innovation. Ça vaut la peine d'être discuté. Puis, encore une fois, un comité aviseur serait mieux placé que nous, certainement mieux que nous, et peut-être même certaines personnes autour des tables, de pouvoir dire : Bien, écoutez, nous, c'est comme ça qu'on voit les possibilités et voici les risques, voici les conséquences. Mais il faut les impliquer.

Mme Prass : Parfait. C'est complet pour moi. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : C'est complet pour vous?

Mme Prass : Oui.

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, je vous remercie pour votre contribution à nos travaux.

La commission suspend ses travaux quelques instants afin de permettre à d'autres invités de prendre place.

(Suspension de la séance à 16 h 28)

(Reprise à 16 h 33)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux, et je souhaite maintenant la bienvenue au centre d'études et de recherches... intersectorielles, pardon, en économie circulaire. 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, s'il vous plaît.

Centre d'études et de recherches intersectorielles en économie circulaire (CERIEC)

M. Laplatte (Benjamin) : Merci, Mme la Présidente. M. le ministre, membres de la commission, tout d'abord, merci de nous avoir invités à venir partager avec vous nos commentaires et nos propositions à l'égard de ce projet de loi, projet de loi fort attendu, que nous appuyons dans son ensemble, par ailleurs. Je suis Benjamin Laplatte, directeur adjoint du Centre d'études et de recherches intersectorielles en économie. Je suis accompagné par Marc Journeault, professeur titulaire de l'École de comptabilité de l'Université Laval et également cotitulaire du Réseau de recherche en économie circulaire du Québec, avec lequel nous avons codirigé... corédigé, mes excuses, ce mémoire, réseau de recherche, par ailleurs, qui mobilise 230 chercheurs à la grandeur du Québec. Donc, on parle d'un dispositif de recherche qui s'intéresse à l'économie circulaire, qui est vraiment majeur, et c'est le seul de son genre en Amérique du Nord.

Pour revenir au projet de loi, même s'il n'en fait pas explicitement mention, bien, le fait... le simple fait de nous avoir invités démontre que votre commission a vu un lien évident entre l'économie circulaire et l'objet de ce projet de loi, et c'est une bonne nouvelle en soi. On se doute qu'à cette heure-ci vous devez avoir hâte de finir votre journée de travail, mais on espère malgré tout que le fait de passer les derniers nous offrira peut-être l'opportunité d'avoir des beaux liens à faire entre les échanges que vous avez eus avec la dizaine de groupes qui nous ont précédés et la thématique qui nous passionne au quotidien. Pour faire un jeu de mots facile, donc, on espère réussir à boucler la boucle avec vous aujourd'hui en vous parlant d'économie circulaire et des motifs qui font de ce projet de loi une pièce législative essentielle, et nous y reviendrons.

Un mot sur l'économie circulaire, puisque peut-être tout le monde ici n'y est pas familier. L'économie circulaire, c'est un mode de production-consommation qui vise principalement deux objectifs et qui s'implante de plus en plus fortement en Europe, en Amérique du Nord et sur d'autres continents, qui vise à, tout d'abord, réduire la consommation à la source, dans une perspective de préserver nos écosystèmes qui produisent nos ressources, d'optimiser l'utilisation des ressources qui circulent dans l'économie en intensifiant l'usage du produit, prolongeant leur durée de vie ainsi que celle de leurs composants et en leur donnant une nouvelle vie en fin de cycle. Donc, quand on dit ça, on comprend toute l'importance que revêt la réparation ou le reconditionnement dans la quête d'un système de production qui soit plus responsable, dans un contexte où il est devenu aussi outrageusement facile de se départir et remplacer un bien plutôt que de chercher à le réparer pour en prolonger sa durée de vie, et tout ça à un coût environnemental, évidemment, prohibitif.

Pour nous, donc, le projet de loi n° 29 ne se résume pas à rééquilibrer le rapport de force entre les consommateurs, les fabricants ou les commerçants. Il va plus loin. C'est une première pièce législative, à l'instar d'autres juridictions dans le monde, qui permet de s'attaquer de front à un des éléments importants de la transition du Québec vers une économie circulaire et puis durable afin de favoriser notamment une consommation plus responsable.

Donc, pour nous, c'est intrinsèque. Le projet de loi contient aussi une portée économique dont il faut tenir compte, puisqu'il pave la voie à la relance et à la revalorisation d'une industrie et d'un marché de la réparation à qui il faut redonner ses lettres de noblesse et qui a été particulièrement mal aimée dans ces dernières années.

Dans ce contexte, il faut savoir aussi que plusieurs ministères travaillent actuellement à élaborer une feuille de route gouvernementale pour accélérer la transition du Québec en économie circulaire.

Pour nous, il s'agit d'un chantier de grande importance au sein de la nouvelle stratégie gouvernementale de développement durable, à laquelle, par ailleurs, le ministère de la Justice et l'OPC sont assujettis, Office de la protection du consommateur, excusez pour l'acronyme. Vous comprendrez donc que nos commentaires, en plus de porter sur les dispositions du projet de loi n° 29, vont également offrir à la commission quelques éléments de perspective additionnels pour nous permettre d'aller au-delà de la portée immédiate de ce projet de loi et ce sur quoi j'invite mon collègue Marc à vous entretenir.

M. Journeault (Marc) : Merci, Benjamin. Bonjour. Merci de nous avoir invités à la commission aujourd'hui. Donc, comme ce serait un peu fastidieux de passer à travers les 18 recommandations que nous avons énoncées dans le mémoire, bien, je vais aller plutôt m'attarder aux éléments les plus importants. On pourra revenir ensuite, dans la période des discussions, sur les autres éléments.

Donc, la première chose que nous avons proposée, dans le mémoire, c'était d'ajouter certaines catégories de biens plus spécifiquement dans la loi. Donc, on a notamment proposé d'inclure les petits électroménagers, donc cafetières, robots culinaires, grille-pains, parce qu'actuellement c'est des items qui sont plutôt difficiles à réparer et chers, et donc généralement on est obligés de les jeter au lieu de les réparer.

On propose aussi d'ajouter les équipements de mobilité douce, donc les vélos et les trottinettes électriques, parce qu'ils sont de plus en plus populaires. Ils sont constitués aussi de composantes plutôt fragiles et qui peuvent devenir rapidement désuètes. Donc, on pense que ce serait important à rajouter, ces éléments-là.

On propose aussi de clarifier la loi sur la définition de ce qu'on entend par «bon fonctionnement» lorsqu'on parle de la garantie de bon fonctionnement, donc, dans le but d'éviter, en fait, toute confusion possible puis interprétation qui ferait en sorte que ça pourrait nuire, en fait, ultimement, à l'efficacité et à la légitimité de la loi.

Concernant la durée de garantie de bon fonctionnement puis aussi de la durée associée à la disponibilité des pièces, bien, on recommande, en fait, au législateur de se baser sur la durée de vie raisonnable des biens qui est actuellement appliquée dans le cadre de la garantie légale de l'Office de protection du consommateur. Donc, en fait, on pense que se baser là-dessus, ça permettrait d'appliquer... en fait, de mettre en oeuvre, de façon plus harmonieuse, la loi.

On propose aussi, dans le mémoire, de définir, on aime bien les définitions, de définir plus clairement ce que la loi... ce qu'on entend par «prix raisonnable de réparation». Il y a plusieurs intervenants qui ont déjà parlé de ce sujet-là. On trouvait important de revenir aussi là-dessus. Bien, pour nous, en fait, ce qui est important, c'est d'établir ce prix-là en fonction du coût relatif de réparation versus le coût de remplacement, donc, sachant qu'il y a beaucoup d'études qui ont démontré dans le passé, là, que le seuil psychologique du prix de la réparation ne dépasse pas 33 %. Donc, après 33 %, souvent, le consommateur préfère remplacer que réparer. Cette définition-là devrait aussi tenir compte de l'ensemble des coûts associés à la réparation, donc non seulement les pièces, bien sûr, mais également la main-d'oeuvre et le transport, le cas échéant.

Concernant le délai de réparation prévu dans la loi, bien, nous, ce qu'on propose, c'est de l'établir, ce délai-là, en fonction de la réalité du consommateur. Donc, par exemple, c'est difficile de se passer d'un congélateur ou d'un réfrigérateur pendant 30 jours, hein? Ce serait un peu complexe. Donc, la loi devrait, en fait, trouver une façon de réduire ce délai-là, le rendre le plus court possible pour tenir compte, évidemment, de la réalité des consommateurs.

Donc, au-delà de ces dispositions spécifiques à la loi, nous pensons que le Québec devrait faire preuve de leadership, donc, une fois le projet de loi adopté, bien entendu, puis travailler de concert avec les différentes juridictions à travers le monde, donc, évidemment, les autres provinces canadiennes, les États-Unis, l'Europe, bien entendu, afin de faciliter, là, l'adoption de cadres réglementaires similaires.

• (16 h 40) •

Et pourquoi on dit ça? Bien, tout simplement parce que le but est d'atteindre une masse critique, en fait, de consommateurs qui seraient assujettis à ce genre de lois là, ce qui va permettre, par la suite, en fait, de pouvoir hausser les exigences au niveau mondial et, dans le fond, donc, les exigences en termes de garantie de bon fonctionnement et de droit à la réparation, par exemple, et ainsi accroître la durée de vie des produits, ce qui serait bon pour le consommateur mais évidemment aussi pour la planète.

En plus du projet de loi n° 29, bien, nous pensons qu'il y a d'autres cadres réglementaires qui seraient importants à adopter afin d'améliorer, en fait, la portée et l'efficacité de ce projet de loi n° 29 là et aussi pour mieux informer le consommateur et accélérer la transition vers une économie plus circulaire et durable, bien entendu.

Donc, premièrement, on vous recommande fortement de travailler sur un indice de durabilité, donc, en s'inspirant, encore une fois, de la France. On a nommé beaucoup ce pays-là aujourd'hui. Donc, la France table actuellement sur un indice de durabilité et qui devrait être adopté quelque part en 2024 sur certains produits. Cet indice-là permet aux consommateurs, de façon générale, et donc aux consommateurs québécois, de faire... éventuellement, de faire des choix plus éclairés en obtenant de l'information sur la durabilité potentielle des produits, et ce, basé sur trois critères, donc, la réparabilité, la fiabilité et l'amélioration potentielle des produits.

On recommande aussi de travailler à l'élaboration d'un affichage environnemental. Donc, ce serait complémentaire au projet de loi n° 29 et à l'indice de durabilité, et cet affichage-là permettrait de renseigner plus spécifiquement les consommateurs sur le caractère vraiment écologique des produits. Donc, en fait, ce n'est pas parce qu'on est réparable et durable que le produit est nécessairement écologique. Donc, c'est pourquoi qu'on pense que l'affichage environnemental, c'est vraiment un incontournable, en fait, dans un cadre légal à venir, pour assurer une pérennité, bien sûr, à notre planète.

Bon, finalement, sans trop rentrer dans les détails, nous sommes convaincus également que l'écofiscalité pourrait aussi jouer un rôle essentiel afin d'appuyer le projet de loi n° 29. Donc, ça pourrait être intéressant de revenir sur ces points-là dans la période de questions.

Donc, en conclusion, nous sommes favorables, évidemment, à l'adoption du projet de loi, le projet de loi n° 29, bien sûr, en tenant compte de nos recommandations qu'on vous propose aujourd'hui et dans notre mémoire. Puis en fait, pour nous, ce projet de loi là, c'est un jalon important, voire même crucial, d'une transition du Québec vers une économie plus durable et circulaire. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Avant de commencer la période, je veux vous rassurer, chers invités, que tous les législateurs qui sont ici... même si vous êtes les derniers, vous êtes entendus. Et soyez assurés que même le personnel, là, est ici pour aider les législateurs, si jamais ils ont perdu un petit bout de vos conversations. C'est très, très sérieux, le travail qu'on fait ici, et je voulais vous rassurer. Donc, la période d'échange commence avec vous, M. le ministre. La parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Oui. M. Normandin, M. Laplatte, bonjour, merci de participer...

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : Ah! pardon, M. Journeault, excusez-moi.

M. Journeault (Marc) : ...pas de souci.

M. Jolin-Barrette : Je suis désolé, mes excuses. Bien, écoutez, merci de participer aux travaux de la commission, puis je vais joindre ma voix à celle de Mme la Présidente. On garde le meilleur pour la fin, hein?

Une voix : Entendu.

M. Jolin-Barrette : Je crois que vous étiez dans la salle pour entendre le précédent groupe. On m'a indiqué que, écoutez, il faudrait mettre davantage de détails dans la loi. Vous nous incitez vous aussi à mettre davantage de détails dans la loi, mais d'une façon à être plus sévère, donc, à nous assurer de viser certaines catégories de biens, même d'élargir les biens.

Exemple, vous faites une référence aux petits électroménagers. Donc, actuellement, dans la loi, on a couvert, supposons, je vous dirais... supposons, les électroménagers qu'on utilise d'une façon quotidienne ou hebdomadaire, mais qui sont des électroménagers ménagers avec une plus grande valeur... parlons laveuse, sècheuse, réfrigérateur, congélateur, téléphone, ordinateur. Mais vous, vous nous dites : Visez également le grille-pain, la cafetière, tout ça, directement dans la loi, donc élargir vraiment la notion de biens.

Nous, on avait pensé le faire par voie réglementaire pour certains types de biens, mais vous nous invitez à le faire très clairement. Vous nous invitez également à inclure une durée de temps pour laquelle les pièces doivent être disponibles. Vous, vous ciblez le sept ans. Pourquoi viser une période de sept ans?

M. Journeault (Marc) : En fait, si... peut-être juste pour clarifier ce point-là, ce qu'on mentionne dans le mémoire, c'est de faire une révision, en fait, des règlements au plus tard aux cinq ans, donc, et qu'une fois qu'on communique, en fait, ces nouveaux... ces nouvelles modalités là, bien, c'est de rendre disponibles sept ans d'avance les modalités pour que l'industrie puisse s'adapter et savoir d'avance qu'est-ce qui s'en vient en termes de garantie de bon fonctionnement, de disponibilité des pièces, etc. Donc, le sept ans, il concerne, dans le fond, l'information qui devrait être communiquée sur... à l'industrie.

M. Jolin-Barrette : Mais qu'arrive-t-il si jamais on souhaite inclure un nouveau bien? On ne pourrait pas le faire avant un minimum de sept ans, même si ça devient un bien courant?

M. Journeault (Marc) : Bien, en fait, comme je vous dis, les modalités qu'on propose, c'est de revoir régulièrement la loi et les règlements pour s'assurer que les modalités sont toujours à jour et que ça tienne la route en tant que tel. S'il y a un nouveau bien qui arrive, bien, j'imagine qu'il faudrait prévoir, dans le règlement, une modalité pour l'inclusion de ce nouveau bien là en communiquant, encore une fois, sept ans d'avance, peut-être, les modalités qu'on pourrait y assujettir.

M. Jolin-Barrette : OK. Pour la garantie, le bon fonctionnement... de votre mémoire, je crois comprendre que vous nous dites : On devrait se coller à ce que la jurisprudence a déterminé pour la garantie légale. C'est ça?

M. Journeault (Marc) : Exactement.

M. Jolin-Barrette : Et donc vous ne faites pas de distinction entre la garantie de bon fonctionnement puis la garantie légale. Un réfrigérateur, c'est, supposons... puis je pense que vous avez des exemples, là, dans... vous mettez un tableau, supposons... là, c'est 10 ans, il faut que ça dure 10 ans.

M. Journeault (Marc) : Bien, en fait, ce qu'on dit, c'est que ce qui serait bien, pour faire une transition harmonieuse de ce projet de loi n° 29, avec ce qui existe déjà, c'est peut-être tabler sur ce qui existe déjà avec la garantie

légale. Donc, on propose de bâtir sur ça pour établir la fameuse durée de garantie de bon fonctionnement et également pour la disponibilité des pièces. Donc, pour ce qui est de la durée de garantie de bon fonctionnement, on n'a pas donné de chiffre précis, mais ce serait une fraction de ce que la jurisprudence avance. Donc, ça pourrait être quelques années, trois, quatre, cinq ans, peu importe, puis la disponibilité des pièces, elle devrait être au moins aussi longue que la durée de vie espérée du bien.

Donc, si la jurisprudence dit 10 ou 15 ans pour un frigo, par exemple, bien, ça devrait être au moins ça, évidemment, pour permettre d'allonger la durée de vie des produits en tant que tels.

M. Jolin-Barrette : Qu'est-ce que vous dites aux détracteurs du projet de loi qui disent : Bien, en assurant un droit à la réparabilité puis à la disponibilité des pièces, ça va faire en sorte qu'on va exiger des détaillants ou des manufacturiers de tenir un inventaire de pièces de rechange important et que ce n'est pas soutenable comme modèle d'affaires?

M. Journeault (Marc) : Bien, en fait, c'est un bon point, puis c'est vrai que la loi force, en quelque sorte, de repenser, hein, ses façons de faire. Puis nécessairement, il y aura une transition, donc, je pense que la loi aussi devrait s'attarder à assurer une certaine transition dans l'industrie, ce qui est tout à fait normal, mais à terme, ce qu'on souhaite, en fait, c'est que le manufacturier soit un peu forcé à repenser ses produits, ce qu'on va appeler l'écoconception, donc de repenser ses produits pour alléger, en fait, les difficultés, justement, de réparation, peut-être réduire le nombre de composantes, peut-être aller à l'essentiel. Et ce que ça va faire, à terme, c'est qu'effectivement ces enjeux-là de conserver un inventaire de... un stock de pièces énorme, bien, va s'amointrer de lui-même.

En transition, en attendant d'arriver là, parce que ça va prendre un certain nombre d'années, bien, évidemment, les technologies existent, comme... bien, on parlait d'impression 3D tout à l'heure, ça peut... ça ne couvre pas toutes les pièces, mais ça peut couvrir une certaine partie des pièces également. Et donc on est assez confiants que l'industrie va pouvoir s'adapter à tout ça avec un certain nombre de temps.

D'ailleurs, il y a beaucoup d'autres lois en Europe qui ont été implantées avec à peu près les mêmes... pas comme celle-ci, mais avec... qui imposent des contraintes, en quelque sorte, à l'industrie, puis la recherche a largement démontré, là, que l'industrie s'adapte, innove, et qu'au final, finalement, c'est plutôt rentable, même, pour l'industrie, de faire ces changements-là.

M. Laplatte (Benjamin) : Et si je me permettais d'ajouter, il y a plusieurs exemples, en fait, de groupes industriels. Alors, évidemment, on pourra dire : Oui, mais il s'agit d'exemples de multinationales, certes, mais si on pense un peu plus loin, puis c'était l'essence de notre propos tantôt, c'est qu'on se dit : Oui, évidemment, c'est un projet de loi contraignant, mais, derrière toute réglementation contraignante, il y a une opportunité aussi pour une compagnie de se distinguer de ses concurrents, de développer de nouveaux avantages compétitifs, de bâtir une relation plus durable, plus transparente avec son consommateur.

Ça fait que c'est sûr que ça va poser un certain nombre de challenges à l'industrie, ça, il n'y a aucun doute là-dessus, on ne peut pas le... on ne peut pas le nier, mais néanmoins, on est confiant parce qu'il y a des... Je suis toujours mal à l'aise de citer des exemples de compagnies, là, devant l'Assemblée, mais il y a des exemples, comme le Groupe SEB, par exemple, ou Breville, qui ont développé des stratégies d'affaires auxquelles il convient vraiment de s'intéresser puis qui sont très, très, très intéressantes.

Et aussi on imagine qu'eux... bien, certains qui vont vouloir se distinguer puis tirer leur épingle du jeu vont trouver des façons de s'adapter, de revoir, comme le disait Marc, leurs chaînes d'approvisionnement, leurs relations avec certains fournisseurs. On le dit dans notre mémoire, nous, ce qu'on espère, c'est qu'il y ait une industrie aussi, un marché de la réparation qui va se développer avec des nouveaux joueurs qui vont être capables aussi de développer des partenariats, des ententes commerciales avec ces industriels et ces fabricants, donc.

• (16 h 50) •

M. Jolin-Barrette : OK. Dernière question avant de céder la parole à mes collègues, puis, en même temps, je vous remercie de votre présence en commission parlementaire. Pensez-vous que le projet de loi permet de débiter un changement vers la fin du «achetez, jetez»?

M. Laplatte (Benjamin) : Vas-y.

M. Journeault (Marc) : Je pense que... Tu iras en complément, si tu veux, mais oui, en fait, on est convaincus, on l'a marqué clairement dans notre mémoire, pour nous, c'est un jalon important. Ce n'est pas la seule pierre, c'est une première pierre, mais c'est une pierre fondamentale pour changer le modèle de consommation dans lequel on est. Puis on est convaincus qu'il faut nécessairement passer par là, parce que l'industrie, tant qu'elle n'a pas trop de contraintes, bien, elle, elle y va, puis c'est correct aussi parce que c'est son travail. Donc, nous, on est convaincus que c'est un jalon important dans une transition vers une économie plus durable et circulaire, avec un mode de consommation qui est plus durable.

M. Laplatte (Benjamin) : J'ajouterais, non seulement ça, on pense beaucoup aux compagnies, les fabricants, les détaillants que nous avons entendus, mais le consommateur comme tel, consommer mieux collectivement. Je dirais qu'il y a certaines déviances qui se sont installées, une espèce de facilité aussi qui vient avec le coût de se... qui est quasiment nul, parfois, de se débarrasser d'un objet plutôt que de le réparer.

Ça fait que, comme vous le suggérez, M. le ministre, de votre question, ce projet de loi, c'est un jalon qui nous amène vers une transition qui est saine, et qui est souhaitable, et que d'autres juridictions sont en train de faire, et parmi lesquelles le Québec a une réelle capacité de se démarquer, et surtout dans le contexte où le Québec travaille actuellement à l'élaboration d'une feuille de route en économie circulaire pour organiser cette transition-là. Et, si on se compare aux autres juridictions, encore une fois, là, des projets de lois ou de règlements comme celui qu'on discute aujourd'hui sont des jalons essentiels de ce dispositif et de ces leviers réglementaires et législatifs.

M. Jolin-Barrette : Excellent. Merci beaucoup.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je cède maintenant la parole à la députée de Charlevoix... Côte-de-Beaupré, pardon. Je vais y arriver.

Mme Bourassa : Merci. M. le ministre a lu dans mes pensées parce que c'est dans la même direction que je m'en allais. C'est sûr que vous prônez l'économie circulaire. On a vu antérieurement qu'il y a seulement... bien, moins de 20 % des gens réparent leurs biens. Est-ce qu'effectivement, là... Le fait qu'on demande des outils qui sont courants, qui sont communs, le fait qu'on demande l'accès aux manuels, aux schémas, à quel point, vous, selon votre expérience, c'était un frein aux gens à la réparabilité? Est-ce que le fait d'ajouter ça dans la loi, ça va permettre et encourager l'autoréparabilité, éventuellement, une meilleure économie circulaire?

M. Journeault (Marc) : Oui, absolument. Bien, en fait, on est convaincus que oui. Évidemment, encore là, il y a probablement des dispositifs à améliorer, et tout ça, mais on est convaincus que ce principe-là est tout à fait fondamental. Hier, mes collègues d'Équiterre ont cité leurs propres études là-dessus, très exhaustives, pour nous démontrer qu'un des freins à la réparation les plus importants, c'était l'absence de pièces, hein, le coût et l'absence de pièces. Puis un des freins importants à l'autoréparation, c'est l'impossibilité de réparer soi-même, donc, de ne pas avoir accès à des manuels ou de ne pas avoir les outils qu'il faut pour réparer. Donc, ce qui est proposé actuellement dans la loi, c'est vraiment un bon... un bon pas, là, vers la bonne direction pour améliorer une réparabilité, une plus grande réparabilité des biens.

Mme Bourassa : Et dans un contexte où les yeux sont tournés vers l'adaptation aux changements climatiques, donc, ce genre de loi-là, quels sont les impacts positifs pour l'environnement?

M. Journeault (Marc) : On rouvre une boîte de... une grande... Je vais y aller rapidement, mais, en fait, c'est un des éléments, comme tantôt je le mentionnais... ce n'est pas le seul élément qui est important. La réparabilité, c'est une chose, la durabilité, c'est une autre chose. Donc, s'assurer qu'on allonge le produit dans sa durée de vie, c'est parfait, mais ce qu'il va falloir aussi considérer, c'est l'impact écologique de la consommation, donc du produit lui-même. Et ça, bien, on y touche un peu indirectement avec la réparabilité et la durabilité, mais pas complètement, et c'est pour ça que nous, on propose d'aller vers un affichage écologique pour venir mesurer et communiquer cette information-là auprès des consommateurs, pour ajuster, encore une fois, leur comportement d'achat. Donc, c'est une pièce parmi un casse-tête, là, un peu plus large de choses à mettre en place.

Mme Bourassa : Merci. Je vais laisser la chance à mes collègues de poser des questions.

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

M. Dufour : Bonjour. Une simple question. Vous avez, tantôt, abordé rapidement le dossier d'écofiscalité. Vous le voyez comment, des incitatifs? J'aimerais ça vous entendre un petit peu plus sur cet aspect-là. Ce n'est pas un sujet qui a été énormément discuté jusqu'à présent, et le fait que vous êtes un centre d'études, de recherche, bien, je pense que vous avez des éléments d'information intéressants... pouvoir nous véhiculer là-dessus.

M. Journeault (Marc) : Oui. Merci pour la question. Bien, en fait, l'écofiscalité, c'est un mot qui peut faire peur. Souvent, il n'a pas toujours bonne presse parce que c'est vu comme une surtaxe puis une autre taxe encore, mais, en fait, le but de l'écofiscalité, c'est récompenser le bon comportement environnemental et, en fait, évidemment, un peu, dans le fond, pénaliser le comportement qui est moins environnemental.

Et tout ça, éventuellement, à coût nul pour le consommateur, donc, c'est-à-dire que, normalement, quelqu'un qui consomme ou qui a un comportement environnemental qui est jugé adéquat ne devrait pas payer plus cher, ne devrait pas payer plus de taxes qu'actuellement. Par contre, quelqu'un qui fait vraiment un effort et qui a un impact environnemental moindre devrait être récompensé, puis l'autre, à ce moment-là, paie davantage. C'est ça, le principe global de l'écofiscalité.

M. Dufour : Peut-être en complément, ce qui fait écho négatif au projet de loi dans les différentes correspondances que j'ai reçues, c'est la peur, justement, que le fait qu'il n'y a pas de réglementation, exemple, en Ontario, que les gens vont aller acheter plutôt en Ontario qu'ici. Comment vous le voyez, ce côté-là?

M. Laplatte (Benjamin) : On va peut-être me taxer de simpliste, mais on a eu ces discussions-là quand on se demandait s'il fallait mettre en place une taxe carbone, et aujourd'hui, c'est une évidence aux yeux de tout le monde.

J'ai envie de dire que ce serait ma réponse, mais cela étant dit, il n'y a rien de facile dans la vie, mais c'est évident qu'il y a toujours un coût d'adaptation, et on le dit d'ailleurs de façon très, très objective dans le mémoire, dont il va falloir tenir compte.

Donc, c'est certain que, par rapport à toute cette transition-là qui va devoir s'organiser, il y aura des mesures atténuantes qu'il va falloir... qu'il va falloir évidemment réfléchir, mais pensons aussi à récompenser ou à appuyer les compagnies ou les entrepreneurs qui, eux, vont y voir un avantage concurrentiel et compétitif. Parce que c'est aussi ça qu'on veut pour notre société de consommation, c'est avoir des industriels qui vont développer une culture de la qualité, une culture de la durabilité, une culture qui se bâtit autour d'une relation client transparente et de confiance.

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

M. Martel : Merci. Bonjour à vous deux. Je ne sais pas si c'est dans votre palette, mais j'aimerais ça avoir votre opinion quand même. La semaine dernière, je suis allé dans un magasin électronique acheter un gugusse, puis, en me promenant dans les allées, à un moment donné, je vois des boîtes d'outils électriques à des prix ridicules. J'avais vu ces mêmes boîtes là chez un quincaillier auparavant. Je suis allé voir pour voir s'il avait encore cette sorte d'outil là, il ne l'avait pas, mais juste pour vous donner une idée, là, quelque chose qu'il pouvait vendre 250 \$, le magasin électronique, il vendait ça 39 \$. Je n'en aurais pas acheté, j'ai l'impression que ça ne doit pas être trop, trop de la bonne marchandise.

Moi, j'ai l'impression que le quincaillier, à un moment donné, ils se sont aperçus que ce n'étaient pas des bons produits et ils ont liquidé ça à des prix ridicules, mais ces produits-là, ils sont encore sur le marché, puis probablement que le consommateur qui va aller en acheter un, ça se peut que ça ne marche pas longtemps. Il va le retourner, ça se peut qu'il se le fasse rembourser, mais, à la fin, tous ces produits-là vont se retrouver quand même dans les dépotoirs. Je ne sais pas si vous avez...

M. Laplatte (Benjamin) : Vous avez entièrement raison et on en est là parce qu'on ne paie pas le juste prix de ce coût environnemental. Ça fait un peu écho à la question de votre collègue tantôt, merci, d'ailleurs, c'est que ce qu'on... puis, quand on parle d'écofiscalité, c'est qu'aujourd'hui on ne paie pas ce coût de décontamination, le juste prix de ce coût d'enfouissement, de toute la logistique qui vient avec ça, monsieur, vous l'avez bien décrit. Alors, à un moment donné, c'est un peu un non-sens, tous ces va-et-vient, puis ce n'est pas efficace économiquement. Et c'est probablement rentable pour quelqu'un, mais est-ce que c'est rentable pour la société puis l'économie en général? Nous, on ne pense pas.

Donc, c'est ça, donc, c'est pour ça que, tu sais, la question de l'écosystème d'affaires, tu sais, qui favorise la réparabilité mais qui favoriserait encore plus, en amont de ça, le recours à l'écoconception pour faire en sorte qu'on ait des produits qui soient conçus dans une optique de favoriser leur durée de vie et leur réparabilité, bien, ça va passer, à un moment donné, par des mesures comme aujourd'hui, oui, législatives et réglementaires, mais aussi par des mesures fiscales, on n'aura pas le choix, et de types de leviers, puis on espère que, comme c'est le cas actuellement, des investisseurs vont venir favoriser aussi ces choix puis ces stratégies d'affaires là.

• (17 heures) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. C'est tout le temps que nous avons pour la partie gouvernementale. Maintenant, je laisse la parole à la députée de D'Arcy-McGee.

Mme Prass : Merci, Mme la Présidente. Bonjour, merci pour le travail que vous avez fait pour... dans le mémoire. J'ai trouvé ça très intéressant que vous mentionniez la possibilité d'ajouter les produits jetables. Et je suis curieuse, je ne sais pas si vous serez au courant, mais quelle est la durée de vie d'un grille-pain, par exemple?

M. Journeault (Marc) : Ah! je ne peux pas répondre à cette question-là. Benjamin?

M. Laplatte (Benjamin) : ...

M. Journeault (Marc) : La durée de vie d'un grille-pain.

Mme Prass : Bien, la raison pour laquelle je vous pose la question... parce que je pense... Et justement, peut-être, la raison pour laquelle ces éléments n'ont pas été compris dans le projet de loi, c'est qu'en tant que consommateur, justement, votre... la description de «produit jetable», c'est ce qu'on se dit souvent, un séchoir de cheveux, un grille-pain... on se dit : Ah! ça va durer quelques années, et ensuite on va s'en acheter un nouveau.

Donc, c'est une... donc, je suis... Je vous ai posé la question de la durée de vie, parce que je suis juste curieuse, à savoir notre perception que c'est des choses qui ont une vie qui est courte comparée à leur durée de vie... parce que ce que vous suggérez, par exemple, si, après cinq ans, mon grille-pain ne fonctionne plus... puis l'amener pour le faire réparer, bien, est-ce que ça rentre dans la durée de vie ou c'est vraiment quelque chose qui peut être sauvé?

M. Journeault (Marc) : Bien, en fait, nous, on propose... c'est pour ça qu'on propose que ce soit intégré dans la loi, ces biens-là, parce qu'actuellement ils sont plutôt jetables. Encore là, on généralise en disant que c'est plutôt jetable, il y a de la réparation possible, mais plus compliquée, souvent en termes, justement, de proportion du coût de réparation versus le coût du bien. Souvent, c'est quasiment plus intéressant, malheureusement, de le jeter et

de le remplacer. Donc, c'est ça qui était, pour nous, un non-sens, un non-sens au niveau écologique, hein? C'est incroyable de penser comme ça.

Donc, c'est pour ça que nous, on veut... on propose de l'intégrer dans la loi pour qu'il soit considéré. Puis ensuite, bien évidemment, à travers les règlements, on décidera l'année et le nombre d'années de garantie de bon usage qu'on devrait appliquer sur un grille-pain puis le nombre d'années que les pièces devraient être disponibles. On n'est pas personnellement des spécialistes, là, de cet aspect plus technique là.

Mme Prass : Mais, j'imagine, c'est plus facile pour les produits jetables, parce que ça doit être des pièces qu'on... on ne prend pas la marque en considération, ça doit être des pièces qui sont pareilles comparées à d'autres...

M. Journeault (Marc) : Encore là... bien, encore là, on n'est pas des spécialistes de ce modèle-là, mais je pense qu'on peut penser qu'effectivement ce n'est pas... ce n'est pas impossible de réparer ces biens-là. On le faisait, hein, dans les années 60, 70, 80, on faisait ça. Maintenant, on a perdu ça, parce qu'au nom du faible coût et du prix faible, bien, finalement, on va plutôt dans une mentalité de jetable au niveau de la fabrication. Donc, ça revient encore au sujet de l'écoconception.

Mme Prass : Oui. Parfait.

M. Laplatte (Benjamin) : Oui, si je peux me permettre aussi...

Mme Prass : Je vous en prie.

M. Laplatte (Benjamin) : ...l'uniformisation des composantes, à un moment donné... et, en disant ça, l'idée, ce n'est absolument pas de brimer l'innovation, au contraire. Mais on le voit, par exemple, avec tous nos appareils mobiles. Il y a quand même des lois européennes qui, à un moment donné, se sont dit : Juste le format de la prise électrique, à un moment donné, il va falloir le standardiser parce que ça n'a pas de sens. C'est une composante, on peut l'imaginer, que c'est pour d'autres types de produits.

Et j'ajouterais aussi, puis on en a parlé tantôt, suite à la question du ministre... de M. le ministre, c'est qu'on aimerait voir un cadre d'application de la loi, mais qui soit évolutif, qu'on se donne une chance de pouvoir continuer de mesurer les progrès, de les étudier et justement, peut-être, de pouvoir répondre à la question que vous vous posez, en disant : Bien, finalement, la durée de vie utile de tel produit, c'est quoi, pour vrai? Et ça, ça va faire partie peut-être des indicateurs de résultat ou de succès de ce projet de loi dans le futur.

Mme Prass : Parfait. Et vous parlez également de... Bien, on parle, dans le projet de loi, de la question du prix raisonnable pour la réparation, et c'est une question qu'on a demandé à plusieurs intervenants : Comment est-ce que vous pensez qu'on détermine, justement, c'est quoi, le prix raisonnable? Et il faudrait que ce soit mis à jour à intervalles, parce que, justement, ce qu'on a vécu les dernières années avec l'inflation, etc., les prix évoluent.

Donc, comment est-ce que vous voyez... comment est-ce que vous pensez que ce serait déterminé et à quel intervalle est-ce que vous pensez que ça devrait être mis à jour par la suite?

M. Journeault (Marc) : Bien, en fait, c'est ce que je mentionnais tout à l'heure... En fait, nous, on se base sur des études, hein, qui ont regardé cette question-là qui est, comme on l'a mentionné tantôt, un frein excessivement important, la réparation. Donc, c'est le deuxième aspect, en fait, qui freine la réparation, c'est le coût de la réparation. Donc, ce qu'on... ce que les études démontrent, c'est qu'au-delà du seuil psychologique de 33 % du coût de réparation versus le coût de remplacement, ce n'est même pas le coût initial, hein, vraiment. C'est vraiment le coût de remplacement. Dans le fond, j'ai le choix d'acheter un autre produit à tel prix ou de le réparer au prix y, je choisis quoi? Mais aussitôt qu'on dépasse le seuil psychologique de 33 %, souvent, le consommateur va choisir de remplacer au lieu de réparer.

Donc, ça donne déjà un «guideline». Nous, on n'arrive pas avec un seuil spécifique pour chacun des produits, les règlements pourront le faire, mais ce qu'on dit, c'est qu'il faut qu'il soit relativement faible et qu'il devrait inclure, évidemment, pas juste le coût des pièces, mais également le coût de la main-d'œuvre et, bon, le transport, s'il y en a également. Donc, tout le coût de la réparation devrait être considéré, incluant aussi la soumission initiale, c'est-à-dire l'évaluation de la réparation aussi.

Maintenant, pour ce qui est de la fréquence de la révision, bien, nous, ce qu'on suggère, c'est qu'au... tout au plus aux cinq ans, donc, évidemment, selon les types de produits, ça peut être plus rapide, mais si on passe aux ordinateurs ou aux téléphones portables où ça évolue très rapidement, bien, peut-être que cinq ans, c'est trop long, peut-être que trois ans, ce serait suffisant, et, encore là, de communiquer les informations sur les modalités suffisamment longtemps d'avance pour que l'industrie puisse finalement intégrer tout ça puis travailler sur l'écoconception en amont en sachant que ça s'en vient.

Mme Prass : Parfait. Votre recommandation n° 12, que «la loi devrait tenir compte de la réalité du consommateur, et intégrer un délai maximal de réparation pour chaque catégorie de bien, ou prévoir l'existence d'un tel délai au sein des règlements associés aux biens assujettis à la loi», donc, on a entendu souvent aujourd'hui qu'il y a une question d'approvisionnement, comme on le sait dans les dernières années, et donc donner un délai aux commerçants pour faire leur réparation peut être difficile dépendamment du produit.

Donc, encore une fois, le délai maximal qui est proposé dans le projet de loi est 25 jours. Qu'est-ce que... Est-ce que vous verrez qui... Est-ce que vous êtes d'accord avec le 25 jours? Est-ce que vous pensez qu'il y a place à ce qu'il y ait plus de temps pour permettre, justement, dans les cas où le détaillant doit communiquer avec le fabricant... ça prend du temps de la part du fabricant. Donc, comment est-ce que vous voyez ça?

M. Journeault (Marc) : Je pense que l'idée d'évolution nous apparaît intéressante. Je pense que c'est sûr que, si on exigeait 12 jours demain matin à l'industrie, je pense que ce serait... Il faut laisser le temps au marché de s'ajuster, de prendre connaissance de la chose puis de penser comment la logistique pourrait s'organiser autour de ça. Donc, peut-être que le 25 jours, c'est un bon point de départ, mais nous, ce qu'on dit, c'est qu'on devrait tenter de viser, en fait, quelque chose qui est réaliste aux yeux du consommateur. Donc, tu sais, mon frigo brise demain matin, pas sûr que je peux attendre 25 jours. C'est un peu complexe, là. Je peux mettre mon...

Donc, tout ça pour dire qu'au départ probablement qu'on n'aura pas le choix d'aller sur 25 jours, parce que, logistiquement, l'industrie n'est pas tout à fait rendue là, mais je pense que, tranquillement, on peut envoyer des signaux forts sur le marché en disant : Bien, nous, on veut descendre ce délai-là, ce qui fait en sorte qu'éventuellement le marché devra s'ajuster. Puis on a pleinement confiance au marché de pouvoir s'ajuster, éventuellement, d'innover puis de changer les processus d'affaires pour répondre à plus de contraintes en quelque sorte, mais, finalement, aux besoins ultimes du consommateur.

Mme Prass : Et, comme vous dites, c'est par catégories, parce qu'il y a différentes réalités.

M. Journeault (Marc) : Oui, c'est ça, exactement. Ça change.

Mme Prass : Et est-ce que vous pensez que... Donc, pensez-vous que ces délais-là devraient, par exemple... devraient être visibles lors de l'achat? Est-ce que c'est une information qu'on devrait avoir, justement, à ce moment où on fait notre décision... où on prend notre décision?

M. Journeault (Marc) : Bien, oui, clairement. Je pense que c'est une information qui est superintéressante et pertinente. En fait, nous, ce qu'on dit, c'est que, plus le consommateur va être informé, plus il va pouvoir prendre des décisions d'achat éclairées. Donc, le principe de base est là. L'important, c'est de ne pas le noyer, l'information, parce que là c'est contre-intuitif.

Donc, j'ai une collègue, Claudia Déméné, qui est venue ici, je pense, aussi en commission, qui se spécialise sur l'affichage des informations pour le consommateur. Bien, je pense qu'il y avait des bons échos là-dedans à regarder sur comment afficher clairement l'information. Donc, ça peut être une belle piste de réflexion, mais je pense que, oui, il faut donner l'information. Puis ce qui devient intéressant, c'est que là ça peut devenir une source de différenciation pour les entreprises. Donc, si une entreprise affiche 23 jours puis l'autre affiche 18, oups, bien là, au même prix, peut-être que je vais être tenté d'aller chercher 18 jours, parce que s'il brise, bien, je sais que je vais être répondu plus rapidement.

Donc, voyez-vous, donc, ça fait agir les forces du marché. Plus on donne d'information aux consommateurs, bien, plus les forces de marché derrière peuvent agir pour innover, s'améliorer au bénéfice, encore une fois, du consommateur et de la planète, je le répète.

Mme Prass : Et je vous poserais une question que ma collègue a posée à plusieurs. Pour question de peines dissuasives pour ceux qui ne suivent pas les règlements dans la loi, nous, on suggère plutôt que ce soit une... qu'on regarde chaque entreprise de façon distincte pour voir leur chiffre d'affaires et que ce soit une représentation de ça. Parce qu'un 10 000 \$, pour une entreprise comme Apple, ça ne veut rien dire, tandis que, pour une plus petite entreprise, ça a un impact différent.

Donc, seriez-vous d'accord pour dire qu'il faudrait regarder vraiment le chiffre d'affaires pour déterminer qu'est-ce qui serait vraiment contraignant et dissuasif pour une entreprise comparée aux autres?

M. Laplatte (Benjamin) : Ça, c'était la question de votre collègue fiscaliste qui... nous avons un comptable ici. Je ne pense pas qu'on peut...

M. Journeault (Marc) : Bien, je peux répondre à la question en disant que, bien, tu sais, je pense que ça prend des amendes significatives, ça, c'est clair, parce que sinon, effectivement, l'industrie... puis je pense qu'Amélie Côté d'Équiterre l'a bien mentionné, il faut... sinon l'industrie pourrait tout simplement dire : Bien, écoutez, on paiera les amendes puis adienne que pourra, OK. Ça fait que ça, il ne faut pas que ça arrive, effectivement. Donc, ce que nous, on propose, c'est qu'effectivement ce soit significatif.

Maintenant, pour les mécanismes, les modalités, honnêtement, il faudrait les étudier plus finement pour s'assurer que ça n'amène pas des comportements dysfonctionnels. Donc là, je pense que je ne pourrais pas me prononcer aujourd'hui, là, sur le mécanisme exact pour ça.

• (17 h 10) •

Mme Prass : Vous êtes d'accord pour dire qu'il faudrait regarder la nature de l'entreprise plutôt que d'avoir un montant qui est pareil pour tous, par exemple.

M. Laplatte (Benjamin) : C'est certain que la loi a un caractère qui est dissuasif ici. Donc, c'est certain qu'il va falloir paramétrer quand même ces aspects-là dans une certaine mesure. Mais on ne peut pas vous livrer une réponse fine en vous disant : C'est ça qu'il faudrait faire plutôt que telle option. Malheureusement, on n'est pas en mesure de vous donner ce niveau-là de réponse aujourd'hui, mais il faut préserver le caractère dissuasif de la loi. On veut qu'elle fasse force de changement, et nous, on fait vraiment pleinement confiance à l'industrie pour s'adapter. On en a des démonstrations d'initiative puis des cas à succès, donc... Mais par contre, aussi, c'est... donnons à l'industrie un cadre prévisible, évolutif, pour favoriser les bons comportements, favoriser les bons coups puis pouvoir faire du renforcement positif aussi.

Mme Prass : Pas pour vous pousser trop, mais, dans le même sens, est-ce que vous pensez que les mesures qui sont inscrites dans le projet de loi sont satisfaisantes pour être dissuasives pour les entreprises?

M. Journeault (Marc) : Encore là, intuitivement, je vous dirais non, mais, encore là, en tant que chercheur, on est habitués à... des fois, on se pose des questions, puis on fouille, puis, des fois, la réponse n'est pas celle qu'on s'attendrait. Donc là, vous sentez peut-être la réserve des chercheurs en nous, mais c'est-à-dire que c'est important, en fait, d'aller valider ça. Je pense, ce serait important de peut-être faire un travail de fond pour s'assurer quelle est la meilleure modalité pour éviter l'esprit, je pense, qui nous habite tous, de faire en sorte que l'industrie se déresponsabilise face à un tel projet de loi. Je pense que c'est ça que je proposerais.

Mme Prass : OK. Merci beaucoup, monsieur.

Mémoires déposés

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Merci beaucoup. Avant de conclure les auditions, je procède au dépôt des mémoires des personnes et des organismes qui n'ont pas été entendus lors des auditions publiques. Je vous remercie pour votre contribution à nos travaux.

La commission ajourne ses travaux jusqu'au mercredi 20 septembre, après les avis touchant les travaux des commissions, où elle entreprendra un nouveau mandat. Merci, tout le monde.

(Fin de la séance à 17 h 12)