ISSN 2818-9876

ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

PREMIÈRE SESSION QUARANTE-TROISIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente des institutions

Le mercredi 2 octobre 2024 — Vol. 47 N° 84

Consultations particulières sur le projet de loi n° 72 — Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit (1)

Présidente de l'Assemblée nationale :
Mme Nathalie Roy

2024

Commission des institutions

Le mercredi 2 octobre 2024 — Vol. 47 N° 84

Table des matières

Remarques préliminaires 1
- M. Simon Jolin-Barrette 1
- M. André Albert Morin 2
- Mme Marie-Claude Nichols 3
- M. Pascal Paradis 3

Auditions 3
- Option consommateurs (OC) 3
- Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ) 12
- Association des détaillants en alimentation du Québec (ADAQ) 20
- M. Marc Lacoursière 30
- M. Sylvain Charlebois 38

Autres intervenants

M. André Bachand, président

Mme Valérie Schmaltz
M. Louis Lemieux
M. Guillaume Cliche-Rivard
Mme Karine Boivin Roy

* M. Christian Corbeil, OC
* M. Alexandre Plourde, idem
* M. Luis Pineda, idem
* M. Ian P. Sam Yue Chi, CCAQ
* M. Frédéric Morin, idem
* M. Pierre-Alexandre Blouin, ADAQ
* M. Samuel Bouchard Villeneuve, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 2 octobre 2024 — Vol. 47 N° 84

Consultations particulières sur le projet de loi n° 72 — Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit (1)

(Onze heures vingt-trois minutes)

Le Président (M. Bachand) : À l'ordre, s'il vous plaît! Bonjour, tout le monde! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des institutions ouverte. Je vous souhaite la bienvenue et demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques. Eh oui, il faut faire des petits rappels de temps en temps parce qu'il y en a qui oublient, dont la présidence.

La commission est réunie afin d'entreprendre les consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 72, Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit.

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

La Secrétaire : Oui, M. le Président. Alors, M. Zanetti (Jean-Lesage) est remplacé par M. Cliche-Rivard (Saint-Henri—Sainte-Anne).

Remarques préliminaires

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. Donc, ce matin, nous allons entendre les représentants et représentantes d'Option consommateurs et de la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec, mais, préalablement, nous allons débuter avec les remarques préliminaires. Donc, M. le ministre, pour une période de six minutes, s'il vous plaît.

M. Simon Jolin-Barrette

M. Jolin-Barrette : Oui. M. le Président, chers collègues, membres de la commission, aujourd'hui, nous entamons ensemble l'étape importante des consultations particulières du projet de loi n° 72, Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit. Nous aurons l'occasion d'entendre, au cours des prochaines heures, des experts provenant de différents milieux, notamment celui du commerce, du milieu universitaire, du secteur automobile et du secteur alimentaire. Nous tenons d'ailleurs à remercier non seulement les intervenants qui seront présents aujourd'hui, mais aussi tous les groupes et toutes les personnes qui ont soumis un mémoire depuis la présentation du projet de loi, nous apportant un éclairage précieux qui contribue à bonifier nos réflexions quant à la suite de nos travaux.

La situation actuelle économique commande de nombreux efforts aux familles québécoises, qui subissent les contrecoups de l'inflation. Avec le projet de loi n° 72, nous voulons simplifier la vie des Québécois en nous attaquant à plusieurs irritants du quotidien. Que ce soit à l'épicerie, au restaurant, chez le concessionnaire ou encore à la banque, les changements que nous proposons permettront aux familles de faire les choix qui seront les plus avantageux en fonction de leurs besoins et de leur budget. Dans un contexte où le coût de la vie n'a cessé d'augmenter ces dernières années, nous savons à quel point chaque dollar compte.

Notre objectif est de protéger le portefeuille et le pouvoir d'achat des Québécois, et cela passe notamment par un affichage plus clair des prix à l'épicerie. Ce n'est pas normal de devoir traîner sa loupe et sa calculatrice pour être en mesure de déchiffrer les étiquettes de prix à l'épicerie ou encore d'avoir une petite surprise une fois rendu à la caisse parce que le prix affiché en gros et en couleur ne s'appliquait pas ou ne s'appliquait qu'aux membres d'un programme de fidélisation. L'affichage des prix des aliments doit être plus clair, et le consommateur doit être en mesure d'obtenir facilement tous les renseignements nécessaires pour comparer les prix des produits de même nature, et ainsi faire les meilleurs choix pour sa famille. Désormais, il devra être indiqué si l'aliment est taxable ou non. Par ailleurs, le prix à l'unité, le prix par unité de mesure, le prix courant ainsi que le prix non membre devront être visibles et clairs en tout temps.

Nous venons aussi mettre à jour la Politique d'exactitude des prix, qui n'avait pas été revue depuis près de 25 ans, en haussant le rabais qui est prévu à 15 $.

Protéger le portefeuille des Québécois, c'est également prévoir de nouvelles règles pour encadrer les suggestions de pourboire. Nous l'avons tous ressenti ou, du moins, nous en avons été témoins, il y a un malaise grandissant par rapport au pourboire. Les gens ne devraient pas se sentir sous pression au moment de payer. Avec le projet de loi, les suggestions de pourboire devront être calculées sur le montant de la facture avant les taxes et être tout aussi visibles les unes que les autres sur le terminal de paiement.

Si nous voulons protéger le pouvoir d'achat des familles, il nous faut aussi prévenir le surendettement. C'est pourquoi le projet de loi n° 72 prévoit aussi un resserrement des règles en matière de crédit pour éviter les abus. Nous avons vu des cas déplorables où les consommateurs croyaient s'engager à un taux sous les 10 % d'intérêt, mais

se retrouvaient, en fait, à payer des taux d'intérêt s'élevant à 300 %, voire même 400 %, une fois qu'on y ajoutait tous les frais afférents. Les commerçants de crédit variable devront maintenant inclure les frais d'adhésion et de renouvellement dans le taux de crédit qu'ils offrent et être titulaires d'un permis de l'Office de la protection du consommateur, au même titre que les prêteurs d'argent.

Nous interdirons également aux commerçants itinérants la vente de certains produits et services pour lesquels des pratiques trompeuses et déloyales ont trop souvent été constatées, comme les appareils de chauffage et de climatisation et les services d'isolation et de décontamination. À eux seuls, ces deux secteurs de vente représentent plus du quart des condamnations en vertu de la Loi sur la protection du consommateur depuis 2019.

Nous prévoyons aussi de nouvelles balises pour mieux encadrer l'équité négative sur les véhicules. Nous savons que les ballounes ou les prêts ballons peuvent s'avérer utiles dans certains cas, c'est pourquoi nous ne... nous n'interdirons... nous ne les interdisons pas, mais certaines conditions devront être respectées pour éviter des situations excessives.

Et, parmi les autres changements proposés, nous souhaitons offrir aux titulaires d'une carte de débit la même protection qu'aux titulaires d'une carte de crédit. Ainsi, la responsabilité du consommateur en cas de fraude de son compte de dépôt sera limitée à un maximum de 50 $.

Voilà un tour d'horizon rapide des sept mesures phares du projet de loi n° 72, sur lesquelles vous serez appelés à vous prononcer au cours des prochaines heures. Mes collègues et moi serons à l'écoute de vos commentaires. Si nous sommes réunis ici, c'est d'abord et avant tout pour simplifier la vie des familles du Québec, protéger leur portefeuille et leur pouvoir d'achat. Ce sont les impératifs qui doivent guider nos échanges. Nous avons une belle occasion de faire progresser le droit de la consommation avec le projet de loi n° 72.

En conclusion, le projet de loi n° 72 place le consommateur au premier plan dans des domaines où les dépenses sont aussi courantes qu'essentielles. Il vient aussi resserrer les règles pour mettre fin à des situations abusives qui nuisent à la santé financière des familles du Québec, particulièrement dans un contexte où chaque dépense doit être réfléchie, où chaque dollar compte. Je vous remercie à l'avance pour les observations dont vous nous ferez part.

M. le Président, je suis enthousiaste à l'idée de débuter les consultations particulières et je tiens à remercier mes collègues qui sont présents avec nous aujourd'hui, le député de Saint-Jean, la députée de Vimont ainsi que la députée d'Anjou—Louis-Riel, et de remercier les membres du personnel de l'Office de la protection du consommateur qui sont avec nous, avec M. le président, ainsi qu'Alexis L'Écuyer, mon fidèle compagnon en matière de consommation... de protection de la consommation. Merci.

• *(11 h 30)* •

Le Président (M. Bachand) : Content de vous voir enthousiaste, M. le ministre. M. le député d'Acadie, pour 3 min 36 s, s'il vous plaît.

M. André Albert Morin

M. Morin (Acadie) : Alors, merci. Bonjour, M. le Président, M. le ministre, collègues de la banquette gouvernementale, toute l'équipe des... du ministère qui accompagne M. le ministre et collègues des oppositions. Je suis heureux de vous adresser quelques mots dans le cadre des remarques préliminaires relativement au projet de loi protégeant les consommateurs contre des pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit. C'est un projet de loi qui est, en fait, effectivement intéressant, comme le soulignait M. le ministre, et qui place le consommateur au centre, évidemment, des différentes modifications qui seront apportées éventuellement.

C'est un projet de loi, en lisant, évidemment, ce qui a été écrit dans les journaux, qui, je vous dirais, a eu une réception qui est positive, dans l'ensemble, mais, évidemment, il y a toujours moyen d'améliorer un projet de loi déposé par le gouvernement, et, évidemment, ça fait partie de mon travail, comme porte-parole de l'opposition officielle, évidemment, éventuellement, de faire des suggestions à M. le ministre.

Des éléments qui sont intéressants. La question des pourboires, ça a fait couler... couler pas mal d'encre, mais aussi toutes les nouvelles règles en matière de crédit, et ça, je tiens à le souligner d'emblée dans mes remarques préliminaires, c'est un volet qui est intéressant parce que, rappelez-vous, rappelez-vous le projet de loi qui avait été déposé par ma collègue la députée de Saint-Laurent à ce sujet. Donc, je suis... je suis heureux de voir que M. le ministre s'inspire du bon travail de l'opposition officielle pour faire avancer, évidemment, la protection pour les consommateurs au Québec.

Différentes questions touchant les ventes itinérantes, protection pour les cartes de débit contre la fraude, un élément intéressant que nous étudierons, évidemment, avec beaucoup, beaucoup d'attention.

On va débuter bientôt toute l'étape, évidemment, des consultations particulières, et je vous dirai, M. le Président, que c'est une étape, dans la vie d'un projet de loi, que j'affectionne particulièrement parce qu'on a la chance, à ce moment-là, d'écouter des groupes, des experts qui vont venir nous expliquer quel est l'impact, pour eux, d'un projet de loi qui est déposé à l'Assemblée nationale par le gouvernement.

Alors, sans plus tarder, j'ai très hâte de les entendre, je remercie à l'avance les groupes qui sont ici ou qui vont déposer des mémoires pour nous aider, nous, les parlementaires, dans notre étude de ce projet de loi. Je vous remercie.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup, M. le député. Mme la députée de Vaudreuil, pour 1 min 12 s, s'il vous plaît.

Mme Marie-Claude Nichols

Mme Nichols : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, avec le même enthousiasme que le ministre, prête à étudier le projet de loi n° 72. D'abord, permettez-moi quelques salutations, évidemment, aux collègues qui siègent sur le projet de loi n° 72, à l'équipe du ministre, et à l'équipe de l'ensemble du personnel, et à vous, M. le Président, qui faites toujours un travail exceptionnel.

Merci aux groupes, aussi, qui ont accepté l'invitation, aux groupes qui ont déposé des mémoires. Évidemment, le court laps de temps est toujours un enjeu, hein, vous savez, les députés à l'Assemblée nationale, on étudie très rapidement plusieurs projets de loi. Donc, merci à ceux qui ont accepté l'invitation. Mais le court délai, c'est toujours soulevé puis c'est toujours un enjeu. On n'a pas la possibilité d'avoir tous les mémoires, d'avoir l'opinion de tout le monde sur le terrain, donc ça... Mais on le soulève à chaque fois.

M. le Président, ce projet de loi là, c'est surtout le volet de l'atténuation des pourboires qui a retenu, entre autres, l'attention — je pense que le prochain groupe va en parler — quand le projet de loi a été déposé. Mais, en fait, c'est beaucoup plus large que ça, le projet de loi n° 72. Moi, je suis prête à étudier le projet de loi n° 72 en gardant en tête que le droit de la consommation change, le droit de la consommation évolue, et c'est dans ce cadre-là et c'est avec cette ouverture-là qu'il faut regarder le présent projet de loi. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. M. le député de Jean-Talon, pour une minute, s'il vous plaît.

M. Pascal Paradis

M. Paradis : Améliorer la protection des consommateurs, c'est travailler pour toutes les Québécoises et tous les Québécois. Alors, nous aimerions, nous aussi, saluer les avancées que le gouvernement et le ministre proposent dans ce projet de loi pour faire face à des pratiques auxquelles les Québécois sont confrontés de manière quasi quotidienne, par exemple, en matière de sollicitation de pourboires, d'affichage des prix des aliments, de crédit, de taux d'intérêt et de protection contre la fraude.

Alors, nous avons, nous aussi, très hâte d'entendre les différents témoignages qui vont commencer ce matin. Merci à tous ceux qui vont venir participer à ces consultations particulières. Merci aussi aux gens qui déposent des mémoires. C'est important, pour nous, de voir s'il y a des améliorations qu'on peut considérer, s'il y a des endroits où on peut aller plus loin, s'il y a des angles morts que nous n'avons pas couverts. Mais, encore une fois, je pense que nous sommes sur des thèmes qui vont intéresser à peu près toutes les Québécoises et les Québécois. Alors, au travail. Merci.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup, M. le député.

Auditions

Alors, nous allons débuter les auditions. Notre premier groupe qu'on accueille c'est Option consommateurs. Alors, bienvenue à cette commission parlementaire. C'est un grand privilège de vous avoir avec nous. Comme vous savez, vous avez 10 minutes de présentation, après ça on aura une période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite d'abord à vous présenter et à débuter votre exposé aussi. Merci.

Option consommateurs (OC)

M. Corbeil (Christian) : Merci, M. le Président. Bonjour. Christian Corbeil, directeur général d'Option consommateurs, accompagné de Catherine Bélanger-Khoury, avocate et conseillère juridique, de Luis Pineda, analyste en consommation, et d'Alexandre Plourde, avocat et analyste. M. le Président, M. le ministre, Mmes, MM. les députés, je vous remercie de nous donner l'occasion de vous présenter nos observations aujourd'hui.

Créée en 1983, Options consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits. Dans le cadre de nos activités, nous sommes régulièrement en contact avec des consommateurs qui éprouvent des difficultés sur des questions qui sont abordées dans le projet de loi n° 72, notamment en matière de fraude, de vente itinérante, d'affichage des prix en épicerie et de crédit. Option consommateurs est donc particulièrement bien positionné pour commenter le projet de loi n° 72. C'est sur la base de cette expertise acquise sur le terrain et dans nos travaux de recherche que nous vous présentons nos commentaires aujourd'hui.

D'emblée, Option consommateurs accueille très favorablement le projet de loi n° 72. Ce projet de loi comporte, selon nous, de nombreuses avancées pour les consommateurs du Québec. Il s'attaque à des irritants importants qui sont apparus depuis la pandémie en matière d'affichage des prix en épicerie et de la sollicitation de pourboire. Il colmate des brèches dans le filet de la protection des consommateurs, notamment en matière de vente itinérante et de crédit. Selon nous, ce projet de loi pourra faire une différence dans le portefeuille des Québécois et démontre un engagement clair en faveur de la protection des consommateurs. Toutefois, nous estimons que certaines de ses dispositions doivent être révisées pour véritablement atteindre leurs objectifs.

Je vais laisser mon collègue Alexandre Plourde vous exposer l'essentiel de nos commentaires. Merci.

M. Plourde (Alexandre) : Alors, comme l'a mentionné mon collègue Christian, nous considérons que le projet de loi n° 72 propose des mesures qui sont très favorables pour les consommateurs. Bien que nous soutenons l'essentiel de ce projet de loi, nous proposons quelques améliorations pour faire en sorte qu'il atteigne mieux ses objectifs.

Nos recommandations portent principalement sur trois points : premièrement, la protection des consommateurs contre la fraude bancaire, deuxièmement, le renforcement de la transparence des prix en épicerie et, troisièmement, le respect du libre choix des consommateurs en matière de pourboire. Nous terminerons en présentant également quelques remarques sur le phénomène des réservations non respectées par les consommateurs. Et je rappelle aussi que nous avons produit un mémoire écrit qui détaille davantage nos positions sur ce projet de loi.

Donc, nos premières recommandations portent sur la nouvelle section de la LPC limitant la responsabilité du consommateur en cas de fraude dans son compte de dépôt. Cette section s'attaque à un enjeu crucial pour les consommateurs. Dans la dernière année, nous avons reçu un nombre record d'appels concernant la fraude bancaire. Parmi les arnaques les plus courantes qui nous sont rapportées, citons notamment la fraude du faux représentant, où le criminel parvient à obtenir les renseignements bancaires du consommateur en se faisant passer pour un employé de son institution financière, ou encore la fraude grands-parents, où le fraudeur se fait passer pour un proche en détresse pour obtenir le versement d'une somme d'argent. Ces fraudes, qui visent généralement des personnes aînées plus vulnérables, peuvent entraîner des impacts psychologiques importants pour leurs victimes, sans compter les pertes financières qui en découlent, bien entendu.

Nous voyons aussi régulièrement des consommateurs se faire attribuer la responsabilité de virements en ligne frauduleux survenus après que leur code de sécurité ait été employé par un tiers, même si l'institution financière n'est pas en mesure d'expliquer comment ce code a pu être obtenu par les criminels. Les victimes de ces différents types de fraudes nous rapportent souvent que leur institution financière a considéré qu'elles avaient fourni volontairement leurs identifiants bancaires aux fraudeurs et qu'il s'agit donc d'une transaction autorisée pour laquelle elles n'ont droit à aucun remboursement. Cet argument est bien entendu hautement discutable, considérant que la supposée autorisation donnée par le consommateur résulte d'une arnaque ou d'une supercherie qui a vicié son consentement.

Or, nous craignons que les nouvelles protections prévues au projet de loi n° 72 n'apportent pas un secours suffisant à ces victimes de fraude. Le problème vient du fait que les nouveaux articles proposés dans le projet de loi laissent toujours l'occasion aux institutions financières de refuser de rembourser une victime de fraude simplement en affirmant que cette victime a autorisé la transaction. Pour tenter de se faire rembourser, ces consommateurs auront alors le très lourd fardeau de démontrer des manquements de la part de l'institution financière pour prévenir la fraude, une tâche à peu près impossible pour la plupart d'entre eux.

En ce sens, nous invitons fortement le gouvernement à modifier le projet de loi pour éviter que les institutions financières cherchent à faire porter indûment la responsabilité des fraudes sur les consommateurs. Pour ce faire, nous recommandons de préciser dans la loi qu'une transaction dans un compte de dépôt qui résulte d'une supercherie ou d'une arnaque est une transaction non autorisée, et ce, même si le consommateur a divulgué à un tiers ses renseignements de sécurité dans le cadre de la fraude.

• *(11 h 40)* •

Nos deuxièmes recommandations portent sur la transparence des prix. Nous soutenons les nouvelles mesures du projet de loi n° 72 qui visent à mieux informer les consommateurs en épicerie. Toutefois, nous constatons quelques mesures manquantes dans le projet de loi. D'abord, nous proposons un meilleur encadrement de l'affichage des prix relatifs aux programmes de fidélisation. Les prix membre, qu'on a vu se multiplier depuis quelques années en épicerie, sont une source de confusion pour les consommateurs car ils sont généralement affichés en caractères plus grands sur les étiquettes que le prix régulier. Nous suggérons donc de faire en sorte que le prix régulier soit affiché de manière plus évidente que le prix membre dans les épiceries. Ensuite, nous proposons que le projet de loi s'attaque directement à la réduflation. Cette stratégie commerciale hautement irritante pour les consommateurs devrait faire l'objet d'un encadrement spécifique prévoyant que le consommateur ait l'obligation d'aviser clairement les consommateurs qu'un produit a subi une diminution de sa quantité.

Ce qui m'amène à nos troisièmes recommandations qui portent sur la question très médiatisée du pourboire. D'abord, nous considérons qu'il n'est aucunement souhaitable d'interdire à un employé, peu importe le type d'entreprise ou le travail, de recevoir du pourboire. Un consommateur doit avoir la liberté de choisir, à sa discrétion, de laisser du pourboire ou non, en toutes circonstances, à qui que ce soit. Cependant, nous estimons que la façon dont le pourboire est demandé doit être transparente et respecter le libre choix du consommateur. Le pourboire doit rester entièrement un geste discrétionnaire du consommateur qui doit pouvoir en donner volontairement, où il le souhaite, sans subir de pression pour en donner.

Dans le but de respecter le libre choix des consommateurs et la convention sociale établie au Québec, nous proposons de bonifier les mesures prévues au projet de loi. Pour ce faire, nous suggérons de permettre la sollicitation de pourboire par des options prédéterminées uniquement chez les commerçants où les travailleurs reçoivent habituellement des pourboires et où cette pratique fait partie de la convention sociale. Dans ces cas, l'option prédéterminée mitoyenne ne devrait pas excéder un pourcentage de 15 % du prix, et aucun message, émoji ou adjectif ne devrait accompagner les options affichées.

Dans tous les autres commerces, il devrait être interdit d'exiger du consommateur de choisir s'il veut laisser ou non du pourboire. Néanmoins, le commerçant pourrait offrir une option facultative dans son interface de paiement pour permettre au consommateur de laisser un pourboire s'il le souhaite. À notre avis, ce type d'encadrement est nécessaire pour éviter que, grâce à leur contrôle sur les interfaces de paiement, les commerçants cherchent unilatéralement à transformer des usages bien établis au Québec en matière de pourboire.

Et finalement, en guise de conclusion, nous profitons de l'occasion soulevée par ce projet de loi pour signaler notre opposition aux demandes de l'industrie de la restauration de modifier la LPC afin de permettre aux commerçants d'imposer des pénalités aux consommateurs qui n'honorent pas leur réservation. D'emblée, nous sommes tout à fait

compréhensifs quant à la situation déplorée par les restaurateurs du Québec. Il est vrai que les consommateurs qui annulent tardivement une réservation et qui ne se présentent pas au moment convenu peuvent causer un préjudice aux commerçants. Nous encourageons les consommateurs à faire preuve de civilité et de respect envers les commerçants en les avisant en temps opportun d'une annulation. Cependant, nous estimons que plusieurs autres options pourraient être explorées dans le cadre légal actuel pour mitiger le phénomène de la non-présentation, ou «no-show», sans avoir à recourir à l'imposition de frais aux consommateurs et ainsi créer une brèche dans le filet de protection que prévoit la loi. Il est donc regrettable que l'industrie présente cette mesure comme la seule et unique solution envisageable alors que les consommateurs peuvent avoir des raisons tout à fait légitimes d'annuler une réservation.

Alors, merci. Il nous fera plaisir de répondre à vos questions.

Le Président (M. Bachand) : Merci infiniment. Donc, je me tourne vers le gouvernement pour un bloc de 15 min 45 s. M. le ministre, s'il vous plaît.

M. Jolin-Barrette : Merci, M. le Président. M. Corbeil, Me Plourde, M. Pineda, Me Bélanger-Khoury, bonjour, merci d'être à l'Assemblée nationale et d'avoir déposé un mémoire.

D'entrée de jeu, je voudrais qu'on parle de la question de la fraude des comptes bancaires. Et c'est tout nouveau, ce qu'on vient insérer dans le projet de loi. Dans le fond, pour les cartes de crédit, il y avait une limitation de responsabilité à 50 $. Là, pour les comptes à dépôt, cartes de débit, dans le fond, que les gens... lorsqu'ils paient par Interac, c'est 50 $ maximum, le niveau de responsabilité. Vous, vous dites : On ne va pas assez loin pour ça, malgré le fait qu'on met une responsabilité sur les institutions financières en leur disant que, bien, s'il y a des indices probants qui démontrent que, manifestement, le comportement n'est pas, je vous dirais, d'une façon conventionnelle ou régulière, là, à ce moment-là, ça assure une protection supplémentaire. Moi, je vous dirais, vous me dites ça aujourd'hui, que ça ne va pas assez loin, mais, si je demande aux banquiers, ils vont trouver que ça va beaucoup trop loin, beaucoup trop loin. Alors, comment est-ce qu'on réconcilie ça, là?

M. Plourde (Alexandre) : Bien, c'est sûr que le banquier ou l'institution financière de manière générale, c'est un acteur qui a beaucoup plus de poids économique que le consommateur. Évidemment, le but des législations de protection du consommateur, c'est de créer un équilibre en faveur du consommateur et non pas, évidemment, en faveur de la banque.

Juste pour qu'on s'entende bien, là, on est très heureux de voir des dispositions législatives qui portent sur la fraude en matière de cartes de débit puis même, plus largement, que la carte de débit, là, ça pourrait couvrir tout ce qui se passe dans le compte d'un consommateur. On est très heureux de voir ça dans le projet de loi. Notre appréhension, c'est vraiment qu'elles ne vont pas assez loin, ces dispositions-là, pour couvrir, nous, les cas de fraude qu'on a vus sur le terrain, chez Option consommateurs, les cas de fraude qui ont cours actuellement.

La fraude, ça a changé un peu de visage, ces dernières années, puis je peux donner deux exemples de cas typiques, là, qu'on a vus, qu'on voit fréquemment depuis un an, surtout depuis un an. Le premier cas typique, fraude du faux représentant. Fraude du représentant, c'est quelqu'un qui appelle un consommateur, souvent un aîné vulnérable, lui fait croire qu'il est un représentant de sa banque, un employé de sa banque, qu'il est victime de fraude, qu'il faut qu'il lui donne son NIP, sa carte de débit. Et, quand ça survient, ce type de fraude là, même si le fraudeur, il a été très habile, il a employé une manipulation très sophistiquée, l'institution financière, ce qu'elle va dire, c'est : Bien, vous avez partagé votre NIP à quelqu'un d'autre, un tiers, vous avez donné votre carte à un tiers, vous avez donc autorisé cette transaction-là. C'est ça qui est écrit dans votre contrat bancaire : quand vous donnez votre NIP, quand vous donnez votre carte à quelqu'un, vous l'avez autorisé et, à ce titre-là, vous n'avez pas droit au remboursement. Premier cas de figure qu'on voit.

Deuxième cas de figure qu'on voit, c'est tout ce qui est virements en ligne frauduleux. On se réveille un matin, un samedi matin, puis on constate qu'il y a plein de transactions qui sont passées pendant la nuit dans notre compte. Le consommateur, il n'a jamais, évidemment, autorisé cette transaction-là, c'est un tiers qui l'a fait. Il contacte sa banque, sa banque fait enquête, ils disent : Bien, écoutez, il y a un tiers qui a utilisé le code de sécurité qu'on a envoyé sur votre téléphone, là, ou en tout cas le code de sécurité a été utilisé dans cette transaction- là, donc nous, on vous tient responsable de ça.

Cette personne-là ne sait même pas qu'est-ce qui est survenu, pourquoi qu'elle s'est fait frauder, pourquoi qu'un tiers a accédé à son compte. Elle pourrait avoir été victime de piratage, elle pourrait avoir été victime d'hameçonnage, il pourrait peut-être y avoir un bris de sécurité dans la banque. Et, encore là, ces gens-là se font dire : Vous n'avez pas droit au remboursement, nous, dans notre contrat, on stipule que, quand le code de sécurité a été utilisé pour la transaction, c'est une transaction autorisée, donc vous n'avez pas droit à un remboursement.

Donc, il y a toute une difficulté entre la notion d'autorisation, non-autorisation, dans la rédaction de ces articles-là, qui fait en sorte que ça ne risque... de ne pas solutionner le problème, actuellement, qu'on voit avec les fraudes les plus courantes qu'on voit. C'est une brèche à colmater, à notre avis, puis on vous invite à renforcer cet article-là.

M. Jolin-Barrette : Avec les articles qu'on a, par contre, on peut s'attaquer à la fraude des grands-parents pour faire en sorte... Grand-papa, grand-maman, j'ai 5 000 $... j'ai besoin de 5 000 $, il y a quelqu'un qui va venir à la maison, va à la banque faire un retrait. Quand ce n'est pas les habitudes, en fonction des habitudes probantes, ça, on vient couvrir ça avec ce qu'on introduit dans le projet de loi. Mais je comprends que vous souhaiteriez une bonification encore plus grande de ça.

Peut-être sur un autre sujet, avant de céder la parole à mes collègues, la question du pourboire. Ça a fait beaucoup jaser, comme on dit. Là, nous, on dit : Écoutez, le prix sur le terminal doit être calculé avant les taxes, s'il est préprogrammé, toutes les options doivent être là avec la même grosseur et avec l'option de pas de pourboire. Vous, vous souhaiteriez qu'on aille même plus loin que ça puis qu'on vise les commerces.

Moi, je vous dirais, puis c'est une question : Comment est-ce qu'on fait pour, supposons qu'on allait dans votre approche, discriminer ou... le service qui est donné... On empêche les gens de donner un pourboire, supposons, ou de s'offrir... d'offrir la possibilité de donner un pourboire. Il y a tellement de situations maintenant : la boulangerie, le comptoir de sushis, le nettoyeur, il y a des gens qui m'ont raconté que... à la poissonnerie aussi. Alors, c'est très très varié. Mais je vois difficilement comment le gouvernement va venir régir chaque endroit, chaque personne qui est en affaire, par rapport au pourboire. Ce qu'on veut, c'est de la transparence puis de l'honnêteté. Ça fait que je vous lance la question comme ça.

M. Plourde (Alexandre) : Je vais faire ricochet à mon collègue.

• *(11 h 50)* •

M. Pineda (Luis) : Eh oui, et nous sommes tout à fait d'accord avec le côté transparence, mais nous considérons que ça ne va pas assez loin, parce que le mécontentement des consommateurs comporte plusieurs aspects : le fait que les demandes de pourboires sont très élevées, le fait qu'il y a trop de commerces qui demandent les pourboires et les interfaces truquées ou les méthodes trompeuses qui poussent les consommateurs à laisser un pourboire plus élevé.

Maintenant, et pour répondre concrètement à votre question, il y a la convention sociale. Et comment est-ce que nous pouvons identifier cette convention sociale? À travers les sondages, à travers les statistiques, alors... Et on a proposé, dans le mémoire, une liste exhaustive de ces types de commerces, les types de commerces où, avec tout le monde, les travailleurs reçoivent des pourboires et où la pratique fait partie à la convention sociale. Et, pour l'autre type de commerces, il y a toujours la possibilité de laisser un pourboire, que ce soit en argent comptant, que ce soit... et demander au commerçant d'ouvrir ou d'afficher une option pour laisser le pourboire, au même le terminal de paiement, de manière discrète, pour laisser la possibilité de laisser le pourboire. Ce qui est important pour nous, dans ce deuxième groupe de commerces, est que le consommateur ne soit pas poussé à franchir des étapes supplémentaires pour pouvoir finaliser la transaction.

Alors, à notre avis, ce n'est pas très difficile de différencier entre les deux types de commerces, à travers les sondages et les statistiques, tel que nous proposons dans le mémoire.

M. Jolin-Barrette : OK. Je vous remercie. Je vais céder la parole, madame... M. le Président, à mes collègues.

Le Président (M. Bachand) : Mme la députée de Vimont, s'il vous plaît.

Mme Schmaltz : Merci, M. le Président. Merci de vous être déplacés, c'est toujours apprécié de vous recevoir en présentiel. Vous avez abordé le phénomène de la réduflation. Selon vous, qui a le devoir d'informer le consommateur, là, du changement de format? Est-ce que c'est le détaillant? Est-ce que c'est le fabricant?

M. Plourde (Alexandre) : Bien, c'est une bonne question. On pourrait... On pourrait à la fois légiférer pour le fabricant et pour le commerçant. Nous, c'est sûr que le modèle qu'on a proposé de suivre, c'est le modèle français, et, en France, ça repose plus sur le détaillant, donc c'est le détaillant qui doit afficher une étiquette. Donc, c'est le modèle qu'on pourrait suivre. Et la responsabilité du détaillant, dans ces circonstances-là, c'est d'indiquer que le produit a une réduction de prix puis aussi de donner de l'information sur le changement en matière d'unités de mesure, là, du prix par unités de mesure, donc, pour que le consommateur puisse bien comprendre quelle est la nature de la réduction. Et, en France, l'obligation, aussi, de laisser ça affiché pendant deux mois.

Ce qui est très intéressant dans le projet de loi actuel, le projet de loi n° 72, c'est qu'on renforce toutes les obligations liées à l'affichage du prix par unités de mesure, qui est une bonne mesure d'autodéfense du consommateur contre la réduflation, parce que je peux comparer le prix des produits, puis ça me permet de savoir quel prix que je paie, pour quelle quantité exactement dans chaque produit. Mais nous, on pense qu'on devrait faire un pas encore plus loin pour s'attaquer à la réduflation puis pour décourager les fabricants de recourir à cette pratique-là, en informant clairement les consommateurs : le produit a subi de la réduflation, voici combien ça vous coûte de plus, un peu à l'image de ce qui a été fait en France.

Mme Schmaltz : C'est intéressant, ce que vous dites, parce que, tantôt, vous avez mentionné aussi que le format doit changer... pas le format, pardon, l'affichage doit former, c'est-à-dire le grossir ou je ne sais pas exactement, là, ce que vous avez en tête, mais, de ce que je comprends, ce qui est logique, c'est qu'il faudrait que ce soit plus visible. J'imagine que, dans un cas comme ça, est-ce qu'on a un minimum pour ne pas que ce soit écrit en petits caractères, puis finalement les gens... c'est affiché, mais on ne le voit pas?

M. Plourde (Alexandre) : Ah! bien, c'est sûr que, si on veut informer convenablement les consommateurs de la réduflation, il va falloir que ce soit fait avec une affiche qui est quand même évidente pour le consommateur...

Mme Schmaltz : Sur le produit directement?

M. Plourde (Alexandre) : Ça pourrait être sur la tablette, là. En autant que ce soit à proximité du produit, là, je pense que...

Mme Schmaltz : Pendant deux mois?

M. Plourde (Alexandre) : Oui, bien, c'est la norme qui a été établie en France, donc, nous, c'est ce qu'on propose de suivre, là, qui laisse l'occasion aux consommateurs, quand ils reviennent de faire leur épicerie, de pouvoir constater qu'il y a eu de la réduflation. Puis on pense que ce genre de pratiques là, bien, ça calmerait peut-être les ardeurs des entreprises, justement, à faire de la réduflation ou ils changeraient peut-être de stratégie, peut-être, hausseraient tout simplement les prix. Mais, au moins, ce serait transparent pour le consommateur, il verrait vraiment c'est quoi, la différence de prix, là.

Mme Schmaltz : J'ai-tu le temps? Oui? OK, bien, je reste là-dessus parce que c'est intéressant. Qu'est-ce que vous avez constaté ailleurs dans le monde, justement? Est-ce que les gens... C'est quoi, la... Une fois que la personne se rend compte que, oh! le format est rendu plus petit, puis là on sait vraiment où on s'en va... Qu'est-ce qu'il y a comme mouvement dans la population? Est-ce que les gens sont...

M. Plourde (Alexandre) : Bien, la réduflation, de manière générale, je pense que c'est...

Mme Schmaltz : Ça ne doit pas être très bien accueilli.

M. Plourde (Alexandre) : ...c'est quelque chose qui... c'est un irritant des consommateurs, c'est une cause de frustration. Mais ça sème aussi, pour les consommateurs... ça cause des préjudices aux consommateurs parce que ça leur cache la hausse des prix. Donc, on n'en a plus autant pour notre argent quand on achète en magasin, quand on va à l'épicerie, puis on ne le sait pas, c'est fait à notre insu. C'est ça, l'enjeu de la réduflation, c'est caché pour le consommateur. Et, nous, ce qu'on veut, c'est que ce soit rendu public, que ce soit évident pour le consommateur que le produit, il a été réduit.

Maintenant, pour la réception des normes françaises, comment ça s'est passé, bien, ça vient d'entrer en vigueur, donc je ne pourrais pas vous dire c'est quoi, le bilan, comment ça s'est passé, et tout ça. C'est vraiment tout nouveau, là.

Mme Schmaltz : C'est nouveau. OK. Si jamais j'ai d'autres collègues... sinon, j'ai une autre question. Mais je peux laisser la place...

Le Président (M. Bachand) : M. le député de Saint-Jean, il reste 4 min 20 s.

M. Lemieux : Merci. Bien, si ma collègue a une dernière question, je peux la laisser aller, parce que...

Mme Schmaltz : Non, tu peux y aller aussi, pas de problème.

M. Lemieux : Bon, d'accord. Merci, M. le Président. Quatre minutes. Aïe! c'est rendu compliqué, là, vous avez même rajouté, je ne me suis pas trompé, j'ai entendu ça, des émojis avec les prix, puis la couleur, la grosseur. Est-ce que le secret... Puis vous l'avez dit comme ça tantôt. Moi, ce que je veux savoir, c'est combien ça me coûte par quantité, tant de cennes ou tant de dollars le litre, le millilitre, le gramme, là. Bon, parce que moi, comme consommateur, je veux être capable de voir si l'autre marque est moins chère ou plus chère aussi, là. La réduflation, j'en suis, mais, en même temps, à partir du moment où j'ai une référence indéniable qu'ils l'aient réduit, augmenté... Parce que c'est moins cher en gros format, on pense. Ce n'est pas toujours le cas. Donc, moi, j'ai besoin de savoir : Est-ce que... Est-ce que ce qu'on devrait faire, c'est d'imposer cette norme logique, que je verbalise comme ça, simplement en disant combien ça me coûte par quantité, le plus gros et le plus neutre possible? Est-ce que... Est-ce que c'est la voie à prendre?

M. Plourde (Alexandre) : Bien, c'est déjà une avancée qui figure dans le projet de loi. C'est-à-dire qu'il existe au Québec, dans le domaine alimentaire, l'affichage du prix par unités de mesure. Donc, sur l'étiquette tablette, là, quand je vais à l'épicerie, et c'est écrit 0,70 $ par 100 grammes ou 0,70 $ par millilitre...

M. Lemieux : Avec une loupe?

M. Plourde (Alexandre) : Avec une loupe. Maintenant, ce qui est intéressant dans le projet de loi, c'est, justement, on grossit les caractères un peu plus. Ça va donner une chance aux consommateurs de... pour ceux qui n'ont pas de loupe puis qui ont besoin de lunettes, là, comme moi, d'aller faire leur épicerie puis de mieux comparer les prix. Très belle avancée. Puis aussi il va y avoir une meilleure harmonisation aussi, donc faciliter les comparatifs pour les consommateurs. Ce sont des très bons points de ce projet de loi là.

Une question qu'on aurait pu se poser, par contre, puis on ne l'a pas mis dans le mémoire, mais ça pourrait être une recommandation intéressante puis qu'on fait depuis plusieurs années, c'est peut-être d'élargir l'affichage des prix par unités de mesure à d'autres produits. Puis les enquêtes sur la réduflation l'ont montré, par exemple, tout ce qui est

entretien ménager, là, les produits de pharmacie, et tout ça, ça aussi, ça a subi de la réduflation, puis ça, il n'y a pas nécessairement d'obligation liée à ça. Donc, peut-être élargir aussi à d'autres types de produits, ça pourrait être une mesure intéressante qui rentrerait peut-être dans les recommandations que vous faites, là.

M. Lemieux : J'ai découvert, il n'y a pas longtemps, que certaines des références, c'étaient par brassées de lavage plutôt que par quantité de liquide. Encore faut-il que le produit en question soit efficace. S'il faut en mettre quatre fois plus ou... Alors, ça... Je ne le disais pas en blague, là, je veux dire, c'est vrai que c'est rendu compliqué.

M. Plourde (Alexandre) : Oh! oui, oui.

M. Lemieux : Bon, nous, on a essayé de simplifier ça. En tout cas, le projet de loi qu'on a sur la table nous propose des méthodes. Est-ce que c'est vraiment dans l'affichage que ça se passe? Parce que, là, ils vont trouver d'autres moyens pour me... m'attirer, là. Je veux dire, est-ce qu'il faut dire : Il ne faut rien mettre sur les tablettes à part les prix et la référence de prix pour ne pas commencer à m'amener dans une zone où : Oh! ça, c'est nouveau ou ils l'ont amélioré. Ah! celui-là... tu sais.

M. Plourde (Alexandre) : Bien, le projet de loi fait... Il y a d'autres bons coups dans le projet de loi, là, par rapport à ce que vous dites. Donc, tout ce qui est l'affichage du prix courant lorsqu'un produit est en solde, tout ce qui est prix pour les rabais à l'achat de plusieurs produits, là, qui sont des pratiques commerciales qui suscitent, encore là, la frustration des consommateurs. Afficher si un produit alimentaire est taxable ou non, encore un bon coup du projet de loi.

Peut-être, je dirais, que la nouvelle mesure, si vous parlez des trucs, là, qui apparaissent sur les tablettes, tout ça, qui sèment la confusion en épicerie, ce qui a été vraiment le plus problématique ces dernières années, c'est les fameux prix membre, là. Ça, on en a vu un peu partout, puis ça, ça amène de la confusion pour les consommateurs parce qu'il est souvent affiché plus gros que le prix régulier. Quand on consulte la circulaire, des fois, le prix régulier, il est dans des couleurs moins évidentes, donc on ne sait pas exactement quel est le prix. Ça, c'est... Ça a été une source de confusion pour les consommateurs.

Nous, ce qu'on proposerait à cet égard-là, c'est d'aller un peu plus loin que ce qui est proposé dans le projet de loi actuel. Parce que le projet de loi actuel, il dit : Le prix membre va encore pouvoir être un petit peu plus gros, pas beaucoup, mais un petit peu plus gros. Nous, on dirait... Nous, ce qu'on dit : C'est le prix régulier qui est applicable pour tout le monde, ça devrait être le prix le plus important qui est affiché de manière proéminente. Et le prix membre, bien, il devrait être affiché de manière plus subtile.

M. Lemieux : Merci beaucoup.

Le Président (M. Bachand) : M. le député de l'Acadie, pour 8 min 11 s, s'il vous plaît.

• *(12 heures)* •

M. Morin (Acadie) : Oui. Alors, merci. Merci, M. le Président. Donc, bonjour. Merci, merci d'être présent avec nous à l'Assemblée nationale. Et merci également pour le dépôt de votre mémoire, c'est effectivement très apprécié. J'aurais quelques questions puis quelques points d'éclaircissement avec vous.

Si je suis votre mémoire, et particulièrement à la page 5, dans les cas de fraude, et notamment qui sont dues à l'utilisation d'une carte de débit et non pas de crédit, vous soulignez que vous voulez qu'on précise qu'une transaction dans un compte de dépôt qui résulte d'une supercherie ou d'une arnaque est une transaction non autorisée, et ce, même si le consommateur a divulgué à un tiers ses renseignements de sécurité dans le cadre d'une fraude.

Alors, pouvez-vous m'indiquer davantage ce que... ce que vous avez... ce que vous avez en tête? Est-ce que c'est le tiers qui aurait pu obtenir des informations par fraude? Vous avez mentionné tout à l'heure des débits qui sont faits dans un... tu sais, dans le compte de quelqu'un, alors que quelqu'un aurait pu pirater l'ordinateur. Est-ce que le projet de loi répond à ces questions-là?

Puis mon autre question, après, sur le même sujet : Quand on regarde le libellé qui est proposé, on utilise... on utilise les mots «sans prendre les précautions nécessaires [...] malgré la présence d'indices probants permettant de la soupçonner». Est-ce qu'il y aurait moyen de simplifier le tout? Mais j'aimerais que... j'aimerais vous entendre là-dessus, s'il vous plaît.

M. Plourde (Alexandre) : Oui. Bien, en fait, c'est ça qui n'est pas clair, là, c'est la distinction entre qu'est-ce qui est autorisé puis qu'est-ce qui est non autorisé. Nous, on considère qu'une fraude non autorisée, c'est n'importe quelle situation où un consommateur, il a été victime de fraude puis il n'a pas approuvé la transaction. Donc, si un tiers fait des transactions dans mon compte bancaire, même si j'ai été victime d'une supercherie, d'une arnaque par laquelle il a réussi à obtenir ma carte, qu'il a réussi à obtenir mon NIP, il a réussi à obtenir mes identifiants, j'ai été victime d'une arnaque. Il a été... Il a été chercher mon argent dans mon compte, mais j'ai été arnaqué. Même s'il a utilisé mon NIP, même s'il a utilisé mon code secret, j'ai... j'ai été fraudé. Je devrais avoir droit à un remboursement parce que ce n'est pas une transaction que j'ai autorisée. Elle a été faite par un tiers.

Le problème, c'est que cet article-là, il laisse l'opportunité aux banques de décider quand est-ce qu'une transaction est autorisée puis quand est-ce qu'elle n'est pas autorisée. Ça, ça va être dans leurs contrats qu'ils vont déterminer ça. Et il va y avoir toutes sortes de clauses dans leurs contrats qui vont dire : Bien, dès que vous avez partagé votre NIP ou dès que votre code de sécurité a été utilisé, nous, on considère qu'elle est autorisée, la transaction.

Et là ce que dit l'article, c'est que, quand elle est autorisée, la transaction, là, moi, comme consommateur, je n'ai plus beaucoup de recours, là, parce que, là, il faut que j'établisse que la banque a manqué à ses obligations en matière de sécurité et de prévention de la fraude, puis qu'il y avait des indices probants, et tout ça.

Écoutez, nous, les gens qui se font frauder, c'est des gens qui se sont fait usurper leurs renseignements personnels, c'est des aînés vulnérables, et tout ça. Les gens, bien souvent, n'ont aucune idée de qu'est-ce qui est survenu lors de la fraude. La banque fait preuve souvent de bien peu de transparence, ne leur dit pas comment ça s'est fait, comment c'est arrivé, que des tiers ont pu réussir à débiter leur compte pour être victimes de piratage, d'hameçonnage, peu importe. Ils ne le savent pas, les gens. Donc, établir que la banque... établir que la banque a manqué à ses obligations de sécurité, c'est à peu près un fardeau impossible pour un consommateur ordinaire. Donc, cet aspect-là de la disposition contre la fraude est peu utile pour les consommateurs qu'on voit sur le terrain. Donc, il faut absolument qu'on considère que quelqu'un qui a fait l'objet de débit dans son compte par un tiers de manière frauduleuse, peu importe comment que la fraude s'est faite, bien, que ce soit considéré comme une transaction qui est non autorisée. Puis il y a toujours la disposition 65.2 qui dit que, s'il a commis une faute lourde, bien, à ce moment-là, on pourrait lui imputer la responsabilité de la fraude. Mais, encore là, il faut qu'il ait été très négligent, le consommateur. Donc, il y a déjà un filtre, de toute façon, pour éviter les situations où un consommateur a été vraiment très, très négligent, là.

M. Morin (Acadie) : Je vous remercie. Peut-être que ça se voit un peu moins maintenant, mais... mais, il n'y a pas si longtemps, on voyait des consommateurs qui... Chez certains commerçants, il y avait le commerçant ou, des fois, même, c'était un employé du commerçant, installait une machine pour copier la carte de débit. Et là, bien, évidemment, le consommateur, lui, ne le sait pas. Il utilise sa carte, puis le commerçant en obtient un double, puis après ça ils vont vider le compte ou ils font plusieurs transactions. Je comprends que, dans un cas comme celui-là, qui est... qui est quand même assez fréquent... Et là le consommateur ne le sait pas. 65.1 ne viendrait pas totalement empêcher... bien, en fait, empêcher les fraudes, ça, on ne sera jamais capables, mais obtenir... obtenir pour le consommateur une protection qui serait adéquate.

M. Plourde (Alexandre) : Bien, ça, ce type de fraude là, ça pourrait... pourrait faire l'objet d'un remboursement de la banque, là. C'est quelqu'un a mis un faux terminal, et tout ça. Mais, le clonage de carte, là, ce n'est plus ça, les fraudes, actuellement, là.

Ce qu'on voit actuellement sur le terrain, ça se passe dans le numérique, là. Donc, c'est souvent l'application bancaire mobile, là, qu'il y a eu des transactions qui ont eu lieu là-dessus. Le clonage de carte, moi, ça... je ne dis pas que ça n'existe plus, là, mais ça fait des années que je n'ai pas vu ça, de cas de ce type-là. C'est vraiment tout ce qui se passe dans le numérique, où, lorsque par exemple j'envoie le code de vérification, là, de l'authentification à deux facteurs sur le cellulaire de la personne, à ce moment-là, on présume... la banque présume que tout a été autorisé, puis on lui fait porter la responsabilité. C'est ça, le type de fraude qu'on voit actuellement.

Puis c'est aussi des types de fraude où on manipule les gens pour les amener à faire des transactions. Donc, il y a plus de psychologie dans les fraudes. Puis souvent on vise des personnes vulnérables. C'est ça, le type de fraude qu'on voit actuellement. Puis, pour ces types de fraude là... ces nouveaux types de fraude là, qu'on voit sur le terrain, il faut donner un petit peu plus de dents à cette disposition-là pour s'assurer que ces personnes-là ont une protection.

M. Morin (Acadie) : Parfait. Je vous remercie. Puis je comprends que... Parce que ça aussi... Bon, là, il y a... il y a le cas de figure. On voit ça parfois, malheureusement, chez des personnes âgées. Il y a des tiers qui peuvent faire des pressions pour obtenir leur code de sécurité, puis là, après ça, bien, ils prennent la carte pour faire des transactions puis ils retirent plus d'argent. Donc, à ce moment-là, il faudrait aussi s'assurer que dans un cas comme ça, par exemple, ça ne pourrait pas être considéré comme une faute lourde. Parce que, là, la personne, elle l'a donné, mais c'est suite à des fausses représentations, donc elle a été fraudée. Puis il ne faudrait pas permettre à la banque, finalement, de ne pas rembourser.

M. Plourde (Alexandre) : Ce n'est pas fautif pour un consommateur d'être victime de fraude puis encore moins un consommateur vulnérable d'être victime de fraude. C'est sûr. Et ça ne devrait pas être retenu contre lui. Ça ne devrait pas. Il devrait avoir, première chose, droit à un remboursement. Puis, deuxième chose, ça ne devrait certainement pas être considéré comme une faute lourde, une négligence de la part d'une personne, de se faire avoir d'un fraudeur habile. Souvent, avec ces fraudeurs-là aussi, ils vont avoir de l'information sur la victime, hein, pour la mettre en sécurité. On a vu des cas où ils pouvaient avoir de l'information sur la personne, sa famille, même son compte bancaire, et tout ça, pour la mettre en confiance. Ils utilisent aussi le masquage de numéros de téléphone, donc quand ils les téléphonent, souvent, ça va être écrit le nom de la banque sur leur afficheur aussi. Donc, ils ont toutes sortes de méthodes pour les mettre en confiance. Donc, reprocher à un consommateur, particulièrement un consommateur vulnérable, mais même n'importe qui, de se faire avoir dans ce genre de situation là, les empêcher d'être remboursés, c'est vraiment problématique puis ça ne tient pas compte de la réalité des consommateurs.

M. Morin (Acadie) : Parfait. Je vous... Je vous remercie. À la page 6...

Le Président (M. Bachand) : 10 secondes, M. le député d'Acadie.

M. Morin (Acadie) : À la page 6 de votre mémoire, encadrement d'affichage des prix, qu'est-ce que vous suggérez pour que ce soit plus efficace? Il vous reste huit secondes.

Le Président (M. Bachand) : Très, très rapidement, s'il vous plaît.

M. Plourde (Alexandre) : En matière d'affichage des prix, bien, écoutez, on est très... on est... on trouve que c'est très positif, les normes en matière d'affichage des prix. On voudrait peut-être du renforcement pour tout ce qui est programme de fidélisation puis la réduflation.

M. Morin (Acadie) : Parfait. Merci!

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. M. le député de Saint-Henri—Sainte-Anne pour 2 min 44 s, s'il vous plaît.

M. Cliche-Rivard : Merci. Puis je vais nous permettre qu'on fasse un petit peu de suivi là-dessus, là. Parce qu'il y a d'autres groupes qui nous disent : Tant qu'à être dans l'étiquette puis tant qu'à réviser des affaires, révisons-les au complet. Puis là je vous vois sourire, ça fait que je vois le sous-texte, mais avez-vous, vous, d'autres choses à proposer, tant qu'à être dans l'étiquette?

M. Plourde (Alexandre) : Bien, écoutez, là, on a mis nos recommandations qui sont vraiment relatives au projet de loi 72, là, c'est-à-dire ce qu'on pense qui doit être amélioré dans le cadre de ce projet de loi là. C'est sûr qu'on pourrait peut-être avoir une réflexion qui va plus loin sur tout... tout ce qui est les programmes de fidélisation qu'on a vus apparaître, là, après la pandémie. Est-ce qu'on devrait même autoriser l'affichage de prix membre? Est-ce qu'un programme de fidélisation, ça devrait juste servir à accumuler des points que je peux échanger, bon, contre des biens ou des services par la suite, mais est-ce qu'on devrait afficher deux prix en épicerie pour les gens qui sont dans le club puis ceux qui ne sont pas dans le club? On peut se poser cette question-là. Évidemment, il pourrait y avoir des difficultés opérationnelles, là, à appliquer ça.

Sinon, bien, aussi, les programmes de fidélisation, la question qu'on peut se poser, c'est : Est-ce que tout le monde y a accès? Souvent, ça peut prendre une application mobile, donc, si quelqu'un veut participer aux deals du programme de fidélisation...

M. Cliche-Rivard : Une fracture numérique, là.

M. Plourde (Alexandre) : ...c'est-à-dire, je donne mes renseignements personnels en échange de rabais, OK. Mais, s'il y a des gens qui n'ont pas de téléphone cellulaire, qui n'ont pas les technologies nécessaires pour y adhérer, bien, eux, ils se privent de rabais puis ils voudraient peut-être en profiter. Donc, il y a peut-être ce genre de réflexion là qu'on pourrait avoir.

M. Cliche-Rivard : Vous avez fait des recommandations sur la réduflation. Là, on voit apparaître le «stretchflation», là, l'augmentation des prix versus une proportionnelle, l'augmentation de la taille, qui n'est vraiment pas similaire. Avez-vous des recommandations aussi?

M. Plourde (Alexandre) : Bien, il faudrait sans doute faire... s'assurer que, si on réglemente cette question-là, être capables de bien encadrer tout ça. Donc, par exemple, quand il y a une modification du prix par unité de mesure, il devrait peut-être toujours y avoir l'affichette qui est mise. Puis il y a aussi l'enjeu, il y a peut-être d'autres spécialistes qui vont en parler plus tard, là, de la... là, je ne veux pas donner de mauvais mot, là, déqualiflation. Donc, c'est le changement des ingrédients pour des ingrédients de moins bonne qualité. Donc, on pourrait aussi élargir la réflexion à savoir est-ce qu'on pourrait encadrer cette pratique-là aussi, quand ils changent les ingrédients d'un produit, que le consommateur soit... soit informé aussi.

• *(12 h 10)* •

M. Cliche-Rivard : Petite dernière question. Sur l'interdiction du commerce en vente itinérante, avez-vous d'autres produits ou d'autres idées? Je pensais aux chauffe-eau, je pensais à d'autres choses. Est-ce que vous étiez...

M. Plourde (Alexandre) : Ah! ça a été... c'est un très bon coup de ce projet de loi là, tout ce qui est encadrement de la vente itinérante. On en voit encore, hein? À l'ère numérique, là, il y a encore plein de commerçants itinérants qui font des ravages auprès des consommateurs. Ce qu'on a vu de d'autres produits, je dirais que ça attrape les thermopompes, les services d'isolation. Ils sont comme pas mal les pires. On a vu d'autres choses. Il y a les aspirateurs qui reviennent, il y a les travaux d'asphaltage. Mais ce qui n'est pas... ce qui est intéressant, c'est qu'il y a une possibilité réglementaire d'agir par la suite, donc c'est positif.

M. Cliche-Rivard : Exact.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. Mme la députée de Vaudreuil. 2 min 44 s.

Mme Nichols : Oui, merci, M. le Président. Je vais juste continuer sur la partie vente itinérante. Vous parlez des représentations de la part de colporteurs, donc vous faites vraiment référence au porte-à-porte?

M. Plourde (Alexandre) : Oui, c'est du porte-à-porte, comme ça existe depuis bien des années. Et ça cause... C'est un secteur qui cause toutes sortes de problèmes pour les consommateurs qui sont victimes de fausses représentations, qui subissent de la pression du vendeur itinérant. Donc, c'est tout à-propos que le gouvernement agisse sur ces questions-là.

Mme Nichols : Au point d'interdire le porte-à-porte?

M. Plourde (Alexandre) : Ah! absolument. Puis ça s'est fait à l'étranger. En Ontario, ils ont même encadré ça. Donc, on est... on ne fait même pas cavalier seul en interdisant ça. Les problèmes sont tellement grands : des cas de thermopompes, des gens qui se sont endettés pour acheter des produits qui coûtent très cher, qui ont toutes sortes de problèmes de qualité, que le vendeur, leur entreprise derrière le vendeur, disparaît après quelques années, il fait faillite, le consommateur n'a plus vraiment de recours, cherche qui poursuivre. Il y a tellement de problèmes dans cette industrie-là, c'est tout à fait justifié. Puis, si les gens veulent acheter des thermopompes, bien ils magasineront puis ils iront en magasin, là.

Mme Nichols : Des histoires d'horreur, à ce qu'on comprend.

M. Plourde (Alexandre) : Oui. Beaucoup.

Mme Nichols : Très bien. Juste rapidement, M. le Président, je sais que je n'ai pas grand temps. Quand vous parlez de la protection de la fraude, vous parlez, entre autres, là, d'introduire la notion de faute grossière, un peu comme aux... un peu comme au Royaume-Uni. Il y aurait un fardeau qui serait plutôt sur l'institution financière. C'est...

M. Plourde (Alexandre) : Oui. Bien, le Royaume-Uni a créé des nouvelles normes sur la fraude qui s'appliquent seulement à un de leurs systèmes de paiement, là...

Mme Nichols : C'est intéressant, ça.

M. Plourde (Alexandre) : ...donc certains types de paiements, pas à l'ensemble des transactions qui ont lieu. Mais, en gros, ce que ça dit, c'est que, dans les fraudes où le consommateur est convaincu de faire un paiement à une autre partie, donc ce n'est même pas seulement une situation où il s'est fait usurper ses identifiants, puis le tiers a fait la transaction, c'est qu'il y a quelqu'un qui l'a convaincu de donner de l'argent à un autre, par exemple, en disant : Écoutez... fraude grands-parents, par exemple, pourrait être le meilleur exemple, bien, cette personne-là n'est pas responsable de la fraude, l'institution financière doit le rembourser, à moins d'avoir commis une négligence grossière. Et, même à ça, si cette personne-là, la personne victime, est considérée comme une personne vulnérable, même si elle pourrait être considérée comme très négligente, elle va pouvoir être remboursée. Donc, ils sont allés très loin, beaucoup plus loin que nous, ce qu'on propose actuellement ici.

Mme Nichols : Mais le fardeau va reposer sur l'institution financière, de démontrer cette négligence de fraude grossière?

M. Plourde (Alexandre) : Bien sûr, bien sûr.

Mme Nichols : Très bien. Merci.

Le Président (M. Bachand) : Merci. M. le député de Jean-Lesage pour 2 min 6 s, s'il vous plaît.

M. Paradis : Jean-Talon, M. le Président.

Le Président (M. Bachand) : Jean... Jean-Talon. Excusez-moi.

M. Paradis : Je pense qu'on a tous quelqu'un dans notre entourage, si ce n'est pas l'un ou l'une d'entre nous ici, qui a été victime de fraude, puis qui appelle son institution financière, et qui se fait dire : Désolé, on ne peut rien faire pour vous. Ce sont souvent des personnes qui sont dans une situation de vulnérabilité qui font face à des institutions qui engrangent littéralement des milliards à chaque trimestre. Et vous, ce que vous nous dites, c'est que vous saluez les avancées du projet de loi, qui dit : Là, on va commencer à ouvrir la porte à un transfert de responsabilité. Mais vous dites : Il faut aller plus loin, il faut aller plus loin.

Et ce que je trouve particulièrement intéressant, c'est que vous dites : Si on va plus loin, ça va augmenter la prévention et les actions pour contrer la fraude. Parce que, là, les institutions financières, on va dire : Bien là, il faut qu'on s'en occupe, parce que la responsabilité, c'est la nôtre. Est-ce que vous pourriez élaborer là-dessus? Parce que c'est ce que... c'est ce que vous concluez dans votre section sur la fraude. Puis je pense que c'est un principe très important dans ce que vous mentionnez.

M. Plourde (Alexandre) : Accroître la responsabilité des institutions financières, selon nous, c'est le meilleur moyen de prévenir les fraudes qu'on voit actuellement sur le marché au Québec. Les institutions financières, elles contrôlent

les systèmes de paiement, elles contrôlent les applications bancaires. Ce sont elles qui créent les risques, ce sont elles qui nous invitent à les utiliser, les applications mobiles, à utiliser leurs services en ligne. Et la logique économique veut faire... veut qu'on fasse reposer le risque sur la partie qui peut les assumer le plus facilement, les risques, puis aussi faire quelque chose pour les prévenir.

Puis, souvent, ce qu'on a constaté sur le terrain, c'est que les institutions financières auraient pu faire des choses pour prévenir plus efficacement ces fraudes-là. Par exemple, il y a des gens victimes de fraude du faux représentant qui appellent, cinq minutes après la fraude, leur... leur institution financière, l'institution financière dit : On ne peut pas rien faire, l'argent est parti, on ne peut pas le récupérer.

Donc, est-ce qu'il y aurait moyen de leur donner un incitatif de bloquer les transactions frauduleuses, les transactions douteuses ou de mettre un délai de transaction dans certains cas? Puis, en leur faisant poser la responsabilité, bien, c'est la meilleure façon.

M. Paradis : ...

Le Président (M. Bachand) : Merci. Merci. C'est tout le temps qu'on a. Ça va très rapidement. Alors, merci beaucoup d'avoir été avec nous. C'est très, très apprécié.

Et je suspends les travaux quelques instants afin d'accueillir le prochain groupe. Merci beaucoup!

(Suspension de la séance à 12 h 15)

(Reprise à 12 h 19)

Le Président (M. Bachand) : À l'ordre, s'il vous plaît! La commission reprend ses travaux. Il nous fait plaisir d'accueillir les représentants de la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec. Merci beaucoup d'être avec nous ce matin. Alors, vous connaissez les règles, 10 minutes de présentation, et après ça on aura une période d'échange avec les membres de la commission. Alors, la parole est à vous. Je vous invite d'abord, bien sûr, à vous présenter. Merci.

Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ)

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Alors, bonjour, M. le Président de la commission. Merci de nous recevoir. Mmes, MM. les élus et membres de la commission, merci aussi. Salutations à nos collaborateurs de l'Office de la protection du consommateur. Merci d'être là.

• *(12 h 20)* •

Je vous présente très rapidement... Bien, je me présente en premier lieu, Ian Sam Yue Chi, président-directeur général de la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec. Vous avez à ma gauche Me Frédéric Morin, vice-président, Affaires juridiques et conformité chez nous, et, à ma droite, M. Charles Robert, directeur des affaires gouvernementales chez nous également.

Tout de go, bien, vous le savez, puisqu'on a plusieurs projets de loi qui nous ont touchés dans les derniers temps, on représente un regroupement de concessionnaires, tous les commerçants de véhicules neufs, dans le fond, que sont les concessionnaires automobiles au Québec. Il y en a 897 sur tout le territoire de la province. Et on a une force de travail de 62 000 salariés. On tourne 20 milliards par année dans l'économie du Québec, c'est beaucoup d'argent, et on fait, bon an mal an, à peu près 600 000 transactions de vente automobile, 400 000 de véhicules neufs et 200 000 de véhicules d'occasion. La corporation a le privilège de représenter virtuellement quasiment tous les concessionnaires de neuf du Québec.

D'emblée, je vous salue, les élus. Vous avez évidemment un arbitrage à faire. On a entendu des choses intéressantes d'Option consommateurs à l'instant, mais la recherche de l'équilibre est un défi, et vous avez tout un travail à accomplir. Vous allez entendre différentes choses, je crois, dans cette commission-ci. Certains voudront aller plus loin, certains freineront et diront qu'on va trop loin. Vous êtes en recherche d'équilibre. Et moi, je perçois... la corporation perçoit le projet de loi 72 comme étant un projet de loi de progrès. Peu importe comment on le qualifiera, ce projet de loi là, on progresse vers cet équilibre difficile à obtenir entre le commerce et les consommateurs, les droits des consommateurs, puis on salue l'initiative.

Puis d'emblée, sur le principe même, la corporation est complètement en phase avec l'initiative gouvernementale. On parle ici de transparence de prix. La transparence de prix est un défi pour les concessionnaires du Québec et pour la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec. On cherche à faire mieux pour les consommateurs québécois parce qu'on souffre, nous, les concessionnaires, d'un certain écart de confiance avec le grand public, avec les consommateurs québécois, qu'on cherche à, comment je dirais ça... à combler. Donc, l'équilibre, pour nous, passe par un cadre de confiance... un cadre juridique de confiance avec les consommateurs. Et je pense que le projet de loi 72 est une bonne initiative en ce sens-là.

D'ailleurs, je tiens à souligner que la corporation s'est engagée tout récemment à lancer une certification qui est en... On est en processus actuellement avec nos membres concessionnaires pour faire mieux pour le grand public québécois pour qu'un jour on puisse dire : Bien, faire affaire avec un concessionnaire, bien, c'est l'assurance d'une transaction honnête, intègre, bienveillante, et finalement générer de la confiance avec le grand public. Donc, transparence du prix, un enjeu qu'on cherche à régler.

Il y a plusieurs dispositions dans la loi 72. On va se contenter évidemment de commenter ce qui touche directement notre secteur. Ce qu'on cherche à faire pour... pour vous, pour nous, c'est de rendre la loi la plus applicable possible dans le sens qu'il y a certaines... certains commentaires que vous verrez dans notre mémoire qui visent essentiellement à modifier un peu certaines dispositions, à les améliorer pour que la loi soit facile d'application.

Un des éléments clés de notre mémoire, puis j'insisterai beaucoup là-dessus, mes collègues aussi, c'est d'avoir un délai d'application pour certaines dispositions. Notamment, lorsqu'on vient appliquer un régime qui est celui du financement à la location à long terme, ça va requérir différents... différents éléments de changement chez nous. Je vous l'ai dit en prémisse, on a 62 000 salariés. Dites-vous qu'il y a à peu près 25 000 personnes de ces salariés-là qui touchent à la transaction de la vente, donc il va... il faudra les former, ces gens-là, à intégrer cette loi-là. Mais, au-delà de ça, avant toute chose, on devra faire changer nos contrats, les faire évoluer. La corporation, en passant, s'occupe de fournir les contrats à ses membres, donc on devra les modifier, mais on devra intégrer tout ça dans les systèmes. Nous, on appelle ça les systèmes DMS. Là, l'acronyme est en anglais, je vous épargne les détails. Mais les concessionnaires ont des systèmes de gestion interne qui génèrent les contrats. Il faudra faire des modifications à même ces systèmes technologiques là. Donc, les transactions, aujourd'hui, sont numérisées en bonne partie, donc on a besoin simplement de temps pour faire ça, pour y arriver.

Alors, une des recommandations, c'est que, pour les dispositions qui touchent la location à long terme, de se donner un délai minimal de 12 à 18 mois pour pouvoir intégrer tout ça dans nos opérations. Parce que ce qu'on veut, c'est que dès le jour 1, dès que c'est applicable à être, comment je dirais ça, à 100 % conforme, que ce soit appliqué à 100 % chez nos membres par 100 % de notre force de travail. On a besoin de temps pour ça, essentiellement.

Il y a d'autres éléments dans notre mémoire. Un des éléments touche la faculté de dédit. Nous, ce qu'on vous recommanderait, c'est d'importer, oui, le régime qui touche les contrats de financement à la location à long terme, ça va. On a certains commentaires quand même en lien avec ça. Mais un élément important, c'est que, si on importe le régime, il faut importer 100 % du régime. C'est-à-dire que, lorsqu'un consommateur, actuellement, a financé son automobile et qu'il prend livraison de son véhicule, il ne peut plus exercer sa faculté de dédit, sa faculté d'annulation, pour une raison fort simple qu'a reconnue le législateur auparavant, c'est que...

Une voix : ...

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Dans le véhicule neuf. Pardon. Merci, Me Morin. Là, je parle de véhicules neufs seulement. Dans le véhicule d'occasion, c'est une autre... une autre histoire. Mais, dans le véhicule neuf, parce qu'il y a une forte dépréciation du véhicule dès que le client en prend possession, et ça donnait finalement... ça amenait un déséquilibre, exactement. On parle d'équilibre, mais entre la relation du consommateur et du concessionnaire. Donc, on voudrait importer ce régime-là au complet.

Autre élément, de venir nuancer. On parle beaucoup de consommateurs et de commerçants dans la Loi sur la protection du consommateur. Mais vous savez que, dans bien des cas, il y a une relation tripartite qui existe. On parle de concessionnaires, de commerçants, mais il y a aussi un tiers cessionnaire du contrat qui peut être le locateur, qui n'est pas le concessionnaire, qui sera directement impacté par le régime, mais qui devient responsable aussi des différentes dispositions. Donc, on ne voudrait pas que nos commerçants que sont les concessionnaires soient pris entre l'arbre et l'écorce. Donc, une question de langage ici aussi qu'on pourrait approfondir avec les questions, si vous en avez, bien sûr.

Troisième élément, défi d'implantation, j'en ai parlé. Ça, j'en ai parlé. Ça, j'en ai parlé aussi. Donc, je réitère finalement qu'on est tout à fait en phase avec les objectifs du projet de loi.

Je vous remercie une seconde fois de nous recevoir. Puis on est totalement disposés à recevoir vos questions.

Le Président (M. Bachand) : Merci. On va débuter avec un bloc de 17 minutes du côté du gouvernement. M. le ministre, s'il vous plaît.

M. Jolin-Barrette : Merci, M. le Président. Me Sam Yue Chi, Me Morin, M. Robert, bonjour. Merci de venir en commission parlementaire pour présenter le mémoire de la corporation.

Bien, écoutez, d'entrée de jeu, j'aimerais ça qu'on discute de la question de l'équité négative sur les véhicules, les fameuses balounes ou prêts ballons... comme on dit. Dans le fond, dans le projet de loi, ce qu'on est... ce qu'on est venus faire, c'est qu'on est venus prévoir une habilitation réglementaire pour venir encadrer justement les prêts ballons. Notre souhait n'est pas de l'interdire nécessairement, mais de venir le baliser. Parce qu'on a vu au cours des années des situations où les gens se retrouvaient à financer parfois leur troisième véhicule avec le même prêt ballon, puis ça met une pression financière importante sur plein de familles. Il y a un allongement des termes aussi de paiement sur l'achat ou même la location d'un véhicule. Pouvez-vous nous dresser un petit peu un portrait de c'est quoi, l'état de la situation, là, dans les concessionnaires automobiles quand les gens viennent acheter un véhicule? On sait que les prix des véhicules ont augmenté aussi. Donc, c'est quoi, la situation que vos membres vivent?

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Bon, d'abord, sur l'objectif du projet de loi, on est complètement en phase, donc on parle de transparence. Donc, ce que le régime vient ajouter, c'est une totale transparence, divulgation et même, je dirais, une discussion entre le commerçant et le consommateur.

Quand vient le temps d'acheter un véhicule, on le sait, c'est une grosse transaction. Pour bien des Québécois, c'est la deuxième transaction la plus importante qu'ils vont faire dans leur vie. On est conscients de ça. On reconnaît

ça. Alors, lorsque vient le temps de refinancer une équité négative... Vous savez, on parle d'un véhicule qu'on remet en échange au concessionnaire pour acheter un nouveau véhicule, et parfois il peut y avoir une dette non payée qu'on va réappliquer sur le nouveau contrat. Donc, on veut, tout comme vous, que cette discussion-là puisse se faire entre le commerçant et le concessionnaire... et plutôt le consommateur pour que le consommateur puisse prendre une décision pleinement éclairée.

Et, pour répondre à votre question, lorsqu'on parle de refinancement d'équité négative, c'est un phénomène qui existe, qui existe depuis longtemps. Nous, on apprécie le fait qu'on vienne l'encadrer, mais il y a une multitude de raisons pourquoi on va le faire. Dans certains cas, c'est pour des raisons plus de... que je qualifierais de loisirs. Alors, on veut remplacer rapidement un véhicule parce qu'on est un passionné de véhicules, on veut le nouveau modèle, donc on remplace plus rapidement notre véhicule, on prend une décision financière. Cette décision-là doit être éclairée, on en convient. Dans certains cas, ça va être un besoin qui est changeant.

Vous savez, on distribue, je l'ai dit tantôt, beaucoup de véhicules de plusieurs marques, mais différents segments aussi et différents modèles. Il peut arriver un changement dans une vie. On peut avoir un besoin d'un véhicule lorsqu'on est à l'université pour se déplacer, évidemment, pour aller étudier, alors que ce besoin-là peut rapidement changer lorsqu'on donne naissance à un enfant, c'est un bon exemple, puis on a besoin... on a un besoin différent au niveau... au niveau déplacement.

Donc, nous, on ne voudrait pas limiter la possibilité d'un refinancement d'équité négative. On est certes en phase avec le côté discussion et transparence que prévoit le projet de loi là... ce projet de loi là, mais de là de la limiter, on pense que ce ne serait pas une... une bonne idée, parce qu'on parle d'un cadre légal qui est plaqué mur à mur, mais, au final, chaque transaction est différente. Alors, voilà.

• *(12 h 30)* •

M. Jolin-Barrette : Bien, sur cette question-là, c'est vrai que chaque transaction est différente. Cependant, lorsqu'on se retrouve à financer des véhicules d'une façon... On ne parle pas d'un petit prêt ballon, là, parfois, là, de, supposons, 2 000 $, 3 000 $ qui est mis sur le véhicule. Bien, parfois, c'est un gros, gros pourcentage du premier véhicule qui n'avait pas été payé, puis là ce que ça fait, c'est que les gens se retrouvent égorgés financièrement. Comme je vais dire, dans le temps, on voyait les publicités, c'était du 48 mois, supposons, le financement. Là, la tendance, c'est du 96 mois... 84, 96 mois. Ça peut aller jusqu'à ça. Donc, il y a un enjeu là-dedans. Donc, on ne veut pas l'interdire, mais je pense qu'il y a une réflexion à y avoir là-dessus.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Il y a une réflexion, très certainement, à y avoir. Et, dans notre sphère de préoccupations, il y a un élément qui est... qui est important, c'est celui de l'effet cobra. Donc, à supposer que l'encadrement soit très restrictif, le consommateur qui a besoin d'un véhicule ou qui a besoin de remplacer son véhicule va, je pense, chercher à trouver son chemin et pourrait être porté à aller vers des facilités de crédit secondaires moins intéressantes d'un point de vue coûts, parce que, vous savez, comme concessionnaires, on a accès à, je dirais, à peu près une quarantaine de captives des fabricants et banques qui financent nos produits et qui les louent dans certains cas, souvent à des conditions qui sont nettement plus avantageuses que toutes les autres facilités de crédit que vous allez trouver sur le marché.

Donc, en réponse à votre questionnement, je pense que le concessionnaire, via ses accès au crédit, a probablement le meilleur produit de financement pour le client aujourd'hui. Maintenant, il faut que le client puisse prendre sa décision basée sur des faits réels qui le touchent directement, et le projet de loi, dans sa forme actuelle, répond à ça.

M. Jolin-Barrette : Sur un autre sujet, là, sur la question du délai d'entrée en vigueur, là, tout à l'heure, vous l'avez abordé, vous dites : Nous, on a des systèmes informatiques, tout ça, vous dites : Un délai cible, on souhaiterait avoir 12 à 18 mois. C'est ce que je comprends?

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

M. Jolin-Barrette : OK. Dans votre mémoire, également, vous proposez des amendements, notamment sur la question, là, du véhicule de location, dans le fond, la faculté de dédit de deux jours. Ça, pouvez-vous nous expliquer concrètement en quoi ça consiste, ce que vous proposez?

M. Morin (Frédéric) : En fait, c'est très simple. Cette mesure-là existe déjà en matière de contrats de vente à tempérament ou de contrats de financement. Donc, lorsqu'on finance un véhicule par l'intermédiaire d'une institution financière, le client a une faculté de dédit de deux jours, qu'on appelle, pour revenir sur sa décision d'endettement et, à ce moment-là, il a le droit de canceller la transaction au complet.

Il existe actuellement une exception au niveau du règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur lors de la prise de livraison d'un véhicule neuf par le consommateur. Donc, à ce moment-là, ça... le... la faculté de dédit n'existe plus parce qu'effectivement le véhicule, lui, lorsqu'on en prend livraison, il déprécie rapidement. Donc, nous, tout ce qu'on vous demande de faire, c'est d'intégrer cette exception-là au niveau du règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur pour avoir le même parallèle avec le contrat de vente à tempérament.

Tantôt, quand on parlait de délais aussi, M. le ministre, c'est que les institutions financières... On en a beaucoup parlé tout à l'heure, mais elles ne sont pas ici présentes. Donc, il y a... peut-être que vous allez recevoir des commentaires de l'Association canadienne des paiements puis des lois, mais eux aussi, ça leur prend un certain temps d'adaptation. Nous, on a des concessionnaires, on a des nouveaux contrats. Ceux qui vont faire du financement, il y en a

très peu. Ceux qui vont faire de la location maison, on va faire les contrats à la date qu'il faut les... que ça soit fait, évidemment, pour que ça soit à jour. Mais il y a toutes les institutions financières, bancaires qui doivent suivre le train également. Donc, le... pour avoir discuté avec un avocat qui les représente, le minimum, c'est un délai de 12 mois. C'est pour ça qu'on parle de 12 à 18 mois.

M. Jolin-Barrette : OK. Je vous remercie d'être venus en commission parlementaire. Je vais céder la parole à mes collègues qui souhaitent vous poser des questions. Merci.

Le Président (M. Bachand) : Mme la députée de Vimont.

Mme Schmaltz : Oui. Merci. Merci, messieurs, d'être présents. J'aimerais peut-être revenir au mois de septembre où vous avez tenu une rencontre au sommet avec plusieurs concessionnaires automobiles. Il y a des thèmes qui sont sortis, des thèmes dont vous avez mentionné tantôt : transparence, équité, je pense, et puis protection, bref, puis de cette rencontre-là est sortie l'adoption d'un certificat de reconnaissance où, encore, on retrouve ces thèmes, ce besoin... bien, pas le besoin, pas le besoin, mais vous insistez beaucoup sur «transparence». Qu'est-ce qui fait que vous avez besoin de le mettre beaucoup à l'avant-plan, ce... ce thème-là? Est-ce qu'il y a... Qu'est-ce qui explique que vous êtes... que vous êtes rendus là, disons?

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Vous savez, je... en prémisse, j'ai mentionné : On représente 897 concessionnaires d'à peu près une quarantaine de marques différentes, et tous... tous ces commerces-là sont en compétition entre eux. Alors, ça fait en sorte qu'ils ont besoin de lignes directrices, ils ont besoin de cadres pour pouvoir opérer dans un... je dirais un climat de commerce sain, puis c'est exactement ce qu'on vise comme corporation.

Puis la bonne nouvelle... Vous l'avez mentionné, on a eu notre sommet. Nous, on est une association, on cherche le plus possible à obtenir le pouls de nos membres. Lors de cet événement-là, on avait près de 500 concessionnaires sur nos 897 qui étaient présents dans la salle et qui ont voté à 96 % en faveur d'un cadre, comme on l'a mentionné. Puis on cherche même, dans certains cas, à aller au-delà de la loi, parce que notre objectif est, oui, un objectif de conformité, cela va de soi. Je veux dire, on n'a pas besoin de prendre une décision pour dire : On va respecter la loi, cela va de soi. Mais, dans certains cas, il y a certaines pratiques qui, sans être illégales, peuvent nous faire souffrir en termes de confiance du consommateur. Je vais vous donner un exemple.

Le prix de détail suggéré par le fabricant, c'est un prix de détail suggéré par le fabricant. Dans certains cas, à certains moments donnés, parce qu'on avait une rareté de produits, certains concessionnaires ont vendu à un prix bien au-delà de ce PDSF là, le prix de détail suggéré. Bien, un des éléments qu'on a décidés collectivement, c'est-à-dire dans la certification qu'on lance, on va limiter le prix au PDSF pour être certains que les clients qui rentrent chez nous sachent qu'il n'y aura jamais de vente au prix au-delà du PDSF. Il y a d'autres dispositions qu'on prendra aussi.

Mme Schmaltz : Quand vous parlez qu'on limite au prix, c'était... Avant ça, tu sais, on pouvait aller à... C'était quoi, le pourcentage, là? Jusqu'à quel pourcentage on pouvait afficher le prix?

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Ah! bonne question. Encore une fois, marché hautement compétitif, certains fabricants limitent à leur réseau de concessionnaires le fait de vendre plus haut que le PDSF, d'autres pas. Donc, ça crée une espèce de distorsion ou certaines inégalités dans le marché. Nous, on dit : Bien, voici. Il faut jouer sur un terrain plat, puis voici les normes dont on va se doter. Donc, la certification, essentiellement, c'est ça.

Et le regroupement des concessionnaires ne sont pas en train de dire : Bien, on va respecter la loi, cela va de soi, mais ils vont même au-delà de ça. Mais la raison pour laquelle, parfois, on va voir certaines pratiques se dessiner, je le répète, dans le commerce de détail, il n'y a pas de marché plus compétitif que celui de la vente de véhicules au Québec. Je le répète : 897 commerces différents, 40 marques.

Regardez tous les biens de consommation que vous connaissez. Le plus... le plus fréquent, le téléphone. On a le choix de combien de marques, là, quand vient le temps d'acquérir un téléphone portable? Il y a Apple, il y a peut-être Samsung, il y a peut-être deux ou trois autres qui sont distribués par deux grandes chaînes au Québec et par deux, trois petits fournisseurs indépendants. La réalité automobile est fort différente et beaucoup plus compétitive que n'importe quel segment du marché du commerce au détail. Ça a du bon, d'un point de vue consommateur, mais il y a aussi la possibilité, pour certains commerçants, de dépasser la ligne.

Mme Schmaltz : Je cède la parole.

Le Président (M. Bachand) : Merci, M. le député de Saint-Jean, pour cinq minutes.

M. Lemieux : Merci beaucoup, M. le Président. Messieurs, je respecte, et je pousse un peu dans vos retranchements, mais je respecte que vous nous disiez d'entrée de jeu que vous allez vous limiter à ce qui, dans le projet de loi, a à voir avec votre... votre expertise, les automobiles puis les ballounes du ministre, là. Mais vous achetez des trucs à l'épicerie, vous allez au restaurant, vous êtes comme tout le monde. Ce n'est pas un omnibus, mais c'est un petit peu un omnibus pour les consommateurs. Et la volonté du projet de loi, quand on le regarde rapidement, même si tout le monde va juste parler des... bien, pas juste parler, mais va surtout parler des pourboires, il y a quand même plein de choses là-dedans, y compris des mesures qui vous affectent, vous.

Quand vous avez parlé de transparence, quand vous avez parlé, avec vos membres, de tout ça, c'est dans cet esprit-là, là, c'est d'aller vers l'avant, puis vous l'avez nommément exprimé qu'il y avait une nouvelle vision et qu'il fallait y aller. En tout cas, il fallait faire un bout de chemin. Donc, s'il n'y avait pas d'autos là-dedans, vous ne seriez pas venu nous voir, mais, parce qu'il y a des concessionnaires automobiles dans le projet de loi, vous êtes là.

Parlez-moi du reste une minute, là. Vous n'avez pas besoin de me donner une opinion d'expert, mais, comme moi, quand vous allez à l'épicerie, vous devez vous demander : Coudon, j'achète-tu la bonne affaire? Il y a-tu de la réduflation là-dedans? C'est comment?

• *(12 h 40)* •

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : On est tous consommateurs. Alors, moi, je dirais, globalement, encore une fois, je le répète, là, on est dans le progrès ici, on avance vers le mieux. On a tous payé, parfois trop cher, un certain pourboire parce qu'on était peut-être malaisés devant le terminal et devant le commerçant lui-même. C'est mon opinion bien personnelle. Ça n'engage ni la corporation, ni qui que ce soit, mais on est tous consommateurs à un moment ou à un autre. Alors, on reconnaît ça puis on reconnaît l'avancée prévue par le projet de loi.

M. Lemieux : C'est le gros bon sens. Et j'apprécie bien vous l'entendre dire, parce que c'est une chose de dire que ce n'est pas votre propos pour commencer, mais c'est important, ça cadre un peu le reste de vos réponses.

À moins que mes collègues aient d'autres questions, moi, j'en ai une qui est de la curiosité, curiosité sale, là, OK? Dans le concessionnaire automobile neuf, le moins bon client pour vous, là, ce n'est pas celui qui veut payer comptant, ce n'est pas celui qui veut financer ou... Je dis «ce n'est pas». Est-ce que c'est? Est-ce que c'est? Vous allez me dire que c'est trois bons clients et vous les voulez chez vous, là, mais dans le fond, celui qui arrive pour payer comptant, là, puis qui ne veut pas financer, puis qui ne veut pas louer, là, il est moins intéressant pour vous?

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : J'irais... j'irais à la positive, le meilleur client, c'est celui qui va revenir acheter un véhicule une seconde fois, puis une troisième fois, puis une quatrième fois. Dans un marché qui demeure hautement compétitif, on a vu certaines pratiques se dessiner dans un contexte, je vous dirais, tout à fait inédit, avec une rareté de produit. C'était inédit, c'était temporaire.

On est encore aujourd'hui dans un marché hautement compétitif. Il y a du produit, là, j'invite les parlementaires à regarder. Il y a beaucoup, beaucoup de véhicules dans les cours des concessionnaires, des véhicules électriques aussi. Ça fait en sorte qu'on se doit de bien traiter les clients pour pouvoir être pérennes.

M. Lemieux : OK.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Et puis, encore une fois, le projet de loi amène un climat sain, amène de la confiance envers ce qu'on fait, nous, les concessionnaires, donc on salue ça. C'est une avancée significative, puis on est complètement en phase avec ça puis, même, on se veut de le communiquer. Pour nous, c'est important de pouvoir dire à nos clients : Quand tu transiges avec un concessionnaire, bien, tu as une sécurité qui passe par un régulateur qui est là, qui est présent, qui s'assure de la validité de l'application de la loi puis qui passe par une loi qui encadre bien nos différentes pratiques.

M. Lemieux : Parce que là où je m'en allais avec ça, c'est qu'au final, puis je ne suis pas tout le temps certain de comprendre l'affaire de la balloune, là, je comprends le principe, mais comment ça fonctionne rendu au moment où on signe, je ne suis pas sûr, là. Mais je comprends, puis ce que vous venez de me dire, ça ne nie pas ça non plus, c'est que le financement, la partie finance...

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

M. Lemieux : ...du concessionnaire automobile, quel qu'il soit, peut-être même plus dans l'usagé, dans la voiture d'occasion, c'est un gros morceau. Et là on a celui-là, là : nouvelle balise pour l'équité négative. Il y a-tu... Je ne vous demande pas de nous dire où on peut serrer davantage, mais sûrement que vous vous préparez, avec ça, à dire : OK, mais ça, il faut qu'on travaille le reste aussi, là.

Le Président (M. Bachand) : Il reste 30 secondes... Oui.

M. Morin (Frédéric) : En fait, la question que vous poser est déjà abordée dans le projet de loi, il y a déjà une interdiction, tu sais, je ne peux pas vous pousser à faire du financement, je ne peux pas vous pousser... si vous voulez payer comptant, là, c'est prévu déjà, donc il y a une interdiction complète.

M. Lemieux : ...

M. Morin (Frédéric) : Non, mais dans le projet de loi actuel, il y a une interdiction complète. Nous, comme Ian l'a mentionné, c'est une question d'offre et de demande, à ce moment-là, bien particulière, mais maintenant ce n'est plus ça, les valeurs. En fait, la rareté des véhicules d'occasion, il n'y en a plus, la rareté des véhicules neufs, il n'y en a plus, on en a plein la cour, donc...

Le Président (M. Bachand) : Merci. Merci beaucoup. Je dois céder la parole au député d'Acadie pour 11 min 3 s, s'il vous plaît.

M. Morin (Acadie) : Merci, M. le Président. Alors, M. Sam Yue Chi, Me Morin, M. Robert, merci, merci d'être là, merci pour votre mémoire. J'aimerais avoir... en fait, j'ai quelques questions pour vous, peut-être quelques précisions. Il y en a... ça a été, en partie... En fait, il y en a, des collègues de la banquette gouvernementale qui ont posé quelques questions là-dessus, mais je voudrais aller un peu plus dans les détails. Puis je réfère à la page 4 de votre mémoire, quand vous souhaitez un délai pour la mise en oeuvre de certaines dispositions concernées. Vous avez évoqué la période, peut-être, de 18 mois, et je comprends, vous l'avez souligné, qu'il y aurait peut-être des contrats à refaire. Quand on regarde les dispositions finales du projet de loi, bon, évidemment, ça va entrer en vigueur, bon, il va y avoir la date de la sanction, je n'ai pas beaucoup d'inquiétudes, le projet de loi va être adopté, il y a certaines dispositions qui vont entrer en vigueur en janvier 2025, mais d'autres, on parle de trois mois qui suivent la sanction. Il y en a qui pourraient être en vigueur en octobre 2026. Donc, si jamais... Vous visez certaines dispositions, l'ensemble des dispositions du projet de loi, et, si jamais vous n'aviez pas ce délai-là, quel serait l'impact pour vous?

M. Robert (Charles) : En fait, les impacts négatifs seraient sur le... seraient essentiellement basés sur la relation client et vendeur. Tu sais, nous, une des choses qui est importante pour nous, c'était de nous donner l'espace nécessaire pour, notamment, adapter les contrats, former le personnel, mettre à jour les différents services, par exemple, l'informatique, les différents logiciels, notamment, ne serait-ce que pour générer les différents contrats. Tu sais, par exemple, ici, on parlait de contrats de vente, on parle de contrats de location, de conformité avec les nouvelles exigences légales, la formation du personnel. Juste pour vous donner une idée, tu sais, par exemple, on sait qu'on a 897 membres concessionnaires, mais il y a 25 000 employés qui ont à leur charge la relation client/vendeur. Alors, juste pour vous donner une idée en termes d'espace-temps, vous savez que le gouvernement fédéral avait adopté la taxe de luxe en 2022. On n'a pas terminé encore de former l'ensemble du personnel. Alors, l'idée, c'est de permettre une application organique, harmonieuse de la loi pour être sûrs qu'on ne tombe pas dans une espèce de «warp zone» où le consommateur subirait un préjudice lors de lors de l'achat de son véhicule.

M. Morin (Acadie) : Est-ce que vous avez fait une évaluation des coûts de ce que ça va représenter pour vous, la mise en oeuvre de ces modifications-là suite à l'adoption de la loi?

M. Robert (Charles) : La réponse la plus honnête à votre question, c'est non.

M. Morin (Acadie) : OK. Parfait.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Mais, à votre question, si je peux renchérir, 40 marques, je l'ai dit tantôt, ils ont tous leur captive, c'est-à-dire leur entreprise de location affiliée, donc 40 organisations qui doivent faire ce changement-là. Ajoutez à ça toutes les banques traditionnelles qui devront intégrer différents changements et ajouter... il y a à peu près une dizaine de fournisseurs, le fameux logiciel de gestion dont je vous ai parlé, là, une dizaine de fournisseurs qui font affaire ici, au Québec, qui sont plus souvent qu'autrement américains, sinon canadiens. Alors, c'est tout un écosystème qui devra changer.

M. Morin (Frédéric) : Si je peux additionner...

M. Morin (Acadie) : Oui, bien sûr.

M. Morin (Frédéric) : ...on a également, depuis quelques années, des dispositions au niveau de la taxe de luxe, donc c'est déjà en vigueur depuis plus de deux ans, et on a encore de la difficulté, justement, à les faire intégrer au niveau des différents partenaires, qui, la plupart, sont en Ontario, les institutions financières. Donc, on parle de deux ans. Donc, le 18 mois est quand même une donnée, là, qui est réelle dans les faits, mais c'est un minimum de 12 mois. Mais 18 mois, évidemment, on serait plus confortables.

M. Morin (Acadie) : Parfait. Autre élément. Dans votre mémoire, vous parlez de la possibilité pour permettre la signature électronique des contrats, mais vous soulignez également que ce n'est pas, par exemple, pour signer des contrats à distance, il faut que le consommateur soit sur place. Donc, pouvez-vous nous expliquer en quoi ça aiderait? Ça répond-tu à une véritable demande? Qu'est-ce que ça signifie? Est-ce que vous allez avoir besoin d'un délai d'adaptation pour ça? J'apprécierais avoir vos commentaires là-dessus, s'il vous plaît.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Bien, en fait, la signature électronique sur... Vous savez, les transactions, je vous l'ai dit tantôt, sont digitalisées maintenant. Pouvoir faire une signature électronique sur iPad, à titre d'exemple, en concession, pourrait être une belle avancée et ça faciliterait certains de nos processus. Nous, on le demande. Les compagnies de finance le demandent aussi.

Là où on vient nuancer, c'est que nous, on parle vraiment du processus de vente. On n'est pas dans la dynamique de vente à distance, qui est un tout autre sujet, qui pourrait donner lieu à un tout autre débat. Mais, d'emblée, je vous

dirais ceci : Il n'y a pas une grande barrière à l'entrée pour commercer les véhicules au Québec. Les petites barrières qui sont existantes, c'est-à-dire permis de commerçant, avoir pignon sur rue ici, à Québec, sont plus qu'importantes. Pourquoi? Parce que le consommateur veut pouvoir s'adresser à une personne physique lorsqu'il a un problème avec son véhicule, que ce soit en lien avec la transaction ou un problème de garantie mécanique, à titre d'exemple. Donc, le fait de permettre strictement aux commerçants détenant un permis de l'Office de la protection du consommateur ayant pignon sur rue au Québec de commercer les véhicules est, pour nous, un élément de première importance.

Alors, vente à distance, autre débat. Pour nous, il y a des freins existants, et peut-être volontaires, et nécessaires à cette vente à distance là. Par contre, signature électronique, bien, ainsi, ça fait du sens pour nous. On aimerait aller aller de l'avant avec ça.

• *(12 h 50)* •

M. Morin (Acadie) : Parfait. Je vous remercie. Toujours à la page 6, vous avez une proposition d'amendement : modifier l'article 150.5.1 pour inclure une exception pour les contrats de location de véhicules routiers neufs dont le consommateur a pris livraison. Vous suggérez un texte. Vous parlez des inconvénients à risque de non-concordance. Est-ce que vous pouvez élaborer davantage là-dessus?

M. Morin (Frédéric) : Bien, en fait, comme on l'a mentionné tout à l'heure, il existe déjà, dans le régime de la vente à tempérament ou du financement, une exception à la faculté de dédit, donc le fait de revenir sur votre décision. Vous avez deux jours quand il y a du financement. L'exception, c'est la prise de livraison d'un véhicule neuf. Donc, à ce moment-là, nous, on veut avoir le même régime, mais on ne pourrait pas avoir deux régimes différents, un en location à long terme et un en financement. Donc, on veut avoir le même régime. Il s'agit tout simplement de modifier l'article 70 du règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur plus un autre article, qui est l'article 39, de mémoire. Donc, c'est pour avoir un régime uniforme.

M. Morin (Acadie) : D'accord. Donc, à ce moment-là, la modification s'opérerait plus au niveau du règlement que de la loi comme telle.

M. Morin (Frédéric) : Ça pourrait... On pourrait décider de l'intégrer immédiatement...

M. Morin (Acadie) : Dans la loi.

M. Morin (Frédéric) : ...dans le projet de loi actuel, mais étant donné que l'article existe déjà pour le financement et dans le règlement d'application, bien, à ce moment-là, ça irait dans le règlement d'application, mais, encore une fois, c'est pour rendre la situation uniforme.

M. Morin (Acadie) : Parfait. Je vous remercie. À la page 7 et 8 de votre... de votre mémoire, vous faites une analyse de l'article, entre autres, 150.3.1 et vous avez des propositions, encore là, toujours dans le contrat de location, mais qui est cédé à un locateur, pour évaluer la capacité de remboursement. Donc, vous dites : Clarifier les responsabilités respectives et vous voulez que ce soit conforme avec les pratiques courantes. Pouvez-vous m'expliquer davantage votre proposition? Qu'est-ce que vous y voyez comme avantage, comme clarification?

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Bien, il y a... il y a deux éléments. Vous l'avez mentionné, qui est responsable de quoi? Évaluer la capacité de rembourser, c'est la responsabilité du financier, celui qui va financer ou louer, du locateur, le véhicule, donc pas du commerçant comme tel, pas du concessionnaire. Donc, il faudrait peut-être trouver un moyen de nuancer.

Le deuxième niveau à notre proposition, c'est de dire : La perte totale et complète des frais de crédit, c'est-à-dire un remboursement, on trouvait que c'était une conséquence disproportionnée à un problème qui pourrait être clérical. Je m'explique.

Supposez qu'on ait omis dans le quotidien, là, de bien exécuter la loi, il y a quand même des mécanismes, dans la loi, qui permettraient de sanctionner un comportement délinquant, à supposer que ce soit à répétition. L'office a quand même la possibilité, avec des mesures administratives pécuniaires, désormais de sanctionner sévèrement. Mais, lorsqu'on parle d'une transaction qui pourrait être un oubli et que, si on l'avait fait, le consommateur aurait eu accès au crédit tout de même, bien, rembourser complètement les frais de crédit, on trouve que c'est une conséquence qui est... qui est trop importante. Puis, encore une fois, ça ne devrait pas être, dans tous les cas, le concessionnaire qui en soit responsable, mais bien le locateur ou le financier, bien sûr.

Donc, c'est à deux niveaux, notre commentaire en lien avec ça.

M. Morin (Acadie) : Parfait. Donc évidemment, vous... ça serait plus à la... à l'institution financière, finalement, qui va... qui va financer.

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Tout à fait.

M. Morin (Frédéric) : Votre question... votre question est très pertinente, parce que, souvent, le législateur confond la notion de commerçant. Donc, je vous donne le plus bel exemple, c'est l'article 20 dans le projet de loi actuel. Vous avez un contrat de financement, vous prenez trois types de produits : d'assurance-vie, garantie supplémentaire,

d'assurance invalidité, et, dans le temps, bien, vous réalisez que vos paiements vont être trop élevés. Donc, à ce moment-là, vous communiquez avec nous, mais nous, on a fait l'application de crédit. Celui qui évalue la solvabilité du consommateur, c'est la banque ou l'institution financière. Et, dans ce... dans cet article de loi là, on vient préciser que le consommateur a le droit, à ce moment-là, de refaire son contrat de vente à tempérament. Et nous, le contrat, on l'a déjà cédé, immédiatement à la prise de livraison, à l'institution financière. Donc, on parle ici du commerçant, mais, dans les faits, ce qu'on devrait faire, on devrait mettre une règle pour parler du cessionnaire du contrat qui, lui, a cette obligation-là plutôt que nous.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup, maître.

M. Morin (Frédéric) : Puis on a un autre article similaire, à l'article...

Le Président (M. Bachand) : Je dois céder la parole au député de Saint-Henri—Sainte-Anne pour 3 min 41 s Désolé. M. le député.

M. Cliche-Rivard : Merci, M. le Président. Écoutez, d'emblée, quand même, ce que vous avez lancé au début, là, m'intéressait, puis je veux souligner votre désir de transparence puis d'amélioration de pratiques, parce que, bon, les témoignages sont nombreux, là, on va se le dire, de nos citoyens puis de l'expérience vécue et personnelle de beaucoup de gens, là. C'est un moment stressant d'aller se rendre chez les concessionnaires, puis on dirait que les gens, ils ne savent pas tout le temps s'ils s'en sont sortis vainqueurs ou, finalement, si c'est plutôt de votre côté que c'était vainqueur. Ça fait que c'est un sentiment qui nous est partagé. Ça fait qu'évidemment que... plus qu'il y aura de transparence, plus qu'il y aura amélioration de vos pratiques, de tous et toutes, mieux le consommateur en ressortira de son expérience. Ça fait que ça, je vous encourage à continuer dans cette voie positive.

Puis là j'entendais ce qu'on fait pour le commerce au détail puis je vais vous poser la question. Vous voyez l'affichage des taxes dans le prix, un standard de prix mensuel, là, où on comprend tout ce que ça inclut, tu sais, pour pouvoir comparer les pommes avec les pommes, les oranges avec les oranges. Vous avez nommé qu'il y a quand même 40 marques que, finalement, on ne peut pas vraiment juste tout le temps comparer l'un avec l'autre, mais qu'est-ce que ça vous dit, ça, dans les mesures où... qu'on est en train de regarder pour le commerce au détail, de ce qui pourrait être fait? Ou, si on regarde vers l'avenir, là, dans l'amélioration de vos pratiques, où est-ce que vous voyez une zone d'innovation ou de transparence continue? Est-ce que vous avez commencé à étudier ça ou à regarder ça?

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Bien, c'est un bon pas vers l'avant, là, ce que ce que contient le PL n° 72. C'est sûr, comme association qui représente le groupe d'intérêt que sont les concessionnaires, la décision qu'on a prise collectivement, c'est de faire des avancées à différents niveaux. Je vous ai parlé du PDSF, tantôt. Je pourrais vous parler d'une soumission qui donnerait le droit au consommateur d'avoir un 48 heures avant de concrétiser son achat pour être certain qu'il prend... qu'il prenne la bonne décision. C'est un engagement qu'a pris le groupe face à la certification il y a de cela deux semaines. Ça, ça a l'air bête, mais ça n'existe pas dans notre marché. Puis, tu sais, on garantit le prix pendant ces 48 heures-là.

Bien sûr, il y a des exceptions, là. On a une réalité, comme concessionnaires, où on distribue un produit d'un fabricant qui va promotionner, aussi, le produit qu'on distribue, va créer des publicités, vous le savez, mais des promotions, des rabais, etc. Ils peuvent changer dans le temps, ces rabais-là. Donc, il y a des petites exceptions qu'on a intégrées, mais le principe est clair : on veut permettre au consommateur de prendre la bonne décision pour lui, sans pression, pour qu'au final il acquière le bon véhicule, évidemment, au bon prix, chez le bon concessionnaire et que l'élément compétitif se situe sur l'expérience que le client a vécue et la capacité du consommateur à générer, finalement, la confiance auprès du consommateur. C'est véritablement ça. Oui, c'est un «game changer», en bon français, mais c'est la nouvelle mission que s'est dotée la Corporation des concessionnaires, il y a quelques... à quelque part en 2022, au mois de septembre 2022.

Parce que le pari qu'on fait, c'est que, si on sert bien les Québécois en termes de transport individuel, bien, le modèle d'affaires de distribution des véhicules par le biais de concessionnaires va être préservé. Parce que, vous le savez, on est en compétition, oui, entre nous, mais on est en compétition avec d'autres modèles d'affaires aussi où des géants viennent vendre des véhicules sur notre marché, au Québec, de manière différente, en vente directe au consommateur. Ce modèle-là n'est pas le nôtre. Nous, on pense qu'avoir une proximité avec les gens, c'est d'intérêt supérieur pour le consommateur. On pense qu'ils sont mieux servis ainsi, mais on sait, aussi, que certaines pratiques passées nous ont occasionné beaucoup, beaucoup, beaucoup de tort en termes de confiance, donc on veut regagner cette confiance-là.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. M. le député de Jean-Talon, pour 2 min 16 s, s'il vous plaît.

M. Paradis : Je voudrais commencer par saluer d'abord votre ouverture à plusieurs des changements qui vont avoir des impacts pour la pratique de vos membres. Inclure dans le contrat de vente à tempérament le solde d'une dette antérieure uniquement à certaines conditions, vous êtes d'accord. Les modifications à un contrat de louage à long terme doivent être formalisées, vous êtes d'accord. Interdiction pour un commerçant d'assujettir la conclusion d'un contrat d'achat de véhicule à l'obligation de conclure un contrat de crédit, vous êtes d'accord. Moi, je veux saluer ça, parce que, des fois, on rencontre beaucoup de résistance du secteur, qui dit : Bien, ça va nous pousser à changer beaucoup de choses. Je veux vraiment le saluer.

Je voudrais vous entendre peut-être un peu plus longuement sur une des propositions que vous nous faites. Vous nous dites : Bien, on aimerait ça, faciliter la signature électronique des contrats, mais quand les gens sont chez nous. Et là vous dites que vous voudriez que ce soit fait par signature électronique, alors qu'il y a d'autres dispositions du projet de loi, actuellement, qui nous disent : Oui, mais, attention, là, quand on est dans l'électronique, on veut encore que les gens aient du papier, puis qu'on puisse formaliser, puis que les gens repartent avec ça, parce que des fois, quand c'est électronique, on ne le lit pas trop puis on ne le sait pas trop, ce qui se passe avec ça. Pourriez-vous nous parler de ça?

• *(13 heures)* •

Une voix : Avec plaisir. Frédéric.

M. Morin (Frédéric) : Bien, en fait, on aimerait bien ça, être... être à la fois client et concessionnaire. Parce que, moi, en tant que client, si j'achète un véhicule, j'aimerais ça qu'on me donne des contrats, qu'on me donne un iPad puis que je fasse les choix avec mon représentant des ventes, que je fasse les choix de produits avec le ou la directrice commerciale. Mais, en même temps, il faut protéger les consommateurs, hein, on l'a vu, tantôt, avec les gens qui sont passés avant nous. Il y a plusieurs fraudes. Nous, dans l'automobile, il y en a également.

Donc, il y a une sécurité à faire une transaction directement à l'établissement, comme Ian l'a mentionné, également le suivi de la clientèle, donc, mais on aimerait ça pousser à un niveau un peu plus élaboré. Et, dans certains cas, bien, ça évite les interventions humaines dites, peut-être, mensongères ou peu importe, là. Si j'avais un iPad entre les mains, très structuré, on peut aller très bien dans notre relation, ça améliorerait, selon nous, l'expérience client, puis on serait en mesure de bâtir des logiciels appropriés. Ça, c'est également au... du niveau de tout ce qui est produit et géré par... ou... par l'Autorité des marchés financiers. Donc, il y a des produits... Nous, on est assujettis à la Loi sur la protection du consommateur, mais on est assujettis également, au niveau de la vente de produits d'assurance, à l'Autorité des marchés financiers.

Le Président (M. Bachand) : Merci.

M. Morin (Frédéric) : Ça fait que ce serait quelque chose...

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup...

M. Sam Yue Chi (Ian P.) : Si je peux me permettre... pour aller dans le très concret. Vous savez, lorsqu'on finance un véhicule, aujourd'hui, là, on utilise un fax pour transiger avec nos institutions financières. Retenez juste ça. Vous allez comprendre pourquoi on veut...

Le Président (M. Bachand) : Merci...

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

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. Merci beaucoup d'avoir été avec nous.

Sur ce, la commission suspend ses travaux jusqu'à 15 h 50. Merci beaucoup, à tantôt.

(Suspension de la séance à 13 h 02)

(Reprise à 15 h 49)

Le Président (M. Bachand) : Bonjour, tout le monde. La Commission des institutions reprend ses travaux. On poursuit dans l'enthousiasme ministériel de ce matin les consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 72, Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit.

Il nous fera plaisir, cet après-midi, de recevoir les personnes et organismes suivants : le Pr Sylvain Charlebois, le Pr Marc Lacoursière. Mais d'abord, on a le plaisir d'accueillir les représentants de l'Association des détaillants en alimentation du Québec.

• *(15 h 50)* •

Merci beaucoup d'être avec nous autres. Donc, vous savez les règles, 10 minutes de présentation, et après ça on partage une période d'échange avec les membres de la commission. Donc, la parole est à vous. Merci beaucoup.

Association des détaillants en alimentation du Québec (ADAQ)

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Merci, M. le Président. M. le ministre, Mmes, MM. les députés, merci de nous accueillir à distance. On s'excuse de ne pas pouvoir être à Québec avec vous. Je m'appelle Pierre-Alexandre Blouin, président-directeur général de l'ADA. Je suis accompagné de mon collègue Samuel Bouchard Villeneuve, qui est responsable des affaires publiques.

D'emblée, notre association partage l'intention du gouvernement présentée dans le projet de loi n° 72. Avant de présenter nos observations et recommandations spécifiques aux différentes propositions, il est important de rappeler que les détaillants en alimentation veillent à offrir un service irréprochable à leurs consommateurs, notamment en mettant à leur disposition toute l'information pertinente en contexte d'achat.

À titre d'association représentant 1 000 détaillants en alimentation, composée d'épiceries, de petites et de grandes surfaces alimentaires, de dépanneurs, de boucheries, de boulangeries, de fromageries et de dépanneurs, nous rappelons... nous leur rappelons ponctuellement qu'ils sont... qu'ils sont à même de respecter ces obligations au niveau de la LPC. En effet, les détaillants sont assujettis à des dizaines de règlements et d'obligations, notamment en matière de vente de tabac, d'alcool, de modernisation de la consigne, d'hygiène et de salubrité, de protection du consommateur. Bien que ces obligations inhérentes à la gestion d'un magasin soient connues et respectées par la très grande majorité des détaillants en alimentation, notre organisation s'assure d'accompagner les détaillants afin qu'ils s'y conforment en tout temps.

D'ailleurs, dans ce contexte, nous nous engageons à poursuivre nos efforts et réitérons notre disponibilité pour toute collaboration avec l'Office de la protection du consommateur afin de nous assurer que l'ensemble des détaillants se conforme aux mesures prévues par la Loi de la protection du consommateur. L'éducation et l'actualisation des outils de formation, en collaboration avec différents partenaires de l'industrie, nous semblent le meilleur vecteur pour assurer une meilleure conformité. S'il existe quelques exceptions, nos consultations et l'expérience terrain des détaillants que nous représentons illustrent que les détaillants appliquent les différentes mesures de la LPC. Les quelques cas de non-conformité sont liés à des erreurs de bonne foi, à des erreurs humaines. Naturellement, avec 8 000 détaillants alimentaires au Québec, encore plus en couvrant les autres secteurs d'activités, la communication et l'accompagnement demeurent essentiels afin de favoriser la mise en oeuvre uniforme. Offrir un service à la clientèle qui dépasse les attentes des consommateurs est garant d'une relation d'affaires durable. Il s'agit de la principale motivation d'un détaillant de respecter ces dispositions essentielles.

Cependant, il est primordial de considérer l'environnement d'affaires dans lequel s'inscrivent les changements proposés par le projet de loi n° 72. Un détaillant en alimentation moyen possède plus de 20 000 produits en inventaire. Cela signifie que chaque changement en matière d'étiquettes, qui peut sembler anecdotique à première vue, demande un grand nombre d'interventions de la part de nos employés.

Bien que plusieurs aient le support et une uniformité de pratique via la bannière à laquelle ils sont affiliés, certains détaillants sont indépendants. Cela signifie que les impacts des changements prévus par le règlement de la loi devront être assumés par la petite équipe d'employés de la PME. Également, dans le contexte de pénurie de main-d'oeuvre, nous considérons qu'il faut limiter la portée des changements afin que ceux-ci soient bien compris par les consommateurs et éviter les enjeux... des enjeux opérationnels pour des entreprises dans un environnement d'affaires complexe. En effet, selon le dernier diagnostic 2020-2024 de la main-d'oeuvre réalisé par le Comité sectoriel de la main-d'oeuvre du commerce de l'alimentation, 20 000 employés étaient à former ou à pourvoir à des postes de caissiers, commis de service, commis de clientèle ou bouchers. Nous considérons également que la volonté d'allègement réglementaire du gouvernement doit se conjuguer à celle de la modernisation de la LPC. Bref, malgré que l'intention du gouvernement soit louable, il est impensable d'ajouter un fardeau administratif à ces entreprises qui composent avec une multitude d'obligations déjà, sans oublier que la modernisation de la consigne, qui sera un enjeu opérationnel de taille au début de l'année 2025...

En outre, l'ADA considère que chaque changement d'étiquetage doit être considéré dans son ensemble. Actuellement, une dizaine d'informations sont présentes sur une étiquette de petit format, en moyenne. Chaque changement a une incidence sur la compréhension de l'ensemble de l'information par le consommateur. En ce sens, nous suggérons à l'Office de la protection du consommateur de consulter les détaillants en alimentation indépendants, les bannières et toutes les entreprises concernées non seulement sur le principe que nous étudions aujourd'hui, mais principalement sur l'application concrète des changements proposés.

Je cède la parole à mon collègue pour adresser plus spécifiquement nos demandes sur les différents articles.

M. Bouchard Villeneuve (Samuel) : Bonjour à tous. Concrètement, le projet de loi se divise en cinq mesures qui concernent les détaillants en alimentation. D'une part, on a le volet sur l'affichage des prix des aliments. D'autre part, on a le volet sur la Politique d'exactitude des prix. L'objectif aujourd'hui, ce n'est pas de rentrer dans le détail de nos demandes. Je vais faire un bref portrait des mesures qui nous touchent, avec nos recommandations qui y sont assujetties.

Commençons par l'affichage du prix des aliments, les quatre mesures qui nous concernent à ce niveau-là. La mesure n° 1 : l'ajout d'information à proximité du prix afin de préciser si les taxes s'ajoutent ou non. La mesure n° 2 : limiter la grosseur des caractères du prix offert aux membres par rapport à celle utilisée pour indiquer le prix pour les non-membres d'un programme de fidélisation. La troisième : inscrire la même unité de mesure pour les aliments de même nature et rendre plus lisible le prix au poids ou au volume. La dernière, qui s'apparente à la mesure n° 2 : limiter la grosseur des caractères du prix des produits avec achat multiple par rapport à celle utilisée pour indiquer le prix à l'unité lorsque les articles peuvent être achetés séparément.

Donc, avant d'aller plus dans le détail avec nos recommandations, nos commentaires généraux sur ce premier volet sont à savoir qu'il faut veiller à offrir la latitude nécessaire au détaillant pour mettre en oeuvre ces dispositions. Il faut voir l'étiquette dans son ensemble. Dans ce cas-ci, on voit chacun des éléments de façon spécifique, alors qu'une étiquette comporte une dizaine d'informations tout aussi pertinentes pour le consommateur. Parfois, certaines bannières, certains détails indépendants viennent ajouter des informations qui sont, encore une fois, pertinentes en contexte d'achat. Le fait de grossir la police d'un des éléments peut créer un risque de confusion qui n'est pas souhaitable non plus en contexte d'achat.

On est favorables au principe du projet de loi, comme M. Blouin vous l'a mentionné. Par contre, l'opérationnalisation est beaucoup plus complexe. Nos détaillants, en fait, qui sont au nombre de 8 000 au Québec, ont certains types d'étiquetage. Certains ont écrit des étiquettes à la main, certains ont des solutions électroniques, certains ont des étiquettes imprimées avec un système qui est relié. Que feront les détaillants qui ont investi plusieurs milliers de dollars dans les étiquettes électroniques pour répondre aux besoins des consommateurs, pour éviter les erreurs de prix? Parfois, les systèmes qui sont présentement en place ne seront pas en mesure de prendre tous les changements qui sont répertoriés dans le projet de loi en ce qui concerne les détaillants en alimentation. C'est ce qui nous... c'est ce qui nous concerne principalement aujourd'hui.

Si on va plus dans le concret, nos recommandations qu'on présente dans notre mémoire, la mesure n° 1, nous suggérons que cette disposition s'applique seulement aux produits taxables. Le consommateur serait alors tout autant informé, sachant que les taxes s'appliquent seulement aux produits indiqués.

On doit savoir qu'un détaillant en alimentation moyen a une vingtaine de milliers de produits en inventaire, parfois même 30 000. Chaque changement qui devra être effectué dans le cadre du présent projet de loi nécessite une planification en amont, un soutien par rapport aux fournisseurs, par rapport à la bannière à laquelle ils sont affiliés, et des changements... manuels, pardonnez-moi, pour l'ensemble des employés qui devront mettre en place les différents changements.

Donc, on considère qu'il faut donner une marge de manoeuvre, une latitude aux détaillants et que le fait d'ajouter seulement les taxes aux produits qui sont taxables, qui sont une minorité des produits dans notre secteur d'activité, serait tout aussi suffisant, l'information s'y trouverait. Donc, un consommateur voit une étiquette, voit un prix «5,99 $ plus taxes», est conscient qu'à l'arrivée à la caisse, il va avoir des taxes qui vont s'ajouter. Si la mention «non taxable» n'est pas indiquée, le... en fait, le client va juste comprendre qu'il n'a pas besoin, en fait, de débourser des taxes à la caisse. Donc, ça, on pense que ça répond aux mêmes objectifs du gouvernement.

Les mesures 2 et 4. Nous considérons que permettre aux consommateurs... aux commerçants, plutôt, d'indiquer le prix de vente pour les membres d'un programme de fidélisation ou pour les achats multiples avec une taille de caractère qui ne doit pas excéder 50 %, plutôt que 75 %, comme mentionné dans le projet de loi, serait suffisante pour indiquer les prix proposés aux autres consommateurs.

Il faut comprendre, encore une fois, que, si on modifie un élément qui peut sembler anecdotique, on vient avoir une répercussion sur l'ensemble des éléments qui sont indiqués sur les étiquettes de prix. Encore une fois ici, il faut faire attention parce que le consommateur est très attentif naturellement aux prix, mais peut être attentif à d'autres informations qui sont pertinentes. Puis, si vous avez des questions à la fin de notre présentation, ça va nous faire plaisir de vous illustrer certains exemples des informations qui s'y retrouvent.

Si on passe au deuxième volet...

Le Président (M. Bachand) : Merci... Il vous reste une petite minute avant la période d'échange. Allez-y.

M. Bouchard Villeneuve (Samuel) : C'est parfait. Merci, M. le Président. Deuxième volet : la Politique d'exactitude des prix. Le souhait du projet de loi, c'est de hausser de 10 $ à 15 $ le rabais prévu par la Politique d'exactitude des prix.

On comprend l'objectif du gouvernement à ce niveau-ci. On a consulté plusieurs dizaines de nos membres, qui sont sans équivoque. Le fait de hausser de 10 $ à 15 $, avec des faibles... des faibles marges bénéficiaires, va avoir des impacts considérables sur la rentabilité. Puis surtout il faut considérer les impacts aussi pour la mise en oeuvre. Présentement, le consommateur, les détaillants, les employés sur le terrain sont conscients du 10 $, le fait de changer à 15 $ va créer une confusion. Puis, dans un secteur d'activité avec des très faibles marges bénéficiaires nettes, il faut considérer que l'impact va être très grand, tandis que d'autres secteurs d'activité assujettis ont des prix moyens plus élevés.

Je conclurais en mentionnant, comme vous pouvez le voir dans notre mémoire, que l'entrée en vigueur des dispositions qui sont prévues... avec un trois mois de délais après la sanction du projet de loi, sont considérées comme étant trop... trop rapides pour les détaillants en alimentation.

Nous considérons... Nous suggérons, en fait, au législateur de modifier cette disposition pour avoir un délai de six mois pour l'entrée en vigueur, ce qui serait jugé suffisant pour l'ensemble des actions qui seront... qui devront être... • *(16 heures)* •

Le Président (M. Bachand) : Merci... Merci infiniment pour votre exposé. Donc, je me tourne vers le gouvernement pour une période de 17 minutes. M. le ministre, s'il vous plaît.

M. Jolin-Barrette : Merci, M. le Président. M. Blouin, M. Bouchard Villeneuve, bonjour, merci de participer aux travaux de la commission parlementaire sur un projet de loi qui est important pour les consommateurs québécois. Parce que, vous le savez, à chaque semaine, bien, ils vont faire des achats dans les commerces que vous représentez, donc les dépanneurs, des détaillants en alimentation, boucheries, fromageries, supermarchés, donc des entreprises que vous représentez.

Vous avez dit, M. Bouchard Villeneuve, tout à l'heure que ça pourrait porter à confusion, le fait que le prix pour les achats groupés soit à 75 %, comme on a prévu dans le projet de loi, du prix affiché, supposons. En quoi est-ce que le consommateur va être confu de savoir, supposons, le prix unitaire, ou le prix membre ou le prix non-membre, qu'il soit à 75 %? Pourquoi, puis si c'est plus gros, il serait davantage confus, le consommateur? Parce que, moi, quand je me promène à l'épicerie, parfois, dans certains marchés, quand je lis sur les étiquettes, soit que, des fois, il n'y a pas le prix, à part le prix... le prix de vente affiché, mais le prix régulier, ou le prix à l'unité, ou le prix sans

groupement, où, parfois c'est tellement petit que... je ne suis pas encore myope, mais j'ai de la misère à le voir, ni presbyte. Alors, expliquez-moi ça, pourquoi ça va amener le consommateur à être confus si on grossit le prix.

M. Bouchard Villeneuve (Samuel) : Oui, merci, M. le ministre, pour la question. En fait, c'est par rapport à l'ensemble des informations qui sont déjà disponibles sur l'étiquette. On est conscients qu'il peut y avoir du travail de fait. C'est pour ça qu'on est... qu'on ne s'oppose pas au principe général de votre projet de loi. Ce qu'on mentionne plutôt, c'est que, si on vient grossir un élément versus un autre, ça peut venir, si on veut, empiéter sur le reste des éléments. Si on pense à une étiquette standard ou une étiquette, dans ce cas-ci, à prix promotionnel pour les membres d'un programme de fidélisation, si l'information se confond sur l'étiquette, on ne pense pas nécessairement que ça va venir aider le consommateur. Est-ce que le fait de grossir à 50 % va le faire? Oui, on considère que ça donne la marge de manoeuvre nécessaire aux différents détaillants, qui sont tous différents, qui ont tous des systèmes différents, de mettre en oeuvre le souhait que vous avez exprimé dans votre projet de loi.

M. Jolin-Barrette : Mais moi, là, je vous parle par expérience terrain et pratique, là. Quand je fais mon épicerie, tout dépendant des bannières, il y a certaines bannières, pour le prix membre, qu'il est de la même grosseur que le prix régulier. Là, c'est du 100 %. Là, moi, dans mon projet de loi... Puis, honnêtement, je ne suis pas tant confus, là, quand il est à 100 %, les deux. Là, on dit 75 % pour ceux qui ne le font pas à 100 %, supposons. C'est déjà une pratique de certains épiciers de mettre le prix membre et le prix régulier ou le prix non membre à 100 % la même grosseur du caractère. Là, qu'est-ce que vous dites par rapport à ça?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Vous avez raison. Vous avez raison, M. le ministre, il y a différentes stratégies promotionnelles, mais la difficulté, c'est que chaque détaillant va devoir s'ajuster par rapport à ce qui est édicté, puis, maintenant, c'est vraiment édicté de façon précise sur ce qui est attendu versus, par le passé, c'étaient des pratiques qui étaient ouvertes et libres pour chacun des opérateurs. Ce qu'on demande, dans le fond... on ne dit pas qu'il ne faut pas qu'il y ait une différence entre les... entre les deux différents prix. Ce qu'on dit, c'est : Donnez-nous un tout petit peu plus de latitude pour qu'il y ait possibilité d'avoir d'autres informations.

Puis je vous donne juste un exemple. Ça ne vise pas la loi, mais il y a... il y a certains détaillants, actuellement, qui identifient des aliments du Québec, par exemple, sur... à même l'étiquette de prix. Ce qu'on est inquiet, c'est qu'en ajoutant beaucoup de prescriptifs au niveau de l'étiquette, à un moment donné, il n'y aura plus de place pour certaines autres informations qui sont complémentaires, on s'entend, elles ne sont pas visées par la loi, mais qui sont très pertinentes et souhaitées par le consommateur également. Donc, ce qu'on veut s'assurer, c'est qu'il reste suffisamment d'espace sur l'étiquette pour qu'on puisse apposer l'ensemble des informations qu'on souhaite donner au consommateur.

M. Jolin-Barrette : Écoutez, bien, on va s'entendre sur une chose, là. Vous êtes d'accord avec moi, là, que, quand un citoyen rentre dans un de vos commerces, dépanneur, épicerie, boulangerie, fromagerie, la personne, là, qui arrive devant l'affichette, elle devrait clairement être capable de savoir c'est quoi, le prix régulier, c'est quoi le prix en vente, c'est quoi le prix si elle en prend deux, c'est quoi le prix si elle en prend un. C'est de la transparence, là, on s'entend là-dessus. Tu sais, parce que, là, vous me dites : Il faut avoir une place pour «Aliments du Québec». J'en suis, je suis d'accord. Parfois, c'est une affiche qui est rajoutée à côté du produit. Parfois, ils le mettent dessus aussi.

Mais l'important, c'est que la personne, quand elle arrive à la caisse, elle ne soit pas mélangée. Si elle a vu 2,49 $, il faut que, quand elle arrive à la caisse... si elle pense... qu'elle prend le produit puis elle le met dans son panier, bien, quand elle se présente à la caisse, il faut que ce soit 2,49 $. Puis, actuellement, vous conviendrez avec moi que, des fois, ce n'est pas ça. Vous arrivez à la caisse : Non, non, mais, coudonc, ce n'est pas 2,49 $, finalement, c'est 3,29 $. Mais, c'est vrai, il y avait peut-être deux pour quelques, mais je pensais que, si j'en prenais un, c'était le même prix avec le rabais. On est d'accord là-dessus, vos membres sont d'accord avec le gouvernement aussi qu'il faut que ce soit clair et transparent.

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : On est en accord pour apporter des modifications, M. le ministre, on vous le confirme. Ce qu'on vous dit, c'est qu'il faut garder une certaine latitude pour pouvoir l'opérationnaliser sur nos... sur nos affichages puis être capables... Encore une fois, ça reste important, là. On a entendu un groupe ce matin mentionner que peut-être même que le rabais, dans certains cas, devrait être plus petit que le prix régulier. Je pense qu'il ne faut pas aller là, là. Il ne faut pas oublier que l'objectif d'un rabais, c'est d'attirer l'oeil du consommateur. Je peux même vous confirmer qu'à l'heure actuelle, depuis... depuis la pandémie la vaste majorité des produits vendus sont vendus en spécial. Donc, le consommateur recherche les spéciaux, veut les voir de façon évidente. Donc, il ne faut pas non plus en venir à cacher le prix... le prix en spécial par un prix régulier. Ce n'est pas... ce n'est pas votre objectif dans le projet de règlement, mais je tiens à mentionner que c'est quand même l'objectif. Ce qu'on veut, c'est que le client qui voit un spécial le ramène, on applique le bon prix. Il est satisfait, il revient chez nous la prochaine fois.

M. Jolin-Barrette : La stratégie commerciale, quand il y a un spécial, que ce soit un vrai spécial... Parce qu'on voit ça, là, dans certains détaillants, là, c'est écrit «rabais en vedette» ou «spécial», c'est le même prix que le prix régulier. Ça, c'est une pratique commerciale qui existe, là. Il faut que ça cesse, ce genre de pratique commerciale, là, parce qu'on est en train de truquer la population. La personne, là... ou même, le spécial qui est, genre de 0,10 $, la personne pense, là, faire une économie, puis va chez le détaillant, est attirée par le rabais, sur la tablette, prend le produit, puis c'est un rabais de 0,10 $, puis il n'est pas affiché parce que l'étiquette bloque l'autre étiquette, puis ce

n'est pas sur l'étiquette de rabais. Ça aussi, vous êtes d'accord avec moi qu'il faut que ce soit clair puis que le citoyen puisse savoir combien il économise quand on fait une stratégie commerciale de vente à rabais d'un produit alimentaire.

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : En fait, ça m'amène à un autre des points qui est à l'étude, c'est l'indication par unité de mesure. Je pense que c'est vraiment l'élément central. Quand on regarde la performance de notre réseau à nous, alimentaire, par rapport à d'autres secteurs d'activité, je pense qu'il y en a qui ont des devoirs à faire. Puis on est... on est tout à fait favorables à ce qu'il y ait une meilleure identification, parce que c'est la meilleure unité de référence pour un consommateur pour savoir s'il y en a plus pour son argent avec le produit A versus le produit B. Donc, c'est une unité de mesure qui est très importante. Malheureusement, hors du secteur alimentaire, vous le retrouvez beaucoup moins. Je ne veux pas faire le procès d'intention d'autres groupes, mais il y a certains secteurs qui, disons, se souciaient peu de la réglementation en vigueur, puis on espère que ce sera... ce sera corrigé dans le futur.

M. Jolin-Barrette : OK. Bien là, moi, j'y vais par étapes. Là, on est sur l'alimentation. Par la suite, je comprends que vous me donnez un mandat d'aller sur d'autres secteurs, ça fait que je retiens votre suggestion.

Peut-être une dernière question avant de passer la parole à mes collègues : Votre position, là, sur l'indexation de la Politique d'exactitude des prix? Vous, votre position sur l'indexation?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : On est opposés à l'augmentation du montant pour la simple et bonne raison que, nous, pour pouvoir compenser un produit qui est donné, il faut vendre davantage de produits. À 1 % à 1,5 % de marge de profit net, bien, on va devoir vendre encore plus puis on n'a pas ces ventes-là. Donc, ça va être une perte sèche pour le détaillant.

Je vous dirais, satisfaire le client, dans bien des cas, c'est aussi devoir lui expliquer la Politique d'exactitude des prix. Je vous dirais, dans nos magasins, on fait énormément de sensibilisation des consommateurs. Il y a des perceptions, parfois, d'erreurs de prix, mais il y a aussi... dans certains cas, on a des erreurs, puis on applique la politique et, dans beaucoup de cas, on a beaucoup de frustration parce que les gens ne saisissent pas la politique. Puis là ce qu'on vient faire, c'est qu'on vient d'amener l'entièreté de nos produits qui sont vendus pratiquement en dessous du 15 $... on avait une petite... une petite proportion qui était... qui était supérieure à ça, c'est une diminution, c'est... on prend le travail de tous nos employés qui ont manipulé ce produit-là, qui l'ont entreposé, qui l'ont amené à la caisse, qui l'ont manutentionné, puis on donne l'item au client. C'est la loi, on l'applique, on va continuer à l'appliquer, mais on croit que c'est démesuré, le montant qui est... qui est ajouté.

• *(16 h 10)* •

M. Jolin-Barrette : Mais, en 2001, le prix était à 10 $, puis là, à 15 $, ce n'est même pas l'inflation depuis 2001. Vous êtes conscients de ça, là. Parce que l'inflation donnerait 16 $ et quelques, puis il est à 15 $. Le consommateur, là, quand il va chez vous, dans des commerces, là, puis que lui, il arrive à la caisse... Parce que ce n'est pas tout le monde qui l'invoque, la Politique d'exactitude des prix. Ça fait que, là, le consommateur, là, qui achète des produits, là, à répétition, puis il pense qu'il y a un rabais, mais qu'à la caisse il n'est pas enregistré au bon prix, ça, pour le consommateur, lui qui pensait acheter à un prix donné, puis qui se fait flouer parce qu'il le paie, puis il ne s'en rend pas compte ou il s'en rend compte rendu à la maison puis il ne revient pas se faire rembourser, ça, est-ce que vous prenez ça en considération dans votre analyse?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : On prend ça en considération. Il y a des erreurs de prix dans les deux sens. Il y a des erreurs de prix, parfois, où nous, on fait des rabais aux consommateurs, mais qui ne sont plus en vigueur. Puis, je vous dirais, on fait des... il y a certains de nos membres qui font des autovalidations, ils embauchent des firmes spécialisées, puis ce qu'on voit dans les rapports c'est que ça s'équilibre pas mal. Parfois, on peut avoir des erreurs de prix à notre avantage, mais il va y avoir aussi, parfois, des erreurs de prix à l'avantage du consommateur. Évidemment, un consommateur ne va pas se plaindre quand il arrive chez lui, il réalise qu'un produit qu'il aurait dû payer, je ne sais pas, 5 $ est à 4 $, il ne va pas revenir chez nous pour nous offrir la différence. On applique la politique de prix, mais ce n'est pas le montant de la pénalité qui fait... qui fait changer l'application de la politique de prix. Tout ce que ça fait, ça vient augmenter le fardeau... le fardeau des exploitants.

M. Jolin-Barrette : Et vous me verrez en désaccord avec vous. Moi, je pense que les Québécois sont honnêtes puis je pense que, s'ils constatent qu'ils ne paient pas le juste prix, ils vont probablement le dire à la caissière. Mais, bref, je vais céder la parole à mes... à mes collègues. Je vous remercie pour votre présence en commission parlementaire.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup, M. le ministre. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, s'il vous plaît.

Mme Boivin Roy : Merci, M. le Président. Bon, écoutez, merci, messieurs, pour la présentation. Je vais continuer dans la même lignée que le ministre sur la Politique d'exactitude des prix, qui est haussée à 15 $. Donc, justement, vous nous avez fait part des impacts qu'il y aurait sur les bénéfices nets des entreprises, même des effets, possiblement, à long terme sur leur rentabilité et leur viabilité. Là, vous venez nous dire : Le fardeau d'application... Mais, justement, sur ce fardeau-là, est-ce que vous avez des statistiques sur l'application du décret de la politique avec un de vos membres sur, par exemple, peut-être une période d'une année?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Bien, on a sondé nos membres sur l'impact que ça peut avoir. Ce qui est... ce qui est très difficile dans la politique, puis c'est la même chose quand on va chercher des données auprès de l'Office de la protection, c'est qu'il y a certaines... certains cas qui vont se rendre jusqu'à la plainte, il y a certains cas qui vont se rendre jusqu'à l'application de la mesure, mais, dans beaucoup de cas, on fait, comme je vous disais, une partie d'éducation du consommateur. Le consommateur arrive à la courtoisie et demande l'application de la politique, puis, très souvent, bien, il y a une exception parce que c'est un produit avec un prix normé. Ça peut être aussi des aliments en vrac, qui ne sont pas visés. Il y a différentes politiques d'application.

Puis, par-dessus tout ça... Je vous donne un autre exemple. On a... Par exemple, si une promotion a une durée de temps délimitée, puis c'est bien inscrit sur l'étiquette de prix, la politique de prix... d'exactitude de prix ne doit pas s'appliquer. Par contre, il est dans la politique de certains opérateurs de... quand ils ont bien une étiquette de rabais, de quand même faire le rabais au consommateur. Donc, nous, ça vient... ça vient débalancer un petit peu les résultats qu'on pourrait vous sortir. Mais il y a certains détaillants qui nous disent que ça peut atteindre quelques milliers de dollars par mois. C'est des montants qui sont quand même importants quand on pense à la marge de profitabilité qu'on a dans nos magasins. On est conscients que la politique a des avantages, mais elle a aussi des inconvénients d'application.

Puis ce qui est... ce qui est très important de comprendre, c'est... Quand je vous dis : On veut satisfaire notre client. On veut que le client soit satisfait du service qu'on lui donne. S'il y a une erreur de prix, on veut appliquer la politique, mais, parfois, il est en tort, le consommateur, puis on doit aussi lui expliquer. Ça crée de la frustration, ça fait des gens qui sont... qui sont mécontents, puis, parfois, peut-être même qu'ils peuvent décider de bouder notre commerce. Mais on est dans l'obligation d'appliquer la réglementation, parce qu'on ne peut évidemment pas donner des items gratuits à chacun des clients, ça ne fonctionnerait pas.

Mme Boivin Roy : Alors, selon vous, quel est le principal facteur de perte pour un épicier? Est-ce que vous diriez le gaspillage alimentaire, le vol ou encore la Politique d'exactitude des prix?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Non, ce n'est pas au niveau du vol. Mais l'enjeu, c'est que ça va s'appliquer un petit peu de la même façon. Il y a des erreurs qui sont... qui sont causées par les changements de prix. Parfois, on peut avoir aussi des îlots complémentaires du même produit. Donc, on peut avoir un produit qui est en spécial, puis on va décider de faire un marchandisage croisé dans une section au-dessus d'un îlot, puis on va retrouver le même produit. Bien, ça se peut que, quand le changement de prix va être fait par l'employé commis dans la section d'épicerie, il va avoir oublié d'aller dans les fruits et légumes pour aller faire changer le prix. Donc, la politique a cet avantage que, lorsqu'on constate une erreur de prix, on l'utilise quand même pour aller faire les modifications. Donc, c'est très important d'avoir du personnel disponible sur le plancher pour aller modifier le prix en conséquence, pour ne pas flouer le consommateur.

Mais d'augmenter de façon trop importante la pénalité, ça va juste grever les détaillants et rendre... rendre... mettre encore plus de tension sur les employés pour faire l'application, parce qu'ils sont conscients de la problématique, là. On ne peut pas... on ne peut pas donner un item, encore une fois, à chacun des clients.

Mme Boivin Roy : Merci.

Le Président (M. Bachand) : M. le député de Saint-Jean, pour 1 min 40 s.

M. Lemieux : 1 min 46 s.

Le Président (M. Bachand) : 1 min 40 s.

M. Lemieux : J'avais plus que ça en télévision pour un reportage.

Le Président (M. Bachand) : Moi, là, je me fie à mon secrétariat, mon cher.

M. Lemieux : Bonjour, messieurs. Une question rapide et une réponse rapide, s'il vous plaît. C'est au sujet de l'entrée en vigueur. Si je comprends bien, vous dites : Trois mois, là, on ne sera jamais capables d'y arriver, puis c'est trop lourd, puis vous suggérez six mois. Je comprends que c'est le double, ça semble raisonnable quand on part de trois puis on monte à six. Mais, essentiellement, est-ce que c'est vrai pour les petits, les moyens puis les gros? Il y aurait-tu moyen, par exemple, de dire : Bien, les gros détaillants, ils sont tellement bien organisés, c'est tout informatisé, l'impression, tout ça, alors que le petit dépanneur, pour lui, c'est une autre... c'est une autre aventure?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Bien, j'ai envie de vous dire, d'emblée, il y a une problématique annuelle, ça s'appelle la période des fêtes, puis, quand on calcule, on arrive pas mal directement dedans. C'est une période de grand achalandage. Ce n'est pas le moment, au mois de décembre, de faire des modifications au niveau de nos prix. Ceci dit, je ne pense pas qu'il y a une grande différence, parce qu'il y a autant des joueurs intégrés dans les petits commerces qu'il y en a dans les grands. Donc, je pense que c'est... ce serait une application qui permettrait à tout le monde d'être prêts à temps pour l'entrée en vigueur.

M. Lemieux : ...je vous redonne 20 secondes, M. le Président.

Le Président (M. Bachand) : Ah! vous êtes généreux, comme d'habitude. Merci, M. le député de Saint-Jean. M. le député d'Acadie, pour 8 min 50 s, s'il vous plaît.

M. Morin (Acadie) : Oui, merci, M. le Président. Alors, M. Blouin, M. Villeneuve, merci, merci d'être avec nous, merci pour le mémoire que vous avez produit. J'aimerais continuer, après avoir lu votre mémoire, sur un des éléments du projet de loi qui ferait en sorte que le rabais maximum de 10 $ passerait à 15 $. Est-ce que vous avez chiffré l'impact? Et, parce que, dans votre mémoire, vous dites que 90 % des articles d'une épicerie sont de 10 $ et moins, donc je comprends qu'il y en a seulement 10 % qui seraient en haut. Est-ce que ça pose un problème majeur? Parce que ça semble être peu d'aliments, finalement. Donc... Parce que vous sembliez avoir peur d'une perte pour les gens que vous représentez. Mais vous dites que c'est 90 % de tous les articles qui sont déjà à 10 $ et moins.

M. Bouchard Villeneuve (Samuel) : Bien, si je peux me permettre, en fait, l'enjeu, ici aussi, qu'on n'a pas abordé depuis le début de cet élément-ci, c'est qu'il y a des risques de fraude. Naturellement, on ne veut pas nécessairement que les personnes qui nous écoutent savent... sachent comment frauder à ce niveau-là, mais plus qu'on augmente cette exonération-ci, plus qu'il y a un risque de fraude. Parce qu'un 10 $, c'est intéressant, 15 $, ça l'est encore plus. Donc, les personnes qui... que ce soient des employés, que ce soient des clients, qui utilisent des stratagèmes pourraient être plus intéressées, entre guillemets, à... comment... par ce type de fraude ci.

Je suis... je vous dirais, M. le député, que tout... toute perte supplémentaire qu'un détaillant en alimentation doit assumer, c'est une perte de trop dans le contexte dans lequel ils oeuvrent. Ce n'est pas le même principe partout au Québec. Mais, vous savez, le Québec, c'est grand, on a 17 régions administratives, on a des détaillants qui sont dans... bien, qui sont situés dans des coins qui sont des... à risque de désert alimentaire. Ça peut s'ajouter. Je ne dis pas que c'est ce qui va faire en sorte que le magasin va fermer, mais, si le magasin est déjà en difficulté financière, ce type de perte là... ce type d'obligation là supplémentaire qu'on peut leur infliger, si vous me permettez l'expression, peut engendrer, à terme, des fermetures de magasins, littéralement. Donc, c'est ce qu'on... c'est ce qu'on souhaiterait éviter. Puis on souhaiterait réitérer aussi notre... nos dispositions à collaborer avec l'OPC, à collaborer à nouveau, comme on le fait à chaque année, avec nos membres pour leur mentionner quelles sont les politiques auxquelles ils sont assujettis.

M. Morin (Acadie) : Et est-ce que vous avez des statistiques sur le nombre de fraudes, ou le type de fraudes, le pourcentage des fraudes dont souffrent les gens que vous représentez?

• *(16 h 20)* •

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Bien, en fait, dans le cadre... dans le cadre des consultations qu'on a faites, 44 % des détaillants nous expliquaient avoir été victimes de fraude, et, dans les descriptions, c'étaient les mêmes stratagèmes qui revenaient. Si ça intéresse la commission, ça nous ferait plaisir d'en discuter hors micro. Mais évidemment vous comprenez qu'on ne peut pas se mettre à expliquer des stratagèmes qui pourraient être facilement copiés. Mais je peux vous dire que les gens ont beaucoup d'imagination sur comment... comment venir faire... faire des profits... des profits sur notre dos.

M. Morin (Acadie) : D'accord. Je vous remercie. Au début de votre mémoire, et puis on en a parlé, vous parlez des étiquettes, et, évidemment, ce qui serait proposé aurait un impact, et vous suggérez, au fond, que ce serait applicable seulement aux produits taxables. Est-ce que j'ai bien compris?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Exactement.

M. Morin (Acadie) : Et les produits taxables, ça représente combien de pourcentage en termes de produits qui sont en vente dans les épiceries que vous représentez?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : C'est la vaste majorité des produits vendus en épicerie, compte tenu que la plupart des produits frais ou pour préparer des recettes ne sont pas taxés. Donc, comprenez que tous... tous les aliments frais, toutes les viandes, tous les... tout ce qui n'est pas aliment préparé, alcool ou quelques exceptions liées aux différentes lois, là, de... qu'elles soient fédérales ou provinciales, je veux dire, la très vaste majorité des produits que nous vendons sont non taxables. Donc, identifier les produits taxables, je pense que ça répondrait aux besoins. Ça nous éviterait d'avoir à mettre plus d'informations sur l'ensemble des étiquettes. C'est un peu ça, l'idée.

M. Morin (Acadie) : Sauf que si l'objectif du projet de loi est de permettre aux consommateurs d'en savoir plus puis qu'on suit votre recommandation, c'est simplement une petite partie des aliments qui vont être visés par la disposition. On s'entend là-dessus?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Oui, mais, comme ils ne sont pas taxables, je ne vois pas où est... où le consommateur se retrouve lésé.

M. Morin (Acadie) : OK, parfait. Vous suggérez également un délai avant l'entrée en vigueur des mesures pour... en matière d'affichage. Il y a d'autres groupes qui ont parlé d'un délai de 18 mois. Vous, vous parlez d'un délai de six mois. Si jamais vous n'avez pas ce délai-là, quel va être l'impact pour vous ou pour les gens que vous représentez?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Bien, comme je l'expliquais, en toute franchise, je ne sais pas comment on pourrait arriver dans le délai de... délai prévu par le règlement actuellement. On arrive exactement dans la période des fêtes. C'est une période où il ne se passe pratiquement rien dans notre secteur, à part servir le client, à part travailler tout le temps des fêtes entre les... entre les quelques journées où il y a des heures de fermeture. C'est une période extrêmement faste. À partir de la fin novembre, on est dans l'opération, les commandes pour préparer les magasins. En décembre, on ne réfléchit plus, on fait juste exécuter. Ça fait que... écoutez, je ne sais pas. Si la loi passe telle quelle, bien, on va faire ce qu'on peut. Il risque d'y avoir peut-être plus de non-conformité.

M. Morin (Acadie) : Oui. Non, je comprends, mais c'est important, ce que vous dites, parce qu'évidemment, comme législateur, quand on travaille à l'adoption des lois, on veut que la loi ait un impact positif et on veut qu'elle ait un impact immédiat. Donc, si vous dites que vous avez des enjeux très importants pour vous conformer à la loi, bien, en tout cas, personnellement, moi, c'est quelque chose dont je veux tenir compte dans mon travail de parlementaire. Alors, si vous me dites que, pour vous, c'est à peu près impossible, je peux... je peux comprendre.

Maintenant, vous avez parlé aussi, dans votre mémoire, qu'il y a beaucoup d'étiquetage avec des solutions électroniques où vous ne pouvez pas ajouter d'information sur l'étiquette. Pouvez-vous nous en dire davantage? Puis comment vous allez faire pour vous adapter avec la nouvelle loi si c'est ce mode d'étiquetage là qui est utilisé?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Je ne sais pas, Samuel, si tu voulais compléter.

M. Bouchard Villeneuve (Samuel) : Oui, bien, en fait, à ce niveau-ci, c'est... le... notre commentaire général sur les mesures concernant l'affichage sur les étiquettes... sont à l'effet que les détaillants devraient avoir une latitude, puis la latitude qu'on cherche, ça permettrait, en fait, à l'ensemble des détaillants de s'ajuster. C'est certain qu'il y en a qui vont devoir faire des investissements, ça, c'est indéniable. Mais, comme chaque... il y a plusieurs dizaines de types d'étiquettes, il y a plusieurs dizaines de types de solutions, il y a différents magasins qui incluent certaines informations, d'autres, non, on ne peut pas... on ne souhaitait pas nécessairement aller dans chaque cas de figure. On souhaitait plutôt avoir des recommandations au législateur qui permettront aux détaillants de s'y conformer. Puis, je réitère, en fait, on est... on est d'accord sur le principe du projet de loi puis on souhaite que ça puisse être mis en oeuvre dans les conditions gagnantes, selon la réalité de nos détaillants.

M. Morin (Acadie) : Il y a un élément que vous n'abordez pas dans votre... dans votre projet de loi, mais, puisque vous représentez les détaillants en alimentation, j'aimerais avoir votre opinion. C'est dans le domaine de la réduflation. Et, d'après vous, l'information qui devrait être donnée aux consommateurs, est-ce qu'elle devrait l'être par le détaillant ou par, finalement, celui qui produit le produit en question?

Le Président (M. Bachand) : Rapidement, en 30 secondes, s'il vous plaît.

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Bien, j'imagine que vous faites référence au modèle français. Je vous dirais, on a le meilleur outil actuellement au Québec, c'est le prix unitaire en fonction d'une unité de mesure. C'est le meilleur outil de comparaison. Ce qu'on voit en France, c'est une guerre de tranchées entre les producteurs et les détaillants, à savoir c'est de la faute de qui si le produit est maintenant plus cher. Je pense qu'on a un très bon outil qui est déjà présent sur l'étiquette. Je ne pense pas qu'on a besoin de ce genre de querelle là au Québec, qui n'est vraiment pas nécessaire.

M. Morin (Acadie) : Parfait. Je vous remercie.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. M. le député de Saint-Henri—Sainte-Anne, pour 2 min 57, s'il vous plaît.

M. Cliche-Rivard : Merci beaucoup, merci pour votre participation en commission. Écoutez, il y a des groupes qui nous ont parlé de phénomènes, là, qu'ils voient de plus en plus fréquents dans l'alimentation. Notamment, on a parlé de réduflation, on a parlé de «stretchflation». On a parlé de déqualiflation, même, on a appris ce terme-là tout à l'heure, en tout cas, moi, je ne le connaissais pas, quand il y a une modification de la qualité des ingrédients, là, dans certains produits. Je me demandais qu'est-ce que vous mettez en place puis qu'est-ce que vos membres mettent en place pour lutter, entre guillemets, là, contre ces pratiques-là puis pour une meilleure transparence pour le consommateur, pour qu'il en soit au courant, là, quand ces choses-là arrivent dans les produits que vous vendez.

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : La question est très large. Je vous dirais que c'est sûr que les acheteurs des différentes chaînes travaillent très fort pour s'assurer de maintenir des prix... des prix acceptables pour les consommateurs. Ça, il y a... il y a une certaine... une certaine négociation qui a cours. Après ça, au niveau des détaillants, bien, dans beaucoup de cas, on est au même niveau que le consommateur, je vous dirais, parce qu'on ne peut pas aller... aller analyser l'ensemble des ingrédients d'un item qui est mis sur la tablette versus celui qui était là la fois d'avant, parce que, des fois, on n'a même plus l'item d'avant.

Donc, il y a un enjeu avec ces pratiques-là. Et puis c'est là que je vous disais tout à l'heure, le meilleur outil reste la... le prix unitaire par unité de mesure. C'est le meilleur outil pour comparer. Puis, ensuite de ça, bien, comme

consommateur, c'est sûr qu'il faut apprendre à lire les étiquettes. Si on constate qu'il y a beaucoup plus de gras saturés que dans l'autre version qu'on connaissait, là c'est un petit peu plus compliqué puis ce n'est pas l'étiquette de prix qui peut porter tout ça. Mais comprendre le monde de l'alimentation, ça nécessite beaucoup de littératie, il faut... il faut être capable de lire des étiquettes...

Le Président (M. Bachand) : ...parce que le temps file. M. le député, s'il vous plaît.

M. Cliche-Rivard : Vous avez une belle piste, là, vous me disiez : Il faut qu'ils apprennent à lire les étiquettes. C'est vrai, puis que vous avez une base unitaire. Si cette modification-là, à l'unité puis au prix, là, elle change, est-ce que vous, vous êtes ouvert à ce que ce soit indiqué de quelconque façon, à savoir, là, soudainement, si ça vient de passer à 0,08 $ par 100 millilitres au lieu de 0,15 $ que c'était ou... est-ce que vous êtes ouvert à faire ces déterminations-là puis ces modifications-là, tant qu'à être dans la modification de l'étiquette?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : En toute franchise, je ne vois pas où on peut la mettre sur l'étiquette. Il n'y a plus de place sur l'étiquette.

M. Cliche-Rivard : Merci, M. le Président.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. Mme la députée de Vaudreuil, pour 2 min 57 s, s'il vous plaît.

Mme Nichols : Merci, M. le Président. Vous disiez qu'il n'y a plus de place sur l'étiquette. Justement, s'il y avait... L'étiquette, qu'est-ce que vous voulez prioriser sur l'étiquette? Ce serait quoi, votre commentaire ou votre recommandation s'il y a quelque chose à prioriser pour l'étiquette, en fonction, évidemment, que vous représentez les détaillants en alimentation du Québec... oui, du Québec?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Écoutez, on vous nommait que c'est environ 10 éléments, mais il y a des éléments aussi qui sont essentiels pour nous pour pouvoir faire le suivi des produits, pour pouvoir scanner le produit, pour pouvoir faire des contre-vérifications des inventaires, etc. Tout ça, pour le consommateur, ce n'est pas important. Pour nous, c'est très important en termes d'opération. Je dirais que les 10 éléments qui sont sur l'étiquette sont essentiels.

Ensuite de ça, si on veut rajouter de l'information, il existe d'autres technologies. Il y a le code QR, il y a aussi des nouveaux codes UPC qui vont faire leur entrée, puis on peut aller chercher beaucoup d'informations pour le consommateur. On ne peut pas tout faire porter ça à une petite étiquette de tablette.

Mme Nichols : Je m'excuse de vous interrompre, je n'ai pas grand temps, mais, honnêtement, le code QR, là, ma mère, qui fait son épicerie, ne sait pas comment ça fonctionne, là, ça fait que ce n'est certainement pas une bonne idée de s'en aller là. Puis, tu sais, on essaie... on le dit, là, ce qu'on fait, là, c'est : on se met à la place du consommateur puis on essaie de protéger le consommateur. Puis je reviens avec ma question. S'il y a un élément à mettre de l'avant, vous, lequel vous mettriez en premier de l'avant?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Bien, le prix, le prix doit être là, évidemment, puis le poids par 100 grammes. Ce sont probablement les deux éléments les plus importants pour le client.

Mme Nichols : Et le poids par 100 grammes. Parfait. Dernière petite question...

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Le prix par 100 grammes.

• *(16 h 30)* •

Mme Nichols : Oui, merci. Dernière petite question. Je veux juste... On n'en a pas parlé, là, mais je me demandais : Les mesures... les mesures visant les pourboires, est-ce qu'il y a des détaillants qui ont des comptoirs, entre autres, qui demandent des pourboires? Est-ce qu'il y a certains de vos détaillants qui sont visés par cette mesure-là ou ça ne s'applique pas? Puis je pense, entre autres... parce qu'il y a des comptoirs le midi où il y a du prêt-à-manger, où il y a des comptoirs de sushi. Est-ce que ça pourrait s'appliquer ou vous n'êtes pas touchés par la mesure sur les pourboires?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Je vous dirais, on ne nous l'a pas rapporté. Il y a peut-être des pourboires volontaires, mais ce n'est pas appliqué, à ma connaissance, directement sur la transaction.

Mme Nichols : Parfait. Très bien, merci.

Le Président (M. Bachand) : Merci. M. le député de Jean-Talon, pour 2 min 32 s, s'il vous plaît.

M. Paradis : Il y a un paragraphe, là, qui revient à quelques reprises dans votre mémoire, où vous dites que... qu'il faut comprendre que chaque détaillant a plusieurs types d'étiquettes de différentes grosseurs, qu'il y a plus d'une dizaine d'informations différentes sur une étiquette, que les étalages sont saturés, etc. Mais je suis un petit peu perplexe par rapport aux conclusions auxquelles ça vous mène, vous. Moi, ma compréhension, c'est que le projet de loi

cherche justement à simplifier la vie des consommateurs face à toutes ces informations-là et à cette variété d'étiquettes, et vous, vous avez l'air de tirer la conclusion que, bien non, ça devrait faire en sorte qu'on ne devrait pas aller aussi loin dans le projet de loi. Est-ce que vous pourriez répondre à cette inquiétude-là que j'ai? C'est-à-dire que vos constats, par rapport à vos conclusions et celles du projet de loi... est-ce que... est-ce que vos constats ne devraient pas nous mener, nous, comme législateur, à dire, bien, que, justement, il faut simplifier ça un peu pour les consommateurs?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Bien, en fait, simplifier, c'est une chose, mais là on vient dicter la taille, le type de grosseur de telle information versus telle information. Dans certains cas, ça va correspondre à ce qui est déjà la pratique d'un détaillant, mais, dans d'autres cas, ça fait complètement changer la façon dont il fonctionne. Donc, c'est difficile, pour nous, de répondre dans l'absolu parce qu'on a différents cas de détaillants qui ont des pratiques différentes, et évidemment venir ramener ça sur une base similaire, ça a des avantages, mais, comme on vous disait, il y a certains détaillants, on ne sait pas comment ils vont faire pour rentrer toute l'information sur cette fameuse petite étiquette. On ne parle pas nécessairement d'une commère additionnelle, là, on parle bien de l'étiquette prix.

M. Paradis : D'accord, mais, du point de vue du consommateur, est-ce que vous n'êtes pas d'accord que le projet de loi propose une simplification d'un état de fait que... Vous-même, vous nous dites, dans votre mémoire, qu'il y a beaucoup d'information, puis il y a beaucoup de variété, puis c'est ça, l'objectif du projet de loi, de simplifier la vie du consommateur.

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Je reviens sur l'exemple que j'amenais tout à l'heure. Est-ce que... Si on n'a plus de place pour mettre le logo «Aliments du Québec» sur l'étiquette de prix, est-ce qu'on l'enlève?

Le Président (M. Bachand) : ...avez du temps.

M. Paradis : Bien là, vous me posez la question à moi?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Bien, c'est parce qu'à un moment donné, si on a pris tout l'espace pour mettre les mesures obligatoires, le consommateur nous demande une foule d'autres choses. Il ne nous demande pas juste d'appliquer la LPC, là.

M. Paradis : Mais donc vous, vous...

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : Le consommateur a d'autres attentes envers nous. Il veut savoir quels sont les allergènes. Il veut savoir quelle est la nature, quelle est l'origine du produit, puis tout ça, on essaie d'appliquer tout ça sur la même petite étiquette.

M. Paradis : Mais vous, vous comprenez le projet de loi comme imposant plus d'information plutôt qu'une simplification de l'information pour les consommateurs. C'est bien ça?

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : On considère qu'en venant fixer comment l'information doit être affichée, en disant telle police de... pour telle obligation, tel item à tel pourcentage de l'autre item, bien, ça nous oblige à potentiellement enlever des éléments qui vont être sur l'étiquette.

M. Paradis : OK, mais placez-vous du point de vue du consommateur actuellement au Québec, puis qui regarde ce que vous écrivez, qu'il y a plusieurs informations, qu'il y a plusieurs types d'étiquettes, qu'il y a plusieurs logiciels, des dizaines d'informations, puis là il y a un projet de loi qui vise à simplifier ça pour uniformiser un peu au Québec, pour que le consommateur puisse se retrouver, est-ce que vous êtes d'accord que le projet de loi constitue, en ce sens, un pas en avant pour le consommateur?

Le Président (M. Bachand) : Rapidement, s'il vous plaît.

M. Blouin (Pierre-Alexandre) : On est d'accord que c'est un objectif qui est noble. Maintenant, il faut l'appliquer sur le terrain, puis c'est là que ça devient compliqué.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup, M. Blouin, M. Villeneuve. Merci beaucoup d'avoir été avec nous aujourd'hui.

Je suspends les travaux quelques instants pour accueillir notre prochain témoin. Merci. À tantôt.

(Suspension de la séance à 16 h 34)

(Reprise à 16 h 39)

Le Président (M. Bachand) : À l'ordre, s'il vous plaît! La commission reprend ses travaux. Il me fait plaisir d'accueillir Me Marc Lacoursière, professeur titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval. Merci beaucoup,

maître, d'être avec nous. Alors, vous connaissez les règles, 10 minutes de présentation, après ça on aura un bel échange avec les membres de la commission. La parole est à vous. Merci beaucoup d'être ici aujourd'hui.

M. Marc Lacoursière

M. Lacoursière (Marc) : Merci beaucoup. Merci, M. le Président. M. le ministre, Mmes et MM. les députés, Me Allard, merci beaucoup pour l'invitation.

• *(16 h 40)* •

Alors, de manière générale, je considère que le projet de loi améliore certainement d'une bonne manière, très positive, la protection des consommateurs et des consommatrices québécois. Il réussit, à certains égards, à atteindre un niveau d'équité tant recherché dans les rapports entre les consommateurs et les commerçants, et ça, l'équité, ce n'est pas toujours facile d'atteindre ce niveau-là, et je tiens surtout à féliciter l'Office de la protection du consommateur pour le projet de loi. Je désire proposer quelques suggestions pour tenter de bonifier un peu le projet de loi et, par conséquent, incidemment, la portée de la Loi sur la protection du consommateur, la LPC. Je m'en tiendrai à l'essentiel en présentant quelques éléments spécifiques dans le projet de loi.

Avant de débuter, je souligne que l'harmonisation des règles visant le louage à long terme d'un bien immobilier avec les règles encadrant le crédit est certes bienvenue. Il en va de même pour l'amélioration des règles sur le crédit en général, évidemment, le crédit variable, notamment, le commerçant itinérant, le... Tout ça, ce sont des règles qui sont vraiment bien... de mon point de vue, bien accueillies.

Je vais... je vais traiter deux points en particulier. La responsabilité en cas de fraude ou lors d'une utilisation non autorisée d'un compte, ou on pourrait peut-être même parler d'une carte, donc, pour aller plus large, je vais revenir là-dessus. Également, les modifications des termes de paiement, à l'article 107, je vais revenir sur ce point-là tout à l'heure.

L'article 61.1... pardon, 65.1 ainsi que 65.2 qui sont proposés par le projet de loi sont destinés à répondre à un fléau qui vise la population en général et surtout les aînés. Des reportages qui sont médiatiques en témoignent à plusieurs effets, évidemment, et Me Plourde, ce matin, a bien exposé... J'ai bien aimé ce qu'il a expliqué comme exemples. C'était très concret et c'était très réel, bien entendu.

65.1 est rédigé d'une manière assez générale afin de couvrir, disons, les cas de fraude informatique commis par des pirates ou des hackers qui s'introduisent illégalement dans l'ordinateur d'un consommateur pour accéder aux comptes bancaires ou ça peut être commis par la perte ou le vol d'un instrument de paiement. Il y a même des cas où le consommateur a été amené à divulguer des informations bancaires à un tiers qui est mal intentionné. C'est un autre cas qui peut être visé également par 65.1.

Alors, il y a quelques petits problèmes. De mon point de vue, ce n'est pas des problèmes majeurs, mais des ajustements qu'on pourrait faire pour être sûrs de bien couvrir, et, derrière tout ça, ce qui est important, c'est que ce soit clair, que les articles soient clairs et que ce que l'on veut couvrir, ce sera vraiment clair, ce que l'on veut faire. Donc, fondamentalement, c'est le problème de l'adéquation de l'encadrement.

Donc, 65.1 ne traite pas de la fraude commise par un vol d'un instrument de paiement ou une carte de débit. En fait, on parle de l'instrument dans l'article 65.2... 65.1, deuxième alinéa, on parle d'un instrument. Je comprends que c'est au sens large. Évidemment, ça comprend un instrument de paiement, et surtout une carte de débit. J'y serais peut-être allé pour un instrument de paiement qui peut englober tout ça. Je vais revenir là-dessus dans quelques instants. Donc, le deuxième alinéa de 65 prévoit la responsabilité du titulaire pour la perte ou le vol d'un instrument, donc, qui est limitée à 50 $. C'est la même idée que la carte de crédit, ça va dans le même sens. Donc, concrètement, on fait un peu l'analogie de cette manière.

Et, troisièmement, l'article 65.2 détermine que le consommateur qui a commis une faute lourde dans la protection de son NIP, le NIP, le numéro d'identification personnelle, est responsable de sa perte monétaire. Donc, à partir de là, de mon point de vue, ça soulève quelques questions, la première étant : Est-ce qu'il existe une défense, pour le consommateur, qu'il peut se prévaloir s'il a divulgué son NIP? Donc, je comprends que, dans le projet de loi, on parle d'un indice probant, mais je vais probablement revenir là-dessus. J'ai bien aimé l'indice probant.

Si je vais directement à 65.2, de mon point de vue, oui, on parle d'un indice probant, mais, comme j'ai dit tout à l'heure, j'aimerais que ce soit peut-être un peu plus clair, et peut-être qu'on pourrait aller dans le sens... Est-ce qu'on peut faire valoir une défense qui est fondée sur la supercherie, sur la crainte ou sur la force, peu importe? Et là je m'inspire du code canadien... du Code de pratique canadien des services de cartes de débit de 92, qui est à jour en 2004. Je vous concède que 2004, ça fait quand même 20 ans, mais ce sont des choses intéressantes, et, dans ce code-là, on prévoit... on nomme les éléments, les circonstances où un consommateur pourrait faire valoir une défense, et notamment le cas de la supercherie.

Donc, et au-delà de ça, on s'en tient à la faute lourde lorsqu'on divulgue le NIP, mais que se passe-t-il lorsqu'il y a une carte sans contact, que se passe-t-il lorsqu'il y a une identification biométrique? Si je veux accéder à mon téléphone, je peux composer le code, mais je peux seulement le regarder. Par la reconnaissance faciale, il va s'ouvrir. Même chose pour l'ordinateur, empreinte digitale, il va s'ouvrir, donc, et ça, normalement, c'est seulement mes... disons, ma reconnaissance faciale de moi-même qui est dedans, mais je pourrais, techniquement, laisser quelqu'un d'autre, disons, mon fils ou ma conjointe, indiquer... tu sais, prendre... également avoir accès de cette manière-là dans mon téléphone portable ou par l'ordinateur, ce qui ne devrait pas être permis.

Donc, ça, c'est quelque chose qui n'est pas... qui n'est pas abordé, et pourquoi je vous en parle, c'est parce que, si on parle du NIP, c'est comme... oui, le NIP, c'est intéressant, mais le NIP, là, ça fait longtemps qu'il est là, là,

ça fait comme... On parle de dizaines d'années, puis ce serait bien de voir... être assez neutre au niveau, disons, technologique puis de voir qu'il y a d'autres méthodes qui peuvent s'en venir, et l'aspect biométrique, ce n'est quand même pas d'hier. J'étais jeune professeur à l'époque, il y a plusieurs années, puis déjà on parlait... c'étaient des choses... il y avait des choses écrites là-dessus, et j'en avais même traité à l'époque dans mon mémoire de maîtrise, et ça, on parle de 30 ans, là, alors, donc, ou presque. Donc, ce sont des choses qu'on pourrait peut-être considérer, l'idée étant d'être assez ouverts aux nouvelles technologies et pas seulement traiter du NIP ou du numéro d'identification personnelle.

Donc, autrement dit, pour conclure sur cet aspect-là, mon idée était qu'on devrait... On a fait un bout de chemin en traitant d'un instrument qui est un instrument de paiement ou, disons, une carte de débit, mais on devrait aller plus loin un peu, faire un encadrement plus global de la carte de débit, et surtout des instruments de paiement, et, évidemment, «instrument de paiement», c'est très large, là. On peut comprendre... Ça peut être même une carte de crédit qui, elle, même si elle porte le nom de «crédit», est un instrument de paiement dans certaines circonstances où est-ce qu'on va payer avec. Ça peut être une carte prépayée. Ça peut être autre chose également, un virement de fonds, tout simplement. C'est très large. Ça, c'est à vous de voir, évidemment, jusqu'où vous voulez aller dans cette direction-là si vous voulez faire un bout de chemin de ce côté-là, mais je pense que ce serait intéressant. C'est déjà avant-gardiste de vouloir encadrer ce type de fraude là au Canada, mais je pense qu'on pourrait faire un pas supplémentaire pour encadrer de manière globale l'écosystème des instruments de paiement au Canada.

Et, si je vais vers le deuxième point... Je pense que j'ai encore quelques minutes. Je vais à mon deuxième point, concernant la modification des termes de paiement, l'article 107 de la LPC. Dans le projet de loi, l'article 17, il permet aux consommateurs de demander la suspension du remboursement du solde ou une portion du solde, selon le cas, en cas de litige qui implique un contrat de crédit. L'article 17 vient modifier l'article 107 pour rajouter la possibilité pour un consommateur de demander la résiliation du contrat de service. Ce sont des nouveaux pouvoirs qui sont attribués aux tribunaux, qui sont, certes, les bienvenus, mais ils éludent le problème plus fondamental, la possibilité pour le consommateur d'entreprendre lui-même des démarches pour demander... pardon, pour faire demander une modification des termes de paiement avant que le litige s'installe entre les parties.

Ça, c'était prévu par le projet de loi n° 24 en 2011, il y a 13 ans. Pour des raisons qui vous sont propres, évidemment, on a choisi de... il a été choisi de ne pas suivre cette voie-là, mais, je pense, c'est quelque chose d'intéressant qui pourrait aider à lutter contre le surendettement, parce que, lorsqu'on veut encadrer le crédit, on veut... une des choses que l'on veut faire, et c'était très, très éloquent dans le projet de loi n° 134 en 2017, c'est de lutter contre le surendettement, et ça, c'est une méthode qui peut aider de ce point de vue là. Donc, oui, on pourrait permettre ça, mais, évidemment, comme le disait lui-même le projet de loi à l'époque, c'était l'article 103.3 dans le temps, les méthodes... les mesures devraient être, disons, strictement balisées pour permettre une telle possibilité aux consommateurs. Merci.

Le Président (M. Bachand) : Me Lacoursière, merci beaucoup. M. le ministre, s'il vous plaît.

M. Jolin-Barrette : Oui, merci, M. le Président. Pr Lacoursière, merci de participer aux travaux du projet de loi n° 72 relativement à la protection des consommateurs. Donc, je comprends, pour les cas de fraude en carte de débit, vous souhaiteriez qu'on aille plus loin. Vous avez une crainte, notamment, puis là je l'ai bien saisie, relativement à la biométrie, la reconnaissance faciale, tout ça, mais, dans ces cas-là, ça serait des transactions non autorisées également, donc, qui seraient couvertes par la disposition législative qu'on a, mais vous, vous émettez un doute par rapport à ça.

M. Lacoursière (Marc) : Bien, en fait, ce que je voudrais, c'est que ce soit, disons, clarifié, c'est ça qui est le plus important, et, quand je lis le projet de loi, c'est relativement clair, et, quand j'arrive... et quand je suis arrivé à 65.1, 65.2, je me suis dis : OK, je comprends, mais je pense qu'on pourrait... et je dis ça avec déférence, là, avec respect, mais je pense qu'on pourrait peut-être le présenter autrement puis considérer ces éléments-là. Oui, c'est quelque chose que je peux... je pourrais... disons, si moi, je donne mon téléphone à mon fils, lui, il peut indiquer... Donc, c'est ma faute à moi, je ne peux pas le faire, mais, si quelqu'un prend mon téléphone, il est déjà ouvert, ou me le vole, il peut lui-même entrer, et ça va contre ma volonté.

M. Jolin-Barrette : Mais, dans ce cas-là, c'est une transaction non autorisée.

M. Lacoursière (Marc) : Non autorisée. En fait...

M. Jolin-Barrette : Donc, c'est couvert par la disposition. Donc, votre responsabilité est limitée à 50 $. Ça couvre la fraude.

• *(16 h 50)* •

M. Lacoursière (Marc) : Oui, mais est-ce que j'ai commis une faute lourde en laissant mon téléphone ou non... Ce n'est pas comme un NIP, là. Le NIP, l'idée... puis les juges, sur le NIP, là, au niveau de la jurisprudence, ils sont vraiment sévères, ils sont très, très sévères, là. Pour la protection du NIP, le numéro que l'on choisit, où on garde le NIP, à proximité, etc., tout ça, c'est très, très... la barre est haute, là, pour avoir gain de cause là-dessus. Donc, si j'ai fait un pas de travers, le juge va me tomber dessus, entre guillemets, même chose pour ça. Donc, où je suis responsable, pas responsable? Donc, ce n'est pas un NIP que j'ai donné. Parce que je l'ai laissé traîner, c'est de ma faute. Est-ce qu'il

y avait un code de sécurité dessus? Peut-être qu'il n'y a même pas de code de sécurité dessus. Dans certains cas, il y a un peu tout ça.

Donc, c'est juste l'idée de m'assurer que ce soit suffisamment clair pour qu'on puisse encadrer... parce que, dans le projet, on parle d'un numéro d'identification personnel, mais ça pourrait être, par exemple... ou autre méthode d'identification, quelque chose dans le genre, qui est assez large, qui pourrait laisser entendre... Et lorsqu'il y a eu le projet de loi, en 2011, l'article, qui était encore 65.1, d'ailleurs, là, lorsqu'il y a la définition d'un instrument, bien, une carte de débit, on l'appelait comme ça à l'époque... mais c'était très large. On laissait ça suffisamment large pour, à l'époque, prévoir des nouveaux types de paiements qui s'en viennent.

Alors, même chose aujourd'hui, là, on connaît les principaux, mais il y a peut-être autre chose qui peut arriver dans 20 ans et qu'on ne connaît pas ni vous ni moi, là, quelque chose qui serait inventé, puis, tu sais, peut-être qu'on va changer la loi à l'époque, mais, au moins, si on peut être le plus prévoyant possible, ça pourrait être intéressant. Donc, c'est plus dans ce sens-là, mon commentaire sur l'aspect biométrique, là, mais il faut...

M. Jolin-Barrette : Bien là, pour le futur, ça va prendre des parlementaires, quand même, qui vont suivre ça dans le futur, parce qu'on ne sera pas toujours là pour moderniser la loi. Alors, c'est un message que je lance dans l'absolu. Mais vous êtes professeur de droit. Sur la question de qu'est-ce qu'une faute lourde, quelle est votre définition? Supposons que vous le diriez à vos étudiants, comment vous viendriez définir ce que constitue la faute lourde ou ce que la jurisprudence détermine comme faute lourde?

M. Lacoursière (Marc) : Bien, souvent, la faute lourde est associée à la négligence grossière en droit. C'est comme ça qu'on va l'associer. Donc, on est... Il y a toujours un peu, disons, entre guillemets, de subjectivité. Sur ce point-là, j'y reviens dans quelques instants, mais on peut... Bon, tu sais, la négligence normale, on peut s'exonérer. On dit toujours qu'on ne peut pas s'exonérer de la faute lourde ou de la négligence grossière. Donc là, est-ce qu'on a vraiment commis une erreur? Et la divulgation du NIP, ce n'est pas... pour l'instant, évidemment, ce n'est pas indiqué dans la loi, c'est prévu dans le code de conduite, mais le code de conduite qui était volontaire, qui n'était pas contraignant, mais qui a été repris en grande partie par les contrats bancaires, et, dans les contrats bancaires, c'est clairement dit qu'on ne peut pas divulguer le NIP à personne, ni ses parents, ses enfants, ses conjoints, conjointes, et tout, là, c'est clairement encadré. Donc, si je le divulgue, ça, c'est la faute lourde. Si c'est une négligence par accident, ça peut être comme... on peut... on peut... on peut revenir là-dessus, on peut dire : Oui, ça peut être une faute lourde, ce n'est peut-être pas lourde, ça dépend.

Mais un des éléments qu'on peut également considérer : qui est le consommateur? Parce que je comprends très bien qu'on parle... Et là je ne veux pas embarquer dans la question du consommateur moyen, c'est un grand débat qui a été en partie réglé par la Cour suprême il y a plusieurs années, mais le consommateur qui est visé par la loi, souvent, en général, c'est un consommateur qui est moyen, et, au-delà de ça, il peut y avoir un consommateur qui est un peu plus vulnérable parce qu'il est peut-être plus jeune. Disons, on le voit même dans les jugements, un consommateur qui... disons, 18, 19 ans, qui n'a pas l'expérience de quelqu'un qui en a une dizaine, ou 15 années de plus, ou, à l'autre bout du spectre, quelqu'un qui est plus âgé.

Puis ce n'est pas une question d'âge nécessairement plus que d'un problème cognitif dans certains cas. Donc, peut-être qu'une personne qui a 70 ans ou, disons, même plus, allons-y 80 ans, qui peut être très en forme, bien, une autre personne du même âge peut avoir des problèmes un peu cognitifs, qui n'est pas déclarée inapte par un tribunal, mais qui a certains problèmes, et c'est... Donc, cette personne-là, est-ce qu'elle a commis une faute lourde en divulguant le NIP par rapport à, disons, ses enfants qui ont 50, 60 ans? Alors, ça peut varier un peu, et ça, il y a beaucoup, beaucoup de doctrines ou de... sur la question, là, mais c'est un peu mon idée de... pour répondre à votre question.

M. Jolin-Barrette : ...la faute lourde, c'est quand même un niveau élevé. Vous parlez de négligence grossière, ce n'est pas la petite erreur, là. C'est un aspect vraiment contributif du geste quand on parle de faute lourde en droit, là. Donc, ce n'est pas...

M. Lacoursière (Marc) : Non. Je suis d'accord avec vous.

M. Jolin-Barrette : Dans le fond, mon point, c'est que ce n'est pas négligeable, là, c'est quand même important, mais je retiens quand même de votre propos qu'il y aurait peut-être lieu de clarifier certains éléments relativement aux modalités que vous avez... que vous avez évoquées.

Je veux laisser du temps à mes collègues. Je vous remercie vraiment d'être venu en commission parlementaire et d'avoir produit un mémoire. C'est grandement apprécié. Merci.

Le Président (M. Bachand) : ...M. le ministre. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, s'il vous plaît.

Mme Boivin Roy : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, bonjour, Pr Lacoursière.

M. Lacoursière (Marc) : Bonjour.

Mme Boivin Roy : J'étais en train de calculer dans ma tête. Ça fait 31 ans que je ne vous ai pas revu. Alors, c'est un plaisir de vous revoir aujourd'hui et de vous avoir eu comme professeur à l'époque.

Une question pour vous : Quelles sont les approches des autres juridictions, notamment en Grande-Bretagne, en matière de protection de fraude?

M. Lacoursière (Marc) : En fait, en protection de fraude, on l'a indiqué ce matin, au niveau de l'Angleterre, Me Plourde en a parlé ce matin, donc, on vise vraiment les consommateurs vulnérables. La barre est quand même assez haute, mais, tu sais, on laisse quand même... Là, on veut bien encadrer le consommateur, mais, s'il est vulnérable, sans être trop, trop haut, là, je pense que ça peut quand même être accepté, mais je pense qu'en général, même en Angleterre... Et je vous parlerais plus... même en Europe, il y a quand même un... la barre est quand même assez... c'est quand même sérieux, là, pour... pour pouvoir plaider la fraude devant l'institution financière, c'est assez sérieux.

Alors là, il y a deux éléments, c'est que le premier élément... Donc, la réponse à votre question. Donc, oui, la barre est haute ici. La barre est haute ailleurs, aux États-Unis, oui. En Europe, avec les directives européennes, on ne laisse pas passer n'importe quoi. On veut quand même, là, s'assurer que, si on a divulgué un NIP... Prenons cet exemple-là parce que c'est l'exemple dont on parle depuis tout à l'heure. Si on a divulgué le NIP, c'est clair qu'en Angleterre comme en France c'est quelque chose qu'on ne peut pas faire, comme ailleurs également. Donc, ça, c'est un problème, mais ça, c'est la question, donc, au niveau de ce point-là.

Ceci étant dit, il y a des approches différentes de la part des législateurs au niveau de l'encadrement. Comme je l'ai mentionné tout à l'heure, au Canada, ce n'est pas encadré, sauf par les contrats bancaires ou par la jurisprudence, mais ce n'est pas... Au niveau législatif, ce n'est pas réglementé, la question de la fraude dont on parle aujourd'hui, là, au niveau de la carte de débit, mais, vous savez, en Europe, depuis longtemps, là, ce n'est pas depuis quelques années, on remonte à minimum 20 ans, il y a eu plusieurs changements dans les directives européennes, mais ça fait quand même longtemps que ces fraudes-là... que ces... pardon, que les instruments de paiement sont encadrés, mais, en encadrant les instruments de paiement, bien, on encadre la fraude en même temps.

Donc, on tient compte de ces problèmes-là et on tient compte encore une fois de la vulnérabilité du consommateur. Dans plusieurs pays, dans plusieurs juridictions, on va être encore plus... Le Brésil, notamment, c'est un cas où on va considérer que les consommateurs plus âgés sont vulnérables, mais comme très vulnérables, peut-être une coche de plus, là. Alors, on va peut-être être plus jugés en équité... Tu sais, on va faire un bout de chemin pour les aider un peu plus. Mais, encore une fois, ce que l'on vise, c'est les consommateurs en général, mais il faut avoir à l'esprit que, parfois... Et le problème du NIP avec les personnes âgées, c'est qu'un NIP, il faut le retenir par coeur, et, pour des personnes âgées, parfois, les problèmes cognitifs, ça peut être plus difficile un peu. Merci.

Mme Boivin Roy : Merci beaucoup.

Le Président (M. Bachand) : M. le député de Saint-Jean, pour... il reste 7 min 45 s.

M. Lemieux : Merci beaucoup, M. le Président. Me Lacoursière, Pr Lacoursière, vous êtes spécialiste en droit. Elle est avocate. Il est avocat. Moi, j'ai longtemps pensé que j'étais un avocat manqué parce que je ne me suis pas rendu... Je vous écoute, puis j'écoute les témoins depuis ce matin, puis je me dis : Attends un petit peu, est-ce que ces extorsions-là dont sont victimes les personnes âgées, dont on nous parlait ce matin... Moi, j'appelle ça de l'extorsion. Ça finit par une fraude bancaire ou... mais c'est de l'extorsion par rapport à la personne qui est... qui est attaquée puis qui est victime. Est-ce que, là, on a fait tout ce qu'il fallait qu'on fasse? Est-ce qu'on... tout ce qu'il faut qu'on ait fait? Puis je comprends que c'est plus dans la carte de débit, cette fois-là, que la carte de crédit, qui était déjà couverte, mais est-ce que... est-ce qu'on a les ceintures puis les bretelles ou on a encore des pauvres personnes qui vont tomber dans des panneaux? Puis là je comprends, là... parce que «faute grave», je comprends qu'il y a des nuances, mais est-ce qu'on a un niveau de tolérance suffisant dans nos tribunaux puis dans notre système pour que ces personnes-là ne soient pas encore plus victimes, de savoir qu'elles sont tombées dans un panneau puis qu'en plus elles paient pour?

M. Lacoursière (Marc) : Il y a clairement une limite à ce que le législateur peut faire, ça, c'est clair, là, et on peut faire un bout de chemin en étant plus clairs dans la législation, prévoir des exceptions, faciliter le recours, mais, fondamentalement, ces genres de cas là, ils sont des questions de fait, premièrement, comment ça s'est passé, et tout ça.

Et il y a une question qu'on n'a pas encore parlé, je n'en ai pas parlé en exposé, mais ça me permet de le souligner, et qui est très importante, c'est l'éducation financière, l'éducation financière, la littératie financière, que les gens doivent savoir que le NIP, là, on ne le donne pas à personne, on le garde pour nous, que, dans d'autres circonstances... que ça ne se peut pas que la banque vienne nous voir à la maison, là, tu sais, ça ne se peut juste pas. Ce sont des choses de base qui peuvent sembler évidentes, mais qui ne le sont pas tant que ça, et ça, ça tient, là, de l'éducation financière ou de la littératie financière, encore une fois.

Donc, selon moi, c'est un ensemble de plusieurs éléments, oui, une législation qui est claire, qui est bien... qui va bien, disons, cerner le problème, mais, en même temps, on va avoir des juges qui vont... qui vont juger là-dessus. Les juges vont... ils vont s'en tenir à la jurisprudence, et la barre est assez haute pour pouvoir déclarer qu'il y a une fraude, mais, des fois, lorsqu'on laisse... Là, on est comme... on veut régler le problème, mais, si on va un peu plus en amont... puis l'éducation financière permet de dire aux gens ou peut-être plus aux personnes âgées : Faites attention, ça ne se peut pas, là, que quelqu'un de la banque vienne... comme je viens de le dire tout à l'heure, ce genre de circonstance là. Donc, ça, c'est quelque chose qui pourrait être fait.

Dans une directive européenne sur le crédit à la consommation de 2023, il y a plusieurs éléments au niveau des instruments de crédit, qu'est-ce qui peut être encadré, tout ça, et, un peu plus loin dans la directive, on parle de l'éducation financière que... et ce qui tient de l'éducation financière, c'est d'abord la clarté de la loi, de la réglementation, si on veut, ainsi que toute la question d'aider les personnes qui ont besoin au niveau... qui sont défavorisées, mais, au-delà de ça, c'est l'information qui doit être transmise au consommateur, et ça, c'est prévu dans la loi que ça doit être fait. Je le sais que beaucoup de gens travaillent sur l'éducation financière. L'AMF travaille dessus. Au niveau fédéral également, il y a des organismes qui travaillent... et il y a plusieurs organismes... l'Office de la protection du consommateur, bien entendu, comme d'autres associations de consommateurs, Me Plourde, évidemment, travaille là-dessus, mais c'est un élément qui peut aider un peu.

Donc, en deux mots... en un mot, il n'y a pas une solution unique, mais c'est un ensemble de solutions qui peut permettre d'aider pour diminuer les problèmes.

• *(17 heures)* •

M. Lemieux : Je note qu'au début de votre présentation... parce qu'on a parlé beaucoup de votre spécialité, là, mais, au travers vos explications puis vos réponses, vous nous parliez de la loi d'il y a 20 ans, une précédente. Pendant que le ministre dépose ce projet de loi là, il fait plus que du ménage, là, il va en avant, il entend, à mon sens, et il est très à l'écoute des besoins des consommateurs, des nouvelles... et puis j'ai oublié les deux ou trois derniers mots, là. «Réduflation», j'avais compris ça, puis là il y a plein de «flations», puis il y a plein de «rédu» je ne sais pas quoi. Mais, au final, il fait du ménage puis il essaie de rester à la fine pointe de ce que le consommateur vit. Auriez-vous rajouté d'autres choses là-dedans, vous?

M. Lacoursière (Marc) : Bien, en fait, il y a la question de la fraude... bien, l'indication financière, comme je viens de le mentionner. Il y a d'autres aspects au niveau du crédit, on pourrait... on pourrait aller plus loin pour encadrer un peu mieux au niveau des cartes de crédit, et tout, tu sais, je peux faire un bout de chemin là-dessus. Mais, fondamentalement, ce qui est là pour le moment est bien. Comme je l'ai dit d'entrée de jeu, c'est un bon projet pour partir.

Mais l'idée, c'est aller peut-être un petit peu plus loin. Il y a cette question-là du crédit. Il y a peut-être la question au niveau des automobiles, peut-être qu'on peut être un peu plus... Alors, on demande, par exemple, au niveau de l'équité négative, on donne... on a dit que... certaines conditions qui doivent être respectées en termes d'information, je trouve ça intéressant, mais la vérité, je pense qu'on pourrait aller un peu plus loin.

Je pense qu'on pourrait être vraiment plus clair là-dessus, parce que, pour les gens qui vont acheter une nouvelle voiture puis qui vont transférer une dette sur la nouvelle voiture, là, ce n'est pas rien, là. Ça peut être beaucoup d'argent, et puis c'est des cas... Et la personne qui représentait le concessionnaire, tantôt, a expliqué ce midi, je pense, a expliqué que ça peut être des cas de... soit par nécessité, mais surtout, la première chose qu'il a dite, c'est par loisir. Par loisir, oui, je veux bien, mais est-ce qu'on a les moyens? Il y a un bout de l'éducation financière là-dedans, mais il y a également un bout d'il faut bien expliquer dans quoi les gens s'embarquent. Alors, juste indiqué comme ça, peut-être que le concessionnaire va mettre une clause quelque part, puis on ne l'aura pas lu, le contrat, parce qu'en général beaucoup de gens ne lisent pas les contrats. Donc, si on le met de façon plus évidente, c'est quelque chose qui peut être plus intéressant. Donc, ce genre de trucs là, d'être clair, que les gens comprennent.

C'est certain qu'il y a beaucoup d'informations qui sont transmises au consommateur, puis il ne faut pas le noyer. Trop d'informations, c'est... on peut tuer de l'information, comme on dit. Mais il faut quand même bien cibler les éléments fondamentaux et que ce soit clair pour le consommateur, qu'il sache, surtout, là, ce cas-là, on achète une nouvelle voiture, on n'a pas fini de payer l'ancienne, on a encore beaucoup d'argent à mettre dessus, dans quoi on s'embarque, là.

Il y a des gens, peut-être, qui ne réalisent pas toujours parce que la... juste pour terminer là-dessus, les gens, dans certains cas, vont magasiner un versement par mois, ils ne vont pas regarder le montant total. Ils veulent le versement. 500 $ par mois, ça me va, ce n'est pas grave, on la met sur 96 mois. Heille! ce n'est pas rien, huit ans. On la met sur 96 mois, ça fait de l'intérêt, ça. Ce n'est pas grave, moi, je veux payer 500 $ par mois, je veux payer 600 $ par mois, peu importe. Alors, souvent les gens... et ce n'est pas la bonne façon, évidemment, de réfléchir ou d'analyser un problème, mais c'est quelque chose qui doit... qui doit être abordé.

M. Lemieux : ...raison, Me Lacoursière, et c'est aussi ça, la protection du consommateur, je pense. Merci beaucoup.

M. Lacoursière (Marc) : Merci.

M. Lemieux : Merci, M. le Président.

Le Président (M. Bachand) : Merci, M. le député de Saint-Jean. M. le député d'Acadie, pour 11 min 2 s.

M. Morin (Acadie) : Merci, M. le Président. Bonjour, Pr Lacoursière. Merci, merci d'être là avec nous. Merci pour le mémoire que vous avez produit.

J'aimerais continuer la discussion avec vous relativement à l'article 10 du projet de loi, donc les articles 65.1, 65.2. On en a parlé dans le cas de la responsabilité limitée en cas de fraude ou d'utilisation non autorisée d'un compte. En fait, j'ai différentes questions pour vous. Vous avez soulevé quelques questions dans votre mémoire, je vous en remercie, mais je trouvais qu'à 65.1 la rédaction, probablement très juste, mais ça semblait être un peu lourd, et je dois

avouer que, quand on réfère au consommateur qui détient un compte de dépôts à vue, en fait j'avais une idée de ce que c'était, mais quand on en parle à des gens sur la rue, woups! c'est moins évident qu'ils savent ce que c'est. En fait, c'est un compte de banque, si on peut... on peut dire ça là...

M. Lacoursière (Marc) : ...immédiatement l'argent.

M. Morin (Acadie) : ...où on a accès...

M. Lacoursière (Marc) : C'est ça.

M. Morin (Acadie) : ...où on a l'argent, là. Ça peut inclure un compte de chèques et un compte d'épargne. Ça, il n'y a pas de différence entre les deux.

M. Lacoursière (Marc) : Bien, en fait, ça va être... La manière qu'il faut le voir, c'est un compte de dépôts, on peut accéder, ce n'est pas un dépôt à terme, donc c'est un dépôt à lequel on peut avoir accès immédiatement à l'argent. C'est comme ça qu'il faut le comprendre.

M. Morin (Acadie) : OK. Parfait. Donc, excellent, puis ça peut être autant dans une caisse populaire que dans une banque.

M. Lacoursière (Marc) : Oui, oui, absolument. Ce n'est pas... c'est qu'il n'y a plus de différence, il y en a déjà eu à une certaine époque, là, par le législateur, mais maintenant c'est traité... une banque ou une caisse pop, c'est la même chose.

M. Morin (Acadie) : C'est la même chose.

M. Lacoursière (Marc) : Ce n'est pas un problème de ce côté-là.

M. Morin (Acadie) : OK, parfait. Donc ce que j'aimerais continuer d'explorer avec vous, à part cet élément-là, dans cette disposition-là, et particulièrement, entre autres, dans 65.2, vous y faites référence en partie dans votre mémoire, mais, quand vous... «Le consommateur est tenu des pertes subies par le commerçant lorsque ce dernier établit que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification personnel.»

La question que j'avais pour vous, parce que ce n'est pas clair quand j'ai lu le projet de loi, c'est : Qui va déterminer la faute lourde? Le commerçant, un tiers, un enquêteur? Puis, si c'est un tiers, là... Parce qu'à un moment donné, après ça, il y a une période de temps pour que ce soit remboursé, mais ça peut prendre du temps. Donc, comment... en pratique, comment ça fonctionnerait?

M. Lacoursière (Marc) : Bien, en fait, d'abord, l'article 65.2, c'est une sorte, si je peux dire, de codification de la jurisprudence actuelle. Donc, pour que... si le consommateur divulgue son numéro d'identification personnel, évidemment, ça peut être un problème. Donc, de quelle manière on détermine la faute lourde? Bien, souvent, lorsqu'il y a un problème comme ça, il peut y avoir une enquête dans l'institution financière. Alors, c'est... le problème commence, parce que... est-ce que c'est... Qui va décider? Est-ce que c'est l'institution financière qui décide que la faute lourde a été commise, puis que nous, on n'a pas le droit d'avoir l'argent? Est-ce qu'il faut aller devant le tribunal ou devant, disons, un organisme, un ombudsman... pas nécessairement un... ça peut être un ombudsman d'une institution financière, mais on peut aller un cran plus haut, soit pour... le Mouvement Desjardins, ce serait l'AMF, ou pour les banques fédérales, ce serait l'ombudsman des services bancaires d'investissement. Et là on pourrait faire valoir son point à ce niveau-là, est-ce qu'on a commis une faute lourde ou non. Oui, je l'ai divulgué, mais je devais absolument le divulguer pour telle ou telle raison, j'ai peut-être une défense, etc., j'ai des problèmes cognitifs, mon fils, ma fille s'occupe de moi, bon, peu importe. Ça pourrait être ça.

Donc, c'est difficile, je suis d'accord avec vous, de savoir qui doit le décider. Et, au départ, bien, c'est la banque qui a pris la première décision, puis, si le consommateur arrête là, bien, il ne va pas plus loin, bien, il vit avec cette décision-là, là. Donc, ça, ça peut être, évidemment, un problème, là, ça va de soi, donc. Mais là il y a des cas en jurisprudence, pas nécessairement avec les NIP manquants, mais dans d'autres circonstances de fraude, où la banque ou l'institution financière a fait une enquête, et, par la suite, on est allés en cour, puis le juge a mentionné que, non, l'enquête n'était pas correcte, il y avait une erreur, et puis la personne n'était finalement pas responsable pour telle ou telle raison. Donc, c'est pour ça que ça peut être inquiétant, savoir qui va décider qui a commis une faute, là.

Mais, pour le moment, ma réponse là-dessus, c'est, comme je l'ai mentionné tout à l'heure, on codifie, dans un sens, la jurisprudence en disant... Bien, la jurisprudence, elle dit : Divulguer le NIP, c'est une faute lourde, il n'y a pas d'excuse, supercherie, quoi que ce soit, là, c'est le cas... le cas normal, donc. Divulguer parce que je l'ai donné verbalement à quelqu'un ou parce que je l'ai gardé dans mon porte-monnaie, peu importe, là, alors, dans ce cas-là, c'est tant pis, puis le consommateur, c'est une faute lourde, et il est responsable de sa perte.

M. Morin (Acadie) : D'accord. Parce qu'à 65.1 on dit que le remboursement doit être effectué dans les cinq jours ouvrables suivant une demande du consommateur à cet effet. Donc, évidemment, si l'institution, comme telle, ou le

commerçant invoque la faute lourde, bien, ça va prendre beaucoup plus que cinq jours ouvrables, on s'entend, on s'entend là-dessus, avant qu'il y ait une détermination.

• *(17 h 10)* •

M. Lacoursière (Marc) : Oui, bien, en fait, tout ça, c'était prévu, à l'époque, par le projet de loi n° 24 de 2011. Il y avait quelques articles qui traitaient de cette question-là, 65.1 et suivants. On définissait, dans le premier cas, quel était un instrument de paiement, et ça, c'est important de les définir. C'est quoi un instrument... un instrument ou... instrument de paiement dans la loi? Il faudrait le définir. «Dépôt à vue», il faudrait le définir, si on garde l'expression «à vue», là, c'est à vous de voir. Si on... vous allez dans ce sens-là, il faudrait peut-être le définir. Donc, c'est important, ces définitions-là.

Toujours est-il que, dans le vieux projet de loi, on allait plutôt... on expliquait... le consommateur, il est présumé ne pas avoir commis de faute, à moins d'une enquête, blablabla, donc il avait le droit d'avoir l'argent après un certain nombre de jours. Et ça, ça avait été non seulement... ça avait commencé à passer, cette section-là, à l'étude à l'Assemblée nationale par les députés, puis là, par la suite, il y a eu... le Parlement... pardon, l'Assemblée nationale a... s'est interrompue, et on a... tu sais, le projet est devenu caduc. Mais on avait commencé à étudier, puis les députés étaient d'accord là-dessus, ce bout du projet de loi était quand même... avait été accepté à l'époque. Donc, je pense que ça peut être intéressant de regarder...

Et ça revient à ce que je disais tout à l'heure. Pourquoi ne pas faire un encadrement un peu plus global, que ce soit plus clair et qu'on sache, là... une définition, dans un article, qui qui est responsable, par exemple, allons y... disons, énoncer les cas où le consommateur n'est pas responsable, dans quels cas une institution financière est responsable, dans quels cas il y a une faute lourde, ou etc.? Dans tous ces cas-là, bien préciser ça dans les articles qui seraient dans le projet de loi. Donc, c'est pour ça que je vous disais : On devrait s'inspirer de ce qui avait été fait auparavant.

M. Morin (Acadie) : Je vous remercie. Toujours dans le domaine, tu sais, de qui a commis la faute ou la faute lourde, le législateur a choisi «lourde» plutôt que «grave», bon, je comprends, c'est un choix.

Maintenant, malheureusement, on le sait, tu sais, il y a des personnes, il y a des aînés, il y a des personnes qui sont plus vulnérables, qui ont besoin d'aide puis, évidemment, des fois, ils vont donner leur NIP. Évidemment, quand quelqu'un a une carte de crédit, bien, c'est déjà très réglé, la loi s'en occupe, là, quant à la responsabilité. Mais là, ici, avec toute la notion de faute lourde, un cas comme ça, premier cas de figure, est-ce que ça pourrait être considéré comme une faute lourde? Donc, la personne, sachant qu'elle n'a pas le choix, elle a besoin d'aide... comment... comment on pourrait peut-être prévoir ça?

Puis l'autre chose, on nous disait ce matin, et je pense, si mon souvenir est bon, que c'était Option consommateurs, il y a maintenant des fraudes où des gens, par exemple, peuvent entrer dans votre ordinateur, intercepter des... finalement, carrément des transactions que vous faites. Vous n'en avez pas nécessairement connaissance. Vous vous réveillez le matin, vous allez voir votre compte bancaire en ligne, puis il y a eu trois, quatre, en fait, retraits qui ont été effectués. Ça, est-ce qu'il faudrait le prévoir? Est-ce que c'est une faute lourde? Tu sais, le consommateur, lui, il ne le sait pas, là. Il l'apprend malheureusement le lendemain. Est-ce que cet article-là viendrait régler des situations comme ça ou si vous avez des suggestions pour nous à ce sujet-là?

M. Lacoursière (Marc) : Si on regarde 65.2, on mentionne bien : «Le consommateur est tenu des pertes subies par le commerçant — qui est, en fait, l'institution financière, là — lorsque ce dernier établit que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection [du] NIP.» Donc, en lisant ça, pour moi, s'il s'est fait, entre guillemets, hacké ou piraté son ordinateur, bien, il n'a pas la faute lourde, là. C'est... Il y a une question de preuve qui doit être faite, et tout ça, c'est clair, mais, non, ce n'est pas la faute de l'ordinateur... du consommateur.

Mais évidemment c'est facile à dire comme ça, on en discute, mais, dans les faits quand ça arrive, disons que la première fois, c'est peut-être plus facile — et encore — mais, quand ça fait une ou deux fois, ça peut être plus compliqué. Et parfois, selon les circonstances, peut-être que la banque, elle va dire oui ou, des fois, elle va poser plus de questions. Alors, ça peut être un peu compliqué.

Est-ce qu'en même temps, si on se fait pirater l'ordinateur, bien qu'en est-il de la sécurité du mot de passe de l'ordinateur? Est-ce que je l'avais donné à mes enfants? Est-ce que je l'avais donné à ma conjointe? Est-ce que c'est quelqu'un d'autre qui l'avait? Est-ce que quelqu'un d'autre a un moyen d'embarquer dans l'ordinateur? Donc... Et la fraude peut venir d'un tiers qu'on ne connaît pas, qui est quelque part dans... peu importe le pays. Puis ça peut être quelqu'un de la... qui connaît le code aussi.

M. Morin (Acadie) : Oui. Puis, si on rajoute toute la question de l'intelligence artificielle là-dedans, ça peut décupler des ennuis ou des problèmes pour le consommateur.

M. Lacoursière (Marc) : Certainement.

M. Morin (Acadie) : OK. Parfait. Je vous remercie. Autre... Autre question pour vous, et c'est à l'article 20 du projet de loi, à l'alinéa deux, on parle... «Dans [un] contrat de prêt d'argent ou d'un contrat assorti d'un crédit, le commerçant doit modifier le versement ou le terme au choix du consommateur. À défaut d'avis — bon — sur ce choix, le commerçant doit modifier le versement.» Ce qu'on a disait ce matin, c'est que, dans certains cas de prêt d'argent, ce n'est pas nécessairement le commerçant qui fait le contrat comme tel.

Puis l'exemple qu'on nous donnait, c'était la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec. Il y a le vendeur, il y a le concessionnaire qui vend le véhicule, mais ce n'est pas lui qui finance le véhicule. Donc, le prêt d'argent, c'est une institution financière autre. Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu de préciser davantage ici, par exemple, qui doit modifier les versements ou si vous pensez que c'est assez précis, la façon dont c'est écrit?

Le Président (M. Bachand) : ...M. Lacoursière, il reste très peu de temps. Allez-y, Me Lacoursière.

M. Lacoursière (Marc) : Oui, ça pourrait être possible de préciser. Et de préciser... Souvent, on parle du commerçant. Peut-être qu'on pourrait introduire le terme «prêteur» lorsqu'il y a un prêt, donc, pour que ce soit plus clair encore, parce que le commerçant peut être prêteur, il peut être vendeur, et tout. Donc, peut-être qu'on peut aller dans ce sens-là. Ça pourrait être quelque chose qui aiderait à clarifier...

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. Mme la députée de Vaudreuil, pour 3 min 41 s, s'il vous plaît. Merci.

Mme Nichols : ...Me Lacourcière d'être ici. Ce que je comprends, là, dans le fond, c'est qu'il y avait certaines définitions qui nécessiteraient d'être ajustées, entre autres au niveau des moyens technologiques.

M. Lacoursière (Marc) : Soit ajustées ou doivent être complètement faites parce qu'elles sont inexistantes. Mais, dans tous les cas, il faudrait définir plusieurs termes, et, clairement, le... ça pourrait aider.

Mme Nichols : Entre autres en lien avec les instruments de paiement.

M. Lacoursière (Marc) : Oui.

Mme Nichols : Parfait. Ce matin, il y avait Option consommateurs qui... puis même c'est inscrit dans leur mémoire, là, qu'ils parlent, entre autres, là, au Royaume-Uni, ils ont élargi la protection contre la fraude. Puis, entre autres, là, quand il y a une arnaque où la victime se fait convaincre par le fraudeur d'effectuer un paiement, ça devrait être remboursé, à moins de négligence grossière de la part... de sa part, donc c'est une mesure qui va au-delà de ce que propose le présent projet de loi et ça ne lie pas le droit au remboursement à la question... à l'autorisation donnée par le consommateur en prévoyant le fardeau pour l'institution financière. Puis, bien sûr, il y a des exceptions, là. Il y avait, entre autres, l'exception à l'égard, là, des personnes vulnérables. Votre point de vue sur...

M. Lacoursière (Marc) : Bien, je suis en accord avec ça. D'autant plus qu'un peu comme l'a mentionné Me Plourde, c'est... dans la vraie vie, là, concrètement, c'est difficile pour le consommateur de faire valoir son droit. Imaginez, vous êtes le consommateur, consommatrice face à une banque. Ce n'est pas rien, une banque, là, ou une caisse populaire, c'est... pour beaucoup de monde, c'est quand même intimidant, donc... puis on n'a pas les ressources, on n'a pas les connaissances, et tout ça. On peut se faire aider un peu. Si on va voir un avocat, des fois, ce n'est pas des gros montants, ça ne vaut pas la peine.

Alors, si quelque chose aide, il y a une présomption qui est en faveur du consommateur, il y en avait déjà dans le projet de loi 24, à l'époque, ça pourrait être... ça pourrait être une chose qui est, de mon point de vue, très bien accueillie.

Mme Nichols : Parfait. Donc, présomption en faveur du consommateur. Puis il y avait aussi, là, l'exception à l'égard des personnes vulnérables, là, comme vous dites, là, les personnes vulnérables sont... c'est souvent eux autres qui ont plus de difficulté, là, à faire...

M. Lacoursière (Marc) : Malheureusement, oui.

Mme Nichols : ...malheureusement, oui, à faire... à faire valoir leur point.

J'avais une autre question. En tout cas, j'ai un blanc de mémoire. Ah oui! Quand vous avez parlé, entre autres, là, que... du projet de loi 24 en 2011, c'était intéressant. Vous dites qu'il y avait quelque chose pour lutter contre le surendettement.

M. Lacoursière (Marc) : Oui, c'était... Bien, 24 et surtout... 134, pardon, également, de 2017. Ces projets de loi, là, dans tous les cas, on vise à amener des mesures pour lutter contre le surendettement, pour mieux informer le consommateur, qu'il soit moins... plus conscient de ce qu'il dépense, notamment par le projet de 2017, un versement minimum sur la carte de crédit, bon, il y avait plein de trucs dans le projet de loi, là. Alors, ce sont des choses qui sont intéressantes, puis, dans ce cas-ci, un projet de loi, bien, il y a certaines choses qui sont amenées. Ce n'est pas le cas de la fraude, ça, c'est autre chose, là, mais, dans le cas... comme je donnais l'exemple à votre collègue, dans le cas de lorsqu'on veut transférer une dette ou le reste... le solde d'une dette sur un nouvel achat d'un véhicule, bien là c'est... on n'est pas très loin du surendettement, dans certains cas, là. Alors, on est presque dans l'antichambre, là.

Alors donc, ça ne serait pas une mauvaise chose d'encadrer et d'être plus exigeant au niveau des informations. Donc, dans ce sens-là, c'est quelque chose qui vient aider à lutter contre le surendettement, de mon point de vue.

Mme Nichols : Très bien. Merci beaucoup.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. M. le député de Jean-Talon, pour 2 min 16 s.

M. Paradis : Pardon?

Le Président (M. Bachand) : 2 min 16 s.

M. Paradis : 2 min 16 s? Très bien, merci. Option consommateurs, ce matin, est venu nous dire que le projet de loi devrait instaurer un régime prévoyant la responsabilité des institutions financières à l'égard de l'ensemble des transactions qui résultent de la fraude. Donc, ils nous demandent d'aller plus loin. Ils nous disent que ça, ça va être une meilleure méthode pour la prévention puis une action beaucoup plus efficace contre la fraude.

J'allais leur poser la question suivante, je vous la pose à vous : La solution intermédiaire que propose le ministre pourrait-elle entraîner, comme Option consommateurs nous le disent, un recours indu à la notion d'opération autorisée qui ferait en sorte que les institutions financières, finalement, ne voudraient pas avoir de la jurisprudence contre elles, donc elles vont plaider souvent devant les tribunaux pour restreindre le plus possible leur responsabilité? Et ça, on l'a vu dans beaucoup d'autres domaines où, bien, les entreprises ne veulent pas laisser passer des cas, ne veulent pas créer une jurisprudence. Donc, ça crée une surjudiciarisation où, là, ce sont des grosses institutions avec des gros moyens financiers qui font face à des consommateurs avec des moyens très limités. Qu'est-ce que vous en pensez?

• *(17 h 20)* •

M. Lacoursière (Marc) : En fait, il peut... oui et non. Oui, ça peut avoir un certain impact de ce côté-là, mais ça peut avoir un impact de... un peu de discipliner le marché, et, se sachant plus responsable, dans certains cas, une institution financière va faire un peu plus attention, soit par une démarche législative soit par une démarche jurisprudentielle, c'est-à-dire par un jugement, sachant que, si on fait telle... si on agit de telle manière, on est sûr d'être responsable ou on a des bonnes chances, donc... ou ça va être : on va se faire poursuivre. Donc, peut-être que, dans ces cas-là, les institutions financières vont être un peu plus prudentes, là.

Mais d'aller jusqu'à les tenir responsables pour tout, je pense qu'il faut quand même trouver peut-être un entre-deux. Comme je disais tout à l'heure, d'entrée de jeu, il faut trouver l'équité, de l'équité entre le consommateur et, dans ce cas-ci, l'institution financière. Donc, mettons la photo de côté, je pense que l'aspect de la présomption peut être intéressant.

M. Paradis : Mais qui ne sont pas sur le même pied, par contre, là. Vous dites «équité», une équité entre l'institution financière puis le consommateur.

M. Lacoursière (Marc) : Oui, mais j'étais en train de dire en ayant une présomption en faveur du consommateur.

M. Paradis : C'est ça.

M. Lacoursière (Marc) : Pour retrouver l'équité.

M. Paradis : Très bien. Merci.

M. Lacoursière (Marc) : Merci.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup, Me Lacoursière, d'avoir été avec nous, c'est très apprécié. Et je vais suspendre les travaux quelques instants pour accueillir notre prochain invité. Merci.

(Suspension de la séance à 17 h 22)

(Reprise à 17 h 25)

Le Président (M. Bachand) : À l'ordre, s'il vous plaît! La commission reprend ses travaux. Il me fait plaisir d'accueillir, pour une première, hein, on discutait hors micro, là, pour une première fois à l'Assemblée nationale, le docteur et professeur Sylvain Charlebois, professeur titulaire et directeur principal du Laboratoire de sciences analytiques et agroalimentaire à l'Université, une belle université, je dois le dire, Dalhousie, en Nouvelle-Écosse. Alors, merci beaucoup d'être avec nous. Donc, 10 minutes de présentation, après ça on aura un bel échange avec les membres de la commission. La parole est à vous. Merci beaucoup.

M. Sylvain Charlebois

M. Charlebois (Sylvain) : Merci bien, M. le Président. M. le ministre, membres du comité, merci pour l'invitation. C'est effectivement la première fois que je viens à Québec témoigner. J'ai témoigné 25 fois à Ottawa, deux fois en Colombie-Britannique, trois fois en Ontario, en Nouvelle-Écosse, bien sûr, mais jamais dans ma province

natale. Alors, merci beaucoup, j'apprécie énormément. Et j'étais... Quand on m'a invité, j'étais à Québec aujourd'hui, je donnais une conférence juste à côté. Alors, j'ai traversé la rue pour venir vous voir, oui, aujourd'hui. Je crois que je suis dernier aujourd'hui. J'aime ça, être dernier pour pouvoir peut-être vous offrir mes réflexions sur ce qui s'est dit aujourd'hui, là, parce que j'imagine que vous avez eu... obtenu beaucoup, beaucoup d'informations aujourd'hui avec les autres témoins, qui ont pu vous offrir certainement de l'information très pertinente.

J'ai voulu préparer un mémoire étoffé pour la séance d'aujourd'hui, mais malheureusement j'ai manqué de temps. Alors, ce que vous avez obtenu de moi sont des commentaires sur différents articles dans le projet de loi. Ce n'est pas tout à fait détaillé, mais ça va me faire plaisir de vous offrir plus d'informations si vous avez des questions après mon allocution de départ.

Alors, en tant que chercheur dans le domaine de la distribution et politique agroalimentaire, je vais m'en tenir qu'à ces articles-là du projet de loi, là. Il n'y en a pas énormément. Contrairement à mon collègue, M. Lacoursière, il y en avait beaucoup pour lui, mais, moi, il n'y avait pas vraiment énormément d'articles qui m'interpelaient. Mais je vais commencer par le détail.

Moi, je trouve que ce que le gouvernement québécois est en train d'accomplir avec le projet de loi est louable simplement parce que moi, je travaille dans d'autres provinces, je discute avec d'autres provinces, et puis ce qu'on nous offre avec le projet de loi n° 72, c'est quelque chose de nouveau, surtout pour ce qui est de la transparence, pour ce qui est des consommateurs. Vous savez, il y a 20 000 produits dans un magasin alimentaire. C'est très confus, c'est très difficile, pour le consommateur, de bien comprendre ce qu'il se passe avec les prix, les codes, etc., et la taxation. Moi, je pense que c'est un problème qui doit être réglé pour ce qui est de la transparence. Les consommateurs ne savent pas qu'il y a 4 600 produits qui sont taxables dans une épicerie ordinaire, et le projet de loi, justement, inciterait les détaillants à bien afficher qu'est-ce qui est taxable ou non dans les allées, ce qui est, à mon avis, très important, surtout en raison de la réduflation.

La réduflation, évidemment, c'est la stratégie de réduire les quantités pour... et maintenir les mêmes prix. Et le problème avec la réduflation, ce qui, à mon avis, est le plus gros problème, c'est qu'on voit la liste du nombre de produits taxables allonger à chaque année. Selon les lois fiscales, il y a beaucoup de produits qui sont considérés comme alimentaires qui deviennent collations et les collations sont taxables. Il y a beaucoup de gens qui ne le savent pas. Bon, six granolas, pas taxables, cinq granolas, taxables. Les fameux conteneurs de crème glacée, 500 ml, pas taxables, en bas de 500 ml, c'est taxable. Il y a beaucoup de gens qui ne le savent pas. Et, au Québec, on ajoute un autre 15 et quelques pour cent, ça fait une grosse différence. Donc, c'est vraiment important, à mon avis, de supporter l'article 223 du projet de loi.

En ce qui est du décret concernant la politique d'exactitude des prix pour les commerçants utilisant la technologie du lecteur optique, le 10 $ à 15 $, pour moi, c'était nécessaire. Ça fait longtemps que ça aurait dû être fait. Si on a à bonifier, si on a à suivre l'inflation alimentaire, on parlerait plutôt de 17 $, environ, là, depuis que ça a été instauré. Moi, j'ai l'impression que le 15 $ est peut-être un compromis, moi, je dirais. Combien de gens... combien de personnes, au Québec, suivent cette règle-là ou demandent au commerçant de se faire rembourser s'il y a une erreur de prix? Je l'ignore. Je ne sais pas si l'Association des détaillants en alimentation a été claire là-dessus ce matin, mais on ne le sait pas.

• *(17 h 30)* •

Moi, ce qui m'inquiète le plus, c'est qu'il y a beaucoup de gens qui ne connaissent même pas la règle d'exactitude de prix en partant. Alors, je pense qu'il y a beaucoup de gens... En changeant la somme de 10 $ à 15 $, je pense que c'est une opportunité pour le gouvernement de rééduquer les Québécois et les Québécoises pour ce qui est de leurs droits en tant que consommateur dans une épicerie. À mon avis, c'est une opportunité. Et ailleurs au Canada, on ne se pose même pas la question. Alors, il est temps.

Pour ce qui est du règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, là, je parle de l'article 91.01, 91.02, 91.03, je n'ai rien vu de problématique. Personnellement, je pense que tout est là, tout est simple. Les unités de mesure sont une source de frustration pour beaucoup de personnes. J'imagine que tout le monde autour de la table magasine dans une épicerie, puis ce n'est souvent pas facile de comparer des pommes avec des pommes. Donc, pour ce qui est de l'uniformisation des unités de mesure partout pour toutes catégories, à mon avis, c'est quelque chose qui est souhaitable pour ce qui est de la consommation en alimentation.

Et puis, finalement, je voulais faire... je voulais vous offrir quelques commentaires sur l'article 91.8.1 sur les pourboires. Nous, au laboratoire, on fait du travail au niveau du détail, mais on fait aussi du travail au niveau du pourboire ou des pratiques dans le domaine du service alimentaire. Je vous ai envoyé un document, un article, un projet qu'on vient de terminer, un projet de recherche, qui n'est pas publié encore, mais je pensais que c'était pertinent pour vos travaux de savoir un peu ce qui se passe dans la tête des Canadiens. C'est un... C'est un... une recherche pancanadienne. On parle beaucoup de fatigue du pourboire ou du pourboire sournois au sein de l'industrie.

Moi, je pense que le gouvernement québécois va de l'avant avec un projet comme ça simplement parce qu'il y avait un manque de leadership au niveau de l'industrie. Nous, on a discuté beaucoup avec Restaurants Canada, même avec l'Association des restaurateurs du Québec, puis ils n'ont jamais voulu vraiment s'impliquer dans le débat des pourboires, et j'ai l'impression que c'est un peu pour ça que le gouvernement s'est senti obligé de faire quelque chose. Alors, je supporte essentiellement ce qu'on tente de faire ici avec les pourboires.

Je vais vous donner quelques résultats de notre recherche pour vous donner une idée de... du taux d'insatisfaction des consommateurs canadiens. 89,6 % des consommateurs ont remarqué une augmentation des pourcentages de pourboire suggérés sur les plateformes numériques, les terminaux. 80,3 % des répondants estiment que les suggestions de pourboire numériques devraient être ajustées en fonction de la qualité du service. 81,5 % sont incertains quant à la destination

de leur pourboire lorsqu'ils paient numériquement. Les pourboires sont devenus une boîte noire, finalement. Les gens vont vouloir récompenser la qualité d'un service sans savoir trop ce qui se passe avec l'argent. Mais ce qui est plus préoccupant encore, c'est 78,2 % des consommateurs déclarent qu'ils vérifient rarement ou jamais si leur pourboire est appliqué sur taxes de vente lors du paiement. Et ça, vraiment, là, à travers le Canada, c'est un gros problème.

Je vous donne un exemple. Si vous payez une facture de 100 $ et vous appuyez un pourboire de 18 %, vous venez de payer un pourboire, vraiment, de 21 %, pas 18 %. Donc, le 2,35 $ va où? Est-ce que le 2,35 $ va au serveur ou à la serveuse ou va à la gestion? On ne le sait pas, la boîte noire. Donc, éclaircir les règles, c'est important.

Soit dit en passant, je suis sorti sur la Grande Allée hier soir avec... pour... avec des amis, puis je n'ai pas payé le pourboire sur la taxe, en passant. Donc, c'est rassurant, mais ailleurs, à Toronto, à Halifax, ce n'est peut-être pas la même chose.

Mais, en gros, je pense que le projet de loi n° 72 fait... offre une clarté qui est nécessaire, une transparence qui est nécessaire pour les consommateurs québécois et je salue l'initiative du gouvernement. Merci.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. M. le ministre, s'il vous plaît.

M. Jolin-Barrette : Merci, M. le Président. Pr Charlebois, merci de participer aux travaux de la commission. C'est grandement apprécié.

Vous êtes un spécialiste du domaine agroalimentaire. Tout à l'heure, on a entendu les représentants de l'association des détaillants en alimentation, et là ils nous disaient : Écoutez, là, ce que vous êtes en train de faire relativement aux étiquettes de prix, là, faites attention, parce que ça pourrait amener de la confusion chez le consommateur, puis il n'y a pas de place, là, sur l'étiquette, le fait de mettre la grosseur... le... la grosseur du prix, supposons, régulier à 75 %... ou, supposons, le prix membre à 75 % de la grosseur du prix non membre... du prix non membre versus le prix membre, même chose pour le prix régulier, même chose pour le nombre... le... les prix pour les achats groupés. Qu'est-ce que vous pensez de ça, le fait de dire que ça va être trop complexe pour les détaillants, pour les épiciers, d'arranger les étiquettes pour faire en sorte que le consommateur puisse voir les différents prix?

M. Charlebois (Sylvain) : D'abord, moi, je suis vraiment heureux du fait que vous avez invité l'ADA ici et non pas juste le Conseil canadien du commerce de détail, parce qu'eux... les deux vivent une différente réalité. Moi, j'ai toujours sympathisé avec les indépendants au Québec parce que... D'ailleurs, j'ai déjà travaillé pour l'ADA avant d'être chercheur, je comprends bien le système québécois. Leur réalité financière n'est pas pareille, là. Je peux comprendre leur inquiétude.

Puis le rôle des indépendants au Québec, je pense, n'est pas apprécié, pas assez apprécié par les Québécois et les Québécoises, à mon avis. Leur rôle est très important pour ce qui est de l'achat local, la promotion des produits québécois, etc.

Alors, c'est sûr que, lorsqu'on arrive avec une nouvelle réglementation, je peux comprendre qu'ils ont des inquiétudes par rapport à leurs... ils n'ont pas les capacités au niveau de la main-d'oeuvre, les magasins ne sont pas aussi uniformes, les produits ne sont pas les mêmes, tandis que les bannières, les... le corpo vont avoir tout en main de la maison mère, là. Loblaws, Sobeys ou Metro, là, c'est plus facile pour eux. Donc, c'est plus... ce que vous demandez aux membres de l'ADA, c'est... est plus de travail. Je vais être honnête avec vous, là, c'est plus de travail. Est-ce que c'est impossible puis est-ce que c'est nécessaire? À mon avis, oui. J'en ai discuté avec l'ADA, je pense que c'est nécessaire éventuellement, parce que la dernière chose que les détaillants veulent faire, c'est de frustrer les consommateurs. Donc, je pense que l'esprit du projet de loi est... est important.

M. Jolin-Barrette : Sur la question de la taxation, là, en épicerie, on a eu une suggestion de dire : Bien, écoutez, taxez... bien, en fait, indiquez le prix taxable uniquement sur les aliments taxables, mais pas besoin d'écrire «pas taxable» sur les aliments qui ne sont pas taxables. Ça, c'est une option que... qui est évaluée. Mais, sur la pertinence des taxes à l'épicerie, vous le disiez, là, quand c'est un format collation, à ce moment-là ça devient taxable en raison des règles, le consommateur peut rapidement être perdu.

M. Charlebois (Sylvain) : ...il y a plusieurs choses que vous soulevez, là. D'abord, je pense que la moralité de taxer de la nourriture doit être débattue, à mon avis, à ce stade-ci, parce que la réduflation est un facteur qui contribue à la hausse du nombre de produits taxables. Les ménages vont être réduits, les gens vont acheter en moins grande quantité, donc... et, à chaque année, on le voit, de plus en plus il va y avoir des produits qui vont être taxables. Est-ce qu'on doit taxer la crème glacée? Est-ce qu'on doit taxer des salades? Est-ce qu'on doit taxer des barres granolas? Tu sais, je pense qu'il faut se poser la question. Je ne dis pas qu'on ne devrait pas taxer, mais je pense qu'on est rendus à un point qu'il va falloir en débattre, de la moralité de taxer de la nourriture, surtout après les années qu'on vient de vivre, là. Des taux d'inflation alimentaire de 10 %, ça a été extrêmement difficile pour les familles québécoises.

Donc, moi, je voulais vraiment mentionner ça parce que vous êtes la seule province au Canada qui se pose la question. Il n'y a pas grand monde qui en parle au sein du public parce qu'ils ne savent pas vraiment qu'il y a beaucoup de produits qui sont taxés, ils ne regardent pas leurs reçus. Et ça, c'est peut-être une chose... je pense, c'est un point mort du projet de loi, peut-être regarder comment que le reçu est structuré pour bien identifier ce qui est taxé lors de la sortie d'un magasin, parce que, là, actuellement, c'est des codes, là, des P puis des D, là, ce n'est pas clair. Il faut aller au service à la clientèle pour confirmer qu'est-ce qui a été taxé parfois. Il y a des bannières qui... dont leur pratique est très claire, mais il y a des bannières, ce n'est pas clair, là, on ne sait pas trop sur quels produits on a... on a payé une taxe. Donc, il y a ça, à mon avis, qui devrait peut-être être adressé par le projet de loi.

Pour ce qui est de la visite en allée, est-ce qu'on devrait identifier les produits qui ne sont pas taxables? Moi, je ne pense pas. Je pense que c'est... Ce qui est important, c'est : Quelles vont être les surprises à la caisse? Est-ce que... Si le prix... Dans le fond, il faut afficher le prix exact. S'il va y avoir un ajout à la caisse, il faut l'afficher en allée, au point de service, à mon avis.

• *(17 h 40)* •

M. Jolin-Barrette : Peut-être une dernière question que je vais vous poser avant de céder la parole à mes collègues. On a beaucoup parlé de la réduflation, notamment, ou la déqualification...

M. Charlebois (Sylvain) : Déqualiflation.

M. Jolin-Barrette : Bon, exactement. Quand j'ai conçu le projet de loi, on y a pensé, on a réfléchi, puis la difficulté, supposons, comme en France, est à...

M. Charlebois (Sylvain) : Vous avez réfléchi dans quel sens? Excusez-moi, M. le ministre...

M. Jolin-Barrette : Bien, notamment sur la réduflation, comme...

M. Charlebois (Sylvain) : Pour l'interdire?

M. Jolin-Barrette : Bien, comment l'encadrer ou comment... Mais ça, c'est quelque chose qui est difficile, parce que, si la recette du produit change, ce n'est plus le même produit, notamment. Donc, ça soulève certains enjeux. Ce qu'on a voulu faire, c'est vraiment mettre de la transparence dans les prix, puis notamment le prix par unité, pour que le consommateur puisse faire son choix adéquatement, où est-ce qu'il en a le plus pour son argent, puis il va faire son choix. Même s'il y a un article en rabais à côté, ça se peut que ça soit le gros format qui soit le plus avantageux.

Mais, dans votre perspective de chercheur, là, les stratégies commerciales des entreprises en agroalimentaire, justement qui fonctionnent comme ça, là, en réduisant la quantité, en essayant de... je ne vous dirais pas de tromper le consommateur, mais de lui dire : Bien, c'est le même sac de chips ou c'est le même sac du produit et de laisser présager que c'est la même quantité pour le même prix, où est-ce qu'on s'en va avec ça? L'industrie, où est-ce qu'elle s'en va? Parce que, vous savez, chaque dollar est important pour les familles québécoises. Le panier d'épicerie a monté, puis les gens ont l'impression d'en avoir moins pour leur argent, avec raison. Donc, nous, on tente de les outiller davantage, que ça soit clair, justement, en agissant sur les étiquettes, mais c'est quoi, votre vision par rapport à ça?

M. Charlebois (Sylvain) : Moi, je pense, avec la réduflation, on s'attaque au mauvais problème. Tu sais, les gens sont frustrés... C'est correct d'être frustré en arrivant à la maison puis en en obtenant moins, mais les vrais problèmes, là, à mon avis, par rapport à la réduflation, que le gouvernement devrait surveiller de très près, il y en a trois, OK? Une de ceux-là est justement dans le projet de loi n° 72 : la taxation, est-ce que le produit est devenu taxable ou non. Donc, vous venez de régler ce problème-là.

L'autre problème, c'est l'emballage. Quand on achète un produit qui a été réduit, on achète une illusion en raison d'un emballage qui est peut-être... qui ne devrait pas être là. On garde le même emballage, mais il y en a moins dedans. Pourquoi... Pourquoi que... Dans le fond, on a... on a un suremballage, on vend un mirage aux consommateurs, ce qui amène de la frustration. Moi, je m'attaquerais à l'emballage.

Puis le troisième élément, c'est plus au niveau fédéral, par contre, c'est... c'est comment que la réduflation affecte le taux d'inflation alimentaire. Nous, on pense, au laboratoire, que le... en raison de la réduflation, l'inflation alimentaire est sous-estimée au Canada. Ça fait que, quand on regarde la liste des produits tenue par Statistique Canada, là... On nous dit, chez Statistique Canada... parce qu'on a eu des rencontres avec eux, on nous dit qu'on surveille l'impact de la réduflation, mais nous, on ne le voit pas dans nos chiffres, on ne le voit pas du tout. Puis ça, ça m'inquiète parce que quand on pense aux programmes sociaux au Québec, souvent l'IPC est un facteur important de compensation. Si le taux d'inflation est sous-estimé pour l'alimentation, bien, on pénalise tout le monde, là, ceux... les prestataires, les gens qui ont besoin d'aide du gouvernement. Ça, c'est un mégaproblème, autre que d'arriver à la maison puis se rendre compte qu'il y a moins de pâtes alimentaires dans notre... dans notre paquet, là. Ça, c'est un facteur fatigant, là, je comprends, mais les vrais problèmes avec... liés à la réduflation, il y en a trois, puis vous venez d'en régler un.

M. Jolin-Barrette : ...votre présence.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. Mme la députée de Vimont, s'il vous plaît.

Mme Schmaltz : Oui. Merci, M. le Président. Merci beaucoup. Merci d'avoir traversé la rue pour venir nous voir. Je vous taquine.

En fait, le ministre a déjà un peu posé la question que je voulais vous poser, mais je vais quand même peut-être la reposer différemment. Tantôt, vous avez dit 4 600 produits taxables dans une épicerie...

M. Charlebois (Sylvain) : En moyenne.

Mme Schmaltz : ...en moyenne, à peu près. Déjà ça, c’est incroyable. Je ne pensais pas qu’on était dans des chiffres...

M. Charlebois (Sylvain) : Bien, si vous permettez, je peux vous donner un autre chiffre, c’est que... notre estimation, c’est qu’il y a environ 1 milliard de dollars de taxes perçues au détail alimentaire au Canada. C’est 1 milliard, là.

Mme Schmaltz : 1 milliard?

M. Charlebois (Sylvain) : Oui.

Mme Schmaltz : OK. D’accord. Bon, c’est un ajout de plus sur...

M. Charlebois (Sylvain) : C’est de l’argent des poches des contribuables, là, oui.

Mme Schmaltz : Oui. OK. Et tantôt on parlait de réduflation, justement, que vous voyez pertinemment que la liste est en train de s’allonger. Là, il y a une question d’emballage mirage, un peu, où l’emballage est resté pareil puis il y a presque de l’air, là. Si on prend les sacs de chips, là, souvent, on prend le sac, on a l’impression qu’il est rempli, on l’ouvre, puis il se dégonfle, puis, finalement, c’est un petit... un petit fond qu’on a.

Je comprends qu’il y a beaucoup d’éléments qu’il faut... qu’il faut regarder, mais, selon vous — j’avais posé la question ce matin à un autre groupe — est-ce que c’est le détaillant, le fabricant qui a ce devoir d’informer le consommateur de ces changements de... changements, là, dans tous les sens du terme, là?

M. Charlebois (Sylvain) : Oui. Bien, il y a... il y a une responsabilité partagée, à mon avis. D’ailleurs, tu sais, il y a beaucoup de gens qui pensent que la réduflation, c’est de la fraude, mais ce n’est pas de la fraude parce que toute l’information est là, le paquet est... c’est sur le paquet. Le problème, c’est qu’il n’y a pas d’uniformisation au niveau des quantités et des prix. C’est ce que le projet de loi n° 72 tente de faire, c’est d’uniformiser l’information pour comparer. Donc, on vient de régler ce problème-là.

Mais, pour ce qui est de la divulgation ou d’être clair que ce produit-là a été réduit, moi, j’ai toujours perçu la réduflation comme étant une stratégie, purement et simplement, là, parce que, s’il n’y a pas de réduflation, bien, l’autre option, c’est d’augmenter des prix, là. Parce qu’on le voit quand on regarde, au Canada, le coût au gros versus... les prix au gros versus les prix au détail, là, c’est toujours... On parle beaucoup des marges des bannières, là, mais, souvent, les marges des bannières ou les prix des bannières s’ajustent par rapport aux prix au gros, ça fait qu’un va avec l’autre souvent, là. Alors, c’est pour ça que la réduflation, si on... Si, par exemple, on décide d’interdire la réduflation... OK, parfait, mais les prix vont augmenter beaucoup plus. Puis on force peut-être des ménages à acheter trop de nourriture, qui n’en ont pas besoin.

Mme Schmaltz : ...qu’on est la seule province à se pencher actuellement sur la question. Pensez-vous que ça va faire boule de neige, ce qu’on est en train de faire? Est-ce que ça va faire en sorte qu’on va se questionner puis peut-être même changer une certaine mentalité à force... Je veux dire, si on est les premiers à mettre... à mettre ça de l’avant, probablement que les autres vont suivre, ils vont se poser les mêmes questions aussi.

M. Charlebois (Sylvain) : Bien, moi, j’écris des articles d’opinion dans *La Presse* à chaque semaine, mais j’en écris une aussi à Toronto à chaque semaine. Et puis, je pense, quand le projet de loi est sorti, j’en ai écrit... j’ai écrit un article d’opinion dans... à Toronto, en anglais, et puis la réaction, c’était un peu ça, là : Ah! il y a quelque chose d’intéressant qui se passe au Québec, on devrait peut-être faire la même chose. Tu sais, surtout, au niveau du 15 $, la taxation sur la nourriture, le pourboire aussi, vraiment, ce sont des points litigieux dans le Canada anglais. Ça fait qu’on surveille le Québec de très près par rapport au projet de loi n° 72, ça, c’est clair.

Mme Schmaltz : Mais c’est une question, d’ailleurs, que tout le monde se pose, là. Je veux dire, c’est partout pareil, là, d’une certaine façon.

M. Charlebois (Sylvain) : Bien, je n’ai jamais compris le manque de leadership du secteur. Que ce soit en restauration ou au détail, là, il y a des problèmes à régler pour le consommateur, mais il n’y a personne qui veut faire quoi que ce soit. Alors, moi, je ne suis pas surpris de voir le projet de loi n° 72, là.

Mme Schmaltz : Puis d’ailleurs j’ai...

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup.

Mme Schmaltz : Ah! OK.

Le Président (M. Bachand) : J’ai le député de Saint-Jean, pour trois minutes.

M. Lemieux : Merci beaucoup, M. le Président. M. Charlebois, je dirais que c'est plus une mode, la réduflation, une mode dans le sens que c'est le truc qu'ils ont pris en passant. Mais rassurez-moi que le prix unitaire répond à toutes les questions. Mon problème à moi, c'est la grosseur du prix unitaire puis son... sa mise en évidence à la bonne place. Je veux bien, là, les coupons, les bonbons, le membre, le pas membre, les deux pour un, les deux... mais moi, j'ai besoin... malheureusement, c'est grâce à Costco, mais j'ai besoin de voir quelque part combien ça me coûte pour chaque feuille de mouchoir, combien ça me coûte pour chaque litre... Bon, est-ce que ça, ça répond à toutes les questions, ou ils vont nous arriver avec d'autre chose qui va contourner ça, ou, pour un avenir prévisible, on est en business avec ça, là, le prix unitaire?

M. Charlebois (Sylvain) : Bien, je pense que vous êtes sur le bon chemin.

La réduflation va par cycle, vous avez raison, là. Ce n'est pas nouveau, là, ça fait 40 ans que ça existe, là. Les premiers cas datent d'à peu près 40 ans. Il y a eu un gros cycle en 2008-2009. Vous vous souvenez, le baril de pétrole à 147 $ US, vous vous souvenez, le blé était à 9 $. Il y avait de la réduflation beaucoup, mais, à l'époque, l'inflation n'était pas un si gros problème, ça fait que les gens ne se sont pas rendu compte de ça.

Là, cette fois-ci, les gens, financièrement, ont été pris à la gorge. Alors, c'est sûr qu'on a remarqué davantage. Puis là, bien, aujourd'hui, on a ça, on prend des photos, hein, on a une mémoire collective, on partage sur les réseaux sociaux. Ça fait que les gens partagent leurs frustrations, leurs découvertes à la maison. Ça fait que c'est pour ça que l'industrie... l'industrie a été prise à court un peu, a été surprise un peu par cette mouvance contre la pratique. Mais est-ce qu'il va y en avoir d'autres?

Bien, la déqualiflation... je ne me souviens plus c'est qui qui a mentionné la déqualiflation, c'est M. le ministre, ça, c'est un autre phénomène, c'est... La déqualiflation, c'est de réduire la qualité des ingrédients utilisés. Donc, par exemple, le... moi, je peux vous dire, le chocolat, là, pour Noël, là, qui s'en vient, là, il va avoir moins de cacao, là, il va avoir des saveurs artificielles, parce que le cacao est à 7 000 $ le kilo.

• *(17 h 50)* •

M. Lemieux : ...dans les factures. Sauf erreur, vous écrivez pour le *Globe* ou le *Toronto Star*?

M. Charlebois (Sylvain) : Bien, c'est...

M. Lemieux : Parce qu'on a fait la une du *Globe* avec le PL, je pense. Je ne sais pas si c'était vous.

M. Charlebois (Sylvain) : Ah! je ne sais pas, je n'ai pas remarqué.

M. Lemieux : Oui, oui, semble-t-il que oui.

M. Charlebois (Sylvain) : Bien, ça a fait les manchettes dans le Canada anglais.

M. Lemieux : Oui, c'est ça. Juste pour... on n'a plus beaucoup de temps, mais, juste pour... parce que vous avez pris la liberté d'aller jusqu'au pourboire. Il y a plusieurs... plusieurs éléments, mais il y a des restaurateurs qui auraient aimé qu'on aille plus loin, puis je ne pense pas qu'on aille là, en tout cas, pour l'instant, ça n'a pas été discuté tant que ça, mais, pour aller jusqu'où ils ont besoin d'aller pour faire le ménage à l'intérieur de leurs restaurants, pour partager, moi, il y en a un qui m'a dit chez nous : Louis, je peux-tu avoir sur mon terminal : Combien vous donnez de pourboire? Êtes-vous d'accord pour partager avec la cuisine?, tu sais, parce qu'il est là, le problème, sur le terrain. Nous, notre problème, c'est qu'on paie par-dessus les taxes, puis tout ça, mais, eux, leur problème, c'est de diviser ça.

Le Président (M. Bachand) : Merci...

M. Lemieux : Si votre laboratoire a écrit là-dessus, envoyez-moi quelque chose, s'il vous plaît.

Le Président (M. Bachand) : Merci. Malheureusement, le temps est écoulé.

M. Lemieux : Merci. Je n'aurai pas de réponse. Merci.

Le Président (M. Bachand) : Je cède la parole au député d'Acadie, s'il vous plaît, pour 8 min 50 s, s'il vous plaît.

M. Morin (Acadie) : Oui. Merci, M. le Président. Alors, bonjour, Dr Charlebois. Très heureux que vous soyez avec nous. Toujours heureux de vous lire, mais je n'avais pas eu l'occasion de vous rencontrer. Alors, j'ai presque envie de dire que votre présence n'a pas de prix, compte tenu de ce qu'on parle. Merci d'avoir traversé la rue également. Ceci...

Une voix : ...

M. Morin (Acadie) : Toujours, oui, oui, pour ne... pour ne pas induire personne en erreur.

Le Président (M. Bachand) : ...c'est ça.

M. Morin (Acadie) : Mais ce n'est pas taxable. Ceci étant, vous avez abordé un peu la question, mais j'aimerais vous entendre davantage, parce que, quand on a écouté l'Association des détaillants en alimentation du Québec, on... ils sont pour le projet de loi, mais... mais moi, en tout cas, quand je les écoutais, je sentais quand même qu'il y avait de la réticence, parce qu'ils semblaient dire : Écoutez, nous, ça nous crée des enjeux, ça nous crée des problèmes, on est en région, bon, qu'est-ce qu'on fait avec l'achat Québec, achat local, etc.?

Vous avez effleuré un peu la question, mais j'aimerais ça vous entendre davantage parce que j'aimerais ça mieux comprendre l'impact que ça peut avoir pour eux. Évidemment, au Québec, comme ailleurs au Canada, on a des grandes bannières, mais il y a aussi des commerçants locaux, coopératives, etc. Donc, qu'est-ce qui est différent dans le marché au détail de l'alimentation? Puis est-ce que leur marge de manoeuvre en termes de profits, et tout ça, c'est moindre? Et est-ce qu'ils en arrachent, finalement, ou si ça ne fait pas de différence quand on les compare à Loblaws et à d'autres géants de l'alimentation?

M. Charlebois (Sylvain) : Oui. Moi, j'encouragerais le comité et le gouvernement d'être sensibles à la cause des indépendants, je pense, parce que c'est vraiment une question de ressources, là, c'est... Et puis moi, je trouve... moi, je pense que le mandat que les détaillants indépendants se donnent est différent des bannières. Les bannières, c'est vraiment le contrôle, l'intégration verticale de par les marques privées, tu sais, c'est ça qu'ils font, là, puis ils le font très bien. Mais les indépendants, ce n'est pas ça, là, c'est d'être unique, c'est d'offrir quelque chose de différent, et la... cette différence-là fait en sorte que les coûts sont plus élevés pour l'adaptation d'un projet de loi... envers un projet de loi comme ça, là. C'est pour ça que... Puis ils n'ont pas vraiment les employés qu'il faut pour vraiment instaurer les changements. Je pense que l'ADA demandait un six mois, un délai de six mois, là, pour... Moi, je trouve que six mois, ce n'est peut-être pas assez.

M. Morin (Acadie) : ...de six mois.

M. Charlebois (Sylvain) : Je pense qu'on devrait offrir plus de temps...

M. Morin (Acadie) : Plus de temps?

M. Charlebois (Sylvain) : ...au secteur indépendant particulièrement, bien, pour s'adapter. Pour ce qui est des grandes bannières, moi, je ne suis pas inquiet. Je ne vois pas comment ça va augmenter leurs coûts, là. Ils vont être capables d'absorber tout ça, là.

M. Morin (Acadie) : Parce qu'évidemment les plus petits... les plus petits détaillants... C'est parce que ça, c'est l'autre crainte, évidemment, c'est sûr qu'on veut de la transparence, on veut que le consommateur le sache, mais, si, à un moment donné, ça a un coût important, c'est le consommateur qui va finir par payer en quelque part. Je ne pense pas... Je ne pense pas que c'est les grandes bannières qui vont dire : On va prendre ça sur nous, là. Ça ne risque pas d'arriver, ça.

M. Charlebois (Sylvain) : Non, c'est ça. Tu sais, il y a des choses dans... dans leur mémoire, je ne suis pas d'accord. Comme le 15 $, ils sont un peu inquiets, moi, je n'embarque pas là-dedans, là. Je pense que c'est tout à fait juste de... Même, encore, je trouve que le 15 $, c'est un... c'est un compromis raisonnable pour tout le monde, là.

Mais, pour ce qui est de la gestion de l'étiquetage, tu sais, c'est du travail, tu sais. On parle de beaucoup... de milliers de produits. Puis ce qui est différent... Les bannières, c'est l'uniformisation de l'offre, hein? Il y a... C'est beaucoup... pas mal les mêmes produits. Pour ce qui est du merchandising, les entreprises comme Pepsi le font à leur place. Les indépendants, ils ont moins ce luxe-là, ils ont moins de ce support-là pour, justement, rouler l'inventaire, changer l'étiquette, etc., là. Donc, c'est pour ça que moi, je sympathise beaucoup avec les indépendants puis c'est pour ça que, je pense, c'est important d'au moins les écouter, là, oui.

M. Morin (Acadie) : Parfait. Je vous... Je vous remercie. Le projet de loi ne touche pas à ce qu'on a appelé la déqualiflation. En tout cas, pour moi, je trouve que c'est un enjeu parce qu'évidemment on parle de qualité d'aliments, puis ce n'est pas de la qualité qui augmente, c'est qu'il diminue. Vous avez donné l'exemple du cacao, mais il y a... il y a d'autres produits. Ça serait quoi, vos recommandations? Est-ce qu'on devrait aborder cette question-là? Puis, si oui, comment?

M. Charlebois (Sylvain) : Ouf! Je vais être honnête avec vous, j'ai... je reconnais qu'il y a un problème, puis c'est sûr qu'au niveau de la santé publique j'ai toujours eu des craintes par rapport aux allergènes, par exemple, tu sais, de remplacer un ingrédient pour un autre puis ce... cet ingrédient-là peut être un allergène pour des consommateurs, mais c'est toujours bien mentionné. Ce qui m'inquiète, c'est que, si quelqu'un ne vérifie pas l'étiquette, achète le même produit, et, tout d'un coup, on réalise qu'on achète un produit avec un nouvel ingrédient auquel on est allergique, ça, c'est un... pour moi, ça, ça m'inquiète énormément, là. Mais la déqualiflation existe depuis longtemps, c'est... Est-ce qu'on devrait réglementer? Je ne sais pas. Encore une fois, ça va être la même chose que la réduflation. Si on décide de réglementer et de l'interdire, on risque de forcer des manufacturiers à augmenter les prix, tout simplement, tu sais.

M. Morin (Acadie) : Parfait. Vous nous avez dit aussi qu'il est important d'uniformiser les unités de mesure. Est-ce que ça devrait être pour l'ensemble de tous les produits? Tu sais, vous avez parlé, à un moment donné, des pommes, fruits et légumes, mais, pour l'ensemble des produits, ça serait préférable?

M. Charlebois (Sylvain) : Produits alimentaires, oui. Oui, absolument. Oui, je pense que c'est important, oui.

M. Morin (Acadie) : OK. Parfait.

M. Charlebois (Sylvain) : C'est... Uniformiser est une... est une bonne chose à l'épicerie, où on retrouve tellement de choix, tellement de produits. Les gens ont 20 minutes, 22 minutes pour acheter 50 items, ils n'ont pas le temps, là, de vérifier puis de voir, là. C'est sûr que les gens utilisent leurs téléphones de plus en plus, mais les gens n'ont pas le temps, là. Ça fait que, si on peut, justement, faire le travail pour eux avant qu'ils arrivent à l'épicerie, je pense que les consommateurs apprécieraient.

M. Morin (Acadie) : Je vous remercie. Vous nous avez parlé aussi de... des produits alimentaires qui sont taxés. Est-ce qu'on taxe plus au Québec ces produits-là que dans les autres provinces?

M. Charlebois (Sylvain) : Non. Non, c'est les mêmes règles, c'est... à travers le Canada...

M. Morin (Acadie) : À travers le Canada.

M. Charlebois (Sylvain) : ...c'est juste que le taux va changer, là. Comme, en Alberta, il n'y a pas... il n'y a pas de taxe provinciale, donc c'est 5 %. Donc, au Québec, c'est 5 % plus votre taxe provinciale. En Nouvelle-Écosse, c'est 5 % plus la taxe provinciale. Donc, ça varie d'une province à l'autre à cause de ça, mais c'est les mêmes... le... Revenu Canada a les mêmes règles pour tout le monde.

M. Morin (Acadie) : OK. Parfait. Je vous remercie. Ça va, je n'ai pas d'autre question, M. le Président. Merci.

Le Président (M. Bachand) : Merci. Merci beaucoup, M. le député d'Acadie. M. le député de Saint-Henri—Sainte-Anne, s'il vous plaît.

M. Cliche-Rivard : Merci beaucoup. Tout à l'heure, vous avez parlé des trois problèmes, là, vous les avez quantifiés, vous avez parlé de l'emballage, puis je me demandais qu'est-ce que vous aviez comme recommandation sur l'emballage. Qu'est-ce qu'on pourrait faire mieux sur l'emballage?

M. Charlebois (Sylvain) : Bien, c'est... Dans le fond, c'est demander aux manufacturiers, parce que ce sont eux qui emballent, là, on s'entend que ce n'est pas les distributeurs ou les détaillants, de minimiser le besoin d'emballage. Parce que, tu sais, on soulève la question de l'air dans les croustilles, tu sais, les... Bien, Mondelez... Mondelez a été la première compagnie à avouer qu'il y avait de la réduflation qui se passait, puis c'est arrivé voilà deux ans, tu sais. Ça fait qu'il y a un déni, là, dans le secteur. C'est un... En...

La réduflation, c'est un tabou dans le secteur, là, on ne veut pas en parler, là, tu sais. C'est... C'est ça. Donc... Mais là on est rendus... En raison du projet de loi n° 72, on en parle. La taxe... Pour moi, la taxe, là, c'est vraiment... on va aller chercher le consommateur puis on va dire : Comment ça qu'on taxe ces produits-là maintenant puis, avant, on ne les taxait pas? Bien, c'est à cause de la réduflation. Ah! mais c'est quoi, ça? Ça fait qu'en interpellant le consommateur, le contribuable, bien, c'est là qu'on va pouvoir commencer à avancer par rapport à la réduflation et les véritables problèmes, dont l'emballage, donc qu'est-ce... comment on pourrait, justement, mieux encadrer ça. Moi, je pense que la réduflation amène les compagnies à utiliser trop d'emballage.

• *(18 heures)* •

M. Cliche-Rivard : Sur un autre point, on a vu des rabais annoncés, mais, finalement, ce n'est pas vraiment des rabais ou, en tout cas, c'est 0,10 $, 0,15 $, des fois c'est 0,05 $ puis c'est écrit «prix en spécial». Pensez-vous qu'on devrait aussi réglementer quand est-ce que vous avez vraiment la capacité d'écrire que c'est un rabais? C'est-tu à partir de 5 %, c'est-tu à partir de 10 %, ou vous pensez que, juste en l'identifiant comme ça puis on permet d'écrire «rabais» pour 0,02 $, ça informe le consommateur?

M. Charlebois (Sylvain) : Sur les circulaires, vous voulez dire?

M. Cliche-Rivard : Sur les circulaires ou en magasin, là. On voit que c'est écrit en gros «prix en spécial», puis là c'est écrit 9,99 $, prix régulier, bien, c'est écrit 10,01 $, puis finalement tu as sauvé 0,02 $, finalement, puis là tu es attiré par le gros truc rouge «prix en spécial». Pensez-vous que, finalement, tu sais, on devrait se dire : À partir de, mettons, 5 % ou 10 %, là c'est bon, l'étiquette «rabais», «en spécial», on accepte, mais que, là, on niaise un peu le monde à coup de 0,02 $, 0,03 $, 0,10 $ pour un rabais?

M. Charlebois (Sylvain) : Moi, je pense, c'est important pour le... ça, c'est mon opinion, c'est important pour le gouvernement d'établir des conditions pour offrir aux consommateurs une plus grande transparence, mais il ne faut pas aller trop loin, à mon avis. Je pense que les consommateurs sont assez intelligents... à mon avis, je pense que les consommateurs québécois sont assez intelligents pour commencer à additionner et à soustraire, là, puis de

comprendre ce qu'est un rabais. Comme je pense que tout le monde sait qu'en bout d'allée on n'achète... on n'achète pas, parce qu'en bout d'allée c'est là qu'on va retrouver les faux rabais. Moi, je n'achète jamais en bout d'allée, là, parce que ce n'est pas un rabais, c'est une promotion.

M. Cliche-Rivard : Bien, c'est ce qu'on se disait, nous autres, on ne savait pas ça, ça fait que... Je veux dire, ce n'est pas... non, mais ce n'est pas si limpide que ça.

M. Charlebois (Sylvain) : OK. Venez à mon cours.

M. Cliche-Rivard : Bien, on va lire ça dans une prochaine chronique alors.

M. Charlebois (Sylvain) : Oui, c'est ça.

M. Cliche-Rivard : Parfait. Merci beaucoup d'être venu aujourd'hui.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. Mme la députée de Vaudreuil, s'il vous plaît.

Mme Nichols : Oui. Merci. Merci de votre présence. On apprend beaucoup. On est vraiment des mauvais consommateurs. Est-ce qu'il y a un endroit où, justement, on peut trouver... à part aller à votre cours, là, mais est-ce qu'il y a un endroit où toute cette information-là serait, entre autres, centralisée?

M. Charlebois (Sylvain) : Faites votre épicerie le mardi puis le mercredi.

Mme Nichols : Oui? Ah! mais on ne peut pas, on siège à l'Assemblée nationale.

M. Charlebois (Sylvain) : Je sais, ça fait que...

Mme Nichols : Bien, on demandera congé. On va arranger nos horaires, peut-être voter à distance. En tout cas, il y a des... il y aura des mesures...

M. Charlebois (Sylvain) : Pour la sécurité alimentaire des députés.

M. Jolin-Barrette : ...à distance, on est corrects.

Mme Nichols : Oui, mais...

Une voix : ...

Mme Nichols : Il y a une ouverture, c'est bon, c'est bon, ce projet de loi là.
J'avais juste une petite question relativement à la politique d'exactitude de prix. C'est embêtant parce que, vous l'avez dit, les gens ne savent pas que cette politique-là existe. Avez-vous une suggestion? Est-ce qu'on ne devrait pas exiger... ou est-ce que ça existe déjà qu'on demande aux commerçants de l'afficher? C'est-à-dire que, quand on rentre dans le commerce, il y a déjà une politique d'exactitude de prix ou est-ce que...

M. Charlebois (Sylvain) : Bien, vous, au Québec, vous êtes mieux équipé que les autres provinces, vous avez... vous avez un bureau de la protection du consommateur. Donc, je pense qu'il devrait être mandaté à faire la promotion. Le code d'exactitude de prix est national. C'est à travers le pays. Bien là, justement, en faisant du bruit et en éduquant les consommateurs québécois, les autres provinces vont se rendre compte : Ah mon Dieu! La nourriture coûte plus cher au Québec ou quoi? Tu sais, je pense que c'est là où on devrait aller pour faire la promotion et l'éducation de cette réglementation-là. Parce que, moi, à chaque fois que j'en parle, les gens sont surpris. Ils ne savent même pas que ça existe, tu sais. Bien, ça existe, mais je pense que... ça a été inventé, ça a été instauré, je pense, il y a 25 ans, ça doit faire au moins 20 ans, là. Oui, oui, ça fait... Je travaillais à l'ADA quand c'est arrivé, puis c'est plus de 20 ans, là.
Ça fait que je pense que le projet de loi 72 offre une opportunité au gouvernement de rééduquer, de revisiter cette politique-là puis de dire aux Québécois ce qu'ils ont le droit d'obtenir comme compensation s'il y a erreur pour ce qui est des prix.

Mme Nichols : Vous avez parlé un peu plus tôt, là, des... de trois problèmes : la taxation, l'emballage, le taux... le taux inflation alimentaire. Est-ce que vous pensez que le projet de loi 72 va avoir un impact sur l'inflation dans le domaine alimentaire?

M. Charlebois (Sylvain) : Non.

Mme Nichols : Non?

M. Charlebois (Sylvain) : Non. C'est la première question que je me suis posée. J'ai regardé. Je l'ai lu deux fois. Je ne vois pas comment... bien, je ne pense pas que le gouvernement serait intéressé à adopter un projet de loi si on augmente le fardeau financier des contribuables, là. Bien, je ne vois pas comment le projet de loi 72 peut compromettre l'abordabilité alimentaire au Québec.

Mme Nichols : Très bien. Merci.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. M. le député de Jean-Talon, s'il vous plaît.

M. Paradis : Je vais continuer sur le même sujet parce que ça a été abordé aussi dans les témoignages précédents. Donc, s'il y a des coûts additionnels, bien, qui va payer pour ça? Je suis très content de vous entendre, là, nous dire, bien, vous ne voyez pas comment ça pourrait avoir un impact pour les consommateurs, mais, néanmoins, selon le Bureau de la concurrence du Canada, les trois grandes *bannières* au Canada ont eu des profits de 3,6 milliards en 2022. Un économiste réputé dans le domaine, que vous connaissez peut-être, Jim Stanford, a dit qu'en 2023 c'était 6 milliards. Puis les marges des trois grandes bannières varient de 19,9 %, de 2019 à 2023, pour Metro, Super C, à 31,8 % pour Loblaws-Provigo et Maxi, en passant par 25,8 % pour Empire, Sobeys et IGA. C'est de ça dont on parle ici.

Quels sont les risques que les coûts additionnels qu'on pourrait faire encourir pour s'adapter aux nouvelles mesures ou d'autres mesures qu'on voudrait imposer, si on veut aller plus loin, soient refilés aux clients, aux consommateurs, puis qu'est-ce qu'on pourrait faire pour que ça n'arrive pas?

M. Charlebois (Sylvain) : Il faut comprendre... il faut comprendre que les bannières... C'est pour ça que les indépendants sont pénalisés davantage ou sont dans une autre catégorie, parce que les grandes bannières, ce sont des entreprises diversifiées. Tu sais, comme Loblaws, la banque de Loblaws, c'est Shoppers. Regardez les états financiers, là... M. Stanford dit : Ah! ils font de l'argent, mais l'argent est dans la pharmacie, c'est dans le non alimentaire, le Joe Fresh cosmétiques, le Shoppers fait énormément d'argent pour Loblaws... L'alimentaire représente à peu près 50 % des revenus de Loblaws. Loblaws est une pharmacie, est une banque, est une compagnie immobilière. C'est très diversifié, là, ils font de l'argent à faire d'autres choses que vendre de la nourriture. Ça fait que, quand il y a un projet de loi comme ça qui arrive, eux sont en mesure d'absorber les coûts parce qu'ils vendent d'autres choses avec des marges beaucoup plus élevées. Les indépendants n'ont pas ce luxe-là.

M. Paradis : Très bien, merci. J'ai encore du temps?

Le Président (M. Bachand) : Oui, effectivement. Répartition du temps...

M. Charlebois (Sylvain) : En passant, je peux commenter sur les chiffres de M. Stanford si vous voulez. Il faut faire attention avec comment on... parce que les chiffres qui ont été étudiés dans le rapport de M. Stanford étaient... incluaient les... tous les magasins et pas juste les grandes bannières, là. Ça fait que c'est pour ça que j'avais une petite réserve par rapport à ce qui avait été publié.

M. Paradis : Mais, si j'ai bien compris, donc, vous avez l'air assez confiant que... on peut garder ça là où ça devrait être, c'est-à-dire dans ceux qui peuvent absorber les coûts éventuels de l'adoption des mesures du projet de loi 72. Parce que ce qu'on ne veut pas, c'est que ce soient justement des indépendants, qui, eux, n'ont pas les mêmes marges de profit ou les consommateurs qui en ont déjà beaucoup avec l'inflation sur les prix, la réduflation puis la... celui sur la diminution de la qualité des produits, là. Donc, vous êtes assez confiant que ça peut rester là.

M. Charlebois (Sylvain) : Il y a le «big five» et le reste. Et puis le «big five», je ne m'inquiéterais pas pour eux, ils vont être en mesure de vivre, là, leur viabilité financière ne sera pas compromise.

M. Paradis : Mais vous ne pensez pas qu'ils vont trouver encore des moyens de refiler la facture...

M. Charlebois (Sylvain) : Bien, c'est sûr que c'est toujours difficile à démontrer, hein, c'est sûr. Mais, quand on... quand on vérifie les prix, on le voit, l'idée première, c'est de demeurer compétitifs, tu sais. L'autre chose qu'il ne faut pas oublier, c'est qu'on est à peu près à... on est à moins d'un an de l'instauration du code de conduite en épicerie, puis ça, c'est une bonne chose. Puis, d'abord... D'ailleurs, M. Lamontagne a été... on doit beaucoup à M. Lamontagne, parce que c'est lui, vraiment, qui a mené la charge, avec le ministre de l'Agriculture au fédéral, pour amener le code de conduite. Le code de conduite va démocratiser pas mal ce qui se passe dans le domaine agroalimentaire. Il y avait de l'abus par les bannières. Cet abus-là va diminuer...

M. Paradis : Il y avait de l'abus. Il y a eu la question du...

Le Président (M. Bachand) : Merci, merci, c'est tout le temps qu'on a. Pr Charlebois, ça a été un grand plaisir, puis on se dit, bien, à bientôt. Vous êtes toujours le bienvenu en commission parlementaire.

Et, cela dit, la commission ajourne ses travaux au mardi 8 octobre 2024, après les avis touchant les travaux des commissions. Merci, belle soirée, tout le monde. Merci.

(Fin de la séance à 18 h 09)