ISSN 2818-9876

ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

PREMIÈRE SESSION QUARANTE-TROISIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente des institutions

Le mardi 8 octobre 2024 — Vol. 47 N° 85

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 (2)

Présidente de l'Assemblée nationale :
Mme Nathalie Roy

2024

Commission des institutions

Le mardi 8 octobre 2024 — Vol. 47 N° 85

Table des matières

Auditions (suite) 1
- Association pour la protection des automobilistes (APA) 1
- Association Restauration Québec (ARQ) 10
- Union des consommateurs (UC) 19
- Conseil canadien du commerce de détail (CCCD) 27

Mémoires déposés 37

Intervenants

M. André Bachand, président

M. Simon Jolin-Barrette
M. Louis Lemieux
M. André Albert Morin
M. Guillaume Cliche-Rivard
Mme Marie-Claude Nichols
Mme Valérie Schmaltz

* M. George Iny, APA
* M. Hubert Lamontagne, idem
* M. Laurence-Olivier Malouin-Trudel, ARQ
* Mme Dominique Tremblay, idem
* M. Martin Vézina, idem
* M. Maxime Dorais, UC
* Mme Anne-Marie Leblanc, idem
* M. Marc-André Harnois, idem
* M. Michel Rochette, CCCD

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 8 octobre 2024 — Vol. 47 N° 85

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 (2)

(Quinze heures quinze minutes)

Le Président (M. Bachand) : À l'ordre, s'il vous plaît! Bon après-midi. Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des institutions ouverte.

La commission est réunie afin de poursuivre 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.

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

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

Auditions (suite)

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. Alors, on débute avec les représentants de l'Association pour la protection des automobilistes. Merci beaucoup d'être avec nous. C'est un grand privilège. Alors, comme vous connaissez les règles, 10 minutes de présentation. Après, on aura un échange avec les membres de la commission. Je vous invite d'abord à vous présenter et débuter votre exposé. Merci beaucoup encore. À vous la parole.

Association pour la protection des automobilistes (APA)

M. Iny (George) : Bonjour, mesdames, messieurs. Je suis le directeur de l'Association pour la protection des automobilistes, George Iny. À ma droite, Me Hubert Lamontagne, qui travaille avec l'association et qui a produit le mémoire avec moi aujourd'hui. À ma gauche, un membre de notre conseil d'administration, M. Daniel Thouin.

L'Association pour la protection des automobilistes, l'APA, est un organisme voué à la protection du consommateur dans le secteur du domaine de l'automobile, alors, tout ce qui touche à l'utilisation, l'achat, la sécurité, les réparations, les garanties. On est impliqués dans une importante action collective contre certaines pétrolières pour des pratiques anticoncurrentielles dans la vente au détail de l'essence. C'est l'action... le recours collectif de l'action de l'essence, que plusieurs d'entre vous ont probablement entendu parler. Nous sommes aussi le fournisseur des évaluations d'automobiles pour la revue *Protégez-Vous*. Alors, vous avez peut-être... sans vous en rendre compte, vous avez peut-être déjà consulté nos informations.

Je commencerais en faisant... en dressant un peu le portrait général de la situation actuelle dans le domaine de la vente des automobiles.

La pandémie a provoqué une pénurie d'autos, ce qui a contribué à un déséquilibre entre l'offre et la demande dans la vente des automobiles, et, par opposition à la crise financière de 2008, cette fois-ci, le public, à cause de l'aide généreuse gouvernementale, avait des sous pour acheter les véhicules, malgré le ralentissement économique. Ça a mené à une certaine rareté des autos, des délais pour obtenir un véhicule et aussi des pratiques de vente qui ont été très négatives pour les acheteurs. Alors, les commerçants ont trouvé des moyens, parfois directs, parfois illégaux, parfois simplement pas souhaitables, d'ajouter des frais ou des extras aux véhicules, ou des pratiques pour cacher certains frais impliqués dans la vente des automobiles.

Alors, par exemple, on voit presque... maintenant beaucoup plus systématiquement des frais ajoutés aux contrats de vente pour remplir les documents, des frais de documentation qui n'ont pas d'allure, parce que ce n'est pas le coût réel de remplir quelques formulaires. Et souvent ce n'est pas compris dans le prix annoncé du véhicule. Alors, c'est illégal, mais c'est là.

On a remarqué qu'un acheteur qui voudrait payer comptant ou qui a déjà une source de financement possible... qu'on lui demande de payer un supplément de 1 000 $ ou de 1 500 $ sur le prix annoncé pour le véhicule, c'est-à-dire, il est défavorisé parce qu'il a l'argent dans la poche par rapport à quelqu'un qui veut financer, mais on ne nous le dit pas ouvertement. Mais le commerçant fait ça parce qu'il ne veut pas perdre la commission qu'il va recevoir de l'institution financière à qui lui, il réfère ses clients.

Et on a remarqué, entre autres aussi, que... les pratiques reliées au... à la reprise des véhicules que les gens n'ont pas encore fini de payer. Alors, on vous appelle chez vous, en deuxième année de votre contrat de location de 48 mois, pour vous inviter à venir pour un 5 à 7 pour voir les nouveaux modèles. Les gens ne se rendent pas compte, dans ces cas-là, qu'il y a des frais associés à mettre fin avant terme à un financement ou à une location, et parfois cet argent-là est comme camouflé dans les prix... le prix qu'on va payer pour le nouveau véhicule.

• *(15 h 20)* •

J'ai pensé, dans mes 10 minutes, traiter... Parce qu'en général, à l'APA, on est très favorables aux amendements, vous le verrez à la lecture de notre mémoire, mais je vais identifier peut-être trois... trois des amendements où on est... il y aura peut-être un peu plus de travail à faire. Et, dans un des cas, on est contre l'amendement proposé.

Alors, la première, c'est la page 10 de notre mémoire. On parle ici des options... l'option d'achat à la fin d'un contrat de location. Vous avez la possibilité d'acheter le véhicule. Il y a un montant pour le véhicule qui s'appelle la valeur résiduelle au contrat. Ça, c'est régi par un règlement, mais certains manufacturiers ont pris la fâcheuse habitude d'ajouter un autre montant qui ne figure ni dans le capital ni dans les intérêts, et c'est des frais pour exercer l'option. Ils ont trouvé une astuce. Au départ, c'était 150 $ ou 300 $, mais il y a comme un effet d'entraînement. Cette option-là peut maintenant atteindre 1 000 $ et même, dans certains cas, 2 000 $. Ce n'est pas l'option, c'est le droit à avoir l'option, mais ce n'est pas calculé dans l'obligation totale.

On propose ici que ça devienne plus transparent, mais moi, je vous dis, même la transparence, ce n'est pas la bonne solution. La solution, c'est de l'éliminer, c'est de s'assurer que, s'il y a des frais reliés à l'achat du véhicule... que ça fasse partie du prix du véhicule. Sinon, on va avoir le même phénomène de déplacement qu'on voit actuellement. C'est que, vu que ce n'est pas réglementé ou vu que c'est réglementé par une clause éventuelle de transparence, on va simplement gonfler le montant.

Puis c'est un faux frais, en plus, parce que, c'est évident, si la mensualité d'une auto louée est de 500 $, ou 600 $, ou 700 $, c'est impossible que remplir la paperasse pour la remettre à un client ait un coût réel de 1 000 $. C'est tout simplement un moyen indirect de faire de l'argent. Il y a tellement de pression dans l'industrie que, quand un manufacturier découvre un moyen, qu'on pourrait dire, est un peu sournois ou n'est pas transparent pour ajouter des frais, les autres vont éventuellement le suivre, et on va gonfler le montant.

Si... La transparence n'amènera pas la solution qu'on voudrait. Je pense que l'idéal, c'est de faire comme les architectes de notre loi ont fait quand ils avaient à introduire des... à réglementer la location à long terme, c'est de s'assurer que les montants fassent partie soit des intérêts ou du capital. Et, dans le cas actuel, ça devrait faire partie de l'option.

Deuxième point où on aimerait aller un peu plus loin, c'est à la page 13 de notre mémoire, et là on parle d'exiger un prix identique pour l'acheteur qui veut payer comptant, qu'il ne soit pas pénalisé. On appuie fortement cette exigence, mais avec un plus, c'est aussi que le concessionnaire, parce que c'est généralement les concessionnaires, moins dans la vente des automobiles d'occasion, ne soit pas en mesure d'obliger l'achat de produits connexes au moment de livrer une auto neuve, alors, de dire : Obligatoirement, pour avoir droit à ce véhicule, vous devez acheter une assurance mécanique, une garantie pour vos pneus, un marquage antivol obligatoire. Ces montants peuvent ajouter, selon le commerçant, de 395 $ à 1 500 $ en extra.

Notre souci, c'est que c'est... si on interdit de vendre plus cher à un acheteur qui veut payer comptant, on va simplement convertir ça en achat de produits supplémentaires obligatoires. Ils sont déjà inscrits sur le contrat de vente dans bien des cas. Vous n'avez même pas à cocher ou à les demander. Ça s'ajoute avec les taxes. Alors, c'est de demander que ce soit... que ce soit inclus aussi, qu'on ne puisse pas vendre des produits supplémentaires.

Dernier point à la toute fin de notre mémoire, la dernière page, les compagnies qui font la location automobile à la journée sont déjà en infraction pour leurs pratiques quotidiennes. Elles sont poursuivies dans quatre actions collectives, la majorité pour leurs pratiques... des pratiques de commerce. Et, je dirais, c'est une industrie qui a beaucoup de difficulté à se discipliner. C'est une industrie où les concurrents suivent... Il y a une nivellation vers le bas, parce que c'est très concurrentiel d'annoncer un faible prix. Et on ne voit pas la logique d'enlever l'obligation d'avoir un permis. Ça enlève à l'office la possibilité d'un levier à exercer sur eux. D'ailleurs, je suis convaincu que, si on mettait les ressources là-dessus, on pourrait apporter des améliorations dans leurs pratiques, au moins pour le Québec, parce que leurs systèmes de réservation sont faits pour l'ensemble de l'Amérique ou le Canada au complet et ne respectent pas toujours nos exigences en matière des prix.

Un dernier point pour vous dire... On est dans une belle conjoncture pour faire de l'amélioration au Québec. L'office nous interpelle activement pour avoir des solutions un peu visionnaires aux problématiques. Les deux associations principales des commerçants d'autos dans le neuf et dans l'occasion ont une direction assez progressiste, ont des directions progressistes qui sont ouvertes à l'amélioration. Et, bizarrement, présentement en Ontario, on fait une consultation similaire, les mêmes... certaines des mêmes exigences, et qui est en train de déraper, justement, parce que les associations de commerçants sont performantes, et ils sont allés voir le ministre ou le cabinet du ministre directement, à tel point que certaines des propositions sont tombées pendant la période de consultation.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. Le temps file rapidement. Alors, je me tourne vers le gouvernement pour un bloc de 17 minutes d'échange. M. le ministre, s'il vous plaît.

M. Jolin-Barrette : Oui. Merci, M. le Président. M. Iny, M. Lamontagne et M. Thouin, bonjour. Merci de participer aux travaux de la commission parlementaire.

J'aimerais ça qu'on revienne sur quelque chose que vous avez dit tout à l'heure relativement aux frais de rachat de véhicules de location. Donc, exemple, supposons que je loue une compacte quatre ans, 48 mois, pour 500 $ par mois, supposons, et qu'au bout du terme j'ai 20 000 kilomètres par année puis qu'au bout du terme j'ai eu la conduite d'un curé, comme on dit, et j'ai roulé jusqu'à 40 000 kilomètres sur quatre ans, et est en bonne condition, et je veux racheter mon véhicule. Alors, vous, ce que vous dites, c'est qu'on ne devrait pas... le concessionnaire ne devrait pas pouvoir charger des frais comme... exemple 500 $, ou 1 000 $, 1 500 $ pour uniquement le fait de racheter mon véhicule avec la valeur résiduelle du véhicule. C'est bien ça?

Actuellement, je comprends que c'est indiqué dans le contrat de location : Si vous rachetez, supposons, ça va vous coûter 1 000 $. Mais, dans le fond, il n'y a pas de frais associés à ça, juste de transférer, juste de vous vendre le véhicule.

M. Iny (George) : Exact. Alors, prenons le cas d'une Mini. Vous avez parlé d'une voiture compacte. Les Mini ont une valeur résiduelle, disons, 20 $ pour racheter... 20 000 $ pour racheter ma Mini, mais il y a, dans les caractères qui ne figurent pas dans le calcul au départ qu'on vous a remis ni dans la valeur de l'option, un autre 1 000 $. Puis je vais vous dire : Écoutez, là, voulez-vous vraiment payer le 1 000 $? Parce que, si vous louez un autre véhicule, vous pouvez éviter ces frais-là. Vous n'avez qu'à nous remettre le véhicule. Alors, dans bien des cas, c'est employé comme un levier en plus pour encourager une plus forte consommation chez le consommateur. Ça n'a pas de place. Le marchand a droit à quelque chose qu'il devrait recevoir peut-être de son manufacturier.

En passant, c'est moins de travail vous vendre le véhicule que de le reprendre, parce que, si je le reprends, je dois l'évaluer, je dois calculer les dommages, et je dois l'envoyer à l'encan, j'ai une plus-valeur ou une moins-valeur, et je dois l'offrir au concessionnaire, qui, lui, pour l'acheter, ne paie pas le 1 000 $ pour exercer l'option d'achat parce qu'il est le premier arrivé après... le deuxième arrivé après vous.

Alors, c'est pour vous dire que c'est simplement un moyen indirect de filer des coûts supplémentaires qui ne figurent pas dans les calculs exigés par la réglementation. On aimerait que ce soit intégré. La meilleure façon, c'est de dire qu'il n'y a pas de frais comme tels.

M. Jolin-Barrette : Puis j'imagine que la majorité des consommateurs automobiles, quand ils regardent leur contrat, ils se disent : Bon, bien, à la fin, supposons qu'en paiements je vais avoir payé... sur un véhicule de 35 000 $, ma location de quatre ans, je vais avoir payé, supposons, 20 000 $, il me reste une balance de 15 000 $ à payer. Ils pensent que... À la fin, il budgète, il dit : Bon, bien, je vais aller acheter mon véhicule, j'arrive au terme de ma location, ça va coûter 15 000 $. Puis là il arrive, puis finalement c'est 1 000 $ de plus.

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : Plus les taxes sur le 1 000 $.

• *(15 h 30)* •

M. Iny (George) : Oui. Et ce n'est pas juste le 1 000 $ de plus, c'est que c'est... On n'aime pas payer des frais. On ne voit pas la valeur dans les frais. Alors, le public, c'est comme un encouragement pour dire : Écoutez, louez un autre véhicule, vous n'allez pas payer le 1 000 $ de plus.

Le pire encore, c'est qu'en faisant... avec l'amendement tel qu'il est, on a... on a l'impression... Je ne dis pas que l'État l'a légitimé, mais au moins on dit : Il faut le divulguer. C'est clair qu'il y aura un dérapage. Quand quelqu'un voit qu'il peut faire 1 000 $ avec ça et que ça marche, en plus, au Québec, il y a un moyen de l'indiquer, ils vont commencer tous à monter.

Il y en a qui sont gratuits présentement. Ce n'est pas tout le monde qui demande un montant. Au départ, c'était toujours gratuit. On pourrait voir que tout le monde passe à 2 000 $ ou même 2 500 $.

M. Jolin-Barrette : Est-ce que vous pensez que, si on l'interdit, de charger un frais comme ça, les concessionnaires ou les manufacturiers vont augmenter le prix du véhicule à la source, ou ils vont l'amortir dans les paiements, ou ça va disparaître complètement?

M. Iny (George) : Ce serait l'idéal si ce soit dans les paiements ou qu'on augmente la valeur résiduelle à la fin, parce que ce serait ouvert. C'est comme ça que le règlement a été prévu. Ce n'est pas d'avoir des faux frais dans les coulisses du règlement, mais plutôt d'avoir les coûts réels et que les gens puissent comparer entre deux contrats de location.

Mais la réalité, c'est qu'il n'y aura pas 2 000 $ d'augmentation, parce que ce service n'a jamais coûté 2 000 $. S'il y a 150 $ d'augmentation dans... calculés dans la valeur résiduelle, on comprendra bien. Ça fait partie du jeu. C'est le prix de l'option d'achat à la fin.

M. Jolin-Barrette : OK. Vous abordez aussi la question du paiement au comptant. Parce que ça, c'est arrivé à... J'ai entendu plein d'histoires comme ça à l'effet que je veux acheter un véhicule, j'arrive encore avec ma compacte, et ça coûte 34 000 $. J'arrive avec un chèque visé de 34 000 $ ou avec 34 000 $ au comptant, je vais... je veux le véhicule, et là le vendeur ne veut pas le vendre parce que je ne la finance pas. Alors, c'est moins payant pour le garage. Là...

M. Iny (George) : ...vous ne la financez pas chez eux, parce que vous pourriez avoir un financement plus avantageux qui est le vôtre. Ils ne sont pas intéressés.

M. Jolin-Barrette : C'est ça.

M. Iny (George) : Votre institution ne leur paie pas une commission en dessous de la table.

M. Jolin-Barrette : Pouvez-vous détailler sur ce point-là?

M. Iny (George) : Oui. La raison que le commerçant est intéressé à ce que vous preniez le financement, c'est parce qu'effectivement la Banque Royale, ou Scotia, ou TD, ou la caisse Desjardins paie une commission au vendeur basée sur le profit qu'eux font sur l'emprunt. Alors, vu que c'est une auto neuve à 34 000 $, c'est un emprunt qui est intéressant si vous financez l'ensemble de l'achat. Puis c'est clair aussi que j'ai une marge puis je pourrais financer à 5,99 %, mais là je ne paie pas de commission au vendeur. Alors, le vendeur va m'offrir 7 % ou 7,5 %, parce que, là, il a une commission entre 600 $ et 1 000 $ pour avoir fait le financement. Et c'est un peu cet enjeu-là qui rentre en ligne de cause.

Avant la COVID, avant la pandémie, cette pratique existait, mais elle était très rare. C'était vu comme un peu grossier. C'est-à-dire, les commerçants ont toujours eu des commissions, mais ils n'étaient pas... Pour le rare client qui voulait payer comptant ou avait son propre financement, on permettait que ça passait, et ça faisait partie du jeu. Mais, depuis la pandémie, cette pratique s'est instaurée, et c'est pour ça qu'on demande, d'ailleurs, non seulement la rectification ici, mais d'ajouter que la vente de produits croisés aussi obligatoires ne devrait plus avoir lieu.

M. Jolin-Barrette : Peut-être une dernière question en lien avec le projet de loi, puis je cède la parole à mes collègues, là : Est-ce que vous avez eu connaissance que... puis en lien avec l'équité négative sur les véhicules, il peut y arriver que certains concessionnaires, si vous avez des difficultés à passer au financement, justement, décident de vous vendre d'autres produits, des garanties prolongées, des assurances qui ne sont pas comptabilisées sur le prix du véhicule, mais qui sont faits à part pour vous vendre le véhicule?

M. Iny (George) : Oui. C'est courant. Puis, un exemple, on va acheter une garantie, pas de mon manufacturier, mais d'une compagnie indépendante. Alors, il n'y a pas de prix de détail suggéré. Ces compagnies ne les publient pas, pour la plupart. Je peux acheter une garantie à 700 $, mais la mettre au contrat à 3 500 $. Alors, ça, ça permet, par exemple, d'avoir un faux solde pour le véhicule, parce que je viens de gonfler le prix du nouveau véhicule de 2 000 $ ou 3 000 $. Je peux aller chercher un peu plus. Il y a d'autres moyens aussi en le faisant indirectement. Ça, c'est la problématique, entre autres, de ce qu'on appelle l'équité négative. Je ne sais pas, je pourrais passer la parole à Me Lamontagne. Avez-vous des suggestions aussi?

M. Lamontagne (Hubert) : Pour des exemples comme ça? Oui. Ça peut être avec des frais de certification de 1 000 $ qui vont faire baisser le solde.

M. Iny (George) : Alors, ça peut exister. Il y a du travail à faire là-dessus. Je dois vous dire, les autorités réglementaires, en Ontario, en Colombie-Britannique, ont décidé de ne pas l'attaquer pour diverses raisons. Entre autres, c'est difficile. Ils n'ont pas aussi une loi intégrée pour la vente automobile qui comprend le financement. Et j'ai trouvé ça quand même important qu'on l'aborde ici. C'est clair qu'on sera un phare pour le reste du pays si jamais on arrive avec une bonne formule.

En passant, les commerçants intègres nous disent qu'ils voudraient ça. Eux disent que c'est nécessaire d'aider leurs clients à passer à son prochain véhicule, mais ils détestent l'exagération grossière. Alors, quand ils voient quelqu'un qui a changé deux fois de véhicule et que son équité négative ait atteint 20 000 $, ça les dérange beaucoup que ce 20 000 $ soit transporté dans le financement d'un prochain véhicule. Mais, tant et aussi longtemps que les autres le font, ils ont peur de perdre un client. Alors, ils vont quand même tenter leur chance à la place de perdre un client.

Mais il y a une ouverture dans l'industrie. Ce n'est pas les gens qui parlent beaucoup qui sont là pour militer en faveur de ça, mais c'est... je dirais, la masse des concessionnaires aimerait bien qu'il y ait plus de discipline à ce niveau.

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

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

M. Lemieux : Merci beaucoup, M. le Président. Vous aviez dit 17 au début, donc on est rendus à sept. C'est ça?

Le Président (M. Bachand) : 7 min 9 s exactement.

M. Lemieux : 7 min 9 s. Merci, M. le Président. M. Iny, messieurs, bonjour. Vous étiez en train de parler de l'équité négative, qui est tellement plus beau que la balloune. Je ne sais pas pourquoi, la semaine passée, on s'est mis à parler de balloune quand on parlait de ça. C'est comme ça qu'on appelle ça dans le milieu. Mais l'équité négative, ça va... je vais m'en rappeler. Vous étiez là-dedans et vous êtes...

M. Iny (George) : ...une contradiction, parce qu'une équité négative, c'est une dette.

M. Lemieux : Oui, oui, je comprends. Mais ça se dit bien.

M. Iny (George) : Mais j'avoue... Oui, mais c'est une balloune, vous avez raison.

M. Lemieux : Vous étiez en train de parler de l'équité négative, donc, en disant que d'autres... Est-ce qu'on va assez loin? Parce que vous avez dit : On pourrait être un phare au Canada. Donc, on va assez loin pour être un phare. Sinon, on est cow-boys.

M. Iny (George) : Oui. On ne veut pas permettre ou autoriser quelque chose de mauvais qui, actuellement, n'est pas régi. À long terme, ça prend une vision d'ensemble. Je vous dirais, j'ai beaucoup plus confiance aujourd'hui que je l'aurais eu il y a trois, quatre ans qu'une solution acceptable pourrait... on pourrait y arriver en consultant les gens dans l'industrie, dans les associations. Sinon, il y a des marchands dans l'industrie qui ont peut-être des solutions à l'esprit, des commerçants.

M. Lemieux : J'avais bien compris. Et je faisais un petit détour par là parce que, dans votre présentation, vous nous avez parlé de l'Ontario puis vous nous avez parlé de consultations qui ont plus ou moins abouti là où vous auriez préféré que ça n'aille pas, c'est-à-dire que ça a dérapé ou, en tout cas, ça a été...

M. Iny (George) : ...il y a une période active de consultation, mais le ministre a déjà dit... Les deux jours de délai de résolution qu'on propose ici, là-bas, ils ne vont pas les faire parce que... Puis c'est suite aux visites de l'industrie directement dans le bureau du ministre pendant la période de consultation, bizarrement.

M. Lemieux : Vous permettez que je ne pense pas à des sous-questions, mais que je décode ce que vous êtes en train de me dire puis les sous-entendus que ça implique, parce que ça veut dire que le lobby ontarien est plus fort ou qu'ici les bureaux de ministre sont plus forts.

M. Iny (George) : Qu'on a des meilleures associations de commerçants aussi.

M. Lemieux : C'était la troisième option. Merci beaucoup. Contrairement au ministre... pas contrairement, mais le ministre vous a parlé du principe de la location avec les frais supplémentaires à la fin. Je voudrais qu'on recule, juste pour être bien certain que j'ai bien suivi et compris l'explication, parce qu'il est parti en plein milieu du processus, il avait l'auto déjà. Moi, je la négocie, l'auto, ou... la négocie... On n'a pas beaucoup de marge de négociation, mais je suis chez le concessionnaire puis je n'achète pas. Mais je vais acheter tantôt pour ma prochaine question, mais là je n'achète pas, je loue. En partant avec mon véhicule, je sais combien il va y avoir de résiduel dans 36 ou 48 mois, là. Je le sais. Bon.

M. Iny (George) : ...à la clause 45, à la page 4 de votre contrat, la valeur résiduelle est inscrite, mais aussi, au départ, c'est possible qu'avec les amendements qu'on veut amener... je pense, les gens de l'office peuvent me corriger, mais vous allez avoir un peu plus d'informations là-dessus aussi.

M. Lemieux : Bien, c'est là où je voulais en venir. Pour l'instant, là, avant qu'on adopte ce qui est sur la table puis qu'on en discute, pour l'instant, je sors de chez le concessionnaire ce soir, mon résiduel, ça va être 15 000 $, puis j'ai payé tant par mois. Bon, jusque-là, ça va. Ça, c'est déjà acquis, là. Je le sais en sortant. Pourquoi est-ce que ça me coûte plus cher quand je vais payer le résiduel?

M. Lamontagne (Hubert) : Non. Dans le contrat de location, la clause 8, c'est la valeur résiduelle, on va dire 20 000 $, puis la clause qui suit, la clause 9, va être un frais de 1 000 $ qui va être ajouté. Donc, ça, c'est le frais...
• *(15 h 40)* •

M. Lemieux : ...chez le concessionnaire.

M. Lamontagne (Hubert) : Puis ça, c'est dans le contrat que vous allez signer au départ.

M. Lemieux : Puis moi, je me suis dit : Bien, ce n'est pas grave, c'est dans quatre ans. Je me dis : Ce n'est pas si grave.

M. Iny (George) : Non, on ne l'a pas porté à votre attention. C'est vraiment... Parfois, c'est vraiment à la quatrième page du contrat. Personne ne lit les quatre pages avant de... On regarde la première page avec les conditions, le prix, la mensualité, peut-être même la valeur résiduelle, mais pas nécessairement les frais associés à exercer l'option.

M. Lamontagne (Hubert) : La première fois que vous allez le lire, c'est quatre ans plus tard.

M. Iny (George) : Alors, on amène ici... Il y a une volonté d'amener une transparence, mais nous vous disons que ce n'est pas la solution pour un faux frais. La solution pour un faux frais, c'est de l'interdire ou de passer à une formulation autre qui fait qu'elle n'a pas sa place.

M. Lemieux : Donc, ce pourrait être à la clause 9, vous m'avez dit, où on voit le résiduel... Non, 8. C'est ça?

M. Lamontagne (Hubert) : Normalement, ça suit, là. C'est une clause après l'autre.

M. Lemieux : C'est ça. Mais ça pourrait être : Votre résiduel, M. Lemieux, sera de 20 000 $, mais ça va vous coûter 1 000 $ de plus pour l'exercer, genre.

M. Lamontagne (Hubert) : ...de 1 000 $ pour appliquer, oui.

M. Lemieux : Frais administratifs. Puis ça, ce ne serait, finalement, pas la meilleure solution. La meilleure, ce serait que ça ne me coûte pas 1 000 $.

M. Lamontagne (Hubert) : C'est parce qu'il y a certains fabricants qui chargent 0 $, il y en a d'autres qui chargent 350 $ puis d'autres jusqu'à 2 000 $. Donc, il peut y avoir de l'abus.

M. Lemieux : On va en reparler en étude détaillée, parce que ça m'intéresse, ce bout-là de l'histoire. L'autre affaire, c'est, je vous l'ai dit...

M. Iny (George) : Il y avait une philosophie qui était quand même bonne, c'est dire : Écoutez, pour mettre de l'ordre dans la location à long terme, il faut que ce soit soit partie de l'obligation principale, ce que vous... ou les intérêts. Mais on ne peut pas avoir des frais un peu partout. On voudrait les... que ça fasse partie du prix principal.

M. Lemieux : Bon, je vous ai dit aussi que j'allais l'acheter, le véhicule, OK, au lieu de le louer, là, autre scénario, je l'achète. C'est drôle, parce que je suis resté un petit peu... Mais j'ai manqué de temps à ce moment-là. C'est peut-être pour ça. Je suis resté un peu sur mon appétit. Parce que j'ai parlé aux concessionnaires, aux représentants des concessionnaires de l'achat comptant et du fait que ce n'était pas si évident que ça ou pas si facile que ça parce qu'il y avait beaucoup, beaucoup de... appelons ça de la pression, comme vous l'avez appelé, pour financer. Mais, si j'arrive avec l'argent comptant, le financement ne m'intéresse pas. Pourquoi ça les intéresse moins? Vous l'avez déjà dit, là, des commissions, mais y a-tu tant d'argent que ça?

M. Iny (George) : C'est jusqu'à 1 000 $.

M. Lemieux : Par véhicule.

M. Iny (George) : Pour un véhicule neuf financé entièrement avec un... pour un client qui a une assez bonne cote de crédit. Si c'est une deuxième ou une troisième chance au crédit, c'est beaucoup plus profitable que ça pour le marchand.

M. Lemieux : Si c'est une équité négative aussi, je présume.

M. Iny (George) : Équité négative?

M. Lemieux : Oui.

M. Iny (George) : Ça fait partie du financement. Ça va gonfler le financement.

M. Lemieux : Qui est plus cher aussi.

M. Iny (George) : Oui.

M. Lemieux : Mais vous avez expliqué ça en disant : Après la pandémie, c'était pire. C'était là, c'était dans le décor avant, mais c'est devenu pire. Le déclencheur, c'est quoi? C'est...

M. Iny (George) : La rareté. Alors, à une autre époque, on pouvait dire à un marchand : Écoutez, là, ce n'est plus le même prix, j'irai voir un autre concessionnaire Nissan pour une Sentra blanche parce qu'il y en a plein dans la cour. Avec la pandémie, c'était : OK, vous ne la voulez pas, on la vendra à quelqu'un d'autre, et vous allez vous retrouver en arrière de la file d'attente chez un autre commerçant au nouveau prix plus cher avec six mois d'attente.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. Merci beaucoup. M. le député d'Acadie pour 10 min 12 s.

M. Lemieux : ...

Le Président (M. Bachand) : Pardon?

M. Lemieux : ...dit 17 minutes, puis je suis à 15.

Le Président (M. Bachand) : Non, 7 min 9 s. 7.

M. Lemieux : Oui. OK. Merci. Désolé, monsieur...

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

M. Morin : ...M. le Président. Bonjour. M. Iny, Me Lamontagne, M. Thouin, bonjour. Content que vous soyez là avec nous. Merci d'avoir déposé un mémoire et d'être présents à la commission.

J'aurais quelques questions pour vous. Et je dois avouer que l'exemple que vous avez décrit à la page 10 de votre mémoire, en haut, relativement à une consommatrice qui avait retourné une Toyota bZ4X, m'a... m'a vraiment interpelé. Je comprends que la dame vous a consultés. Elle s'est ramassée avec une obligation de 101 000 $ parce qu'elle avait changé son véhicule pour... Puis là elle a pris une RAV4, n'est-ce pas? Est-ce que... Et donc... Puis, en plus, le taux d'intérêt avait augmenté, donc, total des intérêts, c'était de 35 000 $. L'exemple que vous nous donnez, est-ce que c'est vraiment un cas qui est assez unique ou si ces cas-là, c'est très fréquent?

M. Lamontagne (Hubert) : ...pas un cas qui est assez exceptionnel, là. On n'en a pas à chaque semaine, mais ce n'est pas unique.

M. Morin : OK. Donc, c'est... Mais c'est... Mais ce n'est pas courant, quand même.

M. Iny (George) : Courant, c'est 2 000 $ à 5 000 $. C'est quand même, à notre avis, illégal, parce que vous prêtez de l'argent pas pour acquérir le bien, mais c'est pour payer un autre bien. Vous financez un autre véhicule. On l'accepte. La réponse pure, c'est de dire : Vous n'êtes pas une institution financière, alors, prenez vos permis, les bons permis pour faire l'activité.

Mais on sait bien que le public sont accrochés au refinancement d'une partie de leurs dettes, et on a besoin d'une balise. Et les cas qui nous arrivent, qu'on reçoit, quand il y a de l'exagération, ce n'est pas nécessairement l'ensemble de l'activité. Il faut que la personne aussi se réveille, qu'elle soit inquiète qu'elle a des difficultés. On s'est fait dire que, dans le domaine, par exemple, des grosses camionnettes, où il y a comme une certaine clientèle impulsive, ça arrive que les gens ont des soldes, des équités négatives, des balounes de l'ordre de 10 000 $ à 15 000 $ qu'on peut facilement cacher dans l'achat d'un véhicule à 60 000 $ ou 70 000 $.

M. Morin : OK. Je vous remercie. Toujours à la... toujours à la même page, vous dites : «L'obligation d'information est insuffisante. En fait, si le législateur désire encadrer le refinancement de l'équité négative, il ne devrait pas se contenter qu'on informe le consommateur. Il devrait être possible de protéger le consommateur.» Puis là vous parlez d'une époque où les institutions financières limitaient le montant du prêt sur une auto neuve à 120 %, 130 %. Donc, je comprends que... Ma compréhension du projet de loi, c'est qu'on veut informer. Vous, vous dites : Ce n'est pas assez, il faut encadrer. Est-ce que je vous comprends bien?

M. Lamontagne (Hubert) : Ce qu'on aimerait, c'est que, par voie réglementaire, il y ait un plafond objectif, que ce soit à 120 %, 130 %, 140 % ou 200 %, mais quelque chose d'objectif.

M. Iny (George) : Actuellement, le client sait souvent qu'il y a de l'argent qu'il doit sur son... il est déjà informé. Il n'a pas nécessairement un chiffre fiable. Parfois, c'est du verbal. Mais les gens qui ont une dette sur un véhicule savent généralement qu'ils... ils savent très bien qu'ils n'ont pas fini à payer leur véhicule. Un, ils sont venus, par anticipation, essayer de l'échanger, et souvent ils sont même, je vous dirais, collaborateurs avec le vendeur, parce qu'ils ont... ils ne comprennent pas l'enjeu. Par exemple, ils ne vont pas comprendre qu'ils sont passés d'un financement à 3 %, qu'ils ont souscrit en 2019, à un financement à 8 % en 2024. Ça, ça ne les arrive pas à l'esprit. Mais ils savent très bien qu'ils refinancent une partie de l'ancien véhicule sur le nouveau.

Là, on a plus de transparence. Ça va aider l'APA, quand elle reçoit une plainte, parce qu'on va demander aux consommateurs : Montrez-nous votre documentation. Ce sera clair. On croit, par contre, qu'il y aura quand même de la cachotterie. On va voir des garanties supplémentaires et d'autres accessoires que le client a volontairement achetés. Parfois, on demande au consommateur d'acheter un produit d'assurance.

Mais, dans tous les cas, la transparence ne va pas régler le noeud de la problématique qui est vraiment la surconsommation. Ce n'est pas un véhicule qu'il nous fallait. On n'a pas... même pas payé l'autre, là. Ce n'était pas un besoin. Un besoin, c'est un... vouloir... une... Ce n'est pas une nécessité. C'est un luxe qu'on... généralement.

M. Morin : Oui. Je vous... je vous remercie. Maintenant, si on fixe des balises, admettons, et que le consommateur, dans son refinancement, va aller au-delà des balises, et que c'est... c'est réglementé, donc, théoriquement, il ne devrait pas obtenir le financement, y a-t-il un danger qu'il veuille quand même changer de véhicule puis qu'il refinance une partie de sa dette ailleurs, donc, dans un contexte où... même avec des taux d'intérêt qui seraient encore plus défavorables pour le consommateur? Alors, est-ce que... est-ce que ce ne serait pas, d'une certaine façon, si les balises sont... sont très strictes, en bout de piste, desservir le consommateur, s'il veut absolument changer de véhicule?

M. Iny (George) : Si on fait mal notre travail, oui, c'est possible. On doit bien faire notre travail. C'est le défi qu'on se... qu'on se donne. Je crois que c'est mieux, maintenant, qu'on a une décision de la cour qui a dit qu'il n'y a pas de balise. On est mieux avoir une balise intelligente. Ça vaut la peine de faire l'effort pour essayer de...

Et vous avez raison. Ce qui va arriver si, admettons, on mettait la balise à 120 %, on va découvrir subitement que le nouveau maximum est devenu le nouveau minimum. Tous les marchands qui ont des équités négatives vont essayer de pousser pour un 120 %. Mais le client a quand même... il aura quand même certaines informations. Il pourra prendre une décision.

• *(15 h 50)* •

C'est vraiment les gens qu'on pourrait dire qui sont analphanumériques, en tout cas, ils ne connaissent pas suffisamment le rapport entre les chiffres pour se rendre compte qu'en fin de compte leur véhicule électrique de 50 000 $ finit par leur coûter un 100 000 $ ou 75 000 $. Ce qu'ils ont... L'affaire qui les a accrochés, c'est quand la personne aux ventes les a affirmé qu'ils pouvaient économiser sur l'essence pour payer le prix d'acquisition d'un autre véhicule. Ça, ils étaient capables de le faire, mais pas de comprendre qu'un 30 000 $ ou 40 000 $, on ne le regagnera jamais avec une économie de 2 000 $ par année sur l'essence.

M. Morin : Parfait. Je vous remercie. J'ai une autre question peut-être un peu plus technique, parce qu'il y a d'autres groupes qui nous en ont parlé, et j'attire votre attention à l'article 20 du projet de loi 72. On parle, évidemment, d'un contrat de prêt d'argent ou d'un contrat assorti d'un crédit. On dit : «...le commerçant doit modifier le versement ou le terme au choix du consommateur...» Ce que d'autres groupes nous ont dit, c'était qu'au fond, souvent, le contrat de financement n'était pas avec le commerçant, mais avec une institution financière autre qui... puis là on nous a suggéré, peut-être, qu'on devrait modifier cet article-là pour parler non pas du commerçant, mais du prêteur. Est-ce que c'est quelque chose sur lequel vous avez réfléchi? Est-ce que ça protégerait davantage? Est-ce que ça aurait... ce serait plus transparent, plus clair?

M. Iny (George) : Presque 100 % des emprunts sont... passent par... Le concessionnaire n'est qu'un intermédiaire. C'est déjà la norme. On ne voit pas à prime abord pourquoi on devrait... Le financeur, c'est-à-dire celui qui... qui passe l'argent, qui est le bailleur de fonds, est déjà assujetti aux mêmes obligations que celui qui a contracté avec le consommateur. C'est le régime actuel. Je ne sais pas s'il y a un besoin de modifier cette relation-là pour écarter le vendeur. Je ne suis pas certain. Hubert, as-tu... aurais-tu quelque chose...

M. Morin : Je vous remercie.

M. Lamontagne (Hubert) : Le consommateur devrait avoir le choix d'aller contre le concessionnaire ou contre la compagnie à qui ça a été cédé.

M. Morin : Donc, pour vous, le fait qu'on écrive ou que le législateur écrive «le commerçant», c'est suffisamment... suffisamment clair.

M. Iny (George) : ...ajouter le commerçant et le cessionnaire. Mais la loi est déjà faite comme ça, je crois.

M. Morin : Parfait. Je vous remercie. À la page... la dernière page de votre mémoire, à la page 15, il y a une référence au règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, et ça dit : «L'APA...» En fait, vous vous opposez à cet amendement : «Le législateur ne devrait pas se priver d'un important outil de surveillance.» Pouvez-vous... pouvez-vous m'en dire plus? Quelles sont les solutions que vous suggérez, justement, pour que le consommateur soit bien protégé?

M. Iny (George) : Les compagnies de location à la journée ont de la difficulté à respecter les exigences en matière du prix tout inclus. Entre autres, parmi d'autres pratiques, ils ont aussi des adeptes de faux frais. Par exemple, à certains moments... Là, je remonte il y a plus que cinq ans, mais je donne un exemple. Certaines des compagnies avaient des montants... des suppléments temporaires, mais qui sont restés, pour les frais de l'énergie pendant une période où le prix de l'essence avait beaucoup monté, sauf qu'on leur a fait la remarque que ce n'était pas logique parce que c'est le client qui paie pour l'essence dans un véhicule loué à la journée. Ils nous ont dit : Non, non, ça, c'est l'énergie pour chauffer nos bureaux. Alors, ça n'a pas de sens. C'est clair que ça ne coûte pas à une compagnie de location 2,60 $ par jour par client pour chauffer leurs bureaux.

À certains moments, il y avait un supplément pour les pneus d'hiver, mais on les facturait en été. Le supplément a été facturé l'été, quand le véhicule n'avait pas de pneus d'hiver, et, à la journée, ça faisait pour à peu près 1 000 $ par année de pneus d'hiver. Alors, c'est pour vous dire...

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. Je cède maintenant la parole au député de Saint-Henri—Sainte-Anne pour 3 min 24 s. M. le député, s'il vous plaît.

M. Cliche-Rivard : Merci, M. le Président. Merci beaucoup pour votre présentation, votre mémoire.

Vous parlez, dans votre mémoire, des sanctions, là, qui étaient assez faibles, pas assez fréquentes pour réprimer certaines pratiques douteuses, à la page 3, et là vous recommandez, puis j'aimerais ça vous entendre là-dessus, là, sur... vous recommandez l'attribution de ressources supplémentaires à l'office. Pouvez-vous nous en parler puis ce que vous souhaitez obtenir, à peu près? Avez-vous une idée?

M. Iny (George) : Plus d'interventions, plus de moyens pour les enquêtes, pour le côté juridique, peut-être plus de personnel dans ces services-là pour assurer l'application d'une loi qui est quand même assez complexe et pour une très importante activité économique. L'autorité réglementaire ontarienne reçoit beaucoup plus pour un mandat qui est moins vaste que celui de l'office.

M. Cliche-Rivard : Vous en parlez, de l'Ontario, hein, dans votre mémoire. Vous dites que les pratiques sont tout à fait à l'inverse de celles du Québec.

M. Iny (George) : Les pratiques sont les mêmes, mais le contexte au niveau des solutions n'est malheureusement pas aussi favorable, oui, effectivement.

M. Cliche-Rivard : Qu'est-ce que vous voulez dire?

M. Iny (George) : La... Une consultation similaire actuellement en Ontario est menacée de ne pas porter fruit. Et d'ailleurs pour... un des éléments les plus importants est... a déjà été... a déjà été soutiré, n'est plus... ne fait plus partie des recommandations possibles.

M. Cliche-Rivard : Il y a une question, puis je n'ai pas beaucoup de temps, puis je vais vous laisser répondre, là : Qu'est-ce que vous recommandez exactement sur la question du kilométrage? Vous dites : Si on est en dessous, si on est au-dessus, on est pénalisés. Peut-être juste nous l'expliquer.

M. Iny (George) : Finalement, quand on loue un véhicule et on n'arrive pas à la fin du contrat de location, le véhicule est déclaré perte totale, on aimerait s'assurer que la... si on reçoit... le véhicule vaut moins parce qu'il y a un excédent de kilométrage, c'est déjà calculé, et il y a un excédent de kilométrage qui ouvre la porte à une pénalisation pour un excédent de kilométrage qui ne soit pas compté deux fois.

M. Cliche-Rivard : Ça fait que, là, si c'est perte totale, on paie quand même le kilométrage excédentaire comme pénalité.

M. Iny (George) : Oui, mais on voudrait que ce ne soit pas facturé, c'est ça, deux fois, si j'ai eu moins pour le véhicule.

M. Cliche-Rivard : Vous dites aussi «prix de vente gonflés par l'ajout de produits comme des rédactions de contrat, des frais admins». Ça, vous dites, ça n'a plus... ça n'a plus lieu d'être, là. Il faut que ce soit le prix tel quel, puis fin de l'histoire.

M. Iny (George) : Oui.

M. Cliche-Rivard : Bien, merci beaucoup pour votre participation.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. Mme la députée de Vaudreuil, 3 min 24 s, s'il vous plaît.

Mme Nichols : Merci, M. le... Merci, M. le Président. Oui, je vais me faire chicaner. Je reviens rapidement sur la location d'automobile courte durée. Votre proposition était...

M. Iny (George) : Ils ont besoin d'avoir un permis présentement. Qu'on maintienne le besoin. Il n'y a pas de raison de faire un amendement là-dessus. Je dirais l'inverse. On pourrait aller les voir lors du renouvellement de ces permis puis dire : Venez nous voir avec un plan d'action puis avec un moniteur à l'intérieur de votre commerce pour vous assurer que vous êtes en règle.

La problématique... Parce qu'on a parlé avec certaines de ces compagnies. La direction régionale au Québec est très ouverte pour nous parler dans les coulisses. Ils nous disent : On ne peut pas avoir des pratiques qui respectent la loi à 100 % si les autres ne le font pas. C'est trop concurrentiel, notre domaine. Si on paraît 4 $ ou 5 $ plus chers que nos concurrents, mais, en bout de compte, on facture le même prix, on est perdants. On n'aura pas... La location initiale ne se fera pas avec nous.

Donc, il y a une ouverture. Ça prend une présence de l'office. Et, je vous dirais, à la place de se retirer, c'est de se servir du permis pour voir si on peut aller chercher de l'amélioration.

Mme Nichols : ...le prix du permis n'est pas un enjeu, ce qu'on comprend.

M. Iny (George) : Ah! ce n'est pas le prix. 600 $ pour eux, c'est quoi, 684 $? Ce n'est pas le prix. C'est plus que le permis nous donne un pouvoir. C'est un privilège qui arrive à échéance par certaines périodes.

Mme Nichols : Privilège.

M. Iny (George) : Alors, ça... Il y a une ouverture là pour faire de l'amélioration.

Mme Nichols : Parfait. Dernière question. Vous parlez de retarder l'entrée en vigueur de certaines dispositions, entre autres les dispositions 28 à 33, qui méritent un délai supplémentaire. Est-ce que vous aviez une recommandation quant au délai proposé?

M. Iny (George) : Là, je vous dirais, on n'a pas... on n'est pas un opérateur de financement ou de commerce auto ni un financeur. On s'était dit, vu qu'on n'avait pas vraiment fait la recherche, qu'on se fierait aux recommandations des associations. Ils avaient demandé un minimum de 12 mois pour certains articles. On pouvait vivre avec 12 mois...

Mme Nichols : Donc, vous comprenez qu'il y a un enjeu puis vous êtes...

M. Iny (George) : ...mais en s'inspirant d'eux autres, là.

Mme Nichols : Très bien. Merci. Merci, M. le Président. Merci beaucoup.

Le Président (M. Bachand) : Alors, merci beaucoup d'avoir été avec nous. Ça a été un grand privilège. Alors, je vais suspendre les travaux quelques instants afin d'accueillir le prochain groupe. Merci beaucoup. À tantôt.

(Suspension de la séance à 15 h 59)

(Reprise à 16 h 03)

Le Président (M. Bachand) : À l'ordre, s'il vous plaît! La commission reprend ses travaux. Alors, il nous fait plaisir de recevoir les représentants et représentantes de l'association des... Restauration Québec. Alors, merci beaucoup d'être avec nous. On avait... On a... C'est un grand privilège de vous avoir. On sait que vous êtes très intéressés par le projet de loi. Alors, je vous invite à... d'abord à vous présenter, débuter votre exposé. Après ça, on aura un échange avec les membres de la commission. La parole est à vous.

Association Restauration Québec (ARQ)

M. Malouin-Trudel (Laurence-Olivier) : Merci. M. le Président de la commission, M. le ministre de la Justice, Mmes, MM. les députés, bonjour. Je me nomme Laurence-Olivier Trudel. Je suis le président-directeur général de l'Association Restauration Québec, communément connue sous l'acronyme ARQ.

Existant depuis plus de 85 ans, l'ARQ compte maintenant aux alentours de 5 300 membres situés dans toutes les régions du Québec, et ce qui a fait de notre association le plus important regroupement de gestionnaires de la restauration sous toutes ses formes.

Je suis accompagné aujourd'hui de mes collègues, du vice-président aux affaires publiques et gouvernementales, M. Martin Vézina, ainsi que de Mme Dominique Tremblay, directrice aux affaires publiques et gouvernementales pour l'ARQ.

Je tiens à remercier les membres de la commission de nous avoir invités aujourd'hui à présenter nos observations sur le projet de loi n° 72, pour lequel nous sommes effectivement très concernés.

Depuis quelques années, l'industrie de la restauration doit vivre avec de nouvelles couches de réglementations, que ce soit la modernisation de la consigne, les mécanismes de prévention en santé et sécurité au travail, la nouvelle exigence du certificat de francisation pour les entreprises de 25 employés ou encore la mise en place du module d'enregistrement des ventes infonuagique, qui ont des impacts directs sur la gestion des établissements, évidemment. Pour les petites entreprises qui forment la très grande majorité de l'industrie, une bonne proportion aussi de notre membership, c'est un lourd fardeau que les propriétaires qu'on représente aujourd'hui doivent gérer, tout en n'ayant pas nécessairement les ressources pour faire les actions requises et répondre adéquatement à toutes les redditions de comptes obligatoires.

Bien que couvrant un large spectre de mesures destinées à protéger davantage le consommateur, le projet de loi n° 72 propose quelques dispositions qui visent à ajouter de nouvelles obligations aux exploitants de l'industrie de la restauration. Nous profiterons donc de ce mémoire et de notre exposé pour faire part de nos points de vue sur celles-ci, mais aussi sur des améliorations pour que la transition soit la plus harmonieuse possible.

Commençons par les nouvelles dispositions sur les pourboires. Comprenons bien que le pourboire est un sujet chaud et que le consommateur commence à ressentir une fatigue due à l'augmentation des taux de pourboire suggérés et le fait que d'autres commerces ont recours de plus en plus à cette pratique. Il faut toutefois comprendre que les restaurateurs, les restauratrices du Québec n'ont pas été ceux derrière le choix de monter les partages... les pourcentages suggérés ou le fait qu'ils soient appliqués sur le montant total de la facture après taxes. En effet, la pratique comme quoi les pourboires suggérés sont calculés sur le montant après taxes découle plus du fait que les concepteurs de terminaux de paiement pour les restaurants ont décidé de les programmer ainsi, et ce, pour tout le marché nord-américain. Il n'existe pas d'option pour les propriétaires pour modifier cette situation. Advenant l'adoption du projet de loi, les concepteurs de terminaux n'auraient donc plus le choix d'ajuster la programmation

afin d'être conformes aux dispositions de la nouvelle loi. C'est la même chose pour les options pour lesquelles le consommateur peut entrer le montant de son choix. Ce sont les programmeurs qui décident comment ils sont inscrits à l'écran.

Devant ces constats, évidemment, l'ARQ ne voit pas réellement de problème avec les obligations contenues aux articles 45 et 67 du projet de loi. L'association a toujours plaidé que le pourboire relève de la discrétion du client et que la norme sociale établie au Québec est de 15 % sur le montant avant taxes. Toutefois, il faudra porter une attention sur les suites de l'adoption de ces nouveaux articles sur les salariés au pourboire, à savoir si certains vont déserter ou non la profession avec la baisse de revenus qui va découler de l'application de la nouvelle loi. Selon l'association, les plus grands perdants de cette mesure seront évidemment les serveurs et serveuses de l'industrie.

Je vais maintenant laisser ma collègue Dominique vous parler de nos observations sur les nouvelles dispositions concernant l'affichage des prix.

Mme Tremblay (Dominique) : Merci, Laurence. Donc, à la lecture du projet de loi, nous nous questionnons sur deux articles qui vont complexifier de façon importante l'affichage des prix sur les menus tant en salle à manger qu'aux comptoirs pour emporter et qui, selon nous, ne procureront pas d'avantage pour les consommateurs. Nous croyons que l'intention était de toucher le secteur des détaillants alimentaires, mais la formulation «un commerçant offrant un produit alimentaire destiné à la consommation humaine» est beaucoup plus large et inclut la restauration.

Notre premier exemple porte sur l'ajout du nouvel article 223.0.1 qui exige que les taxes applicables doivent être inscrites à proximité des prix du produit alimentaire. On voit mal quelle est la plus-value de cet article vu que l'ensemble des produits alimentaires offerts en consommation sur place sont assujettis aux taxes de vente. De plus, avec la migration, dans les prochaines années, vers le module d'enregistrement des ventes infonuagique de Revenu Québec, les factures de restaurant auront toutes une indication des taxes de vente applicables — donc, mention «F» pour «fédéral», mention «P» pour «provincial» et «S» pour «taxe spécifique» — à proximité des prix. On ne voit pas la... donc, la... la nécessité, pardon, de l'ajouter sur l'ensemble des menus.

Aussi, le nouvel article 91.0.1 qui prévoit que les exploitants devront afficher les prix courants du produit lorsque celui-ci est en promotion n'apportera rien en nouvelle information pour le consommateur et risque d'empêcher une pratique actuelle de l'industrie, soit l'inscription «prix du marché». Il serait dommage que des produits comme le homard, par exemple, soient retirés des menus des restaurants dû à ce nouvel article.

Finalement, le nouvel article 91.0.3 pourrait être problématique et demande des précisions additionnelles. La mention «ensemble de produits alimentaires» pourrait signifier plusieurs choses, et nous nous questionnons si cette formulation incluait ou inclut, entre autres, là, les trios qu'on peut notamment trouver dans les casse-croûte et les restaurants à service rapide. Si c'est le cas, cela voudrait dire qu'il faudrait, sur l'ensemble des menus, inscrire le prix du trio, mais aussi de chacun des éléments qui le composent, soit, par exemple, le hamburger, la frite ou la boisson, alors que ceux-ci sont déjà indiqués ailleurs sur le menu. On ne voit, encore ici, aucun avantage pour le consommateur à voir cette information être dédoublée.

C'est donc pour ces raisons que nous vous demandons d'apporter un amendement pour exempter notre secteur de ces nouvelles mesures.

Il nous reste un point à discuter qui est le grand oublié du projet de loi, la nécessité d'inclure la possibilité d'exiger une pénalité lorsque les clients ne se présentent pas à leurs réservations. Je laisse mon collègue Martin Vézina vous entretenir sur ce sujet.

M. Vézina (Martin) : Alors, merci. Le phénomène des réservations non honorées, communément appelées «no-show» en anglais, cause de graves problèmes à l'industrie. En effet, chacune de ces annulations spontanées représente des pertes importantes, car les aliments commandés par les clients demeureront invendus, le personnel prévu en trop entraînera d'importantes dépenses vaines en plus de ne pas recevoir de recettes pour les tables vides. D'ailleurs, en février 2023, l'association a consulté ses membres sur cette menace grandissante et elle a pu estimer les pertes annuelles par établissement à environ 49 000 $, un montant non négligeable qui correspond au salaire d'un employé à temps complet. Pour le segment de la gastronomie, le montant est encore plus important puisqu'on estime les coûts aux alentours de 88 000 $.

• *(16 h 10)* •

Au cours des dernières années, le phénomène des réservations non honorées a pris de l'ampleur au Québec avec l'émergence des plateformes de réservation en ligne. Selon un de nos sondages internes, 65,6 % des répondants ont constaté une augmentation véritable des réservations non honorées, 32,9 % disent qu'elles étaient très fréquentes dans leurs établissements. Selon notre estimation, il y aurait environ 10 millions de «no-show» annuellement dans l'industrie.

Ainsi, bien que le phénomène soit en augmentation et que les coûts causés par cette situation soient élevés, les gestionnaires de la restauration n'ont pas tous les outils pour enrayer ce fléau. L'article 13 de la Loi sur la protection du consommateur empêche toute possibilité pour les restaurateurs et les restauratrices d'exiger une pénalité monétaire dans cette situation. Il faut donc profiter de ce projet de loi pour apporter les modifications nécessaires afin de permettre aux exploitants de fixer une pénalité modeste aux clients ne se présentant pas à leurs réservations.

De plus, la solution de la pénalité modeste fonctionne. Dans le cadre de notre consultation interne à l'hiver 2023, des exploitants nous ont informés qu'elles ont exigé des pénalités, même si la pratique était illégale. Parmi ceux qui ont utilisé cette solution, 75 % ont vu une réduction de leurs... des «no-show» et 65 % ont quantifié la baisse à plus de 50 %. On voit clairement que cette mesure responsabilise le client.

Qui plus est, cette mesure, qui peut paraître anticonsommatrice à première vue, réussit tout de même à passer le test de l'accessibilité sociale. Dans le cadre d'un sondage effectué par la firme Léger auprès de 1 000 Québécois et Québécoises à l'automne 2023, 69 % des répondants ont indiqué être en accord avec la proposition qu'on vous soumet. L'ARQ n'est pas surprise d'un tel résultat. Il faut rappeler que la réservation de table dans un restaurant est un service très apprécié de la clientèle, et la plupart des consommateurs ressentent une frustration à penser qu'ils n'arrivent pas à obtenir une table dans un restaurant les soirs de grand achalandage à cause des gens qui ne se présentent pas à leurs réservations. La réglementation actuelle semble favoriser le consommateur irresponsable plutôt que l'inverse.

Pour l'ensemble de ces raisons, nous désirons faire la recommandation suivante, soit d'inclure les amendements nécessaires afin de fixer la possibilité pour un commerçant d'exiger une pénalité d'au maximum 20 $, montant qui pourra être révisé périodiquement, pour les clients qui ne se présentent pas à leurs réservations pour un repas ou une activité. Nous désirons aussi placer un délai d'au moins 24 heures pour que le client communique l'annulation de sa réservation, sans quoi la pénalité pourrait être exigible.

Nous vous remercions de votre écoute et espérons que vous serez sensibles à nos recommandations. Merci.

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

M. Jolin-Barrette : Oui, merci, M. le Président. M. Malouin-Trudel, M. Vézina, Mme Tremblay, bonjour. Merci de participer aux travaux de la commission. Plusieurs sujets à couvrir, alors je vais y aller en rafale.

D'entrée de jeu, vous soulevez un bon point lorsque vous parlez, notamment, de la question des trios affichés. Supposons qu'à ma cantine je veux avoir un trio deux hotdogs, poutine, une bouteille d'eau, l'objectif n'est pas d'inscrire, effectivement, le prix du hamburger individuellement, parce que, de toute façon, sur le menu, généralement, il est affiché à côté. Alors, on va vérifier avec les gens de l'office comment est-ce qu'on peut ajuster le projet de loi à ce niveau-là. Ce qu'on vise, c'est notamment les détaillants alimentaires, pour que les gens, sur les tablettes, puissent voir. Alors, on va clarifier le tout dans le cadre du projet de loi. Votre commentaire est pertinent à cet effet-là, relativement aux taxes également aussi. Alors, on a pris bonne note de vos commentaires. Puis je vous en remercie à ce niveau-là.

Sur la question des terminaux et de... bien, en fait, pour les consommateurs, là, si on se reporte dans le temps, le 15 % qui était calculé par le consommateur avant, supposons, la pandémie, bon, il y avait l'utilisation de la carte de crédit, carte de débit, mais il y a beaucoup de personnes qui payaient comptant quand même. Alors là, les gens calculaient leur 15 %, supposons, avant taxes, mais, s'ils voulaient laisser davantage parce qu'ils avaient eu un bon service, ils le faisaient. Vous êtes d'accord avec ça.

M. Vézina (Martin) : Jusque-là, effectivement, jusque-là, nous sommes d'accord. On l'a toujours dit, la... le pourboire est à la discrétion du client, norme sociale à 15 % avant taxes. Je vous dirais qu'avant la pandémie les terminaux existaient, puis il y avait des paiements par carte, et c'étaient les montants après taxes qui étaient faits, puisque c'était ainsi qu'ils étaient programmés, comme on l'a mentionné dans notre allocution.

M. Jolin-Barrette : Parce que, nous, notre objectif, c'est vraiment d'avoir de la transparence par rapport aux consommateurs pour qu'ils puissent véritablement savoir le montant de 15 %, il est calculé sur quoi, ou le 18 %, ou le 20 %. Puis là, bien souvent, maintenant, la pratique dans les restaurants, bien, le serveur reste à côté, vous tapez votre carte, vous n'avez pas le temps de calculer, tout ça. Alors, on veut vraiment laisser le choix aux consommateurs.

Vous dites dans votre mémoire : Bien, écoutez, les gens qui risquent d'être le plus impactés, ce sont les serveurs, les serveuses dans l'industrie de la restauration. Mais, d'un autre côté, les Québécois, ils sont généreux. S'ils ont un bon service, ils vont donner du bon pourboire. Si on... si on part de la prémisse de dire : Bien, parce que, maintenant, ils vont savoir que c'est calculé sur le 15 % avant taxes, ils vont avoir moins, ce n'est pas nécessairement de faire confiance aux gens, aux Québécois de dire qu'ils vont donner... S'ils veulent laisser un vrai 20 % ou un 25 %, ils vont toujours avoir le loisir de le faire, là. Vous êtes d'accord avec moi là-dessus.

M. Vézina (Martin) : Nous sommes d'accord avec vous. Encore là, ce sera le consommateur à déterminer le pourboire qu'il va laisser. Cependant, si les gens continuent à garder la même norme sociale, ce qu'on dit, c'est qu'il va, effectivement, y avoir une perte de revenus pour les serveurs et les serveuses. Mais il y aura peut-être des ajustements, puis on verra comment la société va évoluer suite à l'adoption de ces mesures.

M. Jolin-Barrette : OK. Est-ce que vous avez un enjeu sur le fait qu'on enlève, supposons, les... je vous dirais, les bonhommes sourires, les bonhommes neutres puis les bonhommes avec un sourire par en bas, avec la baboune, relativement aux services sur les terminaux, le fait d'avoir des émojis ou d'avoir... qu'il soit inscrit «excellent», «très bon», «passable», «mauvais»?

M. Vézina (Martin) : Regardez, on n'a pas nécessairement de position à cet effet au niveau des images puis des icônes si ça peut être plus clair pour le consommateur.

Je vous donnerais juste une attention pour les touristes. Il faut quand même qu'ils soient sensibilisés à notre modèle qui est au Québec puis en Amérique du Nord, où il y a un pourboire, que la norme sociale est le 15 %. Donc, il faudrait quand même permettre d'une façon aux restaurateurs de pouvoir informer qu'il faut quand même qu'il y ait du pourboire qui puisse être donné, puisque, dans certains cas, des... peut-être des gens de l'Europe, par exemple, vont peut-être penser qu'il est compris et que, là, on pourrait voir des situations où le travailleur ne recevrait aucun pourboire parce qu'il n'y a personne qui a indiqué qu'il fallait verser un pourboire.

M. Jolin-Barrette : Et ça arrive avec les touristes.

M. Vézina (Martin) : Cela arrive dans les touristes. Si vous allez dans le Vieux-Québec, je vous dirais que c'est une situation. Puis plusieurs exploitants l'inscrivent sur la facture pour être sûrs que ce soit fait, parce que sinon il y a, des fois, des touristes qui, effectivement, pensent que le pourboire est inclus et là ne donnent pas de pourboire, et là c'est le travailleur qui est perdant.

M. Jolin-Barrette : Donc, les restaurateurs, ce qu'ils font actuellement, ils inscrivent sur la facture «pourboire non inclus».

M. Vézina (Martin) : Oui, mais il faut juste s'assurer que, dans la législation à venir, pour... ne pas mettre quelque chose qui ferait interdire cette pratique-là, parce qu'on ne pourrait plus informer. Donc, ce n'est pas nécessairement juste les pictogrammes, mais il faut quand même laisser un éventail de choix dans les terminaux aussi pour que les gens puissent aussi être dans la convivialité.

M. Jolin-Barrette : OK. Mais 15 %, 18 %, 20 %, 25 %, c'est universel.

M. Vézina (Martin) : Ça... Oui. Ça peut dépendre... Bien, ça dépend des juridictions. Je vous dirais, à Toronto, on va être plus dans le 18 %, 20 %, 22 % puis, au Québec, on est plus entre le 15 %, 18 % et 20 %. Mais je vous dirais même, en région, au Québec, on est plus dans le 12 %, 15 %, 18 %. Donc, ça dépend de la situation géographique puis ça dépend de la clientèle.

M. Jolin-Barrette : Mais là, actuellement, ce n'est pas des vrais 15 %, 18 %, 20 %. C'est plus...

M. Vézina (Martin) : Non, mais là c'est le montant après taxes.

M. Jolin-Barrette : C'est ça.

M. Vézina (Martin) : On s'entend là-dessus. Ce que je vous dis, c'est... Puis ce n'est pas un choix. Comme je vous répète, ce n'est pas l'industrie qui a fait ce choix-là. Nous, on vit avec les machines que les compagnies de paiement nous donnent. Demain matin, elles nous donnent des machines qui comptent le montant avant taxes, ça va être 15 %, 18 %, 20 % sur le montant avant taxes. L'enjeu, c'est qu'on ne veut pas être nécessairement pris à défaut parce que les compagnies ne font pas les programmations nécessaires. Et il va falloir être sûrs que, dans six mois, ce soit fait, là.

M. Jolin-Barrette : Je comprends. Je vous ai entendu à la télévision l'autre fois. Je comprends que, pour un propriétaire de restaurant — puis ça, j'aimerais ça que vous nous expliquiez ça — plus le montant de la facture était... supposons, plus le «tip», le pourboire est élevé, plus que c'est le commerçant... le restaurateur qui paie aussi, là. Pouvez-vous nous expliquer ça? Sur la machine, là.

M. Vézina (Martin) : Ah oui! Tout à fait. Il faut comprendre que, pour l'exploitant, les nouvelles mesures, c'est peut-être des économies modestes, là, somme toute, mais sachez que, toutes les transactions de carte de crédit qui se font sur un terminal, comprenant aussi les pourboires, qui font partie de ce montant-là, il va y avoir un frais de carte de crédit qui s'avoisine de 2 % à 3 % du montant de la transaction.

Aussi, si vous connaissez la Loi sur les normes du travail, il y a plusieurs indemnités qui est prévue, au sens de la loi, au niveau des jours fériés, des maladies, des vacances, qui calculent le pourboire qui est normalement déclaré par le travailleur et qui est payé par le commerçant. Donc, plus qu'il y a de pourboires versés, bien, plus les commerçants, au moment de ces indemnités-là, bien, vont devoir compenser en lieu et place du consommateur.

M. Jolin-Barrette : Et ça, c'est quand on paie par carte de crédit. Si le consommateur paie par carte de débit avec le terminal, est-ce qu'il y a des frais?

M. Vézina (Martin) : Il va y avoir des frais. On n'est pas dans le 2 % à 3 %, là. On va être à environ, là, 0,04 $... 0,04 $ de la transaction, là, parce qu'au niveau des débits ils ne sont pas dans un... c'est un «flat rate» pour tout le monde, là.

• *(16 h 20)* •

M. Jolin-Barrette : OK. Bon, la question des réservations non honorées, moi, je vous le dis candidement, là, j'ai de l'ouverture sur ce... sur ce sujet-là. Le comportement des gens... C'est déplorable quand on n'annule pas une réservation et que le restaurateur a fait rentrer son personnel, a acheté la nourriture, puis ça se traduit en pertes. Alors, c'est un comportement non civilisé, puis on demande aux gens de se comporter en conséquence. Alors, c'est la moindre des choses d'annuler sa réservation lorsqu'on le fait puis que ça engendre des coûts pour le restaurateur.

Vous souhaitez que ce soit encadré. Tout à l'heure, je vous entendais dire : Bien, écoutez, supposons, avec un préavis de 24 heures. Puis là c'est une discussion ouverte, là, mais qu'est-ce qui arrive pour les gens qui... supposons, la journée même, là, le matin, là, l'enfant tombe malade, on ne peut pas honorer la réservation au restaurant? Est-ce que

vous avez pensé à un minimum de couverts, de personnes pour réservation? Est-ce que ça s'appliquerait à partir d'un certain nombre de personnes ou c'est dès qu'on réserve, supposons, à deux personnes, 24 heures auparavant, on annulerait notre réservation? La hauteur de la pénalité aussi. À quoi... à quoi vous réfléchissez?

M. Vézina (Martin) : Je vous répondrais en deux temps. Actuellement, la recommandation était vraiment de 20 $ par personne. Ceci dit, la situation que vous parlez, où on a des gens hospitalisés ou des maladies, tout ça, il va y avoir quand même une discrétion laissée aux commerçants de ne pas facturer, je vous dirais, la pénalité. Puis il faut le comprendre comme ça. Je parlais d'ailleurs à un exploitant hier, de Trois-Rivières, qui a eu un groupe, puis c'est un client régulier, puis il l'a l'annulée à moins de 24 heures d'avis pour des raisons de maladie. Bien, il ne va pas lui facturer ou il ne va lui dire... prendre son dépôt en vertu de son contrat. Il ne le fera pas. Pourquoi? Parce que c'est bon de garder ce lien-là avec la clientèle. Je crois que notre industrie, c'est ça qu'elle va faire. Donc, oui, on dit 24 heures, mais il va toujours y avoir des notions.

Puis il faut nous laisser de la flexibilité, et c'est là qu'on va chercher dans la loi aujourd'hui, c'est d'aller chercher cette flexibilité de pouvoir imposer la pénalité au consommateur qui n'est pas responsable. Mais quelqu'un qui a un cas de maladie ou de décès, bien, il va y avoir une discrétion de l'exploitant pour dire : Bien oui, je ne facturerai pas la pénalité, pour une raison bien simple que, bien, ça va être du très mauvais service à la clientèle, qu'il va y avoir un impact sur les médias sociaux puis sur tout ce que vous pouvez penser en termes de notoriété pour l'établissement, mais aussi parce que ce ne sera pas bon pour... pour son établissement, pour le commerce, parce que le bouche-à-oreille va se dire, là, le monde ne viendra plus, là.

Mme Tremblay (Dominique) : ...aussi que la mesure, dans le fond, demandée pour décourager et changer le comportement qui dure depuis trop longtemps chez les consommateurs récalcitrants... Ça fait longtemps qu'on fait de la sensibilisation, des années, en fait. On en parle dans les... Les médias aiment beaucoup le sujet aussi. Donc, on pourrait retourner loin dans le temps. Puis la mesure mise en... qu'on voudrait mettre en place, en fait, c'est vraiment pour décourager puis éventuellement qu'on n'ait même plus besoin de passer par là, que, pour les récalcitrants, quand ils vont avoir vécu l'expérience une, deux ou trois fois de se faire charger une pénalité sans avoir mangé au restaurant... Bien, on voit le comportement, on le voit... Ceux qui l'ont expérimenté, ceux qui l'ont fait illégalement, en fait, c'est parce qu'il y avait un ras-le-bol dans l'industrie, dans leurs commerces. Puis malheureusement on voit que, oui, ils l'ont fait illégalement, mais ça a apporté un résultat concret. Les gens se sont... tu sais, se sont calmés après, dans le fond, ont arrêté de ne pas se présenter à leurs réservations, ont pris ça plus au sérieux. Donc, le but de la mesure, c'est ça, c'est d'arriver à ça puis de décourager les gens de faire ça.

Puis on le voit de plus en plus et encore plus depuis la pandémie, malheureusement. Puis je pense que c'est dans tous les secteurs, là, ce n'est pas juste en restauration, mais la restauration a eu une période difficile. Donc, après, tu sais, de vivre avec tout ça, d'avoir à gérer tout ça... On n'a pas besoin de ça, là, dans... Donc, ce serait facilitant pour le restaurateur. Ça assurerait la... ça assurerait la réservation, dans le fond. C'est un mécanisme de protection, là, pour le restaurateur.

M. Jolin-Barrette : OK. Je vous remercie pour votre passage en commission parlementaire. J'ai des collègues qui veulent vous poser des questions. Merci beaucoup.

Le Président (M. Bachand) : Merci. Donc, je me tourne vers les collègues de la partie gouvernementale. M. le député de Saint-Jean, s'il vous plaît.

M. Lemieux : ...M. le Président. Au sujet des terminaux, et je ne vais pas dans les pourcentages, je vais dans la dimension qui n'a pas été abordée jusqu'ici ni par le projet de loi ni par la commission, mais que j'ai beaucoup entendue chez moi... Je ne sais pas ce qu'il y a dans l'eau à Saint-Jean-sur-Richelieu, mais, chez moi, il y a plusieurs restaurateurs qui avaient une frustration par rapport à ce que... au partage du pourboire. Parce que les réservations non honorées, vous avez raison, c'est dans l'air du temps, ça prend beaucoup de place, mais, quand on approche des restaurateurs, ce qu'on entend beaucoup, c'est le partage des pourboires à l'intérieur du restaurant.

Lui, il avait eu une idée extraordinaire. Il est brillant, le gars, mais le terminal n'était pas... en tout cas, ne suivait pas ses idées. Lui, il aurait voulu être capable de dire «pourboire pour le serveur» et «voulez-vous laisser quelque chose à l'ensemble du personnel?». Moi, je trouvais ça brillant. Est-ce qu'il y en a qui vous en parlent? Est-ce que vous y aviez pensé? Pourquoi vous ne l'avez pas demandé? Bref, on s'en va où avec ça?

M. Vézina (Martin) : ...très heureux de votre question. Puis c'est un message qu'on peut faire à l'ensemble des parlementaires. L'article 50 de la Loi sur les normes du travail ne le permet tout simplement pas, d'ajouter cette ligne de cuisine. Si vous connaissez ça... Puis c'est une demande de longue date de l'association de modifier cet article-là pour pouvoir redonner un droit de gestion pour les employeurs, pour qu'ils puissent, justement, distribuer en cuisine. Parce qu'actuellement la loi, elle est très claire. Elle appartient... Le pourboire appartient en propre au travailleur qui a fait le service, donc au serveur. Seuls eux peuvent déterminer s'il y a une convention de partage des pourboires. Donc, faire le modèle que vous proposez, bien, ce ne serait pas possible, parce que, si l'exploitant fait cela et qu'un employé de service porte plainte à la CNESST, il y a un fort risque que la CNESST, puis on a déjà eu des échanges à cet effet avec eux... qu'ils ne considèrent pas qu'il serait légal d'apposer une ligne cuisine pour, mettons, donner du pourboire directement aux gens de cuisine.

M. Lemieux : Je comprends le problème avec la CNESST. J'en avais entendu parler aussi. Là où j'avais... Là où j'ai déchanté en lui parlant, c'est qu'il dit : Bien, je ne suis pas capable de travailler avec les gens de la cuisine et les gens du plancher pour qu'on puisse s'entendre. Il y aurait moyen d'avoir une convention, une convention d'un endroit, d'un... d'une succursale ou d'un restaurant si tout le monde s'entend, mais c'est compliqué, parce que, chaque fois que quelqu'un de nouveau arrive, il faudrait qu'il consente, sinon on n'a plus le consentement et puis, là, on recommence à zéro. Ce n'est pas évident, là. Dans l'industrie, c'est très, très... Et on sait que les raretés de main-d'oeuvre dont on entend parler sont beaucoup plus en cuisine.

D'ailleurs, quand vous parliez du service à table qui est... qui est payé au pourboire, et donc un salaire horaire moindre, c'est calculé, ça, par ces gens-là quand ils vont travailler au service horaire moindre, parce qu'ils savent qu'ils vont aller chercher beaucoup plus. Ce n'est pas le 15 %, ou 18 %, ou 12 % sur avec ou pas les taxes qui va changer grand-chose pour un bon serveur, là.

M. Vézina (Martin) : Il va avoir... Bon, il y a plusieurs éléments à votre question. Je vais être...

M. Lemieux : Oui, bien oui. Bien, c'est parce que... c'est parce que je vais me faire pousser dans le dos par le temps.

M. Vézina (Martin) : Je vais le faire vite. Juste pour vous dire, c'est ça, avant, après taxes, si les gens ne restent pas... Il va y avoir une certaine baisse de revenus, mais sachez que, dans nos sondages internes, un serveur gagne en moyenne 40 $ de l'heure. Donc, il y a quand même un élément de rémunération intéressant.

Au niveau des conventions, c'est seulement les serveurs, au sens de la loi, qui peuvent décider d'avoir une convention de partage des pourboires. Un exploitant, un propriétaire ne peut rien faire. Ils ne peuvent pas s'entendre non plus. Puis il n'y a pas besoin d'un assentiment de la cuisine. Si les serveurs disent non, mais que les cuisiniers disent oui, bien, ça finit là puisque les serveurs ont dit non. Et c'est là que, nous, notre recommandation qu'on porte puis qu'on a... tu sais, qu'on a portée au ministère du Travail, bien, c'est de dire : Il faut ouvrir l'article 50 pour permettre un droit de gérance.

Puis je vous donnerais un autre cas de figure. Quand c'est une commande en ligne, on a des exploitants qui se demandent : Je le verse à qui, le pourboire? Parce que ce n'est pas le robot qui va le recevoir. Or, il y a des gens qui font des commandes en ligne qui versent des pourboires. Donc, est-ce que c'est la caissière? Est-ce que c'est le cuisinier qui était là, qui a pris la commande? Donc, il y a des enjeux aussi techniques très importants avec l'article 50 qui méritent d'être révisés.

M. Lemieux : Je peux seulement vous suggérer qu'après l'adoption du projet de loi sur lequel on travaille il y a un autre ministre avec un autre projet de loi qu'il faudrait essayer d'aller stimuler. Mais ce que vous venez de dire est important, parce que c'est un problème. En tout cas, pour certains opérateurs, c'est un... c'est un énorme problème. Parce que, la personne qui m'avait suggéré de travailler avec un terminal qui poserait la question, c'est là que je lui ai trouvé la réponse de la CNESST, mais lui, il me disait : Si je ne fais pas ça, je ne suis pas capable de payer ma cuisine autant qu'ils le méritent, là.

Mme Tremblay (Dominique) : ...c'est un droit de gestion qu'on demande pour l'employeur, mais il sera libre ou pas de mettre une convention de partage en place. Donc, ce n'est pas un droit universel ou une application universelle. Certains établissements nous disent qu'eux, ils n'iraient pas vers cette option-là. Alors, c'est correct. Dans le fond, le droit de gestion est important. Dans le fond, ce sera au choix du restaurateur, mais que la...

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup.

Mme Tremblay (Dominique) : ...la possibilité soit... Merci.

Le Président (M. Bachand) : Merci. M. le... Merci. Le député de l'Acadie, s'il vous plaît.

• *(16 h 30)* •

M. Morin : ...bonjour. Merci d'être là avec nous. En fait, moi, j'avais... j'avais très hâte de vous rencontrer parce que... Vous avez produit un mémoire. On a lu beaucoup dans les journaux, effectivement, sur votre position avant... avant qu'on vous entende. Donc, très... très intéressant.

Évidemment, les clients, dans les restaurants, qui ne se présentent pas et donc qui annulent leurs réservations, bon, on a... on... j'ai bien compris qu'au fond c'était le grand oublié de ce projet de loi, mais j'aimerais... j'aimerais savoir avec vous : Est-ce que... Parce que, dans votre mémoire, vous parlez de différents endroits, bon, vous citez l'Afrique du Sud, bon, la France. Avez-vous regardé si, dans les autres provinces canadiennes, il y a de telles dispositions qui sont en vigueur, puis comment ça s'articule?

M. Vézina (Martin) : Il n'y a pas de disposition dans les autres provinces canadiennes comme dans les autres États américains, là. Habituellement, c'est un libre... c'est soit fixé par l'exploitant, là. Il n'y a pas d'encadrement juridique par l'État, mais plutôt des politiques de réservation. Je pourrais vous donner un autre... un autre cas européen aussi, qui est le Royaume-Uni, où il y a une politique de réservation puis il y a des frais qui peuvent aller jusqu'au repas

complet d'un client. Or, ce n'est pas vraiment là, notre recommandation. Nous, on base beaucoup plus sur l'exemple français avec la raisonnabilité.

M. Morin : OK. Raisonnabilité puis certaine... certaine souplesse aussi dans le cadre de l'encadrement, tout dépendant des raisons, évidemment, qui sont... qui sont invoquées par le client pour ne pas aller manger dans un... dans un restaurant ou d'annuler une réservation. OK. Parfait. C'est bien.

Là, vous dites... Vous avez dit également que c'était... c'était un enjeu pour certains restaurateurs, vous avez fait référence à la ville de Québec, des gens qui ne donnent pas de pourboire, donc, parce qu'ils pensent que c'est inclus. Plusieurs ajoutent, sur la... en fait, j'imagine, la facture, que le pourboire n'est pas inclus. C'est une pratique que vous souhaitez continuer. Mais moi, je n'ai rien vu dans le projet de loi qui pouvait l'interdire. Est-ce que j'ai mal vu ou...

M. Vézina (Martin) : Non, non. Bien, ce n'est pas une notion. C'était pour répondre à la question de M. le ministre, là, qu'il posait à ce niveau-là. C'est au niveau des balises qu'on pourrait mettre. Actuellement, effectivement, rien dans le projet de loi n'empêcherait cette pratique, mais, justement, on voulait éviter, si jamais on voulait encadrer encore plus sérieusement la pratique, de faire attention, de laisser une chance à l'exploitant d'identifier qu'il faut laisser du pourboire. On peut penser à baliser les bonhommes sourires, puis les pouces en l'air, puis les pouces en bas, mais de quand même permettre de dire que, oui, il faut quand même laisser du pourboire.

M. Morin : Et, vu qu'un des objectifs du projet de loi, c'est d'être plus transparent, bien, évidemment, si le commerçant... si le restaurateur, en fait, indique que le pourboire n'est pas... n'est pas inclus, bien, à ce moment-là, ça permet une meilleure transparence.

Cependant, il y a... il y a aussi des restaurateurs, parfois, là, quand c'est des groupes, qui vont inclure le pourboire. Dans ce cas-là, évidemment, j'imagine qu'ils en informent également les consommateurs pour ne pas...

M. Vézina (Martin) : Bien oui, habituellement. Puis là, en vertu de la loi que vous étudiez, la loi de la protection du consommateur, il faut l'inscrire sur le menu, s'il y a un pourboire qui est obligatoire, donc, ce qu'on appelle des frais de service. Puis, oui, il y a... cette pratique-là existe. Ça existe pour des groupes, même, qui peuvent aller de plus de six, mais habituellement... Puis on a une obligation légale de le faire. La mention est inscrite directement sur le menu.

M. Morin : Parfait. Je vous remercie. Vous nous avez dit également que... — j'ai pris une note, oui — que ça aurait... le projet de loi aurait un impact sur les salariés à pourboire d'une façon... Alors, les salariés qui ont un pourboire, évidemment, ils ont un taux moindre. Quel va être le plus grand impact? Est-ce que vous pensez que ça va avoir un impact sur l'industrie, la rétention du personnel, l'embauche du personnel ou si ça devrait être assez neutre?

M. Vézina (Martin) : Bien, ça va demeurer à voir. C'est... Je vous dirais, le point à regarder au niveau de la nouvelle réglementation, c'est de voir l'impact sur les salariés. Oui, il y aurait une perte, pas assez pour nécessairement dire qu'ils vont tomber en bas d'un salaire minimum, là. On n'est pas là, là. Comme nos... Les salariés en service font autour de 40 $ de l'heure. Ils vont perdre quand même un certain montant dans... au niveau du salaire horaire, mais on n'ira pas à des niveaux, là, en bas de 20 $ de l'heure. Cependant, pour des gens qui sont habitués à un certain revenu, les voir perdre, il y aura peut-être des réflexions qui vont être engagées auprès d'eux pour savoir s'ils demeurent ou non dans l'industrie. Mais là, actuellement, il est trop tôt pour mesurer cet impact.

M. Morin : Et dans... et, dans l'industrie, est-ce que c'est un... c'est un enjeu, l'embauche de personnel, l'embauche de serveurs compétents? Est-ce que c'est quelque chose qui inquiète l'industrie?

M. Vézina (Martin) : La situation s'améliore, mais il y a toujours de l'inquiétude au niveau de la pénurie de main-d'oeuvre. Donc, oui, il faut toujours trouver des bons serveurs. On a vécu des périodes où ça a été plus difficile dans les dernières années au niveau du service parce qu'il y avait une pénurie, même pour ces postes-là hautement rémunérés. Ça s'est un peu... Il y a eu une accalmie, mais on ne voudrait surtout pas revenir, justement, à une période où, finalement, il nous manque des serveurs, puis on prend un peu n'importe qui.

M. Morin : Très bien. Plusieurs groupes nous ont dit que les délais qui étaient prévus pour l'entrée en vigueur du projet de loi étaient trop courts ou trop rapprochés. Est-ce que vous avez réfléchi à cette question-là? Est-ce que vous pensez qu'on aurait besoin de plus de temps?

M. Malouin-Trudel (Laurence-Olivier) : Bien, c'est certain qu'à ce niveau-là ça va davantage être au niveau des concepteurs qu'il va falloir parler. En toute honnêteté, ce n'est pas nous qui programmons les terminaux. Donc, je dirais qu'ils vont être les mieux outillés pour répondre à cette question-là. Est-ce que c'est une programmation qui se fait rapidement ou non? Nous, on peut vous dire qu'on avait déjà eu des discussions avec certains concepteurs avant même que le projet de loi soit présenté pour avoir ces discussions-là et on sait qu'il y avait quand même certains enjeux, parce que ça demande... C'est des choses qui, souvent, sont programmées pour l'ensemble de l'Amérique du Nord. Donc là, de faire une disposition spécifique au Québec, c'est possible, mais on ne peut pas vous répondre avec certitude si les délais ou non sont raisonnables.

En termes d'applicabilité après ça dans l'industrie bien, c'est certain que, nous, nos restaurateurs, c'est assez simple pour eux à mettre en place, du moment que le terminaux le permet. C'est vraiment ça qu'il faut s'assurer.

M. Morin : Je vous remercie. J'ai aussi une question en ce qui a trait à l'article 44 du projet de loi. D'ailleurs, vous y faites référence dans votre mémoire. Vous parlez de l'article 223.0.1. C'est à la page... la page 7. Et vous pensez que ça pourrait inclure, évidemment, la restauration. Pouvez-vous m'en dire davantage?

M. Vézina (Martin) : Oui. Quand on lit cet article 223.0.1, on indique «commerçant qui offre en vente un produit alimentaire destiné à la consommation humaine». Et c'est là, je vous dirais, la formulation qui blesse un peu, parce qu'on est un commerçant. Et ça, l'office nous l'a déjà dit à plusieurs reprises, que la restauration est incluse dans la terminologie «commerçant». Mais là, si on dit qu'on met en vente un produit alimentaire, bien, nous mettons en vente des produits alimentaires. On est régis par la Loi sur les produits alimentaires. Donc, il y a un sens aussi à ça. Et, «destiné à la consommation humaine», bien, il est évident que ce qu'on vend s'en va à des êtres humains.

Donc, nous, c'est la formulation qui pose problème. Est-ce que c'était la réelle volonté du législateur de viser aussi large? Ça reste à voir, mais nous, on aimerait que, peut-être, il y ait un raffinement de cette formulation-là pour exclure notre secteur de ces dispositions.

M. Morin : Et est-ce que vous avez des suggestions pour raffiner la disposition? Est-ce que c'est quelque chose à laquelle vous avez réfléchi ou...

M. Vézina (Martin) : Pas nécessairement, parce qu'on n'est pas nécessairement juristes, mais, je vous dirais, je vais laisser peut-être les gens de l'office puis du ministère, peut-être, arriver avec une autre formulation, ou votre groupe parlementaire.

M. Morin : Mais donc, en tout cas, vous souhaitez que les restaurateurs soient exclus, finalement, de la disposition.

M. Vézina (Martin) : Pour les motifs mentionnés, effectivement, on demanderait l'exemption, puisque le consommateur n'y gagnerait rien.

M. Morin : OK. C'est bien. Parfait. Je vous remercie, M. le Président.

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

M. Cliche-Rivard : Merci beaucoup. Merci pour votre présentation. J'essaie de voir concrètement l'application de votre proposition sur le «no-show» puis le 20 $. Donc, en réservant, vous allez avoir quoi... vous allez prendre la carte de crédit, par exemple, puis là vous allez m'appeler pour valider si j'avais une excuse... J'aimerais ça savoir qu'est-ce que vous avez comme mécanique, qu'est-ce que vous avez réfléchi comme mécanique.

M. Malouin-Trudel (Laurence-Olivier) : Bien, en fait, le mécanisme existe déjà. Si on parle aux plateformes de réservation en ligne, c'est souvent avec eux que c'est le plus simple. Donc, les plateformes...

M. Cliche-Rivard : ...

M. Malouin-Trudel (Laurence-Olivier) : Exact. Bien, en fait, les plateformes de réservation en ligne ne font souvent pas qu'affaire au Québec, donc, font affaire partout en Amérique du Nord. Et, comme en Amérique du Nord, c'est permis, ils ont déjà toutes les dispositions. Elles ne sont simplement pas activées pour les restaurateurs québécois. Mais ce serait simple pour eux d'activer la fonctionnalité. On peut penser à Libro, qui est un... qui est un joueur québécois, qui a tout en place pour mettre... pour mettre ça en place rapidement, donc, activerait la fonction. Maintenant, en réservant, oui, vous mettriez votre courriel, mais aussi votre carte de crédit, et, advenant une réservation non honorée, bien, la carte de crédit serait débitée.

D'ailleurs, c'est déjà possible d'indiquer la carte de crédit, parce que, vous savez, la loi permet déjà de mettre la carte de crédit. Par contre, elle ne permet pas... de prendre, plutôt, pour le restaurateur, de prendre le numéro de carte de crédit. Par contre elle ne permet pas de prendre des frais, donc, de prendre un dépôt par la suite. Donc, c'est déjà tout en place. Tout ce qu'il faudrait autoriser par la suite, c'est le retrait du 20 $.

M. Cliche-Rivard : Mais là vous débutez... Puis là vous parliez tantôt, avec le ministre, de l'excuse valable, tout ça. Comment on va mettre ça en place? Moi, je vais appeler, je vais dire : Écoutez, mon enfant était malade, remboursez-moi. C'est comme ça que vous voyez les choses.

• *(16 h 40)* •

M. Malouin-Trudel (Laurence-Olivier) : Bien, en fait, la première chose qu'on voit, c'est le 24 heures. Donc, ça, c'est une certitude.

Maintenant, en dedans du 24 heures, on pense un peu que c'est la loi du marché. Tu sais, on l'a dit tantôt, les restaurateurs qu'on représente sont là pour être en affaires, pour être en affaires le plus longtemps possible puis avoir une clientèle satisfaite. Tout se sait maintenant. Donc, ils n'ont pas intérêt, les restaurateurs du Québec, à appliquer

cette loi-là de façon cavalière puis à prélever des 20 $, lorsque ce n'est pas nécessaire, pour des bons clients, etc. Donc, c'est vraiment de s'assurer qu'ils puissent avoir la marge de manoeuvre, eux, de faire appliquer. Ils n'ont aucun intérêt à le faire de la mauvaise façon. Puis, de toute façon, au-delà de 24 heures, ils ne pourront rien faire.

M. Vézina (Martin) : Il y aurait un mécanisme avant de percevoir le montant. Ce ne sera pas un automatisme, pas nécessairement, ça va laisser à... tout dépendant de la plateforme, mais on n'a pas... Ce sera le commerçant qui va faire le geste d'aller chercher la pénalité. Mais, dans plusieurs cas, le commerçant va prendre connaissance, avant, des motifs identifiés. Il faudra toujours faire attention, parce qu'il y a peut-être un client qui est malade à peu près tous les vendredis soir par pur hasard. Il y a peut-être un pattern, comme on peut le voir en droit du travail.

M. Cliche-Rivard : Dernier point, dernière question. Vous dites : Les terminaux, on les reçoit comme ça, ce n'est pas de notre faute, c'était de même. Là, la loi va changer. Vous allez faire quoi?

M. Vézina (Martin) : On va avoir des nouveaux terminaux qui vont être conformes. En tout cas, c'est notre souhait.

M. Cliche-Rivard : Et donc, en amont, vous auriez pu le demander.

M. Vézina (Martin) : On aurait pu le demander, mais, je vous dirais, la force d'une législation, contrairement à une force... une demande d'une industrie... C'est plus fort, une législation votée par des députés.

M. Cliche-Rivard : Puis est-ce qu'à votre connaissance l'industrie avait fait cette demande ou...

M. Malouin-Trudel (Laurence-Olivier) : Nous, on avait fait la demande. On a un partenaire en... Donc, on avait déjà adressé la demande à notre partenaire d'analyser la possibilité. On a fait ça dans les dernières années. Donc, c'était déjà en analyse. Par contre, comme on dit, ce n'est jamais aussi fort qu'une législation. Puis, il faut comprendre, on a dit que les grands perdants ou, en tout cas...

M. Cliche-Rivard : Puis la conclusion de l'analyse, c'était quoi, c'était que c'était possible?

M. Malouin-Trudel (Laurence-Olivier) : C'est que ça prenait du temps puis que c'était non prioritaire pour une petite région d'Amérique du Nord. Donc, comme c'était uniquement pour le Québec... Il y a d'autres choses, mais il faut comprendre... On parlait tantôt des perdants qui seraient potentiellement les serveurs, mais les fournisseurs...

M. Cliche-Rivard : Je comprends.

M. Malouin-Trudel (Laurence-Olivier) : ...ces fournisseurs-là de cartes de crédit, eux aussi, évidemment, vont perdre des revenus avec ça, là.

M. Cliche-Rivard : Et là la loi va vous obliger... ils vont l'obliger à le faire.

M. Malouin-Trudel (Laurence-Olivier) : Ils vont les obliger, exactement.

M. Cliche-Rivard : Merci beaucoup.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup, M. le député de Saint-Henri—Sainte-Anne. Mme la députée de Vaudreuil.

Mme Nichols : Merci, M. le Président. Deux petites questions rapides. Je reviens sur le 20 $. Dans les recommandations que vous faites, là, c'est un maximum de 20 $ par client. Juste pour être clairs, le 20 $, c'est par réservation, ce n'est pas par client qui... Si tu as une réservation de six personnes qui est un «no-show», c'est 20 $ pour la réservation ou c'est...

M. Vézina (Martin) : Bien, je vous dirais, c'est par client, notre recommandation. Il pourrait y avoir des arbitrages, mais, pour le moment, nous pensons que c'est 20 $ par client qui serait facturé à ce niveau-là. Et c'est au plus. Et il y a une raison pourquoi au plus. Il y a deux éléments là-dessus. Au plus, parce qu'il y a des régions que 20 $, c'est énormément d'argent, ça fait que le commerçant va aller plus bas, de là pourquoi on laisse cette latitude-là. Et, deuxièmement, pourquoi 20 $? Bien, ça découle d'un sondage qu'on a fait auprès des Québécois, là, avec la firme Léger. Le choix, là... On leur a dit : Donnez-nous... écrivez le montant que vous pensez que c'est juste et raisonnable, et c'est ce montant-là qui a été sorti le plus.

Mme Nichols : OK. Ça fait que, si on annule une réservation de cinq personnes, ça va être 20 $ par... si on n'annule pas, c'est-à-dire, là, si on n'annule pas, là, ça va être 20 $, 20 $ pour... par personne qui va être chargé sur la carte de crédit de celui-là qui a fait la réservation.

M. Malouin-Trudel (Laurence-Olivier) : Exactement, exactement. Ce qu'il faut comprendre aussi, c'est que, comprenez bien, là, vous le savez, là, l'industrie de la restauration, ce n'est pas facile. Il y a beaucoup de coûts. À 20 $ par individu, le restaurateur ne va pas renflouer la perte qu'il va avoir faite ce soir-là. C'est vraiment une mesure dissuasive. Ce n'est pas une mesure pour que le restaurateur s'en mette dans les poches. Il ne fera pas ses frais avec ça. Les restaurateurs, ils préfèrent de loin que toutes les réservations soient honorées puis de n'avoir aucun 20 $ à charger plutôt que l'inverse, là, il faut... il faut bien se comprendre là-dessus, parce que, même pour un groupe de cinq, à 100 $, il a perdu de l'argent, c'est certain, là.

Mme Nichols : Je comprends l'objectif, là. C'est pour éviter ce type de pratique là de «no-show», là. Ça fait que je le comprends.

Ma dernière question. Les serveurs... On a dit que les serveurs étaient les grands perdants, parce qu'ils vont avoir un pourboire avant taxes plutôt que... avant taxes plutôt qu'après taxes. Vous évaluez que ça va déserter le milieu, qu'il n'y aura plus possibilité de trouver des nouveaux serveurs ou...

M. Vézina (Martin) : On n'en est pas là. C'est juste un point à surveiller, comme on l'indique dans notre mémoire. C'est difficile à dire, pour le moment, s'il va y avoir un exode des serveurs ou, sinon, certains vont dire... Il va y avoir des ajustements qui vont se faire de part et d'autre, puis peut-être qu'il n'y aura pas des aussi... baisses de revenus, mais il est difficile à dire. Mais on voulait juste le signifier aux parlementaires.

Mme Nichols : Très bien. Merci. Je n'avais pas d'autre question.

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

Sur ce, je suspends les travaux quelques instants pour accueillir notre prochain groupe. Merci.

(Suspension de la séance à 16 h 44)

(Reprise à 16 h 48)

Le Président (M. Bachand) : À l'ordre, s'il vous plaît! La commission reprend ses travaux.

Il nous fait plaisir d'accueillir les représentants et représentantes de l'Union des consommateurs. Merci beaucoup d'être avec nous cet après-midi. C'est un grand privilège. Alors, je vous invite d'abord à vous présenter, débuter votre exposé. Après ça, on aura un échange avec les membres de la commission. La parole est à vous. Merci.

Union des consommateurs (UC)

M. Dorais (Maxime) : Alors, M. le ministre, M. le Président, Mmes et MM. les députés, bonjour. Je me présente, Maxime Dorais, codirecteur général d'Union des consommateurs.

Alors, Union des consommateurs regroupe 15 associations de défense des droits des consommateurs, qu'on connaît habituellement sous le nom d'ACEF.

Je suis accompagné de M. Marc-André Harnois, directeur général de l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction, donc l'ACQC, qui est un membre affilié à Union des consommateurs. Marc-André vous présentera les commentaires relativement à la vente itinérante. Également, Mme Marie-Anne... pardon, Anne-Marie Leblanc, analyste en protection des consommateurs à Union des consommateurs. Ça fait beaucoup de «consommateurs». Désolé.

Alors, de manière générale, nous recevons très favorablement les mesures prévues dans le projet de loi 72. Néanmoins, aussi intéressant que le projet de loi puisse être, le nerf de la guerre sera de s'assurer que l'on donne à l'OPC les moyens nécessaires pour faire appliquer la LPC, donc, la Loi sur la protection du consommateur. Sur ces considérations, je passerais la parole à Mme Anne-Marie Leblanc.

• *(16 h 50)* •

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Bonjour, tout le monde. Donc, nous tenons à souligner l'apport du projet de loi 72 qui vise à mieux protéger les consommateurs en incluant de nouveaux droits à la loi et en renforçant certaines protections déjà existantes. Les modifications sur lesquelles nous nous sommes tout particulièrement penchés sont celles en matière de contrats de crédit.

Sur le terrain, nos ACEF membres rencontrent quotidiennement des consommateurs aux prises avec des contrats de crédit qui, bien trop souvent, ne respectent pas les dispositions de la loi ou en contournent les objectifs. À cet effet, de nombreux prêteurs ont remplacé dans leur terminologie les contrats de prêt d'argent par ce qu'ils qualifient de contrats de crédit variable, et ce, afin de facturer des frais de renouvellement et d'adhésion sans les inclure dans le calcul du taux de crédit. La Cour supérieure s'est prononcée, l'an dernier, sur la qualification en droit des contrats en litige, présentés comme des avances d'argent, et le DPCP a su démontrer qu'il s'agissait, en fait, de contrats de prêt d'argent à des taux de crédit pouvant excéder 200 %. Malgré cette décision, des prêteurs offrent toujours ce type de contrats à des taux de crédit qui vont au-delà de la limite permise, laissant au consommateur qui voudrait faire réduire les frais de crédit le fardeau de s'opposer à la qualification du contrat en question.

Le projet de loi vise à interdire explicitement des pratiques commerciales qui détournent les objectifs de la loi, et nous soutenons ces mesures. S'il est vrai que ces changements pourraient freiner les pratiques qui ont cours actuellement,

il faut s'assurer que des règles claires permettent aux mesures de protection de prendre leur plein effet. L'évolution rapide des pratiques commerciales dans le secteur des prêts rapides appelle une approche diligente de la part du législateur dans l'élaboration des mesures de protection du consommateur.

De plus, les consommateurs rapportent à nos ACEF membres d'autres problèmes liés à des contrats de crédit qui contreviennent aux dispositions de la loi. La première est la crainte que leur dossier de crédit soit affecté négativement alors qu'ils contestent des frais réclamés. De nombreux prêteurs menacent d'informer ou informent les agents d'évaluation du crédit de l'absence de remboursement, même quand des montants ou des frais réclamés sont contestés. Le but de cette pratique malheureusement trop répandue est bien souvent de mettre de la pression sur le consommateur pour qu'il paie malgré sa contestation, et ce, pour éviter les effets négatifs d'un mauvais dossier de crédit.

À notre avis, dès qu'un montant réclamé est contesté par un consommateur en vertu d'une disposition de la loi, aucune référence à un défaut de paiement ne devrait pouvoir apparaître au dossier de crédit. Cette demande n'est pas étrangère à un principe fondamental de la loi qui interdit la stipulation qui réserve à un commerçant le droit de décider unilatéralement que le consommateur a manqué à l'une ou l'autre de ses obligations. Étendre la portée de l'article 250.1... 251.2 de la loi serait un moyen de s'assurer que ce principe est respecté au-delà des seules interdictions de stipulations contractuelles.

Deuxièmement, les consommateurs rapportent trop souvent avoir de la difficulté à faire cesser des prélèvements préautorisés dans leurs comptes. Ainsi, ils ont souvent l'impression d'avoir signé un chèque en blanc après avoir signé une entente de paiement préautorisé... par débit préautorisé, pardon. Actuellement, la loi contient une protection lorsqu'une entente de paiement prévoit des prélèvements automatiques sur une carte de crédit, mais aucune protection spécifique aux paiements préautorisés dans le compte bancaire d'un consommateur n'est prévue à la loi.

Les institutions financières devraient avoir la responsabilité claire de cesser de débiter le compte du consommateur pour effectuer les paiements aux commerçants lorsqu'elles reçoivent un avis à cet effet. Dans le cas contraire, elles devraient avoir l'obligation de créditer le compte du consommateur dans un délai imparti par la loi.

Finalement, nous tenons à partager nos préoccupations sur les nouvelles dispositions encadrant l'inclusion du solde d'une dette antérieure découlant d'un contrat relatif à un bien donné en échange dans le cadre d'un contrat de vente à tempérament ou de location à long terme. Union des consommateurs s'est historiquement opposée à ce qui est... communément, pardon, appelé des paiements ballons, une pratique grandement présente dans le secteur automobile et qui est source de surendettement. Sans encadrement adéquat, il peut être difficile pour le consommateur d'évaluer le choix qui comporte le moins de risques pour sa santé financière. Dans bien des cas, le consommateur aurait eu avantage à conserver son automobile plus longtemps, mais la facilité de l'accès au crédit et la possibilité d'étendre le financement sur une longue période entretiennent l'illusion d'une transaction sans risque. De plus, des consommateurs rapportent avoir été incités à changer de véhicule, par exemple lors de visites pour l'entretien de leur automobile, alors qu'ils n'avaient pas indiqué le souhait de se procurer un nouveau véhicule.

Devant ces constats, nous demandons que soit créé un comité dont le mandat serait de représenter... de présenter des recommandations relativement aux mesures d'encadrement nécessaires pour protéger les consommateurs des risques de surendettement liés au capital négatif. Je passe maintenant la parole à mon collègue de l'ACQC, Marc-André.

M. Harnois (Marc-André) : Merci, Anne-Marie. Donc, bonjour. Très heureux d'être là avec vous pour traiter de l'encadrement du commerce itinérant dans la LPC, un élément qu'on juge essentiel dans la protection des consommateurs dans le domaine de la rénovation. En particulier, vraiment, le droit de résolution du consommateur puis le système de cautionnement à l'OPC, c'est des éléments qu'on juge fondamentaux. Or, tout en saluant bien haut l'intention du projet de loi de mieux encadrer le secteur, on conserve principalement deux craintes face aux mesures proposées.

D'abord, ça nous semble effectivement avisé d'interdire le porte-à-porte dans les domaines des thermopompes et de l'isolation thermique. On aurait même pu ajouter les panneaux solaires, voire d'autres systèmes de production d'énergie. Cependant, le porte-à-porte, c'est de plus en plus rare, puis l'encadrement du commerce itinérant concerne beaucoup plus que le seul porte-à-porte, dont, notamment, l'essentiel des cas où c'est le consommateur qui sollicite le commerçant pour des travaux de couverture, de portes et fenêtres, de revêtement extérieur ou d'isolation thermique jusqu'à ce jour.

Donc, le projet de loi 72, en retirant l'isolation thermique de l'article 7 du règlement d'application, va également retirer des protections cruciales à une majorité des consommateurs pour, espère-t-on, mieux en protéger une minorité, tout cela sans empêcher une bonne part des commerçants problématiques de fonctionner. Plusieurs sont déjà très actifs, par exemple, sur Facebook, où ils vont cibler des profils potentiellement vulnérables, des cas où est-ce que le consommateur est actuellement protégé et où, suite au projet de loi, il ne le sera plus.

De plus, ça pourrait même se répercuter sur d'autres domaines mentionnés à l'article 7 du règlement d'application, puisque l'isolation accessoire peut être comprise, par exemple, dans un contrat de couverture ou de revêtement extérieur.

Ainsi, plutôt que de retirer des domaines de l'article 7, on devrait, selon nous, en ajouter. Ça impliquerait, évidemment, d'amender les articles 7 et 91.15 du règlement d'application pour faire en sorte que l'article 7 prenne application même dans les cas où les contrats sont interdits en vertu de l'article 244.7, c'est-à-dire qu'il s'agisse d'une vente itinérante même si c'est le client qui a sollicité la visite du commerçant.

Ensuite, concernant l'interdiction des travaux durant le délai de résolution, on croit que ça va causer problème dans le cas des travaux urgents. Dans les domaines qui sont protégés par l'article 7, ça va vraiment forcer l'ensemble des consommateurs, s'ils veulent que les travaux soient exécutés dans les 10 jours, à renoncer aux protections qu'ils ont en cas de vente itinérante. Ainsi, on vient proposer trois cas qui devraient, selon nous, être exemptés, soit les

sinistres assurés, les travaux qui sont recommandés par un expert en bâtiment ou un professionnel qui est indépendant du commerçant et les cas où il y a une grave détérioration qui est imminente au bâtiment.

Finalement, bien que ce ne soit pas l'objet du projet de loi, on réitère que les règles actuelles qui concernent l'hypothèque légale de la construction demeurent un frein majeur à l'application du droit de résolution une fois que les travaux sont réalisés. Bien qu'il y ait des protections qui existent, les règles actuelles de l'hypothèque légale de la construction rendent souvent désavantageux de faire valoir ses droits. Il s'agit vraiment d'un enjeu essentiel à régler si on veut que les consommateurs profitent réellement des protections qui vont être adoptées. Merci beaucoup pour votre attention.

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

M. Jolin-Barrette : Oui, merci, M. le Président. M. Dorais, Mme Leblanc, M. Harnois, bonjour. Merci de participer aux travaux de la commission parlementaire.

D'entrée de jeu, là, j'aimerais qu'on revienne, là, sur les institutions financières, lorsque vous avez abordé la question des prélèvements préautorisés, là. Je comprends qu'avec les organismes que vous représentez ça amène des difficultés concrètes, le fait de dire : Bon, bien, je ne sais pas, mon téléphone cellulaire, la facture de mon... le paiement de mon téléphone cellulaire passe dans mon compte en préautorisé, mes frais de condo passent en préautorisé, et là, parfois, les institutions financières, malgré le fait qu'elles ont été notifiées, ne cessent pas le paiement, là. Ce n'est pas...

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Exactement. En fait, la réglementation fédérale oblige les institutions financières à rembourser le consommateur si, une fois qu'il a avisé le bénéficiaire qui est inclus dans l'entente de paiement, il n'a pas cessé de faire le paiement. Mais, comme tel, quand les consommateurs appellent les institutions financières, souvent, on va leur dire soit : On ne peut pas cesser, contactez directement le commerçant, ou on va leur dire : Bien, on peut cesser les prélèvements, mais moyennant des frais. Donc, les ententes de paiement préautorisé, là, c'est... c'est quand même risqué comme procédure de paiement, et souvent les consommateurs ne sont pas au courant. Donc, ils valident pour un certain montant, pour une certaine date, où un montant est donné à un bénéficiaire, mais il faut savoir que, souvent, les gens, ils vont être amenés à cocher, dire que le montant peut changer ou que le bénéficiaire du paiement préautorisé peut changer.

Et donc, nous, en fait, ce qu'on veut, c'est faciliter pour le commerçant, qui peut contacter son institution financière, dire : Je veux faire cesser le prélèvement préautorisé, qu'il n'y ait pas des frais supplémentaires qui lui soient chargés et que ce soit prévu dans la loi, le délai dans lequel le remboursement doit être fait, si le paiement passe malgré qu'il ait retiré son autorisation.

• *(17 heures)* •

M. Jolin-Barrette : Donc, ça, c'est un peu le fameux arrêt de paiement, supposons, lorsqu'auparavant vous tiriez un chèque sur votre compte, puis là vous alliez à l'institution financière, puis vous disiez : Bien, je veux un arrêt de paiement, puis ça coûtait 10 $ ou 15 $ pour bloquer le chèque. Vous voudriez la même chose, mais sans coût, pour les virements automatiques, les débits préautorisés.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Exactement. Puis les ententes de prélèvement autorisé, là, par débit, comme on dit, c'est quand même risqué, puis on peut le voir dans le cas où... On le voit même dans le cas où des gens contractent des prêts. Donc, souvent, ça vient avec une entente de paiement préautorisé, et, à ce moment-là, des fois, il peut y avoir aussi un litige avec le commerçant avec qui tu veux faire cesser le prêt. Et les institutions financières vont souvent dire au consommateur qu'il doit s'adresser à cette personne-là, qui, par exemple, peut ne pas prélever le bon montant ou qui peut prélever le montant à des moments différents.

Donc, ce qu'on voudrait, en fait, c'est que le consommateur puisse contacter l'institution financière, dire : Je veux arrêter les prélèvements autorisés sur mon compte, et que ce soit fait sans frais, et, si jamais les montants sont toujours prélevés, qu'il y ait un remboursement dans un délai de cinq jours.

M. Jolin-Barrette : OK. Sur un autre sujet, sur la question, là, de l'équité négative sur les véhicules, là, là, vous voudriez que ce ne soit pas permis du tout, là.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : En fait, ce qu'on... ce qu'on a dit dans notre... dans notre mémoire, c'est qu'on aurait besoin d'un temps de réflexion, parce que... La question de l'équité négative, puis comme on le voit dans la proposition du projet de loi, c'est qu'on veut encadrer une fois qu'un consommateur a un capital négatif sur son véhicule et qu'il veut refinancer un véhicule. Mais une problématique qu'on voit beaucoup sur le terrain, en fait, c'est que, dès l'achat, le consommateur n'est pas au courant des risques, qu'il risque d'accumuler une équité négative sur son véhicule, un capital négatif. On voit des financements d'automobile usagée sur huit ans. Donc, à ce moment-là, on n'est même pas en train de parler d'un capital négatif, mais ce n'est pas prévu présentement dans le projet de loi.

Donc, on veut encadrer une fois qu'il y a le capital négatif, mais nous, on dit : Il faut travailler, il faut réfléchir en amont. Comment on fait pour protéger le consommateur et qu'il ne soit pas amené à avoir un capital négatif sur son véhicule après autant d'années, donc, après...

M. Jolin-Barrette : ...concrets, là, j'achète un véhicule qui a, supposons, sept ans puis là je le paie, je ne sais pas, 25 000 $, parce que maintenant les véhicules automobiles usagés sont élevés. Bien là, mon véhicule va peut-être se rendre

à 12 ans, mais, avec les paiements que je fais par mois, il va me rester une balance à payer quand je vais aller le porter, en bon québécois, à la scrap. Donc, le véhicule, il va me rester un solde de plusieurs milliers de dollars. Vous, vous dites : On devrait intervenir dès le départ à ce niveau-là. Mais comment est-ce qu'on pourrait intervenir dès le départ pour le consommateur, pour lui dire : Bien, faites attention, votre achat, la valeur de votre véhicule risque d'être moindre que votre balance de paiement? Comment vous voyez ça?

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Exactement. Oui, c'est ça. En fait, on a des... 15 associations qui travaillent sur le terrain partout au Québec, qui voient les consommateurs, qui voient des contrats, qui ont... qui auraient aussi des propositions à faire. Par contre, dans le court délai, on n'a pas eu le temps de consulter tous nos membres. Donc, c'est pour ça qu'on demandait...

C'est une question vraiment d'importance, là, de surendettement pour les consommateurs. Donc, c'est un premier pas, mais on voudrait qu'il y ait une réflexion plus large sur la question, de dire : Pas juste une fois qu'il y a un capital négatif, mais comment on fait pour le prévenir en amont?

M. Jolin-Barrette : J'entends bien ce que vous me proposez. Mais, en lien avec le projet de loi, sur l'encadrement de l'équité négative, lorsqu'elle... lorsqu'elle est avérée, là, lorsqu'on se retrouve en fin de course, supposons, avec le premier véhicule, là, est-ce qu'il y a une limite de pourcentage que vous souhaiteriez voir ou pas du tout?

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Bien, pour nous...

M. Jolin-Barrette : Parce que nous... nous, on part de la prémisse de base que pour certains consommateurs... On ne veut pas l'interdire complètement, parce que... En fonction de la situation financière de tous et chacun, il y en a certains que ça peut être avéré, mais ça peut être opportun. Là, on se retrouve parfois dans des situations que c'est deux, trois véhicules qui sont refinancés. Le prêt ballon est tellement élevé que ça égorge financièrement les familles. Est-ce que ce n'est pas du tout ou c'est à hauteur d'un certain pourcentage, pour vous?

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Bien, pour nous, c'est un premier pas. Là, ce que je comprends, c'est qu'il va y avoir des dispositions réglementaires qui va l'encadrer. C'est pour ça qu'on demande aussi d'être consultés et qu'on ait le temps de consulter nos membres sur le terrain sur cette question-là. C'est sûr que c'est un premier pas, là, avec le fait qu'on sait que, maintenant, l'article 148 a été interprété d'une façon qui permettrait la vente à tempérament. On ne veut pas rester avec le statu quo, on veut agir sur cette question, mais, c'est ça, il faudra se pencher sur ce qui peut être prévu par règlement.

M. Jolin-Barrette : ...peut-être une dernière question avant de céder la parole à mes collègues. Sur la question de l'affichage des prix chez les détaillants alimentaires, qu'est-ce que vous en pensez?

M. Dorais (Maxime) : Donc, en fait, on est... on est très favorables à plus de transparence, plus de clarté dans l'affichage des prix. On pense que les mesures qui sont proposées sont un bon premier pas. Comme on vous l'a écrit dans le mémoire, l'Union des consommateurs s'apprête à entamer un travail en profondeur sur... comment dire, une réflexion en profondeur sur qu'est-ce qui doit se retrouver sur une étiquette de prix et également l'ensemble du contexte qui l'entoure. Donc, que ce soient les choix de police, les couleurs, bref, tout ce qui peut venir intervenir dans la perception du consommateur, c'est quelque chose qu'on veut étudier. Et donc on accueille favorablement le premier pas qui est fait, mais on pense que la réflexion doit aller beaucoup plus loin. Et, en ce sens-là, il nous fera plaisir, là, de partager les conclusions de notre... de notre étude avec vous.

M. Jolin-Barrette : OK. Je vous remercie pour votre présence en commission parlementaire aujourd'hui.

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

Mme Schmaltz : Merci, M. le Président. Merci de vous être déplacés. Toujours apprécié. Vous mentionnez, dans votre mémoire, d'interdire complètement les propositions de pourboire et de laisser le choix au consommateur de choisir. C'est sûr qu'on a entendu le groupe... des groupes, juste avant vous, qui mettaient en garde, justement, qu'avec ce qu'on s'apprête à faire, justement, avec le projet de loi sur les pourboires, notamment, bon, avant les taxes, là, etc., puis... En dépit de tout ça, ils nous ont mis en garde à l'effet qu'il y avait la crainte de rétention de personnel, etc., puis que ça touchait principalement les serveurs et serveuses. Vous n'avez pas peur, avec une proposition comme ça, de créer une petite, je ne sais pas, émeute, là, pratiquement dans... en restauration?

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Je peux y aller, là. C'est qu'en fait, ce qu'on... avec notre proposition, puis c'est un premier pas que le gouvernement fait, c'est ôter la pression qu'il y a sur le consommateur. Présentement, on voit, sur des machines, ça commence à 18 %... 18%, ça peut monter jusqu'à 30 %. Donc, ce qu'on dit, ce n'est pas que les consommateurs ne pourront plus laisser de pourboire, c'est juste de laisser... de miser sur la neutralité sur les machines de paiement, d'ôter les petits bonhommes sourires, le fait que, si tu pèses sur un tel montant du pourcentage de pourboire, ça veut dire que le service a été bon ou pas bon. Donc, on a vraiment misé sur la... sur la neutralité.

Mme Schmaltz : Parce que c'est sûr que, dans le projet loi, il y a aussi la possibilité d'autres montants. Donc, on sait que c'est à la discrétion, toujours, du consommateur aussi de donner le pourboire, là, qui lui convient, mais de... C'est sûr que c'est... c'est une espèce de petit filet social aussi, là, pour les serveurs et serveuses. Est-ce que vous ne pensez pas que c'est un peu drastique? Puis peut-être de se dire : Bon, bien, est-ce qu'on devrait, à ce moment-là, baisser, imposer, peut-être, de dire : Bien, c'est un minimum ou... Parce que les gens, s'ils voient ça, ils pourront calculer de... Bon, bien, moi, j'arrondis à 3 $, alors, sans... Vous comprenez un petit peu, là? Il y a comme un danger un peu de dérapage, là, selon certains... certains clients aussi.

M. Dorais (Maxime) : Bien, si je peux me permettre, il y a eu une époque pré-terminaux de paiement où est-ce que... où est-ce que, là, tout simplement, il y avait une ligne qui disait «pourboire», et la personne remplissait le montant qu'elle souhaitait... qu'elle souhaitait donner, sans... sans indication de montant. Et la norme, qui est le 15 % avant taxes, elle est bien instituée. On n'a pas de crainte à l'effet que cette notion-là pourrait tout à coup disparaître. Et d'ailleurs... d'ailleurs, on a pu voir, avec, justement, les propositions parfois un peu, disons, audacieuses de certains... certains restaurants, que cette notion-là, justement, du 15 % avant taxes a été malmenée. Et donc on pense que, finalement, la façon la plus simple de l'encadrer, c'est de dire : Laissons le choix au consommateur de donner un pourcentage, de donner un montant ou de ne rien donner, mais sans suggestion et sans jouer sur la perception ou sur une certaine forme de pression à donner un pourboire.

Et, encore là, ce qu'on sait, c'est que, finalement, le pourboire est suggéré dans plein d'endroits, pas seulement les restaurants. Est-ce que le 15 % est applicable ailleurs? Bien, en fait, on pense que, finalement, en restant très, très neutre et sans suggestion, on vient couvrir la majorité des cas, et puis ça simplifie, à notre sens, là, l'application du... de la loi.

Mme Schmaltz : Je peux laisser la parole à d'autres collègues.

Le Président (M. Bachand) : Oui. M. le député de Saint-Jean, pour 5 min 30 s.

• *(17 h 10)* •

M. Lemieux : Merci, M. le Président, pour tant de précision. M. Dorais, vous me rendez presque nostalgique du bon vieux temps quand vous me parlez de la façon dont, il n'y a pas si longtemps encore, on décidait du pourboire.

Parlez-moi de l'affichage. Le ministre y a fait référence. Vous avez tout de suite dit : Oui, oui, on travaille sur quelque chose, là, nous autres, là, les couleurs, les ci, les ça. Donc, le projet de loi arrive à point nommé. Peut-être que votre étude et les résultats vont arriver trop tard pour nous guider, mais, essentiellement, avant même de faire l'étude, il y avait du ménage à faire, là. Est-ce qu'on fait le bon ménage?

M. Dorais (Maxime) : Comme je l'ai mentionné, je pense que c'est un bon premier pas, mais, assurément, il y a d'autres... d'autres considérations à regarder. On est très préoccupés par, par exemple, les rabais au volume. On est très préoccupés par différentes choses qu'on peut voir sur les étiquettes et autour des étiquettes qui viennent vraiment fausser la perception, les fameuses aubaines du patron, qui ne veulent souvent rien dire, le bon prix de la semaine. Bref... Et on vient jouer avec des couleurs qui laissent croire qu'il y a un rabais, le jaune, le rouge, alors que... alors qu'il n'y a aucun rabais qui est... qui est applicable. Donc, vraiment, il y a un gros ménage.

On pense que la mesure qui est... qui est proposée dans le projet de loi, elle est intéressante, mais ce n'est, à notre avis, que la pointe de l'iceberg. Et il y a vraiment, vraiment un gros travail de fond. Et on le sent, depuis... depuis la pandémie, qu'il y a eu, disons, une accélération des mesures de... je vais dire, disons, visant à fausser la perception des prix ou des avantages pour les consommateurs. Et on sent également que les consommateurs sont de plus en plus excédés face à ces différents stratagèmes qui sont utilisés par les... par les épiciers.

M. Lemieux : Selon vous, même si votre étude n'est pas complétée, là, même pas commencée, le prix unitaire devrait faire la loi, à quelque part. Quand on parle du prix unitaire, c'est combien ça coûte par litre, par centilitre, par gramme, d'une compagnie à l'autre, de... en autant que c'est comparable, jusqu'à un certain point, dans les produits qu'on choisit. On va savoir si, à deux fois moins cher, c'est deux fois moins bon ou si, à deux fois moins cher, c'est l'équivalent, selon notre choix, notre goût. Ça, ça devrait être la norme. Parce que c'est un peu là où on s'en va en ce moment, là. On ne tombera pas dans les couleurs, je pense, puis, sauf erreur, le ministre va... il va faire un peu de nettoyage par rapport à ce qu'il nous présente comme... comme plan, mais de s'en remettre à la valeur... à l'unité de mesure, c'est... c'est la bonne chose à faire.

M. Dorais (Maxime) : On est d'accord que c'est une information très importante. En fait, à savoir : Est-ce que c'est une information qui est plus importante que le prix au... disons, pour le contenant complet ou... Bref, c'est des... ça fera partie de ce qu'on... de ce qu'on va étudier, mais on pense que ces deux notions-là doivent... doivent cohabiter. Mais maintenant est-ce que le prix unitaire doit être plus important dans l'information qui est transmise au consommateur? Peut-être. À ce stade-ci, on n'a pas la réponse.

M. Lemieux : La neutralité a toujours sa place et bien meilleur goût, quand il est question de couleur, et tout le reste, par exemple, sur les affiches. On est d'accord.

M. Dorais (Maxime) : Tout à fait. Et notre souhait, c'est d'arriver avec une étiquette normalisée qui, éventuellement, pourrait être... être adoptée par, on le souhaiterait... par exemple, dans le cas des... dans le cas des épiciers, alors, vraiment, d'avoir une uniformité, peu importe le commerce, d'avoir vraiment la même étiquette qui serait normalisée partout.

M. Lemieux : Je regarde du côté de la banquette. Il me reste deux minutes ou à peine deux minutes, M. le Président, c'est pour M. Rochette. Je vous ai... M. Rochette, vous ne m'avez pas perdu, mais j'étais surpris que vous disiez...

Une voix : M. Harnois.

M. Lemieux : Ah! pardon, j'ai changé de ligne. Oui, M. Harnois, pardon. M. Rochette, c'est le prochain. Ça va être votre tour, ce ne sera pas long.

M. Harnois, j'étais un peu perdu quand vous avez dit : Même quand c'est le consommateur qui appelle puis même s'ils ne sont pas sur la liste, on devrait en rajouter, pas en enlever. Ça vient d'où? Puis là, je m'excuse, vous avez juste une minute et quelques pour répondre, mais ça vient d'où, ça?

M. Harnois (Marc-André) : Bien, en fait, ça ne révolutionne pas la LPC, dans le sens où c'est déjà le cas à cause de l'article 7 du règlement d'application. Donc, présentement... Et la logique est... On appelle commerce itinérant... On imagine que le commerçant fait du porte-à-porte, alors que, dans les faits, l'enjeu, c'est surtout que le client... et je ne vais pas dire assailli, mais, quand même, il est... il est influencé chez lui dans bien des cas. Des fois, on est face à un commerçant qui est peut-être un peu insistant dans un magasin, ça peut être difficile de s'en débarrasser. Quand il est chez vous et qu'il faut le mettre à la porte, c'est encore plus difficile.

Donc, de dire que, même si c'est la personne qui a contacté le commerçant, une fois qu'il est chez lui, ce commerçant-là, le consommateur se trouve davantage vulnérable que s'il avait été en magasin, c'est, selon moi, dans l'esprit de la LPC. C'est ce qui est déjà prévu à l'article 7 du règlement d'application dans certains secteurs. Là, on propose d'enlever l'isolation. Ce serait, selon nous, une erreur. Et on pourrait même, dans la même logique, en ajouter.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup.

M. Lemieux : ...

Le Président (M. Bachand) : Merci. M. le député de l'Acadie.

M. Morin : Oui. Merci, M. le Président. Alors, Mme Leblanc, M. Dorais, M. Harnois, bon... bonne fin de journée, hein, bonsoir, quasiment, rendu à l'heure qu'il est. Merci d'être avec nous aujourd'hui. Merci pour votre... votre mémoire, qui est exhaustif. Très intéressant.

J'ai... j'ai une question pour vous, à la page 5 de votre mémoire, parce qu'il y a plusieurs groupes qui nous ont parlé de l'article 10 du projet de loi, qui vient, finalement, imposer une limite, quand on utilise une carte de débit, s'il y a une fraude, dans ce qui peut être, finalement, à la responsabilité du consommateur. C'est un article un peu miroir de ce qui se fait avec les cartes de crédit, sauf que plusieurs groupes nous ont dit que, bon, la rédaction pouvait peut-être être améliorée. On parle de «prévenir la fraude, malgré la présence d'indices probants permettant de la soupçonner». Alors, avez-vous réfléchi à ça? Avez-vous des suggestions, peut-être, pour un libellé qui serait plus clair, qui aiderait davantage? Ça, c'est ma première question.

Et la deuxième question... Puis j'aimerais savoir un peu comment ça va s'articuler, parce qu'au fond vous suggérez qu'éventuellement, si jamais il y avait une faute lourde, il faudrait qu'il y ait une décision du tribunal, si jamais il y avait une contestation. Avec les délais qu'on a devant les tribunaux présentement, avez-vous réfléchi combien... combien ça pourrait prendre de temps, devant quel tribunal, comment... comment ça fonctionnerait? Parce que je comprends ce que vous voulez faire, mais peut-être que la mise en application serait peut-être un peu difficile ou longue. Ça fait que j'aimerais ça que vous puissiez nous en parler davantage, s'il vous plaît.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : ...question. Donc, en matière de transactions, ce qui est autorisé, non autorisé, Option aussi en a parlé longuement. Donc, on abonde dans ce sens-là où, présentement, on... il y a comme un flou autour de ce qui serait une transaction autorisée, non autorisée, et le fait que, dans le cas d'une transaction qui serait considérée autorisée, bien là, ce serait sur les épaules du consommateur de prouver qu'il y avait des indices probants et que l'institution financière n'a pas agi. Donc, nous, on va dans le même sens. Dans le cas où l'autorisation a été obtenue par la fraude, ça devrait être considéré comme une transaction non autorisée.

Où on est allés avec, ensuite, la faute lourde, c'est qu'on s'est dit qu'une fois qu'on considère que c'est une transaction non autorisée et que l'institution financière dit au consommateur : Nous, on considère que c'est une faute lourde... Présentement, les épaules sont mises sur le fardeau du consommateur d'aller devant les tribunaux pour contester, donc, contester la qualification de la faute lourde. Donc, nous, en fait, on voudrait renverser le fardeau d'entreprendre les démarches judiciaires, et de dire : Bien, une fois que l'institution financière a dit que c'est une faute lourde, ils devraient avoir aussi quand même l'obligation de rembourser, à moins qu'ils demandent la suspension du remboursement devant les tribunaux. Et, ultimement... Même si les délais sont plus longs, au moins, sur... le consommateur serait dans la mesure de récupérer son argent, et par la suite les tribunaux pourraient statuer sur la faute lourde.

Et ce n'est pas... Présentement, là, ce n'est pas étranger à ce qui se passe, là. On est... bien, on est bien conscients qu'il y a des longs délais devant les tribunaux. C'est juste que, présentement, c'est le consommateur qui en subit le plus les conséquences, parce qu'une fois que la faute lourde a été invoquée, c'est à lui d'entreprendre les démarches devant les tribunaux.

M. Morin : Bien. Quel pourrait être l'impact de l'intelligence artificielle? Parce qu'évidemment le... la façon dont ça fonctionne, il faut que ce soit, évidemment, tu sais, non autorisé. L'ennui avec l'intelligence artificielle maintenant, c'est qu'on peut voler, quasiment, la voix de quelqu'un. Donc, on peut... on peut vraiment avoir l'impression que la personne a consenti, alors que ce n'est pas vrai, là. Et là, à ce moment-là, bien, c'est une fraude également. Donc, dans un cas comme ça, même dans un cas comme ça, finalement, vous êtes d'avis que ça ne devrait pas reposer sur les épaules du consommateur, mais ça devrait être le commerçant qui devra, évidemment...

Mme Leblanc (Anne-Marie) : ...l'autorisation a été obtenue de manière frauduleuse. On ne veut pas que la notion d'autorisation devienne aussi une échappatoire, pour les institutions financières, de dire : Bien, ça, c'est une transaction qui est... qui est autorisée.

M. Morin : Parfait. Je vous... je vous remercie. Vous nous avez parlé également, en ce qui a trait aux ventes avec des vendeurs itinérants, qu'il faudrait, finalement, en ajouter et pas en enlever. Vous avez parlé de l'isolation. Avez-vous... Qu'est-ce que... Qu'est-ce que vous avez véritablement en tête? Qu'est-ce qui serait mieux, finalement, pour encadrer davantage? Parce que, là, on... le gouvernement vise certains types de vente. Vous voudriez que ce soit plus large que ça. Est-ce que je vous ai bien compris?

• (17 h 20) •

M. Harnois (Marc-André) : Bien, en fait, la priorité, ce serait d'abord de ne pas enlever l'isolation. Et après ça, dans la même logique, oui, on a pensé aux panneaux solaires, parce que c'est le dernier sujet qui avait fait scandale il y a deux, trois ans, et puis, dans la même ligne, on peut penser qu'avec l'augmentation des coûts de l'électricité... qu'il peut y avoir d'autres moyens de production d'énergie qui vont peut-être être ciblés par ces merveilleux commerçants itinérants.

Mais il y aurait... il y aurait un travail, effectivement. On s'est posé la question. C'est difficile de trouver quel secteur devrait ou ne devrait pas être ciblé. Dans l'immédiat, c'était surtout de ne pas enlever l'isolation et possiblement d'ajouter les panneaux solaires.

M. Morin : ...avec votre expérience, évidemment, ça pose véritablement un enjeu. Donc, j'imagine, vous avez des gens qui se plaignent ou vous avez un nombre de cas plus grand qu'on vous... qu'on vous signale.

M. Harnois (Marc-André) : ...surtout... c'est surtout qu'en enlevant l'isolation, on va enlever, dans le cas de ces contrats-là, des protections importantes à une majorité de consommateurs. On s'entend... Par exemple, on fait faire des travaux de couverture chez soi, le modèle habituel, on va appeler le couvreur, il va venir chez nous faire un estimé, et possiblement que ça va se signer sur place, ça va être un contrat de vente itinérante. Si on modifie l'article 7, dans le cas d'isolation, ce ne le sera plus.

Et, pour... juste pour donner un ordre de grandeur des différences de protection, pour un entrepreneur spécialisé en construction, le cautionnement prévu à la Régie du bâtiment du Québec est de 20 000 $. Celui à l'OPC est de 100 000 $. Donc, les protections ne sont pas du tout du même niveau. Et je n'ai même pas parlé de ce qui est admissible pour un remboursement. Donc, vraiment, en enlevant l'isolation du... de l'article 7 du règlement d'application, on vient faire perdre ce potentiel cautionnement là à un bon nombre de consommateurs pour, on espère, mieux en aider un plus petit nombre qui... ce qui est très louable, mais on va quand même enlever des protections à un grand nombre.

M. Morin : Je vous remercie. À votre... À la page 27 de votre mémoire, quand on parle de l'affichage des prix par unité de mesure, au fond, je comprends que ce que vous proposez... Parce que, là, la modification vise les produits alimentaires destinés à la consommation humaine. Vous, vous voudriez enlever ça pour qu'au fond ça couvre tous les produits. Est-ce que je vous comprends bien?

M. Dorais (Maxime) : Exactement. Exactement. En fait, la nuance... Il ne nous apparaît pas nécessaire de préciser que c'est les... seulement pour les produits alimentaires. On pense que, peu importe... peu importe le type de produit, s'il y a... le prix unitaire doit effectivement être... figurer.

M. Morin : OK. Donc...

Mme Leblanc (Anne-Marie) : ...juste un exemple, là, ça pourrait être des produits ménagers, par exemple, si tu veux comparer un prix à l'autre. Donc...

M. Morin : Oui, qu'on peut... bon, qu'on peut trouver dans un magasin d'alimentation, mais dans d'autres magasins, ailleurs. Donc, pour vous, ça assurerait, finalement, une meilleure protection pour le consommateur, parce qu'il y a de ces produits-là qui peuvent être vendus aussi comme en différents lots, différents... Très bien. Je vous remercie.

On nous a aussi parlé que, l'entrée en vigueur de la loi, il n'y aurait probablement pas assez de délai pour que différentes corporations, sociétés ou autres soient capables de s'y conformer. Est-ce que c'est quelque chose à laquelle vous avez réfléchi ou ça vous pose un... des problèmes, ou pas, ou...

M. Dorais (Maxime) : ...que l'industrie vous a fait part de ses doléances à cet effet-là. Et puis, de notre côté, évidemment, le plus rapidement seront... entreront en vigueur les dispositions, le mieux on se portera et les consommateurs aussi. Mais on n'a pas d'opinion comme telle sur les doléances qui vous ont été faites.

M. Morin : ...le plus tôt sera le mieux. C'est ce que je comprends de votre... de votre positionnement.

M. Dorais (Maxime) : Nécessairement.

M. Morin : D'accord. Je vous remercie. À l'article 20 du projet de loi, dans le cas des contrats de prêt d'argent ou de contrats assortis de crédit, il y a des groupes qui nous ont dit qu'utiliser «le commerçant», ce n'était pas assez précis. Notamment, dans le cas de vente d'automobile, souvent, le contrat de prêt se fait entre une institution financière et l'acheteur, non le commerçant. Le concessionnaire n'est pas partie à ce contrat-là. Est-ce que vous pensez qu'on devrait rajouter ou changer le terme, donc, plutôt que d'utiliser «commerçant», utiliser «un prêteur» ou «commerçant» et «prêteur», ou si, d'après vous, le mot «commerçant» protège suffisamment les consommateurs?

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

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Oui, très rapidement. Ce n'est pas une question sur laquelle on s'est précisément penchés, mais, je peux vous dire, pour le consommateur, en fait, si on parle dans le domaine automobile, là, c'est avec le vendeur qu'il y a un lien. Donc, on veut qu'il conserve le lien avec qui... la personne qui lui a offert le contrat de crédit puisse...

Le Président (M. Bachand) : ...M. le député de Saint-Henri—Sainte-Anne.

M. Morin : Parfait. Merci.

M. Cliche-Rivard : ...présentation. Merci beaucoup pour le mémoire également. Petite question. Vous en parlez, là, notamment, interdire d'afficher le rabais au volume si ce n'est pas un vrai rabais. Vous donnez l'exemple : 9 $ pour trois. Finalement, c'est 3 $ l'unité. C'est l'exemple que vous donnez, qui fait un peu rire, mais vous l'avez écrit parce que vous l'avez vu, vous l'avez noté. On se demandait : Est-ce que vous pensez qu'il faudrait, cela dit, qu'il y ait un pourcentage minimum de rabais, là, mettons, pour éviter 0,01 $ de rabais puis l'étiquette «prix du patron»? Est-ce que vous pensez qu'il y a comme un minimum de pourcentage, 5 %, 10 %, qui pourrait être justifié ou raisonnable?

M. Dorais (Maxime) : On est toujours mal à l'aise avec ce type de demande là très précise. Je vous dirais que ce n'est pas une... comment dire, ce n'est pas une recommandation qu'on est en mesure de vous faire aujourd'hui. Cela dit, on va poursuivre nos réflexions à cet effet-là. Mais, nécessairement, il va de soi que, oui, il y aurait vraisemblablement lieu d'avoir une limite minimale à prendre en compte, mais je ne suis pas en mesure de vous donner le chiffre aujourd'hui... aujourd'hui.

M. Cliche-Rivard : ...juste pour comprendre votre... juste pour comprendre votre malaise, c'est parce que vous ne vous étiez pas positionnés formellement sur un pourcentage. C'est pour ça?

M. Dorais (Maxime) : Exact.

M. Cliche-Rivard : OK. Parce que, sur plein d'autres éléments, vous nous le fournissez, là, donc, des réponses précises. Ça fait que je comprends mieux. Est-ce que vous avez le même malaise ou est-ce que vous avez donné une position sur le pourcentage de rabais qui peut amener un programme de fidélisation? Est-ce que, là, on doit prévoir un maximum de 25 % de rabais? Est-ce que... Bref, est-ce que vous avez réfléchi à ça aussi?

M. Dorais (Maxime) : C'est un sujet complexe, la question des programmes de fidélisation. On a, notamment, des... de sérieuses préoccupations concernant les atteintes à la vie privée et le consentement qui est offert par les consommateurs pour, finalement, jouir de rabais en échange de leurs données personnelles. Je vous dirais qu'il y a une... il y a une réflexion de notre côté à cet effet-là. Mais, bon, force est de constater que c'est une pratique qui est très implantée dans le marché de l'alimentation. On en prend acte. Mais, pour Union, il y a une préoccupation, là, très, très sérieuse à cet égard-là.

M. Cliche-Rivard : Vous ne nous avez pas beaucoup parlé de votre... ou de votre position sur le 10 $ à 15 $, là. Est-ce que vous voulez nous... prendre le temps de nous le présenter?

M. Dorais (Maxime) : En matière de politique d'affichage des prix?

M. Cliche-Rivard : Oui.

M. Dorais (Maxime) : Bien, en fait, de ce côté-là, évidemment, de tenir compte de l'évolution des prix, c'est... c'est, évidemment, pertinent. Maintenant, est-ce que... est-ce que la politique d'affichage des prix a besoin d'une... d'un dépoussiérage plus grand que celui-là? Ce qu'on constate, c'est que cette politique-là est souvent mal appliquée et mal connue, tant par les commerçants que par le personnel de première ligne, donc, les caissiers, caissières. Et on constate également que les gens ont une gêne, voire une honte à demander que soit appliquée la Politique d'exactitude des prix. Et donc, dans cette... dans cette optique-là, je vous dirais qu'on a une préoccupation.

On souhaite que, vraisemblablement, l'OPC, peut-être, poursuive la réflexion, à savoir comment mieux informer, mieux informer les commerçants, mieux informer le public également puis venir briser cette barrière-là à, finalement, revendiquer un droit de faire appliquer la Politique d'exactitude des prix.

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

Mme Nichols : ...merci, M. le Président. Dans votre mémoire, là, vous prenez déjà... bien, en fait, vous faites des recommandations, là, 13 et 14, en lien avec le pourboire. Le groupe avant vous, on a parlé un peu du... puis là j'utilise le terme anglophone, «no-show». Je comprends que vous ne vous êtes probablement pas prononcés à cause que ce n'était pas dans le projet de loi. Cependant, vous étiez là... vous étiez là depuis un petit bout de temps. Vous avez vu qu'il y a une ouverture peut-être à regarder si on peut légiférer sur le «no-show».

Bien sûr, vous êtes... vous êtes un... L'Union des consommateurs, vous représentez, vous défendez les droits des consommateurs. Ça fait que ma question, c'est un peu en deux volets, là. Je comprends que vous ne vous êtes pas prononcés, mais seriez-vous prêts à prononcer en faveur ou pas?

Puis, présentement, est-ce que vous en avez déjà, des... je vais dire, des plaintes, ou est-ce que vous recevez déjà des commentaires à cet effet-là? Parce qu'on le sait, là, ça a été dit, puis il y a même eu un pourcentage, là, comme quoi il y a déjà des restaurateurs, là, qui l'appliquent puis qui en prennent, des montants d'argent pour les «no-show», là.

• (17 h 30) •

M. Dorais (Maxime) : Ce... Et, sauf erreur... Anne-Marie, tu me corrigeras au besoin, mais ce n'est pas une problématique qui nous a été remontée par nos associations membres. On a un... comment dire, un contact très, très étroit avec nos associations membres, qui nous ramènent de l'information terrain. En l'occurrence, je n'ai pas vu passer ce type d'information là.

Et, à savoir : Est-ce qu'on est aujourd'hui en mesure de vous dire est-ce qu'il y aurait un pourcentage qui serait adéquat ou non?, on n'est pas là. Et même notre position, je vous dirais, sur la question des... d'un frais applicable aux «no-show» n'est pas... n'est pas formalisée à cette étape-ci.

Mme Nichols : OK. Donc, il n'y a pas de... il n'y a pas de...

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Mais je peux quand même dire qu'à brûle-pourpoint, là, puis après avoir aussi entendu ce qu'Option consommateurs aussi avait à dire, on va dans le même sens, là. Il ne faudrait pas mettre une brèche dans la protection en matière de prêts qui seraient considérés comme un peu... En fait, ce serait le commerçant qui prendrait seul la décision. Donc, ça pourrait mener à des abus. Là, présentement, on voit qu'il y a des... Les restaurateurs nous disent qu'il y a des abus de leur côté, mais on risque de transférer les abus, et là c'est les consommateurs qui risquent de les vivre. Donc, pour nous, ce n'est pas une voie dans laquelle il faut aller.

Et, pour ce qui est des frais de pénalité, là, dans certains secteurs, ça se fait, oui, ça se fait déjà. Ce n'est pas une problématique qu'on voit. C'est une des problématiques qu'on a un peu entendues, mais ce n'est pas répandu, et on ne voudrait pas que ça le devienne en permettant aux commerçants de charger ce genre de frais.

Mme Nichols : Merci. Je comprends la ligne directrice. Je comprends que ce n'est pas répertorié, mais qu'il y a peut-être un malaise si le restaurateur est celui qui devient le juge, à savoir si... Étant donné qu'il y a la protection du consommateur dans tout ça, là, vous prenez position pour le... pour le consommateur. Le fait que le restaurateur deviendrait le juge, à savoir si la pénalité s'applique ou pas, ça, ça pourrait être un préjudice pour le consommateur.

Mme Leblanc (Anne-Marie) : Exact.

Mme Nichols : Très bien. Merci beaucoup.

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

Sur ce, je suspends les travaux quelques instants pour accueillir notre prochain groupe. Merci.

(Suspension de la séance à 17 h 32)

(Reprise à 17 h 36)

Le Président (M. Bachand) : À l'ordre, s'il vous plaît! La commission reprend ses travaux.

Alors, il nous fait plaisir d'accueillir les représentants et représentantes du Conseil canadien du commerce de détail. Merci beaucoup d'être avec nous. Alors, je vous invite, bien sûr, d'abord à vous présenter, débuter votre exposé, et après ça on aura un échange avec les membres de la commission. La parole est à vous. Merci beaucoup d'être ici.

Conseil canadien du commerce de détail (CCCD)

M. Rochette (Michel) : Merci. Je suis Michel Rochette. Je suis le président pour le Québec du Conseil canadien du commerce de détail. Et je suis accompagné par ma collègue Melissa Parseghian, qui est directrice des affaires publiques dans le domaine de l'alimentation pour notre association.

M. le Président, M. le ministre, Mmes et MM. les députés, tout d'abord, permettez-moi de vous remercier de nous accueillir et de nous permettre de participer à cette consultation. Ça nous paraît fondamental de partager les perspectives et les réalités opérationnelles des détaillants, qui jouent un rôle fondamental dans la vie quotidienne de chaque citoyen.

Le Conseil canadien du commerce de détail représente des détaillants de toutes tailles implantés dans toutes les régions du Québec et ailleurs au pays. Au Québec seulement, nous représentons près de 18 000 commerces de tous les types de commerce de détail. Pour le secteur alimentaire, nous représentons, à l'échelle du pays, près de 95 % des distributeurs et détaillants de l'ensemble du marché.

Le projet de loi 72, qui vise à protéger les consommateurs et à offrir une transparence en matière de prix, est une initiative que nous saluons dans son principe. La transparence est un objectif que nous partageons, et il est primordial que les citoyens comprennent clairement les prix qu'ils devront payer à la caisse. Cependant, nous le mentionnons dans notre mémoire, nous vous avons identifié quelques éléments qui, selon nous, méritent d'être ajustés. Nos commentaires et recommandations se concentrent principalement sur les dispositions qui touchent l'étiquetage des produits alimentaires, un aspect fondamental pour un grand nombre de commerces que nous représentons.

L'importance... En fait, il est important de rappeler, d'une part, que les détaillants alimentaires, qu'ils soient grands ou qu'ils soient petits, sont déjà soumis à un ensemble de règlements particulièrement nombreux qui couvrent un grand nombre d'aspects de leurs opérations : la salubrité, la sécurité, la manutention, la préservation des aliments, l'étiquetage des produits, tant pour le format que le contenu, même la provenance, par exemple, pour les fruits et légumes. Donc, les... Puis... Comme vous le savez, le caractère des lettres est régi par règlement, la taille de l'étiquette au millimètre près est régie par règles gouvernementales, incluant la disposition sur les étagères. À ça s'ajoutent d'autres règles, également gouvernementales, qui touchent, par exemple, des enjeux environnementaux, par exemple les plastiques, la gestion des emballages, la gestion des résidus, et s'ajoutent, dans quelques cas, des règles municipales qui sont uniques à chacune, par exemple des redevances qui sont chargées sur certains produits et qui, dans certains cas, sont taxables, dans d'autres cas, non, dépendant des villes.

Les détaillants s'adaptent dans un contexte normé et s'efforcent d'offrir aux consommateurs une expérience qui est à la fois agréable, claire et transparente. C'est dans ce contexte déjà très encadré que le projet de loi 72 vient introduire de nouvelles exigences, notamment en ce qui concerne l'affichage des prix.

Nous tenons à souligner et répéter que nous souscrivons aux objectifs du projet de loi, mais nous croyons qu'il est nécessaire de faire attention à ne pas rendre l'étiquette trop complexe, ce qui pourrait avoir l'effet inverse que celui recherché, embrouillant dans certains cas les consommateurs plutôt que les éclairer.

Il est essentiel également de rappeler que les commerces alimentaires doivent gérer des stocks énormes en diversité. Vous le savez, car ça a été mentionné, une épicerie moyenne compte entre 20 000 et 40 000 produits différents, avec une étiquette unique à chaque. Donc, tout changement dans l'étiquetage représente donc, vous le devinez, un défi opérationnel majeur.

Aujourd'hui, les consommateurs, en plus, ont accès à une mine d'informations en ligne. Ils peuvent comparer les prix, consulter les promotions, et ils sont de plus en plus exigeants en matière de clarté, et de transparence, et de recherche de rabais. Et c'est dans ce contexte que nous devons veiller à ce que les nouvelles exigences proposées aujourd'hui contribuent à renforcer la confiance des consommateurs, mais de manière effective.

• *(17 h 40)* •

Nos recommandations, vous l'avez vu dans notre mémoire, sont en quatre points, essentiellement. En fait, c'est les commentaires que nous ferons aujourd'hui. Donc les observations se portent sur les questions de taxation, la disposition de l'information sur l'étiquette, l'équité entre tous les commerces qui vendent des produits alimentaires et enfin les délais d'application.

Sur la taxation des produits, le projet de loi propose d'afficher clairement si un produit est taxable. Nous appuyons cette mesure, qui est déjà largement appliquée... en fait, qui est appliquée par l'ensemble des épiceries et l'essentiel des commerces qui vendent des produits alimentaires. C'est une bonne idée d'uniformiser. On a une crainte, une seule, celle où, sur le site de l'Office de la protection du consommateur, une affiche qui a été faite pour expliquer avec graphique les éléments du projet de loi laisse entendre qu'il faut écrire lorsque le produit est non taxable. Évidemment, les étiquettes sont déjà chargées, et cette information supplémentaire risquerait de créer un peu plus de confusion que de clarté. Alors, indiquer seulement lorsque les taxes s'appliquent nous paraît une approche simple et directe.

Au niveau plus général de la disposition de l'information sur les étiquettes, à quelques endroits, le projet de loi suggère que le prix apparaisse... en fait, que certains prix apparaissent à côté du prix de l'étiquette, par exemple... comme le prix régulier à côté du prix en promotion, le prix lié à un programme de fidélisation, lorsque ça s'applique, ou le prix de produits groupés en un seul ensemble. Par souci de cohérence et d'espace, nous suggérons plutôt d'utiliser le terme «à proximité». L'important est que l'information soit visible et compréhensible pour le consommateur et non nécessairement disposée de manière rigide. Vous aurez compris que, dans certains cas, quand... à force... je pense qu'il y a trois niveaux d'information aux côtés, on finit par manquer de côtés autour du prix. Donc, c'est pour ça qu'on suggère «à proximité».

Et, justement, au sujet des produits groupés dans un ensemble de produits, vous ajoutez une nouvelle disposition qui demande à ce que chaque produit qui compose l'ensemble soit également affiché individuellement avec leur prix respectif. Tel que rédigé, n'importe quel ensemble de produits vendus en groupe serait lié par cette nouvelle obligation. Par exemple, dans la période estivale, alors qu'on voit, des fois, des commerces vendre des produits ensemble, là, par exemple, des condiments, là, liés à l'été qui sont vendus en paquets de trois ou en paquets, ou pour les fêtes, Saint-Valentin, Pâques, ou des paniers-cadeaux dans lesquels il y a des produits alimentaires, les dispositions

actuelles font en sorte que chaque produit dans le contenant, dans le paquet devrait être indiqué individuellement, chaque item. Et, en plus, selon le règlement d'application, comme vous le savez, il faudrait, en plus, pour chacun des produits, indiquer le coût par unité de mesure. Si jamais le paquet est en spécial, toute cette information-là compressée dans un prix devra être doublée. Dans ce cas-ci, on recommande, par exemple, que cette disposition ne s'applique que lorsque les produits vendus en groupe sont identiques.

J'ai mentionné les coûts par unité de mesure. Bon, vous le savez, vous ajoutez certaines précisions à ce sujet qui vont dans le sens de ce que les épiceries font déjà. Ça fait même plusieurs années que les... qu'on indique les prix par unité de mesure. Ça donne beaucoup d'informations aux consommateurs et ça leur permet de réellement comparer chaque produit entre eux.

Votre projet de loi vise, de façon générale, tous les commerces qui vendent des produits alimentaires destinés à consommation humaine, sauf celui-là. Sur la question des prix par unité de mesure, vous limitez cette mesure-là seulement aux détenteurs de permis d'épicerie. C'est pourquoi, par souci d'équité, on suggère que tous les commerces qui vendent des produits alimentaires soient touchés de la même façon. Ça garantirait une cohérence dans l'affichage des prix et offrirait aux consommateurs la possibilité de comparer les prix de manière équitable entre tous les types de commerces.

Enfin, le délai d'application, et c'est peut-être là le point le plus important pour nos membres, nous recommandons un délai d'application beaucoup plus long pour ces nouvelles règles. Le projet de loi prévoit un délai de trois mois, mais nous croyons que six mois serait plus approprié. Modifier l'étiquetage de dizaines de milliers de produits demande du temps, et, surtout avec la période des fêtes qui arrive, vous l'avez déjà entendu, il n'y a à peu près aucun commerce qui va changer ses systèmes informatiques ou ses dispositions d'étiquetage pendant la période qui devient la période la plus active de l'année. Donc, on suggère une période de six mois qui nous permet de traverser les fêtes puis, après ça, avoir le temps suffisant pour mettre les changements en application. Autrement, on risque de perturber les opérations des commerces et créer de la confusion chez les consommateurs dans le cas où il y aurait des erreurs d'application.

En conclusion, nous souhaitons réaffirmer notre engagement à travailler avec le gouvernement pour mettre en oeuvre les mesures de ce projet de loi de manière efficace. Nous partageons pleinement l'objectif de rendre une information plus transparente et plus accessible pour les consommateurs. Cependant, il est important de tenir compte à la fois des réalités opérationnelles des commerces alimentaires pour éviter des complications inutiles et qui pourraient avoir des effets contre-productifs autant chez le détaillant que chez le consommateur.

Évidemment, le mémoire est un peu plus complet. On est prêts à répondre aux questions, et ce sera avec plaisir. Merci.

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

M. Jolin-Barrette : Oui, merci, M. le Président. M. Rochette, Mme Parseghian, bonjour. Merci de participer aux travaux de la commission parlementaire.

D'entrée de jeu, je tiens à vous rassurer, là, pour l'exemple que vous avez donné, supposons, relativement aux paniers-cadeaux ou pour... aux produits qui sont, supposons, dans le même empaquetage, pensez à ketchup, relish, moutarde, qui... En saison estivale, saison des barbecues, parfois, il y a certains détaillants d'alimentation qui vendent les trois produits ensemble, là, puis vous prenez le paquet, puis ça vient ensemble. Bien, à ce moment-là, le prix, c'est le prix du paquet. Ce n'est pas le prix de la moutarde, le prix de la relish, le prix du ketchup individuellement, c'est le prix des trois. Même chose pour un panier-cadeau, supposons, qui serait en vente chez le détaillant, à l'épicerie. Dans le fond, c'est le prix du panier, non pas chacun des articles individuels qui... Bien, en fait, pas besoin d'identifier le prix de chacun des articles.

J'aimerais ça qu'on revienne sur la question, là, de l'affichage et de l'affiche elle-même, de l'affichette. Dans le fond, à la lecture de votre mémoire, vous dites : Il ne faut pas surcharger le... ce que l'on voit, ce que le consommateur voit sur l'affichage. Vous, vous dites : Le «à côté» nous semble problématique. Exemple, si on mettait le prix membre, prix régulier, parce qu'on veut avoir le prix régulier lorsque c'est en rabais également pour savoir ça, les prix groupés aussi, vous, vous dites : La notion d'«à côté», selon votre lecture, ça pose problème.

M. Rochette (Michel) : D'abord, rappelons que l'étiquette, elle est relativement petite, d'une part. De deux, il est difficile de cacher de l'information sur une étiquette qui est... sur une étiquette qui est relativement petite. Vous savez, dans certains cas, dans certains commerces, par exemple, pour les programmes de fidélité, il peut y arriver des fois qu'il y ait deux étiquettes une à côté de l'autre du même format, prix normal, prix avec le programme. Dans tous les cas, l'idée, c'est de... Par principe puis dans certains cas, puis c'est aussi pour les rabais, dans certains commerces, on va mettre le prix normal, le prix à rabais, le prix final.

Donc, l'idée, c'est de laisser un peu de marge de manoeuvre aux commerçants pour que... tant que l'information, elle est présente, complète, accessible et claire. C'est ce qu'on propose. Je crois que, de toute façon, c'est l'esprit du projet de loi. Puis ça apparaît une technicalité, mais, pour les détaillants, quand l'étiquette est relativement petite, de leur donner un peu de marge de manoeuvre... Et, encore une fois, dans certains cas, il y aurait trois informations qui devraient apparaître à côté du prix. Quelle information a préséance sur laquelle? Nous, ce qu'on demande, c'est à proximité, ce qui nous laisse, encore une fois, très peu de marge de manoeuvre, de toute façon.

M. Jolin-Barrette : Mais on pourra le détailler en commission parlementaire, mais le «à côté» permet d'être... à l'exception du prix unitaire, qui doit être sur l'affichette elle-même, si vous avez une autre affiche à côté, ça permet de répondre à cette problématique-là que vous soulevez.

M. Rochette (Michel) : Dans ce cas-là en particulier. Dans d'autres cas, c'est que le prix va apparaître au-dessus ou en dessous. L'important, c'est juste... Parce que, dans certains cas, on va dire qu'à côté, c'est les quatre côtés. Évidemment, on tombe dans l'interprétation. Je ne suis pas juriste, mais l'important, c'est qu'en indiquant «à proximité»... Puis on peut en rajouter, «avec clarté», mais, dans tous les cas, il faut s'assurer, à mon avis, de laisser un petit peu de marge de manoeuvre aux commerçants pour qu'ils puissent disposer... Encore une fois, il y a beaucoup, beaucoup, beaucoup d'informations qui vont être ajoutées sur les étiquettes. Il y en a déjà beaucoup. Puis vous l'avez vous-même noté la semaine passée, que l'information qui y est est relativement petite, et c'est parce qu'il y a aussi des normes sur certains... Le prix, par exemple, doit être normé, la grosseur du prix.

Donc, il y a peu de marge de manoeuvre pour indiquer beaucoup d'informations, sans compter, et vous le savez, qu'il y a d'autres informations sur l'étiquette qui servent, par exemple... D'abord, il y a des fameux problèmes de certification, comme Aliments du Québec. Il y a des codes également, le code-barres pour le produit, les codes qui servent aux employés, qui permettent de gérer la manutention et la rotation. Donc, il y a déjà un peu d'information qui apparaît encore plus petite sur l'étiquette. L'idée, c'est de leur donner cet espace-là, qui est relativement petit, pour qu'ils puissent au moins, encore une fois, s'assurer que l'information soit claire et accessible.

M. Jolin-Barrette : Mais je suis sensible à ce que vous dites pour le commerçant, que c'est une organisation, puis au niveau des affiches. Cependant, ça se fait déjà, là, le fait d'indiquer clairement les différents prix groupés, le prix régulier, lorsque le prix est en rabais, quel est le prix régulier et combien vous économisez. Ça se fait déjà. Nos voisins américains, là, sur la côte Est, là, ils le font très clairement, là. Ils vous disent combien vous sauvez, c'est quoi, le prix régulier, c'est quoi, le prix par unité, sur leurs affiches. Puis, honnêtement, leurs affiches sont pas mal la même grosseur que nous, bien souvent, là, pour... Puis je témoigne à la commission par expérience personnelle, M. le Président, mais ça se fait. Alors, moi, j'ai confiance que les entreprises qui oeuvrent dans le domaine de l'alimentation vont être capables.

• *(17 h 50)* •

Alors, je vais préciser le tout dans le cadre de l'étude détaillée sur l'interprétation d'«à côté», qu'est-ce que ça signifie, tout ça. Alors, je vais inviter vos membres à être à l'écoute de l'étude détaillée. Mais c'est sûr que ce qu'on veut, c'est quelque chose de clair pour les consommateurs, quand ils arrivent à l'épicerie, qu'ils puissent savoir, si je prends un produit, quand je vais être rendu à la caisse à la fin de mon épicerie, combien ça me coûte. Puis là, actuellement, ce n'est pas clair. Moi, quand je fais mon épicerie puis je veux regarder le prix par 100 grammes, parfois, il faut que je me colle le nez, dans certaines bannières, pour voir c'est quoi, vraiment, le prix par 100 grammes. C'est tellement petit, puis je ne porte pas encore de lunettes. Il y a du ménage à faire là-dedans, là.

Le fait que ce soit plus clair, plus transparent, je pense, ça va être favorable à tout le monde puis même ça risque d'enlever de la frustration aux consommateurs quand ils arrivent à la caisse, puis là ils passent leurs articles, que ce soit avec le caissier ou même eux-mêmes, parce que, de plus en plus, c'est des caisses libre-service, puis là ils voient : Bien non, ce n'est pas ça que j'ai acheté, ce n'est pas le bon prix. Alors, ça aussi, ça a un coût pour le marchand aussi que l'employé vienne passer du temps... va dans l'allée, à l'autre bout de l'allée pour aller voir quel est le prix affiché, revient ici. La Politique d'exactitude des prix, si la personne est au courant...

Donc, l'idée, c'est vraiment d'avoir des mesures de transparence claires, programmes de fidélisation aussi. Vous dites, dans votre mémoire : Il y a beaucoup de différents programmes de fidélisation, ce qui est vrai, il y a plusieurs cartes dans le portefeuille des Québécois et des Québécoises. Mais il faut qu'ils puissent savoir qu'est-ce qu'ils achètent, à quel prix aussi.

M. Rochette (Michel) : Tout à fait. Et...

M. Jolin-Barrette : Ça fait que je pense qu'on partage le même objectif.

M. Rochette (Michel) : Tout à fait. Bien, tout à fait. En fait, notre objectif, c'est de s'assurer que le prix le plus clairement indiqué sur l'étiquette soit le prix qu'on paiera à la caisse. Puis là il y a quand même d'autres informations qui s'ajoutent, mais, encore une fois, l'étiquette, rappelons-le, il est relativement petit. Il est petit aussi, notamment, parce que, vous le voyez sur les étagères, là, quand on a à peu près 30 000 produits, sans compter... Je ne ferai pas la liste des produits qui sont très petits, pour lesquels, même, l'étiquetage est un peu complexe, parce qu'il faut... On ne peut pas non plus tout séparer les produits si on veut rentrer le maximum de produits et la diversité de produits, mais, encore une fois, l'important, c'est que l'information soit le plus clair sur le prix définitif que les gens vont payer à la caisse.

M. Jolin-Barrette : Tout à fait. Sur la question du délai d'entrée en vigueur, là, vous dites : Trois mois, c'est trop court.

M. Rochette (Michel) : Oui.

M. Jolin-Barrette : Vous nous suggérez six mois.

M. Rochette (Michel) : Bien, ça pourrait être... En fait, l'important, c'est de laisser le temps des fêtes se passer, parce qu'il est... en termes opérationnels, c'est d'une immense complexité pour les détaillants, de toute taille

qu'ils soient. D'ailleurs, c'est le premier commentaire que tout le monde nous a dit, c'est : Les délais d'implantation sont trop courts. Et, à cause du fait qu'on ne peut pas modifier des systèmes informatiques pendant la période qui précède le temps des fêtes, il va y avoir des erreurs. Donc, on ne veut pas ça. On veut que ce soit bien implanté, correctement fait et que les citoyens s'y reconnaissent. Donc, laissez passer le temps des fêtes, et après on pourra... Et c'est pour ça qu'on suggère six mois. Il n'y a pas de chiffre magique, mais, assurément, il faut laisser passer le temps des fêtes pour ensuite qu'ils puissent reprogrammer l'ensemble des systèmes et voir où est-ce que... lorsqu'il y a des conflits ou des problèmes, comment est-ce qu'on va réinventer, dans certains cas, la disposition de certains produits quand l'étiquetage, par exemple, va devoir grandir, ou grossir, ou changer, là.

M. Jolin-Barrette : OK. Peut-être une dernière question avant de céder la parole à mes collègues. Vous, le temps des fêtes, ça finit quand?

M. Rochette (Michel) : Quand les... Bien, normalement, pendant le temps des fêtes, là. C'est quoi? Noël? C'est le 25... autour du... en fait, le 24 décembre, par principe, là.

M. Jolin-Barrette : Non, mais parce que je calcule, là, mais supposons... Ça dépend de mes collègues, pendant combien de temps on fait l'étude du projet de loi, mais, supposons qu'on adopte ça en novembre, ça fait novembre, décembre, janvier, déjà trois mois. On est rendus en janvier.

M. Rochette (Michel) : Oui. C'est la première fois qu'on me pose la question : C'est quand le temps des fêtes? Mais, oui, c'est encore en même temps. Ce que je vous dis, c'est qu'on ne peut pas modifier les systèmes informatiques avant le temps des fêtes. Donc, faisons le calcul, là. Je ne pense pas qu'on ferait rentrer non plus les employés le 26 décembre, là. Ça peut se faire, mais, dans les faits... En tout cas, vous comprenez l'idée, là. Ça fait que, si on peut se donner six mois, ça nous permet de traverser les fêtes puis de dépasser un peu, là, évidemment, la période de janvier, février. C'est une question pratique, tout simplement, là.

M. Jolin-Barrette : Excellent. Mais, auparavant, ils rentraient le 26 décembre, les employés dans les épiceries. J'en témoigne personnellement. Alors, je cède la parole.

Le Président (M. Bachand) : Merci, M. le ministre. Interventions du côté gouvernemental? M. le député de Saint-Jean.

M. Lemieux : Merci beaucoup, M. le Président. Moi aussi, j'ai placé sur les tablettes, M. le ministre.

M. Rochette (Michel) : Moi aussi, chez Steinberg. Ça trahit mon âge, mais...

M. Lemieux : Oui, on a tous fait ça. J'ai livré aussi puis j'ai même fait la caisse. J'étais bon à la caisse.

Bon, M. Rochette, je vous ai écouté attentivement. J'ai essayé de décoder précisément de quoi vous parliez et surtout de qui vous parliez quand vous avez dit : Bien, ce serait bien que ça s'applique aussi à ceux pour qui les produits alimentaires ne sont pas nécessairement la majorité de, mais qu'on puisse, comme consommateurs, comparer entre tout le monde, puis pas seulement entre ceux qui sont visés par la loi. Réglez mon problème. Je ne suis pas bon dans les devinettes. On parlait de qui?

M. Rochette (Michel) : Ah! bien, ce n'est pas compliqué. En fait, le projet de loi au complet, et c'est une beauté du projet de loi, s'il y en a une, c'est qu'il précise d'entrée de jeu qu'il vise tout commerce qui vend des produits alimentaires à la consommation humaine. C'est clair. Mais il y a une disposition qui précise que c'est seulement ceux qui détiennent un permis. Là, on vient de rapetisser et de ramener ça seulement aux épiceries, qui ne vendent que, donc, des produits... ou, en tout cas, essentiellement des produits alimentaires. Il y a des critères à respecter.

Nous, ce qu'on dit, c'est que tout commerce qui vend des produits alimentaires, des stations... pour les humains devrait être touché de la même façon, comme pour le reste du projet de loi. Tout ce qu'on dit, c'est qu'il y a une disposition dans le projet de loi qui fait une exception. On dit : Pourquoi une exception? On l'applique à tout le monde, tout simplement.

M. Lemieux : Vous considérez qu'il y en a pour qui ça ne s'appliquerait pas, qui vendent quand même beaucoup de...

M. Rochette (Michel) : Honnêtement, c'est juste une question de cohérence dans le projet de loi, parce qu'encore une fois le projet de loi vise tout le monde de même... de la même façon, sauf un article. On dit : Pourquoi?

M. Lemieux : OK. Donc, si vous m'amenez là, je vais vous suivre. Est-ce que Dollarama est membre chez vous? Est-ce que vous représentez Dollarama?

M. Rochette (Michel) : Bien, entre autres, oui. En fait, on a beaucoup de commerces qui sont membres chez nous.

M. Lemieux : Bon. Mais est-ce qu'ils seraient visés dans le projet de loi, tel qu'il est inscrit en ce moment, avec l'exception dont vous parlez?

M. Rochette (Michel) : Oui, parce que c'est un commerce qui vend des produits alimentaires pour consommation humaine.

M. Lemieux : Donc, qui ne le serait pas?

M. Rochette (Michel) : Ceux qui ne vendent pas de produits alimentaires pour consommation humaine. Qu'est-ce vous voulez dire, «qui ne le serait pas?»

M. Lemieux : Bien, c'est parce que vous dites : On pourrait comparer des choses comparables partout, mais là vous semblez trouver une catégorie ou, en tout cas...

M. Rochette (Michel) : Bien, en fait, c'est une... c'est une exception du projet de loi qu'on explique mal, tout simplement. Donc, on comprend... Comme le projet de loi vise tous les commerces, à l'exception de celle où on indique qu'il faut le faire par unité de mesure, on dit : Bien, c'est une excellente unité de mesure, les détaillants, en général, le font déjà, mais pas tous, alors, ce qu'on dit, c'est qu'on le fait tous, tous ceux qui vendent des produits alimentaires.

M. Lemieux : OK. Bien, on va avoir des heures de plaisir en étude détaillée, puis je suis certain que je vais comprendre rendu là.

M. Rochette (Michel) : Oui. Bien, en fait... un peu technique. C'est dans le règlement d'application de la loi de la protection du consommateur ou... dans un article qui est modifié, d'ailleurs, par le projet de loi. Puis, tant qu'à mettre à jour cet article-là, on se dit : Ils devraient l'ouvrir à tous les commerces, comme le reste du projet de loi l'indique, tout simplement. Donc, c'est une question de cohérence.

M. Lemieux : Parlez-moi d'unités de mesure. Parce que le ministre disait qu'il n'a pas besoin de lunettes, lui, puis il a de la misère à voir. Je peux vous dire que j'ai vraiment besoin de lunettes puis j'ai vraiment de la misère, surtout l'allée du bas. À mon âge, l'allée du bas, là, ça, ce n'est pas évident. Il y a des trucs, par exemple. Certaines pharmacies, on peut relever la tablette et on trouve d'autres choses que ce qu'on avait sur la première. Bon, on n'installera pas ça partout, je comprends, mais il y a des trucs.

M. Rochette (Michel) : Non, parce que les règlements ne le permettraient pas.

M. Lemieux : Il y a des possibilités. Il y aurait même éventuellement... Je ne sais pas si ça passerait, mais faciliter... Quand vous dites : Tout le monde est branché, tout le monde a son téléphone, s'il y avait un QR au bout de l'affichette, moi, je serais tout le temps en train de prendre les QR puis j'arrêterais d'essayer de m'étirer le cou ou de me pencher pour aller voir. Ce que je cherche, c'est l'unité de mesure. Après ça, je suis capable de commencer à comparer certaines affaires. Est-ce que vous avez réfléchi à ce genre de proposition au moment où vous avez compris qu'on arrivait avec un projet de loi?

M. Rochette (Michel) : Bien, de façon générale...

M. Lemieux : En avez-vous, des propositions qui ne sont pas dans le projet de loi?

M. Rochette (Michel) : Oui, bien, les détaillants appliquent déjà, évidemment, puis font déjà... Puis il y a déjà des étiquettes électroniques dans certains commerces, comme vous le savez, mais on vit dans un... dans un environnement extrêmement encadré et normé, dans lequel même l'étiquette est réglementée au millième de centimètre... bien, pas au millième, au centième de centimètre près, donc, au... Il y a deux chiffres après la virgule. On est là, dans la réglementation gouvernementale, sur la grosseur de l'étiquette et sur le caractère de lettre également, de la façon d'indiquer le prix. Donc, on est déjà serrés, en quelque sorte. Oui, il y a beaucoup d'informations complémentaires qui sont obligatoires. Donc, c'est l'accumulation de tout ça qui rend un peu la vie complexe quand on veut rendre l'information simple aux consommateurs. Donc, oui, si les règles et les lois nous permettaient de modifier les étiquetages un peu plus, on pourrait certainement le faire, mais malheureusement on est... c'est un environnement qui est très encadré.

Mais je réitère qu'il y a des étiquettes électroniques qui commencent déjà à exister, mais, encore une fois, il faut qu'on s'assure que tout rentre dans les normes et dans les grandeurs et prérequis. Puis là il faut rappeler qu'il y a des produits qui sont extrêmement petits dans les épiceries, ça fait qu'à un moment donné il faut qu'on ajuste l'étiquetage en conséquence.

Donc, il y a beaucoup d'innovations possibles, mais plus il y a de normes et de règles, plus on est limités dans la façon d'innover.

M. Lemieux : Je vous parlais de vos membres tout à l'heure. J'étais curieux de savoir, si vous alliez du plus petit au plus grand ou vous êtes dans petit, moyen et grand... Parce que je... pas que je m'inquiète, mais je me posais la question : Dans quelle mesure certains vont avoir à s'équiper pour vrai? Parce que, pour l'instant, ils ne sont probablement pas encore à la mitaine, comme on disait, mais pas loin, là.

M. Rochette (Michel) : Tout à fait. Bien oui, on est conscients, effectivement... Puis il y a l'Association des détaillants en alimentation qui est venue, qui représente davantage les marchands qui sont soit des marchands indépendants ou, dans plusieurs cas, des plus petits commerces. C'est une réalité qui est unique à chacun, évidemment, dépendant du type de commerce, proximité ou de grande surface. Ce n'est pas plus simple pour personne, dans tous les cas, parce que, quand vous gérez 40 000 produits sur vos étagères, le risque d'erreur de manutention peut arriver. Donc, il faut limiter au minimum ces erreurs-là. Puis, dans le cas où on doit littéralement réinventer les étiquetages, dans certains commerces qui sont peut-être plus petits... C'est pour ça qu'eux aussi ont besoin de temps, puis s'assurer que l'ensemble des règles soient vraiment appliquées.

Mais on est... on est de tout coeur avec tous les commerçants sur le terrain qui doivent s'assurer toujours de respecter l'ensemble des réglementations. Juste sur la façon d'indiquer les taxes, qu'est-ce qui est taxable, qu'est-ce qui ne l'est pas, vous savez que c'est un chantier complet qu'on pourrait réviser. Sylvain Charlebois vous l'a suggéré. Mais là même le format d'un produit peut affecter la taxe. Donc, pour les plus petits commerces qui doivent le faire à la main... Puis je vous réitère que même des grands commerçants ont quand même des étiquettes en carton pour une partie, parce qu'il faut qu'ils les changent régulièrement, puis, l'étiquetage numérique pour 40 000 produits, vous comprenez ce que ça représente, donc... Mais on est de tout coeur avec eux.

• *(18 heures)* •

M. Lemieux : Je veux vous soumettre que, si c'est pour le plus grand bonheur, et la facilité, et la transparence du consommateur, c'est gagnant-gagnant pour les détaillants aussi. Si on est heureux, ils vont l'être, là. Si on comprend bien, on va... on va mieux performer, entre guillemets, dans ce qu'on est en train de faire, parce que... Il y a des fois, on sort de là... Moi, ça me surprend toujours quand ma blonde me dit : Bon, montre-moi ça, cette facture-là, là. On est rendus... on est partis, là, puis là elle est en train... puis on est à deux coins de rue. C'était quoi, ça, déjà, là? Tu sais, je veux dire, ça me surprend puis, en même temps, ça me choque.

M. Rochette (Michel) : Mais la facture aussi est régie par règlement, hein, c'est...

M. Lemieux : Ça me choque. Ça ne devrait pas être compliqué.

M. Rochette (Michel) : Non, vous avez raison. Mais ça aussi, c'est un environnement qui est très normé. Même... Le reçu de caisse est également très normé sur le type d'information, la totalité des informations. Puis on n'a pas fait la liste de tout ce qui doit être marqué sur les étiquettes de prix, de toute façon.

Mais vous avez raison. On veut cette transparence-là. On est dans un domaine très compétitif, en général, hein? Si un client n'est pas heureux, il va à la porte d'à côté, qui est généralement à deux rues, ou une rue à côté, ou de l'autre bord de la rue. Donc, quand on commence à insatisfaire un client, on le perd. Donc, on fait tout pour lui faciliter la vie. Si le client n'est pas heureux de la façon dont les prix sont disposés de façon répétée, effectivement, il va aller ailleurs. Donc, les commerçants font beaucoup d'efforts pour s'assurer que les... que les consommateurs se retrouvent et aiment leur expérience en magasin. Donc, encore une fois, dans un contexte extrêmement normé, je pense qu'ils font leur possible.

M. Lemieux : Merci, M. Rochette. Merci, M. le Président.

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

M. Morin : Merci, M. le Président. Alors, Mme Parseghian, M. Rochette, bonjour. Merci d'être là. Merci pour votre mémoire.

J'ai une question pour vous. Je pense que vous ne l'avez pas abordé, mais il y a d'autres groupes qui nous en ont parlé beaucoup, et c'est l'article 58 du projet de loi, qui va modifier le décret concernant la Politique d'exactitude des prix pour des commerçants utilisant la technologie du lecteur optique. Et évidemment le montant de 10 $ va être remplacé par 15 $, comme le souligne le projet de loi, partout où cela se trouve. Pour vous, est-ce que ça représente un enjeu? Avez-vous parlé avec les gens que vous représentez? Quel est le véritable impact, etc.?

M. Rochette (Michel) : ...puis on comprend... Puis on est sensibles également à ce que nos collègues du... de l'ADA sont venus vous mentionner, d'augmenter un tarif de 50 % d'un coup pour compenser une indexation qui n'a pas été faite depuis quelques années. C'est pour ça que souvent on est en faveur des indexations. Ça évite des chocs de tarif. Dans ce cas-ci, c'en est un.

Je ne suis pas exactement certain à quel point ce changement-là va faire un changement sur le terrain, parce qu'encore une fois, pour l'essentiel, les erreurs d'étiquetage sont souvent des erreurs humaines, là, de bonne foi, de part et d'autre, en passant. Et l'ADA vous a aussi mentionné qu'également, dans certains cas, il peut arriver que des... ça arrive aussi que des clients, en jouant avec les étiquettes, se retrouvent en disant : Bien, écoutez, j'ai le mauvais étiquetage, donc je veux être remboursé. Donc, on est sensibles à ça.

En même temps, on comprend que le montant n'a jamais été indexé. On aurait préféré, honnêtement, que ce ne soit pas 50 % d'un coup, sans aucun avertissement. Donc, on est sensibles à leur écoute. Mais, chez nos membres, on n'a pas eu de demande particulière pour réviser cette approche. Mais sachez qu'on est conscients qu'un tarif qui augmente de 50 %, dans n'importe quel domaine, ce sera toujours perçu comme un choc.

M. Morin : Pensez-vous que ça va avoir, bien, probablement, un impact? Parce que j'imagine que, dans votre... au Conseil canadien du commerce de détail, vous représentez toutes sortes de bannières, toutes sortes d'entreprises, là, des... Dans le domaine de l'alimentation, vous représentez probablement de très grandes chaînes nationales comme, peut-être, des petits commerçants locaux. On nous disait que probablement que, pour les grandes chaînes nationales, ce serait plus simple, moins d'impact, alors que le petit commerçant ou la petite épicerie du village, ce serait probablement... l'impact serait plus grand. Est-ce que c'est une réalité que vous partagez ou est-ce que c'est quelque chose qui vous inquiète particulièrement?

M. Rochette (Michel) : Bien, l'impact va être grand de toute façon. Puis il faut rappeler que, le système dans lequel on fonctionne, pour plusieurs bannières, là, ils ont des franchisés qui sont des commerces indépendants, en quelque sorte. Ce sont pratiquement des PME en soi, des entreprises pratiquement indépendantes. Donc, quand un commerce est frappé, il est frappé. Alors, s'il... s'il est pris à devoir rembourser, sans trop de contrôle... Puis, encore une fois, on calcule que, généralement, des erreurs d'exactitude de prix sont souvent des erreurs de placement d'étiquette où l'employé ne l'a pas mise au bon moment ou à temps. Puis ça peut arriver... ça arrive, effectivement, que des clients, des fois, déplacent des étiquettes. Ça peut arriver.

Donc, dans tous les cas, les... Mais les complexités sont aussi grandes pour les grands détaillants que pour les petits dans tous les cas. Il faut juste multiplier par le volume. Et, quand vous avez à gérer 40 000 produits dans une épicerie, vous avez 40 000 chances que ça arrive.

M. Morin : Bien. Si vous aviez eu à rédiger le projet de loi, vous auriez mis quel montant? Quel montant vous auriez suggéré?

M. Rochette (Michel) : ...l'origine, que ce soit un montant qui soit indexé avec le temps pour éviter un choc, tout simplement. Bon, ce n'est pas le cas.

M. Morin : Ce n'est pas le cas.

M. Rochette (Michel) : Il n'y a pas de chiffre magique. Pourquoi c'était 10 $ à l'origine? Bon, vous savez que 90 % des produits qui se vendent en épicerie, pour l'essentiel, donc, sont en bas de la barre du 10 $. Ça a été mentionné. Tu sais, je présume qu'à l'époque, là, ça n'avait pas tout à fait... ce n'était pas la raison qui avait amené le 10 $, parce qu'évidemment on parle d'il y a plusieurs... quelques décennies, mais il n'y a pas de bon montant, dans tous les cas. Tout ce qu'on aurait souhaité, c'est... Bon, c'est une politique qui est connue, peut-être pas assez, mais qui est connue, qui est affichée sur toutes les caisses enregistreuses de tous les commerces d'alimentation au Québec. On calcule simplement, encore une fois, que, si on avait pu se permettre une certaine indexation ou amoindrir l'explosion de coûts, ça aurait été utile pour tout le monde.

M. Morin : Parfait. Je vous... je vous remercie. Dans votre mémoire, vous suggérez de remplacer les mots «à côté» par «à proximité» puis vous le mentionnez dans plusieurs articles. Pour vous, c'est quoi, le plus gros problème avec «à côté»?

M. Rochette (Michel) : Bien, c'est... vous allez rire, mais c'est le nombre de côtés qu'il y a dans le prix. Parce que, quand vous êtes rendus à trois niveaux d'information que vous devez mettre à côté du prix, je ne suis pas juriste, là, mais j'ai tendance à croire qu'on pourrait s'amuser, des fois, à dire qu'il n'est pas exactement à côté.

Tout ce qu'on dit, c'est que l'information doit être à proximité, là. Dans les faits, il y a quatre côtés, là, si on calcule le haut et le bas, le gauche à droite, mais, encore une fois, si j'étais juriste, je m'amuserais à dire que... côté gauche, côté droit, il n'y a pas de côté au-dessus ou en dessous. Donc, «proximité», pour nous, c'est une question de simplicité, de clarté, puis donner une certaine marge de manoeuvre, encore une fois, aux épiciers pour s'assurer que l'information soit là, clairement indiquée, mais dans une disposition qui est plus évidente.

M. Morin : OK. Parfait. Mais... Bien, évidemment, on s'entend que, que ce soit à côté ou à proximité, il faut que ce soit... il faut que ça rentre quand même dans l'étiquette, là. On n'a pas le choix.

M. Rochette (Michel) : Tout à fait.

M. Morin : C'est... Votre «à proximité», ce n'est pas à côté de l'étiquette. C'est dedans.

M. Rochette (Michel) : Bien, on est toujours dans un univers où on parle à proximité du prix ou à côté du prix dans tous les cas. Même si c'est une étiquette à côté, dans tous les cas... Vous comprenez l'idée. C'est que, si on voit que les... que les prix ne sont pas clairement à proximité un de l'autre, il y a un enjeu. Donc, c'est de la sémantique, mais, à mon avis, en termes... en termes opérationnels, ça fait une grande différence sur le terrain, là.

M. Morin : Parfait. Vous suggérez aussi, à l'article 65 du projet de loi... Parce que l'article 65 vise, entre autres, à modifier ou à ajouter l'article 91.0.1, qui vise... «Au consommateur un prix de vente pour un produit alimentaire destiné à la consommation humaine». Donc, vous, au fond, ce que vous dites, c'est que ça devrait être plus large, ça devrait

être pour tous les commerçants. Est-ce que vous iriez à dire que ça pourrait... on pourrait enlever, finalement, «produit alimentaire»? Non?

M. Rochette (Michel) : Non, non. En fait, c'est ces mots-là qui sont les bons.

M. Morin : C'est ces mots-là qui sont les bons. OK.

M. Rochette (Michel) : C'est juste qu'à un endroit qui est modifié... Parce que le règlement d'application, à un certain moment, indique «seulement les détaillants qui possèdent un permis». C'est ce qu'on indique qui ne devrait pas être nécessaire. Donc, si on se fie à la définition qui est là, un commerce qui fait... qui vend des produits alimentaires destinés à la consommation humaine, on comprend que c'est tous ceux qui vendent de la nourriture. Ce n'est pas compliqué. Il faudrait que ça s'en tienne à ça.

M. Morin : Mais vous ne voudriez pas, par exemple, que le législateur élargisse pour tous les produits, comme ça nous a été suggéré, pour enlever «produit alimentaire destiné à la consommation humaine», puis que ça viserait l'ensemble des produits.

M. Rochette (Michel) : Oui, bien là, on tombe dans un autre univers, là, qui n'est pas... qui n'est pas dans le projet de loi. Là, dans ce cas-ci, on parle sur la question du prix rabais, du prix... Oui, bien, c'est une... Si jamais c'est amené dans un futur projet de loi, on pourra en reparler, là, mais, dans ce cas-ci, on parle vraiment d'un projet de loi qui vise les détaillants alimentaires. Donc, on s'en tiendra à ça.

M. Morin : Alimentaires, oui, c'est ça. Au fond, vous, ce que vous dites, c'est que tout commerçant, finalement, qui vend des produits alimentaires devrait être soumis aux mêmes normes.

M. Rochette (Michel) : Aux mêmes règles. En fait, encore une fois, là, l'essentiel, 99 % du projet de loi, dans ce qui touche les détaillants alimentaires, c'est les mêmes règles pour tout le monde, à une exception. On demande : Pourquoi une exception?

M. Morin : OK. Je vous comprends. Parfait. Alors, je vous remercie.

M. Rochette (Michel) : Merci à vous.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. M. le député de Saint-Henri—Sainte-Anne.

M. Cliche-Rivard : Merci beaucoup. Merci de votre présentation. Petite question, là. Je voulais bien vous comprendre. Vous dites, dans le fond... Il n'y a pas... La majorité n'est pas... des produits ne sont pas taxables. Là, vous dites : Là, il va falloir ajouter le mot «taxable» à côté de certains d'entre eux. Puis là vous dites : Implicitement, de la lecture du projet de loi, il va falloir écrire que celui-là, il n'est pas taxable, par contre. Ça fait que, là, j'essaie juste de bien comprendre ce que vous dites à la page 3.

M. Rochette (Michel) : En fait... en fait, c'est déjà indiqué sur l'essentiel des affiches. Le projet de loi précise que c'est les mêmes règles désormais pour tout le monde, qu'on affiche «taxable». Et les mots du projet de loi sont clairs, c'est : Si le produit est taxable, on l'indique.

Ce qu'on dit, c'est que, sur une affiche de l'OPC, on vient indiquer, écrire le mot «non taxable». On dit : Si on peut se sauver un peu d'espace sur l'étiquette quand ce n'est pas nécessaire... Dans ce cas-ci, on calcule que ce n'est pas nécessaire. On réitère, là, si c'est taxable, il faut que ce soit indiqué.

M. Cliche-Rivard : On l'écrit. Si ce n'est pas écrit, c'est que ce n'est pas taxable.

M. Rochette (Michel) : C'est tout. Voilà.

M. Cliche-Rivard : C'est de la façon que vous le voyez.

M. Rochette (Michel) : Puis c'est... puis c'est comme ça que le projet de loi est écrit. C'est... c'est sur une affiche de l'OPC que ce n'est pas comme ça que c'est écrit.

M. Cliche-Rivard : C'est sur l'OPC puis c'est ça qu'il faut modifier.

M. Rochette (Michel) : Mais, le projet de loi, on aimerait que ce soit tel qu'il est rédigé, qu'on dit : Si c'est taxable, on l'indique, point.

M. Cliche-Rivard : Ça fait que vous dites que la fiche d'information sur le site... Bien, de toute façon, après le projet de loi, j'imagine qu'elle sera mise à jour.

• *(18 h 10)* •

M. Rochette (Michel) : Bien, c'est ça, la fiche d'information en question est particulière, parce qu'il y a... il y a quatre niveaux d'information nouvelle qui s'ajoutent, là, dans le projet de loi, puis ils les ont mis sur quatre étiquettes différentes. On avait du plaisir à dire : Mais il faut les ramener sur une seule et même étiquette pour montrer la réalité, et c'est là qu'on avait noté qu'il y avait le mot «non taxable», qui n'est pourtant pas une réalité du projet de loi.

M. Cliche-Rivard : Vous demandez aussi à retirer le pouvoir réglementaire. Qu'est-ce que vous pensez qui va se passer?

M. Rochette (Michel) : Le quoi? Le...

M. Cliche-Rivard : Vous dites ici, là : «Nous suggérons aussi que soit retirée la mention d'un futur règlement sur la façon d'indiquer la taxation.»

M. Rochette (Michel) : Bien, avec tout ce qu'on vient d'indiquer, là, tu sais, c'est tellement normé... Et là on indique que, sur la question de la taxation... On prend la peine d'écrire dans le projet de loi qu'un nouveau règlement pourrait venir déterminer comment on doit indiquer la taxation. On est rendus à l'épaisseur du carton, on est rendus au caractère de lettre, là. Rendu là, je...

Alors, ce qu'on disait, c'est qu'on doit-tu vraiment, alors que, là, on va demander à l'ensemble des commerces de réadapter, réajuster leurs étiquettes... de leur dire : En passant, ça se peut qu'un nouveau règlement arrive pour remodifier les règles? Là, on suggère... Comme on est en train de les modifier, faisons-le maintenant, et non pas laisser sous-entendre qu'un futur règlement viendrait encore changer la donne, essentiellement.

M. Cliche-Rivard : Puis finalement on s'approche d'une étiquette normalisée pas mal, là. Est-ce que vous avez une...

M. Rochette (Michel) : Elle est déjà beaucoup normalisée.

M. Cliche-Rivard : Elle l'est... elle l'est beaucoup.

M. Rochette (Michel) : En passant, on va très loin. Là, on en rajoute quelques couches, mais elle est déjà très normée. Je réitère, là, qu'au centième de fraction, sur le... sur les règlements d'application, c'est déjà indiqué, la grandeur de l'étiquette. Le caractère de lettre est déjà indiqué. Il y a beaucoup, beaucoup de normes qui sont obligatoires concernant les étiquettes et l'ensemble de l'affichage et des normes qu'on respecte dans une épicerie. C'est déjà très normé. Ça fait qu'il n'y aura pas d'immense changement. Mais, encore une fois, les quelques propositions qu'on fait permettraient au moins de préserver la clarté de l'étiquette.

M. Cliche-Rivard : Parce que vous pensez que sinon ce ne sera pas clair, on va être dans le fouillis.

M. Rochette (Michel) : Bien, les exemples qu'on donnait... C'est parce que, quand on ajoute beaucoup... Parce que, là, il y aura beaucoup d'informations monétaires sur la même étiquette. On va voir plusieurs prix.

M. Cliche-Rivard : Oui. Prix unité, prix par 100 millilitres, prix par...

M. Rochette (Michel) : Alors, il va falloir comprendre, parce que, là, encore une fois, il n'y aura pas des phrases pour expliquer : Ce prix est le prix de... et ce prix, le prix... Non, il va falloir que les gens comprennent au premier coup d'oeil. Je vous reviens, ça peut être compliqué pour certains, parce qu'encore une fois... Puis, en plus, il faut, pour chaque prix, qu'il y ait l'explication par poids unitaire. Donc, ça commence à faire beaucoup d'informations, encore une fois, sur une étiquette qui, rappelons-le, est petite.

M. Cliche-Rivard : Bien, merci beaucoup pour votre présentation aujourd'hui. Merci.

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

Mme Nichols : ...du commerce de détail, là, représente des entreprises dans toutes les régions du Québec puis dans le reste du pays, est-ce qu'il y a des choses qui se font ailleurs qui pourraient être des recommandations intéressantes à nous suggérer ou...

M. Rochette (Michel) : Pas une en... particulière, mais c'est vrai qu'en général, au Québec, bien, vous le savez, on a... on a beaucoup de normes et de règles qui sont uniques au Québec, de lois. En particulier pour le monde du détail, il y a plusieurs aspects qui sont uniques au Québec. Alors, s'il y a des choses qui se font ailleurs, je dirais que, dans certains cas, c'est peut-être un peu plus simple, des fois, ailleurs.

En même temps, on comprend l'importance de réglementer, parce que ça permet d'assurer le respect des mêmes règles, au moins, pour tout le monde, puis l'objectif est toujours de protéger le consommateur, ce avec quoi on est d'accord.

Mais, quelquefois, pour rappeler ce qui était mentionné tantôt, pour laisser place à un peu d'innovation, des fois, c'est bien de laisser un peu d'espace réglementaire, d'ouvrir un peu l'espace pour les... pour les nouvelles idées. Mais

plus on ajoute des normes, évidemment, plus on restreint la capacité d'innover, parce qu'évidemment, si on change une approche puis qu'un règlement vient limiter la grosseur du produit, il faut remplacer toutes les étiquettes. Par exemple, des étiquettes électroniques, si un nouveau règlement viendrait... alors, ça prend des... c'est des millions d'étiquettes qu'il faudrait changer.

Donc, tout ce qu'on suggère, c'est peut-être de toujours garder en tête qu'il y a une réalité opérationnelle qui est complexe pour un détaillant, puis l'objectif, c'est de garder la vie la plus simple possible pour le consommateur.

Mme Nichols : M. Rochette, vous dites que... Puis vous dites que, tu sais, les étiquettes, c'est normé et qu'on est très réglementés. Sur la politique d'exactitude de prix, est-ce que je comprends que c'est un peu unique au Québec, si on se compare avec le reste du Canada, ou avec l'Ontario, ou avec...

M. Rochette (Michel) : J'avoue que je n'ai pas l'information dans les autres provinces sur les... sur cet aspect-là. C'est une règle qui existe depuis longtemps au Québec puis qui est déjà... puis il faut s'en féliciter, mais clairement affichée. Sur chaque caisse, elle est là. Puis ça aussi, c'est normé. L'endroit où on met l'affiche est également normé. L'affiche elle-même est normée. Elle est... elle est faite par le gouvernement. Donc... Non, je pense que c'est une bonne chose.

J'avoue que je n'ai pas d'information sur quelles provinces... Là-dessus, j'avoue que je ne l'ai... je n'ai pas vérifié tout à fait.

Mme Nichols : Non, mais c'est parce que même l'ADA, tu sais, l'ADA suggérait, entre autres, de retirer la disposition du projet de loi pour éviter des répercussions financières, là. Mais ça, c'est parce que c'est... C'était le montant, là, de hausser de 10 $ à 15 $. Puis on se demandait... Bien, on se demandait, justement, si c'était, tu sais, un comparable avec... avec d'autres provinces.

M. Rochette (Michel) : Je n'ai pas l'information.

Mme Nichols : Parfait. Non, je n'avais pas d'autre question. C'était clair. Merci.

Le Président (M. Bachand) : Cela dit, merci beaucoup d'avoir été avec nous. C'est très, très, très apprécié.

Mémoires déposés

Avant de conclure les auditions, je procède au dépôt des mémoires des personnes et organismes qui n'ont pas été entendus lors des auditions publiques.

Et, compte... Et, ayant accompli son mandat, la commission ajourne ses travaux sine die. Merci beaucoup. Belle soirée.

(Fin de la séance à 18 h 15)