



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente des institutions**

**Le mercredi 5 mai 2010 — Vol. 41 N° 63**

Étude des crédits du ministère de la Justice (1):  
volets Office de la protection du consommateur  
et Application des lois professionnelles

**Président de l'Assemblée nationale:  
M. Yvon Vallières**

---

**QUÉBEC**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries, de l'énergie et des ressources naturelles	50,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture et de l'éducation	100,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des relations avec les citoyens	25,00 \$
Commission de la santé et des services sociaux	75,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

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

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

Assemblée nationale du Québec  
Distribution des documents parlementaires  
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85  
Québec, Qc  
G1A 1A3

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

## Commission permanente des institutions

Le mercredi 5 mai 2010 — Vol. 41 N° 63

### Table des matières

Application des lois professionnelles	1
Discussion générale	
Création d'un ordre professionnel des planificateurs financiers	1
Entente avec la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles	4
Commissaire aux plaintes concernant les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles	5
Règlement d'autorisation d'actes pour les technologues professionnels	6
Demandes d'exception au chapitre sur la mobilité de la main-d'œuvre de l'Accord sur le commerce intérieur	7
Prévisions budgétaires de l'Office des professions du Québec (OPQ)	7
Arrangements de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles avec la France	8
Commissaire aux plaintes concernant les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles (suite)	8
Permis d'exercice de la comptabilité publique	9
Protection du consommateur	10
Discussion générale	10
Date d'entrée en vigueur de la Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives	10
Surendettement des particuliers	12
Publicité comportant des offres de financement dans le secteur de l'automobile	13
Modifications apportées à la Loi sur la protection du consommateur	15
Promotion des saines habitudes de vie	16
Surendettement des particuliers (suite)	17
Modalités de remboursement d'une dette contractée auprès d'une société de crédit	18
Pratiques commerciales d'offre de crédit	19
Contrats conclus à distance	20
Plan stratégique 2009-2013 de l'Office de la protection du consommateur (OPC)	22
Pratiques commerciales d'offre de crédit (suite)	22
Document déposé	22
Contrat accordé au Club de hockey Canadien inc.	23
Crédits alloués à l'Office de la protection du consommateur	24
Résultat des poursuites effectuées par l'Office de la protection du consommateur	25
Adoption des crédits du programme 5	26

## Table des matières (suite)

### Intervenants

M. Claude Bachand, vice-président

Mme Kathleen Weil

Mme Denise Beaudoin

Mme Stéphanie Vallée

M. Gerry Sklavounos

M. François Ouimet

M. Benoît Charette

M. Lawrence S. Bergman

\* M. Jean Paul Dutrisac, OPQ

\* M. Louis Borgeat, OPC

\* Témoins interrogés par les membres de la commission

**Note de l'éditeur:** La commission a aussi siégé en soirée pour l'étude des crédits du ministère du Conseil exécutif, volet Affaires autochtones. Le compte rendu en est publié dans un fascicule distinct.

Le mercredi 5 mai 2010 — Vol. 41 N° 63

### Étude des crédits du ministère de la Justice (1): volets Office de la protection du consommateur et Application des lois professionnelles

*(Quinze heures treize minutes)*

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Donc, je constate le quorum et je déclare donc la séance de la Commission des institutions ouverte.

La commission est réunie afin de procéder à l'étude du volet Lois professionnelles des crédits budgétaires du portefeuille Justice pour l'année financière 2010-2011.

M. le secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

**Le Secrétaire:** Oui, M. le Président. M. Marsan (Robert-Baldwin) est remplacé par M. Reid (Orford) et Mme Hivon (Joliette) est remplacée par Mme Beaudoin (Mirabel).

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Et donc, pour ce qui est du déroulement, vous savez qu'on n'a pas beaucoup de temps, donc il y a une heure, je vous indique que nous allons procéder à des discussions d'ordre général, comme vous le savez bien si vous avez assisté à d'autres commissions, par blocs d'environ 15 minutes, compte tenu du temps que nous avons, incluant évidemment les questions et les réponses, et sur le volet Protection du consommateur. Puisqu'il n'y a pas de remarques préliminaires pour l'étude de ce volet, nous allons débiter immédiatement... Mais, non, pas immédiatement parce que je veux quand même...

**Le Secrétaire: ...**

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Bien oui!

**Le Secrétaire: ...**

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Lois professionnelles. Donc, je veux vous saluer, Mme la députée de Mirabel, vu que nous avons déjà profité de vos compétences. Je veux saluer votre charmant attaché politique, qui vous suit. Je veux vous saluer, Mme la ministre, parce que vous êtes la bienvenue, et, comme toujours à notre commission, c'est toujours un plaisir de vous voir. Je sais que vous êtes en bonne compagnie. Je vois que M. Dutrisac est là, ce n'est pas rien. Et il y a d'autres personnes aussi qui vous accompagnent, je vais vous donner l'opportunité de les présenter tout à l'heure. Nous avons aussi monsieur... Ah, le... oui, le député... Nous avons le privilège d'avoir le député de D'Arcy-McGee — bienvenue, M. le député — et Mme la députée de Gatineau, M. le député de Laurier-Dorion et mon fidèle ami M. le député de Marquette.

#### Application des lois professionnelles

Sur ce, M. le secrétaire, on a pas mal complété l'affaire, hein? Donc, nous allons d'ores et déjà commencer la période d'échange. Je cède donc la parole à Mme la députée de Mirabel.

**Mme Beaudoin (Mirabel):** Merci.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Peut-être donner... Mme la députée de Mirabel, je ne sais pas si... Peut-être donner l'opportunité à Mme la ministre de présenter les gens qui l'accompagnent. Qu'est-ce que vous en pensez?

**Mme Beaudoin (Mirabel):** D'accord, d'accord.

**Mme Weil:** Oui. Alors, M. le Président, j'ai le plaisir de présenter Me Jean Paul Dutrisac, président de l'Office des professions du Québec, Mme Christine Gagnon, vice-présidente de l'équipe de l'office, et l'équipe qui l'accompagne, les gens qui sont derrière moi. Et, à ma gauche, c'est des attachés de mon cabinet, Stéphanie Elger et Daria... le nom de famille, Hobeika, M. le Président.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Merci beaucoup, Mme la ministre. Donc, Mme la députée.

**Mme Beaudoin (Mirabel):** Merci, M. le Président. Alors, à mon tour, j'aimerais d'abord vous saluer ainsi que mes collègues, et saluer Mme la ministre, Me Jean Paul Dutrisac, avec qui... on a toujours du plaisir à travailler avec lui, ainsi que la vice-présidente Christiane Gagnon et ainsi l'équipe.

C'est un plaisir d'intervenir au niveau de l'étude des crédits, aujourd'hui, concernant l'Office des professions du Québec. Malheureusement, nous n'avons pas beaucoup de temps, nous n'avons qu'une heure, alors on va aller droit au but, et évidemment je ne pourrai pas poser toutes les questions que je voudrais. J'avais préparé plusieurs questions. Alors, on va essayer d'aller le plus rapidement possible.

#### Discussion générale

##### Création d'un ordre professionnel des planificateurs financiers

Ma première question concerne l'ordre professionnel des planificateurs financiers. Je vais faire simplement un résumé parce qu'on a beaucoup discuté de la création d'un ordre professionnel des planificateurs financiers. Évidemment, c'est un sujet d'actualité, parce qu'on sait que les gens sont inquiets, il y a eu beaucoup, beaucoup de fraudes. Et je vais faire un bref résumé et je vous poserai les questions en rafale par la suite.

En 2004, l'institut québécois des planificateurs financiers a soumis à l'Office des professions une demande pour la création d'un ordre professionnel des planificateurs financiers. Cette démarche s'inscrivait dans sa mission d'assurer une plus grande protection du public. En juillet 2008, l'Office des professions rendait public un avis relativement à la création d'un ordre professionnel des planificateurs financiers. La conclusion à laquelle arrive l'Office des professions est qu'il n'est pas nécessaire de créer un ordre professionnel. Pourtant, l'office reconnaît que la demande de créer un ordre professionnel formulée par l'institut québécois

des planificateurs financiers satisfait aux cinq critères requis par le gouvernement pour la création d'un ordre professionnel.

Le rôle d'un ordre professionnel est principalement de protéger le public. L'on mentionne, sur des sites Internet de l'Office des professions, que le rôle d'un ordre est de s'assurer, dans le domaine qui lui est propre, que les professionnels dispensent des meilleurs services possible au public. Les récents scandales financiers touchant les planificateurs financiers ont ébranlé la confiance du public. La création d'un ordre professionnel permettrait de rassurer le public.

Un planificateur financier ne vend pas de produits, il ne fait que du service-conseil. C'est exactement sur le service-conseil que l'ordre professionnel serait appelé à statuer. Et j'aimerais vous mentionner qu'en 2004 Léger Marketing a fait une étude d'opinion auprès des Québécois. Et on était au mois d'août 2004, et vous savez que le dossier a évolué depuis. On a demandé l'opinion des Québécois à l'égard de l'encadrement de la pratique, et les conclusions étaient celles-ci: près de neuf Québécois interrogés sur 10, 87 %, sont favorables à ce que la pratique de planificateur financier soit encadrée par un ordre professionnel dont la mission première consiste essentiellement à protéger le public.

Ma question est la suivante. Vous avez dit non pour la création d'un ordre professionnel, et ce, même si la demande rencontre tous les critères édictés par le gouvernement. Comment comptez-vous mieux protéger le public, sans un ordre professionnel?

Et je vais soumettre la deuxième question, puisque c'est toujours d'actualité aussi. Présentement, les planificateurs financiers sont encadrés par neuf organismes. De plus, ils ne sont pas nécessairement tous inscrits à l'AMF. Et, pour ajouter à la complexité de la chose pour le consommateur, on constate la prolifération des titres, et on le voit dans tous les secteurs des services financiers. Comment comptez-vous rendre la situation plus simple pour le consommateur et les professionnels, sans ordre professionnel?

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui, Mme la ministre.

**Mme Weil:** Oui. Alors, on se souviendra, M. le Président, du contexte de la demande. Mais je veux juste être sûre que j'ai bien compris la question de la députée de Mirabel. Lorsque vous avez mentionné que j'aurais dit non ou que le président de l'office aurait dit non à la création d'un ordre...

**Mme Beaudoin (Mirabel):** J'aimerais avoir votre opinion sur cette création-là.

● (15 h 20) ●

**Mme Weil:** O.K., parce que... C'est ça. Alors, peut-être se mettre dans le contexte. C'était dans la foulée de l'événement Earl Jones, évidemment, et Earl Jones qui n'était pas inscrit comme planificateur financier auprès de l'AMF, et donc il y avait beaucoup de... Comment dire? Il y avait un débat public autour de cette question. Et l'institut des planificateurs financiers, qui avait fait une demande et que j'ai rencontré aussi... J'ai eu une bonne rencontre avec l'institut. Et l'institut a fait une demande formelle auprès de moi, en tant que ministre, de demander à voir à ce que l'Office des professions puisse revoir son opinion par rapport à l'opportunité de faire en sorte que l'institut puisse être constitué en ordre... en tant qu'ordre professionnel. L'opinion... Et plus tard je demanderai à M. Dutrisac d'aller plus en

détail sur tous les critères qui sont appliqués pour déterminer si un ordre... si un organisme devrait être constitué en ordre professionnel pour amener la protection du public voulue.

Moi, j'ai, suite à cette demande, sachant bien que, dans le cas de l'affaire Earl Jones, ça n'aurait rien changé... Je pense que tout le monde s'est rendu compte qu'il n'aurait pas pu être repéré, cette personne-là, parce qu'il n'était pas inscrit comme planificateur financier. On sait par ailleurs que beaucoup de planificateurs financiers sont aussi soit des comptables ou ils ont d'autres titres qui les amènent à agir parfois dans leurs capacités de membre d'un autre ordre professionnel. Donc, je dirais que c'est un des domaines où on voit les gens avec plusieurs titres, dont planificateur financier, plusieurs aussi qui travaillent dans le cadre de banques, etc.

Donc, j'ai demandé à l'office de préparer une deuxième... de regarder ça à nouveau, vraiment d'aller en profondeur pour tous les aspects protection du public, inspection, formation — il y a d'autres critères — et encadrement généralement, et est-ce que ça pourrait être... amener une protection du public additionnelle si les planificateurs financiers étaient structurés en ordre professionnel.

L'avis, et là je céderai la parole pour vraiment... pas tout de suite, mais bientôt, pour que M. Dutrisac... Me Dutrisac puisse bien expliquer l'exercice qu'ils ont fait, l'exercice en profondeur pour analyser cette question. Mais l'avis est revenu que... généralement, là, pour faire un résumé, que l'encadrement actuel des planificateurs financiers était suffisant. Je ne sais pas si on a d'autres informations, mais en tout cas...

Par ailleurs, il y a un comité de travail, sur lequel siège l'Office des professions avec l'Autorité des marchés financiers et d'autres partenaires à ce comité de travail, afin d'examiner toutes les questions de protection du public, inspection... dont l'inspection et la formation font partie des éléments essentiels pour s'assurer que, dans l'exercice de leurs fonctions, le public est bien protégé.

Alors, on est évidemment plusieurs intéressés par la question, dont le ministre des Finances et plusieurs organismes du gouvernement intéressés par la question, l'Autorité des marchés financiers, qui a mis en branle une série de mesures pour s'assurer que le public est bien protégé. Et ce comité de travail n'a pas encore complété son travail. Mais ça ne change rien à l'opinion ou l'avis de l'Office des professions.

Mais je céderais, avec votre permission, M. le Président, je céderais la parole à Me Dutrisac pour compléter la réponse sur l'analyse qui a été faite.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Est-ce qu'il y a consentement, Mme la députée de Mirabel? Oui? Oui, Mme la députée de Mirabel, est-ce qu'il y a consentement pour faire intervenir M. Dutrisac?

**Mme Beaudoin (Mirabel):** Oui.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui. M. Dutrisac.

**M. Dutrisac (Jean Paul):** Oui. Merci, M. le Président. Alors, écoutez, il faut comprendre que, au terme des analyses qui avaient été faites au niveau préliminaire, qui ont donné lieu au premier avis que l'Office des professions a déposé à la ministre, avis dans lequel on concluait qu'il

n'était pas utile ou nécessaire d'encadrer les planificateurs financiers dans le système professionnel, cet avis-là et ces analyses-là ont fait suite à une large consultation, une vaste consultation qui avait été menée auprès de 21 organismes et plus d'une dizaine de ministères, où on demandait, on sollicitait l'avis de ces organismes et ministères là sur la possible création d'un ordre professionnel des planificateurs financiers. Et la très, très large majorité de ces organismes-là ont répondu qu'il n'était pas nécessaire de créer... d'après eux, qu'il n'était pas nécessaire, qu'il était même inopportun de créer un encadrement dans le système professionnel, parce que les planificateurs financiers sont déjà très bien encadrés dans le système financier tel que ça existe actuellement, alors... Et, parmi ces organismes-là, il y avait évidemment l'AMF, il y avait la Chambre de sécurité financière, il y avait le Mouvement Desjardins, l'Association des banquiers canadiens et une dizaine de ministères.

Alors, il est vrai que, dans l'avis, on dit que l'exercice de la planification financière répondrait à l'ensemble des critères de l'article du Code des professions qui sont énumérés pour voir: Est-ce qu'on doit créer un ordre professionnel? Maintenant, ce n'est pas parce qu'on répond... que l'organisme répond à l'ensemble des critères qu'on doit nécessairement créer un ordre professionnel. Lorsqu'il y a déjà un encadrement qui est suffisant ou qui est jugé suffisant, il n'est pas nécessairement utile de créer un ordre professionnel.

Maintenant, la ministre, suite aux événements qu'on connaît, que la ministre citait, l'année dernière, la ministre nous a demandé de revoir notre avis à la lumière de ces événements-là. Et, nous, on a revu effectivement... On a refait une analyse. On n'a pas repris les consultations, bien évidemment, mais on a refait l'analyse, on a revu la position de l'office suite aux nouveaux... à ces événements-là, en rapport avec ces événements-là. Et il est clairement... il est devenu évident rapidement que l'encadrement des planificateurs financiers n'aurait pas eu d'effet sur les événements qu'on a connus malheureusement parce que ce qui... l'exercice de l'activité, par exemple, d'Earl Jones n'était absolument pas de la planification financière. Earl Jones n'était pas un planificateur financier, il ne faisait pas de planification financière, et Vincent Lacroix non plus. Et les gens qui sont connus, pour lesquels les activités ont amené à cette révision d'avis là, il est apparu qu'ils ne faisaient pas de la planification financière et ils n'étaient même pas inscrits à l'AMF à ce moment-là.

Donc, nous, on a redéposé un avis à la ministre, une mise à jour de notre avis, en disant que, malgré ces événements-là, on ne trouvait pas qu'il était opportun, encore une fois, de créer un ordre professionnel des planificateurs financiers, les planificateurs financiers étant déjà très bien encadrés dans le système financier. Maintenant...

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** On pourra y revenir, Me Dutrisac, simplement pour garder une certaine équité entre la question et la réponse. Mme la députée de Mirabel.

**Mme Beaudoin (Mirabel):** Merci, M. le Président. Alors, vous dites que vous avez fait une vaste consultation auprès d'organismes et ministères. Mais est-ce que vous avez vraiment consulté la population? Parce que la population en général ne se sent pas protégée, et le rôle de l'Office des professions, c'est la protection du public. Je peux vous dire que, moi, personnellement, comme députée et porte-parole

en matière de... pour l'opposition officielle en matière de lois professionnelles, j'ai reçu beaucoup de courriels à cet effet, beaucoup de demandes. Les gens sont inquiets. Et il y a des gens qui font partie d'un ordre professionnel et qui pourraient aussi faire partie de cet éventuel ordre professionnel, ils ne sentent pas qu'il y a un problème. Alors, la population réclame tout ça. Vous dites que vous faites une vaste consultation; ils ne sont pas au courant.

Et j'aimerais bien savoir quels sont les organismes que vous avez consultés. Vous consultez les ministères, mais la population est celle qui est concernée. Qu'est-ce que ça prendrait pour qu'on puisse créer cet ordre-là, là?

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui.

**Mme Beaudoin (Mirabel):** Il faut que ça soit opportun aussi.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Il ne reste que deux minutes pour l'échange, là. Me Dutrisac... Qui veut intervenir? Mme la ministre? Faites-moi signe parce que...

**Mme Weil:** Peut-être... moi, je dirais Me Dutrisac, sur la question précise de la consultation, et ensuite je reviendrai.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Me Dutrisac, oui.

**M. Dutrisac (Jean Paul):** Bon. Alors, les organismes qui ont été consultés, il y a la Chambre de la sécurité financière, l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières, le Conseil interprofessionnel, le Barreau, la Chambre des notaires, l'Ordre des administrateurs agréés, le Mouvement Desjardins, l'Association des banquiers canadiens, le ministère des Finances, l'Autorité des marchés financiers, le Mouvement d'éducation et de défense des actionnaires, le Réseau coopératif d'éducation financière des épargnants et investisseurs, qui sont du public aussi, et une dizaine de ministères, ministère du Développement économique, ministère de la Famille et des Aînés, ministère des Communautés... Immigration et Communautés culturelles, ministère de l'Éducation, le Groupe Investors, Banque du Canada et... Voilà.

Et finalement, outre ces organismes-là qui ont été consultés, je dois vous dire qu'il y a eu... on a reçu quand même 236 communications d'individus sur la possible création d'un ordre professionnel des planificateurs financiers. Évidemment que la large majorité se sont montrés favorables, mais, sur les 236, il y avait 219 planificateurs financiers eux-mêmes, qui n'étaient pas membres d'un ordre professionnel par ailleurs, parce que des planificateurs financiers qui sont déjà membres d'ordres professionnels, ils n'ont pas à être... Voilà.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Ça va?

**Mme Weil:** M. le Président, je pense que ce qu'il est important de souligner aujourd'hui, c'est que la réponse à cette problématique doit être une réponse gouvernementale et une réponse globale. Et donc, moi, en tant que ministre responsable des ordres professionnels, je me suis mise en lien directement avec le ministre des Finances.

L'important, dans ce dossier, c'est la protection du public et la sécurité financière des investisseurs. Évidemment, ça prend, ça nécessite un travail interministériel et entre organismes. Donc, la consultation qui a eu lieu, c'est vraiment avec des organismes qui ont le mandat de protéger, d'une part, les investisseurs pour assurer qu'on ait un marché financier sécuritaire.

● (15 h 30) ●

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Ça va.

**Mme Weil:** Donc, je n'ai pas encore l'opinion finale, l'avis final de... Mon opinion finale n'est pas encore arrêtée. On veut s'assurer d'avoir une réponse globale à cette question.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Merci, Mme la ministre. C'est tout le temps... On va revenir, Mme la députée de Mirabel. Mme la députée de Gatineau ou de D'Arcy-McGee? J'avais...

**Une voix:** Gatineau.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui. Mme la députée de Gatineau.

#### **Entente avec la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles**

**Mme Vallée:** M. le Président, Mme la ministre, bonjour. Alors, on a parlé beaucoup, au fil des dernières années, de la mobilité de la main-d'oeuvre et de notre capacité d'attirer les travailleurs qualifiés. Bon, on le sait, notre premier ministre en a fait un de ses grands chevaux de bataille, a mis énormément d'efforts pour tisser des liens, notamment avec la France, il y a des accords historiques qui ont été signés ici, à l'Assemblée nationale, en octobre 2008. Et évidemment tous ces efforts sont nécessaires, entre autres, pour combler les différents emplois, tous les postes qui seront à combler ici, au Québec, mais c'est nécessaire également pour le développement de la main-d'oeuvre québécoise, pour ouvrir les portes au nouvel espace mondial. On en parle abondamment. Mais il ne faut jamais minimiser l'impact et l'importance de ces démarches-là.

Et c'est important aussi évidemment pour le développement économique du Québec, pour la croissance des entreprises, pour la disponibilité d'une offre de service qui va être adéquate pour la population puis aussi pour notre maintien de notre niveau de vie. On ne peut pas être replié sur soi-même, on doit s'ouvrir vers le monde, et c'est ce que nous faisons et c'est ce que le gouvernement a mis de l'avant depuis plusieurs années. Et on constate évidemment, dans cette foulée-là, que c'est quand même un défi substantiel pour le système professionnel, pour les ordres professionnels, parce qu'on demande, dans le cadre de ces avancées-là, qu'on accélère de beaucoup la reconnaissance des compétences, toujours en poursuivant la... toujours en maintenant votre mission de protéger le public. Alors, on fait ces ententes-là, nous, au niveau politique, mais on vous demande de procéder dans l'accréditation, mais en même temps on s'assure que tout puisse se faire à l'intérieur d'un contexte bien encadré.

Il y a eu, comme je le disais, plusieurs accords qui ont été signés avec le Québec pour faciliter la reconnaissance des qualifications, pour aussi faciliter la qualification des professionnels qui sont formés hors Québec. Je mentionnais,

tout à l'heure, les ententes qui ont été signées avec la France, notamment l'Accord sur le commerce intérieur, l'ACI, et l'accord entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles. Et l'Assemblée nationale, en juin dernier, adoptait la loi, justement, le projet de loi qui permettait la mise en oeuvre de l'entente.

Est-ce que vous pouvez nous informer, Mme la ministre, sur l'état de la situation au sein des ordres professionnels justement à l'égard de la mise en oeuvre de l'entente? On fait des ententes, on tisse les liens, mais concrètement, sur le terrain, où en sommes-nous rendus, plus particulièrement au niveau de l'entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles?

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui. Mme la ministre.

**Mme Weil:** Oui. Merci, M. le Président. Alors, je remercie la députée de Gatineau de me permettre de faire un état de situation de cette initiative. D'ailleurs, avec la députée de Mirabel, on a eu l'occasion d'adopter la loi n° 3 et on a eu beaucoup d'échanges, à ce moment-là, sur l'importance de cette entente. Et d'ailleurs il y avait beaucoup de commentaires sur l'importance peut-être de l'étendre peut-être plus largement éventuellement.

Je pense qu'il est important de souligner que cette entente s'inscrit dans une vision ambitieuse du Québec, qui est d'élargir l'espace économique du Québec, que le Québec prenne sa place dans le monde, d'une part, pour faire en sorte que le Québec puisse s'enrichir des bras et des cerveaux, c'est l'expression... et des coeurs, c'est l'expression du premier ministre, pour enrichir notre main-d'oeuvre, mais enrichir la qualité de vie des Québécois.

Et, par l'entente France-Québec, on vise précisément les professionnels, les professionnels français qui pourraient s'intégrer très facilement ici, au Québec, c'est évident, à cause de la langue commune et une culture commune aussi. Alors, je tiens à rappeler ce contexte parce que c'est un contexte très dynamique qui va faire en sorte que ça s'inscrive dans une vision économique du Québec, où le Québec d'une part s'inscrit autant avec ses partenaires au Canada qu'avec la France, éventuellement avec l'Europe, avec l'entente Canada-Europe. Et je pense que les gens... moi, je peux le dire, mais c'est reconnu que le Québec exerce un leadership intéressant dans ce dossier, a une vision et va de l'avant avec cette entente France-Québec.

Donc, il y a beaucoup de chemin qui a été parcouru depuis la signature de l'entente entre la France et le Québec du 17 octobre. D'abord, 11 ordres professionnels ont signé ce qu'on appelle un arrangement de reconnaissance mutuelle — c'est un ARM — avec leurs homologues français. Et je tiens à souligner qu'on parle des ingénieurs, des comptables agréés, des comptables généraux accrédités, des travailleurs sociaux, architectes, avocats, arpenteurs-géomètres, médecins, dentistes, pharmaciens et sages-femmes. Actuellement, les autres ordres professionnels poursuivent leurs discussions avec leurs vis-à-vis, et je suis confiante que des ARM seront conclus dans les prochains mois par une large majorité d'entre eux. Le premier ministre a d'ailleurs rencontré les différents acteurs du système professionnel, en janvier dernier, à ce sujet.

Quant à la loi France-Québec, là — pour raccourcir le titre — elle a été soumise au vote des parlementaires en

juin 2009 et elle permet notamment l'adoption plus rapide des règlements de mise en oeuvre des arrangements de reconnaissance mutuelle entre les ordres professionnels québécois et leurs vis-à-vis. À cet égard, le président de l'office m'a transmis le bilan suivant en date d'aujourd'hui. Donc, un règlement est entré en vigueur le 15 avril 2010, soit le règlement de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux. Un règlement a été publié à titre de projet dans la *Gazette officielle du Québec* du 31 mars 2010, il s'agit du règlement de l'Ordre des comptables agréés. À ce règlement s'ajoute le règlement du Barreau du Québec, publié à titre de projet à la *Gazette officielle du Québec* aujourd'hui même, le 5 mai 2010. Et six projets de règlement sont en traitement à l'Office, du Collège des médecins, de l'Ordre des sages-femmes, de l'Ordre des pharmaciens, de l'Ordre des architectes, de l'Ordre des arpenteurs-géomètres et de l'Ordre des comptables généraux accrédités, les autres ordres ayant conclu un ARM adopteront le même type de règlement prochainement.

Soulignons toutefois que l'office gère le FAMMO, un fonds spécifique de 5 millions de dollars créé par le gouvernement, permettant d'accorder un soutien financier aux ordres professionnels et aux autres organismes de réglementation des métiers dans le cadre de leurs démarches pour mettre en oeuvre la stratégie gouvernementale de mobilité de la main-d'oeuvre. Et d'ailleurs c'est un fonds qui a été très, très utile dans tout cet exercice. La création de ce fonds très stratégique pour avancer ce dossier est un fonds qui continuait, qui a été reconduit, pour les prochaines années, pour compléter tout le travail.

En ce qui a trait à la reconnaissance, bon, bien, je pourrais vous parler du Canada, mais je pense que ça va pour France-Québec. Je demanderais à Me Dutrisac peut-être de rajouter des éléments. Ça complète, ça complète pas mal le portrait.

● (15 h 40) ●

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui, M. le député de Laurier-Dorion.

#### **Commissaire aux plaintes concernant les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles**

**M. Sklavounos:** Merci, M. le Président. D'abord, il me fait plaisir d'être ici pour ces crédits sur l'ordre professionnel de l'Office des professions. Je me permets de saluer notre collègue de l'opposition officielle, vous saluer, M. le Président, saluer mes collègues députés ministériels, également la ministre et son entourage, Me Dutrisac et toutes les autres personnes qui vous accompagnent, Mme la ministre, pour nous fournir des réponses en détail à nos questions, aux questions des parlementaires.

J'aimerais rester sur le sujet de la main-d'oeuvre. Ma collègue en a parlé abondamment, des différents traités, des différents efforts de notre gouvernement à faire de... faire venir des cerveaux, comme vous avez dit, des bras, des coeurs au Québec pour combler des postes que nous avons à combler. Le chiffre de 700 000 postes d'ici les prochaines années a circulé abondamment. Alors, nous savons que nous avons un défi, Mme la ministre.

Évidemment, aussi, d'autres choses qui circulent régulièrement, et je peux vous parler non seulement des médias, mais même dans mon bureau de comté... Vous savez bien, Mme la ministre, que je suis l'adjoint parlementaire

du ministre de la Santé. Vous savez bien que je suis le député de Laurier-Dorion. C'est un comté à forte concentration de nouveaux Québécois, des gens qui viennent surtout, en ce moment, du sud asiatique beaucoup. Ce sont des personnes qui sont, oui, instruites, mais, oui, qui ont certaines difficultés à faire reconnaître leurs compétences professionnelles, leurs diplômes pour accéder au marché du travail. Maintenant, le phénomène n'est pas seulement pour les nouveaux Canadiens ou les nouveaux Québécois. Il y a des travailleurs de l'extérieur du... de l'intérieur du Canada, mais d'autres provinces qui veulent également accéder au marché du travail du Québec.

Je vous ai mentionné que je suis l'adjoint parlementaire du ministre de la Santé, il y a une raison pour ça, parce qu'il y a aussi, dans ce domaine, dans le réseau de la santé et des services sociaux, il y a une pénurie importante, vous le connaissez, on le connaît tous, on en entend parler. C'est le reliquat de plusieurs années d'une gestion qui a été déficiente au niveau de la santé, mais veux veux pas, nous sommes pris avec ça, nous avons des démarches à faire pour essayer de corriger le tir à ce niveau-là.

Maintenant, malgré ces différents... Il y a eu ces différentes ententes nationales et internationales, ma collègue en a fait mention, ma collègue de Gatineau. Évidemment, il y a aussi eu, au niveau des ordres professionnels, des nouveaux outils réglementaires pour permettre d'accélérer la délivrance de permis, la reconnaissance des diplômes, et aussi un processus de révision, un processus de révision qui aussi est disponible pour ceux qui estiment que la décision prise concernant la reconnaissance de leurs compétences n'a pas été la bonne. Et ce qu'il est important aussi à mentionner, c'est que ce processus de révision est fait par des personnes autres que les personnes qui ont pris la décision, qui est la moindre des choses pour assurer une certaine transparence, une certaine indépendance du processus.

Maintenant, malgré tout ça, nous savons qu'il y a encore certaines personnes qui pourront avoir des difficultés, qui éprouveront encore certains problèmes. Et, pour cette raison-là, nous allons nous souvenir, des membres de cette commission, du projet de loi présenté par Mme la ministre, M. le Président, afin de créer un poste de commissaire aux plaintes au sein de l'Office des professions du Québec. Nous avons étudié ce projet de loi à l'automne 2009. Le nom du projet de loi, c'était la Loi instituant le poste de Commissaire aux plaintes concernant les mécanismes de reconnaissances des compétences professionnelles. Ce projet de loi a été adopté en décembre dernier pour créer ce poste de commissaire aux plaintes. J'aimerais savoir, M. le Président, de la part de la ministre: Où sommes-nous rendus concernant la mise en place de ce poste de commissaire?

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui, Mme la ministre.

**Mme Weil:** Oui. M. le Président, je voudrais juste savoir combien de temps j'ai pour répondre, parce que je peux donner une réponse courte ou une réponse longue.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Trois minutes.

**Mme Weil:** Pardon?

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Trois minutes.

**Mme Weil:** Trois minutes. Alors, là aussi, la députée de Mirabel a été présente et très active lorsqu'on a adopté ce projet de loi. On a eu l'occasion de beaucoup échanger sur l'importance de ce poste pour faciliter la reconnaissance des diplômes, on pourrait créer un agent une... — comment dire? — pas nécessairement un appel pour les personnes dont les compétences ou les... la formation n'aurait pas été... le diplôme n'aurait pas été reconnu. Alors, on a créé ce poste de commissaire aux plaintes. Et je comprends, de mes échanges avec... avec Me Dutrisac, qu'on devrait avoir quelqu'un en poste d'ici...

**Une voix:** Juin.

**Mme Weil:** Juin, la fin juin?

**Une voix:** Fin juin. Fin juin.

**Mme Weil:** Fin juin. Le poste a été publicisé, il y a eu des entrevues. Et donc l'idée de ce commissaire aux plaintes, c'est de pouvoir être un agent indépendant qui sera quand même au sein de l'Office des professions. Mais, pour des personnes, des immigrants qui n'auraient pas eu la reconnaissance de l'ordre professionnel auquel ils voudraient être intégrés, il y a une personne indépendante qui pourra jeter un nouveau regard, un deuxième regard sur ce dossier et éventuellement constater peut-être qu'il y a des problèmes, peut-être systémiques ou autres, ou c'est peut-être des problèmes, sans être systémiques, problèmes de reconnaissance dans certains ordres en particulier. On ne sait pas trop les genres de constats, mais on est confiants que cette personne-là, et le rôle, et le mandat de cette personne pourra faire en sorte qu'il va rajouter une dimension importante de révision finalement, de révision, pas juste au niveau des cas particuliers pour la personne qui est aux prises avec ce problème, mais plus généralement des commentaires sur l'intégration de ces personnes dans le réseau professionnel ici, au Québec. Alors, monsieur...

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Ça va?

**Mme Weil:** Me Dutrisac a peut-être des éléments à rajouter?

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** C'est pas mal tout le temps qu'on a, Mme la ministre.

**Mme Weil:** C'est les trois minutes.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Donc, merci infiniment. Mme la députée de Mirabel.

### **Règlement d'autorisation d'actes pour les technologues professionnels**

**Mme Beaudoin (Mirabel):** Merci, M. le Président. La Loi sur les architectes prévoit l'adoption d'un règlement pour les actes posés par des personnes autres que des architectes. Ce règlement est attendu depuis près de sept ans. Ma question: Est-ce que ce règlement sera bientôt déposé?

Et, en plus des architectes, il y a sept autres ordres touchés par une situation semblable. Est-ce que vous allez déposer un projet de loi à ce sujet et dans combien de temps?

**Mme Weil:** Alors, M. le Président, comme l'a souligné la députée de Mirabel, il y a sept ordres professionnels d'exercice exclusif appartenant au domaine des sciences appliquées qui ont demandé à l'Office des professions d'intervenir afin de résoudre une situation jugée conflictuelle opposant certains d'entre eux à l'Ordre des technologues professionnels. De plus, cinq de ces ordres réclament que leur champ d'exercice professionnel soit modernisé.

Pour sa part, l'Ordre des technologues professionnels demande avec insistance que des gestes concrets soient posés. D'une part, en vertu de l'article 5.1 de la Loi sur les architectes, ils demandent que l'Ordre des architectes donne suite à son obligation de déterminer par règlement, parmi les actes réservés aux architectes, ceux qui, suivant certaines conditions, peuvent être posés par les technologues professionnels oeuvrant dans le domaine de l'architecture. D'autre part, ils souhaitent qu'un suivi soit donné aux travaux effectués par l'office dans le cadre de la révision de la Loi sur les ingénieurs.

Alors, je demanderais à Me Dutrisac d'aller plus en profondeur sur la question précise de la député de Mirabel.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui. Me Dutrisac.

**M. Dutrisac (Jean Paul):** Oui. Merci, M. le Président. Alors donc, en suivi de cet... l'application ou la mise en vigueur de cet article 5.1 de la Loi sur les architectes, qui est un article qui a été ajouté à la loi suite aux travaux de mise à jour du système professionnel qui avaient été initiés en l'an 2000, et aussi en suivi des travaux qui étaient faits aussi, d'autre part, pour la révision de la Loi sur les ingénieurs, et en suivi des problématiques qui étaient soulevées au niveau de sept ordres professionnels du secteur des sciences appliquées qui opposaient, dans certaines... certaines réflexions, s'opposaient à l'Ordre des technologues professionnels, l'Office des professions a voulu mettre en place un vaste chantier pour permettre à ces ordres professionnels là de se parler, d'une part, et, d'autre part, d'entrevoir des éléments de solution.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui?

**Mme Beaudoin (Mirabel):** Si vous permettez, étant donné que le temps court, je voudrais simplement une réponse à la question: Le délai, quel est le délai pour le dépôt du projet de loi et le règlement également? Parce que le contexte, on le connaît, là, comme tel.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** ...

**M. Dutrisac (Jean Paul):** En fait, c'est que, le délai, il n'y a pas encore de délai précis. On est en train de faire les travaux... dans le chantier que je vous parle, on est en train de faire les travaux avec les ordres professionnels, qui vont permettre à plusieurs de ces ordres-là, dont l'Ordre des architectes, de pouvoir adopter un règlement d'autorisation d'actes pour les technologues professionnels. Donc, non seulement l'Ordre des architectes autorisera des actes aux technologues professionnels, mais il y a quatre autres ordres à exercice exclusif qui vont aussi permettre ça. Mais, pour être capables de faire ces autorisations d'actes là, on doit réviser les lois de ces professions-là aussi. Donc, c'est le vaste chantier auquel on travaille actuellement.

● (15 h 50) ●

**Mme Weil:** Mais je peux rajouter un complément d'information. Lorsque ce travail sera complété, il y aura un projet législatif. Quand exactement? C'est dans les prochains mois. Donc, on aura l'occasion de regarder tout ça ensemble et on aura beaucoup de plaisir à s'attaquer à ce champ très important, complexe par ailleurs. Mais ce sera prochainement.

#### **Demandes d'exception au chapitre sur la mobilité de la main-d'œuvre de l'Accord sur le commerce intérieur**

**Mme Beaudoin (Mirabel):** Merci. Maintenant, je voudrais vous poser une question concernant l'Accord sur le commerce intérieur. Le chapitre sept de cet accord prévoit la reconnaissance de permis de pratique professionnelle au Québec pour une personne qui a obtenu son permis dans une autre province. C'est le concept du permis sur permis. Toutefois, un ordre professionnel pouvait demander une exception. Ce fut notamment le cas des avocats. Les demandes d'exception reçues ont été étudiées par l'Office des professions et par les ministères concernés. Combien d'ordres professionnels ont demandé des exceptions à l'ACI? Est-ce qu'il est possible de savoir quels sont ces ordres professionnels? Est-ce qu'il est possible de nous expliquer pourquoi les demandes d'exception des ordres professionnels autres que les avocats et les denturologistes n'ont pas été acceptées?

**Mme Weil:** Dans un premier temps, je vais répondre puis ensuite je céderai la parole. Donc, en ce qui a trait à la reconnaissance des compétences des personnes provenant du reste du Canada, en date du 31 mars 2010, il y a... 26 ordres professionnels ont déposé un règlement pour «déterminer les autorisations légales d'exercer une profession hors du Québec qui donnent ouverture à un permis ou à un certificat de spécialiste de l'ordre», en vertu de l'article 94q du Code des professions, et ce, afin de se conformer au chapitre sept.

De ce nombre, cinq ordres ont un règlement qui a été publié à titre de projet à la *Gazette officielle*. Il s'agit de l'Ordre des arpenteurs-géomètres du Québec, l'Ordre des chiropraticiens, l'Ordre des denturologistes, l'Ordre des ergothérapeutes et l'Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec. Huit ordres ont un règlement qui est en vigueur ou qui sera en vigueur prochainement. Il s'agit de l'Ordre des infirmières et infirmiers, l'Ordre des pharmaciens, l'Ordre des comptables généraux accrédités, l'Ordre des comptables en management accrédités, l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires, l'Ordre des optométristes, l'Ordre de la physiothérapie du Québec et l'Ordre des psychologues du Québec. Les 13 autres ordres ont un règlement qui est actuellement en traitement à l'office. Alors, je ne sais pas si vous voulez tous les ordres. Mais, vous, vous voulez savoir ceux qui ont demandé une exception...

**Mme Beaudoin (Mirabel):** Non...

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui. Mme la députée de Mirabel, oui.

**Mme Beaudoin (Mirabel):** Alors, M. le Président, ma question était la suivante: Combien d'ordres professionnels ont demandé des exceptions à l'ACI? On n'a pas répondu à ma question.

**Mme Weil:** Me Dutrisac.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Allez-y, M. Dutrisac.

**M. Dutrisac (Jean Paul):** Alors, pour répondre à votre question, il y a 16 ordres professionnels qui ont demandé une demande d'exception. Et, sur les 16 ordres professionnels, il y en a deux qui ont été acceptés: le Barreau du Québec et l'Ordre des denturologistes du Québec. Pour les autres ordres, les demandes d'exception n'ont pas été acceptées parce qu'elles étaient jugées...

Parce que, pour qu'une demande d'exception soit acceptée, il fallait que la demande d'exception soit conforme à un objectif légitime qui était précisé dans le chapitre sept de l'Accord de commerce intérieur. Et les autres demandes d'exception ont été jugées soit non conformes à un objectif légitime, soit que la mesure d'exception était jugée permise. Donc, la mesure compensatoire, que l'ordre voulait imposer à la personne qui demandait son permis au Québec, était permise par l'ACI, donc il n'y avait pas lieu de demander une exception parce que la mesure était permise.

**Mme Beaudoin (Mirabel):** M. le Président, alors je demanderais à Me Dutrisac de peut-être déposer la liste des 14 ordres qui ont subi un refus comme tel.

**M. Dutrisac (Jean Paul):** Oui. Je vais pouvoir vous l'envoyer plus tard, bien évidemment.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Vous pouvez simplement le transmettre à la commission, puis, lorsqu'on recevra les documents, on les considérera comme déposés, après vérification. Oui, Mme la députée de Mirabel.

#### **Prévisions budgétaires de l'Office des professions du Québec (OPQ)**

**Mme Beaudoin (Mirabel):** Alors, j'aurais une question concernant les déficits comme tels. À la page 7 des renseignements particuliers, on apprend que les prévisions budgétaires de l'Office des professions nous amènent vers un déficit de 1,4 million. Les revenus escomptés s'élèvent à 7 657 200, alors que les dépenses prévues s'élèvent à 9 060 100. Alors, tout ça est à la page 7.

Question: Qu'est-ce qui explique ce déficit de 1,4 million? Comment comptez-vous le résorber? Est-ce que la ministre de la Justice doit approuver vos prévisions budgétaires? Et, si oui, pourquoi la ministre a-t-elle approuvé un budget déficitaire?

**Mme Weil:** Oui, je peux rassurer la députée de Mirabel qu'il n'y a pas de déficit, et je permettrais à Me Dutrisac d'expliquer les états financiers.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui, monsieur... Me Dutrisac.

**M. Dutrisac (Jean Paul):** Oui, merci, M. le Président. Donc, d'abord, c'est le gouvernement qui adopte les prévisions budgétaires... qui approuve les prévisions budgétaires de l'Office des professions et qui approuve la cotisation annuelle, là, qui doit être chargée à chacun des membres du système professionnel. Maintenant, effectivement,

quand on regarde les chiffres, on a l'impression qu'on crée un déficit, mais c'est l'obligation que le Code des professions nous donne dans la formule de calcul pour les prévisions budgétaires et pour la cotisation.

Cette année, on a effectivement... on a un déficit, mais le déficit vient... est comblé par des excédents des deux années précédentes. Donc, au 31 mars 2009, on avait un excédent de 400 quelques mille dollars et, au 31 mars 2010, on avait un excédent anticipé d'environ 990 000 \$, donc ce qui fait en sorte que, comme on a des excédents, à ce moment-là, on a évidemment... on a, à nos prévisions budgétaires, qu'on a besoin de moins de revenus parce qu'on a un excédent des deux dernières années, donc ce qui explique que le montant des revenus est inférieur au montant des dépenses pour cette année.

**Mme Beaudoin (Mirabel):** Alors, si je comprends bien, M. Dutrisac, vous pigez dans la réserve comme telle?

**Mme Weil:** C'est un organisme qui est autofinancé. Alors, je laisserais Me Dutrisac expliquer.

**M. Dutrisac (Jean Paul):** Bien, en fait, on ne pige pas dans la réserve parce qu'on n'a pas de réserve, mais on a deux... deux années consécutives... On a eu un surplus budgétaire au 31 mars 2009 et on anticipait un surplus budgétaire au 31 mars 2010, et le Code des professions nous dit qu'on doit tenir compte de ces surplus-là pour établir nos prévisions budgétaires en vue d'établir la contribution annuelle des membres des ordres.

Et l'inverse serait le même. Donc, si, une année, on vivait un déficit, il faudrait tenir compte du déficit dans le calcul du revenu de l'année qui suivrait un déficit, à ce moment-là, parce qu'on doit balancer à tous les ans. À tous les ans, on doit balancer. Et, comme vous voyez, avec les chiffres qu'on a actuellement, avec les surplus accumulés et les revenus qui sont moindres cette année, à la fin de l'année on arrive à zéro parce qu'on n'a pas le droit de créer de réserve ou de... On est un organisme autofinancé, à but non lucratif.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Ça va?

**Mme Beaudoin (Mirabel):** Est-ce qu'il reste du temps, M. le Président?

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Très peu. Une question rapide peut-être.

#### Arrangements de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles avec la France

**Mme Beaudoin (Mirabel):** Bien, c'était sur l'entente Québec-France. Est-ce qu'il y a des ordres professionnels qui ont de la difficulté à trouver un accord de reconnaissance mutuelle?

**Mme Weil:** À signer un ARM?

**Mme Beaudoin (Mirabel):** Bien, je donne comme exemple les vétérinaires, là.

**Mme Weil:** Ça, c'est un cas particulier. Est-ce qu'il y a... Je demanderais à Me Dutrisac pour voir s'il y a eu des...

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Me Dutrisac, rapidement, s'il vous plaît.

**M. Dutrisac (Jean Paul):** Bien, en fait, il y a très certainement... Pour certains ordres professionnels, les négociations sont plus difficiles que pour d'autres parce que ne serait-ce que d'abord d'identifier l'homologue en France — le système professionnel tel qu'au Québec n'existe pas en France — identifier les homologues, bien identifier les champs de pratique par rapport... le champ de pratique en France par rapport au champ de pratique du Québec, les types de formation.

Donc, il y a quand même, pour certains ordres, des différences importantes, ce qui fait en sorte que c'est peut-être plus difficile d'en arriver à conclure un arrangement. Mais la difficulté ne devient pas une impossibilité, sauf si les ordres s'aperçoivent... l'ordre du Québec s'aperçoit avec son homologue en France qu'il y a complètement... carrément une incompatibilité. Et c'est le cas, il y a 17 professions qui ne pourront pas signer d'ARM dans le cadre de France-Québec parce que soit c'est des professions qui n'ont pas de vis-à-vis en France, ou les champs de pratique sont carrément incompatibles, ou les professions, en France, qui font partie de la fonction publique ne peuvent pas signer une entente avec les homologues au Québec.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Merci, Mme la députée de Mirabel. Merci, Me Dutrisac. Donc, qui dois-je reconnaître du côté ministériel? M. le député de Marquette? Oui, M. le député.

#### Commissaire aux plaintes concernant les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles (suite)

**M. Ouimet:** Alors, merci, M. le Président. À mon tour de saluer la ministre, ses collaborateurs, l'ensemble des collègues. Tantôt, sur la question posée par mon collègue le député de Laurier-Dorion, je pense que la ministre s'apprêtait à donner la parole à Me Dutrisac pour nous donner plus amples informations sur le processus d'embauche au niveau du commissaire aux plaintes. J'avais participé également, Mme la ministre, à l'adoption de ce projet de loi là, donc ça a piqué ma curiosité. Malheureusement, faute de temps, M. Dutrisac n'a pas pu répondre à la question, mais, sur le temps des ministériels, M. le Président, je pense que ce serait opportun de renseigner les parlementaires sur...

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui. Me Dutrisac, oui.

● (16 heures) ●

**M. Dutrisac (Jean Paul):** Oui. Merci, M. le Président. Alors, pour ce qui est du processus, actuellement, le processus d'appel d'offres a été lancé rapidement... l'appel de candidatures, je veux dire, a été lancé rapidement. Il y a eu le processus qui s'est fait à l'interne, à l'interne de la fonction publique, et il y a eu des entrevues, et tout, et tout, et on n'a pas trouvé la personne qui répondait aux critères importants, là, de ce poste-là qui... pour pouvoir être désignée au poste. Donc, on est allés en appel de candidatures à l'externe. Il y a une... des annonces publiques qui ont paru dans les quotidiens *La Presse* et *Le Soleil*, le 20 mars dernier, et nous avons reçu quand même un nombre important de curriculum vitae. Et notre comité de sélection a déjà fait une présélection. Et là les

candidats sont à faire les tests, là, qui doivent être faits, et les entrevues de candidature doivent se faire au début juin, ce qui m'amène à penser que, fin juin, début juillet, en principe, le commissaire aux plaintes devrait être en poste à l'office.

### **Permis d'exercice de la comptabilité publique**

**M. Ouimet:** Bien. Merci. Autre question maintenant sur le partage de l'exercice de la comptabilité publique — et peut-être que la question s'adresse davantage à la ministre — peut-être pour nous éclairer, comme parlementaires, sur l'état de mise en oeuvre de la loi qui avait été adoptée au mois de... au mois de décembre, oui, 2007, qui est entrée en vigueur le 15 décembre 2008, donc la Loi modifiant le Code des professions de la Loi sur les comptables agréés.

Et la loi, je pense, faisait suite à une recommandation du groupe spécial constitué en vertu de l'Accord sur le commerce intérieur, suite à une plainte qui avait été déposée, je pense, par les comptables généraux accrédités du Nouveau-Brunswick. Et le comité, dans le fond, recommandait de permettre aux comptables des autres provinces et territoires dont les compétences en matière de comptabilité publique sont reconnues d'obtenir la reconnaissance au Québec de leurs qualifications professionnelles.

Donc, à la suite de cette plainte, le comité fait des recommandations, le législateur québécois adopte une loi qui entre en vigueur le 15 décembre 2008. Alors, moi, j'aimerais savoir de la part de la ministre, là, si elle pouvait nous brosser un petit peu le tableau de sa mise en oeuvre.

**Mme Weil:** Oui. Alors, je remercie le député de Marquette. En fait, il y a des nouvelles aujourd'hui, des bonnes nouvelles pour les CMA. Alors, je vais vous... peut-être pour le bénéfice de tout le monde. Comme vous le dites, il y a eu un comité spécial qui a été créé dans le cadre de l'Accord sur le commerce intérieur suite à cette plainte du Nouveau-Brunswick. Donc, dès que le rapport du groupe spécial avait été rendu public, le ministre responsable de l'application des lois professionnelles de l'époque avait demandé à l'Office des professions d'identifier, en collaboration avec les trois ordres comptables du Québec, les CA, les CGA et les CMA, les moyens d'y donner suite et d'élaborer des pistes de solution pour que les comptables ayant les compétences nécessaires puissent exercer la comptabilité publique au Québec. Et c'est ainsi que la Loi modifiant le Code des professions et la Loi sur les comptables agréés concernant la comptabilité publique ont été adoptées.

Évidemment, en vue de mettre en oeuvre ces lois, un certain nombre de règlements ont dû être élaborés et des ajustements apportés à d'autres. Il fallait, entre autres, établir les normes de délivrance et de détention du permis de comptabilité publique applicables aux membres de l'Ordre des comptables généraux accrédités, les CGA, et de l'Ordre des comptables en management accrédités, les CMA, ajuster certaines règles déontologiques pour les membres de ces trois ordres et finalement fixer les activités de formation continue que devront suivre les membres des trois ordres professionnels qui exerceront la comptabilité publique.

Et aujourd'hui je suis heureuse de pouvoir vous annoncer que nous avons donné suite au rapport du groupe spécial. En effet, il y a à peine quelques heures, le Conseil des ministres vient tout juste d'approuver les trois règlements

qui permettront dorénavant aux comptables en management accrédités du Québec d'exercer la comptabilité publique. Alors, c'est une très, très bonne nouvelle pour les CMA.

En effet, selon le premier alinéa de l'article 187.10.1 du Code des professions, les membres de l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec doivent, pour exercer la comptabilité publique, être titulaires d'un permis de comptabilité publique dont les normes de délivrance et de détention doivent être fixées dans un règlement de leur ordre professionnel. L'ordre a donc adopté le Règlement sur le permis de comptabilité publique de l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec, et ce règlement s'inscrit dans la foulée de la recommandation du groupe spécial constitué en vertu de l'accord... l'ACI à la suite du conflit entre l'Association des comptables généraux accrédités du Nouveau-Brunswick et le Québec, en vue de permettre aux comptables ayant les compétences requises d'exercer la comptabilité publique au Québec.

Outre ce règlement, le second alinéa de l'article 187.10.2 du code prévoit l'adoption obligatoire d'un règlement fixant les activités de formation continue que le titulaire d'un permis de comptabilité publique doit suivre, et les sanctions du défaut de les suivre, et, le cas échéant, les cas de dispense. L'ordre a ainsi adopté le Règlement sur la formation continue obligatoire.

Enfin, l'exercice de la comptabilité publique requiert des modifications au Code de déontologie des comptables en management accrédités essentiellement pour prévoir des normes d'indépendance.

D'autres règlements ont aussi été adoptés, et le dernier règlement prévoit les mêmes règles d'indépendance que celles prévues au Code de déontologie de l'Ordre des comptables agréés du Québec, en plus de préciser les normes applicables aux états financiers.

Alors, je pense que ça complète un peu le portrait. Alors, je permettrais peut-être, s'il y a des précisions à rajouter de la part de Me Dutrisac...

**M. Ouimet:** Peut-être féliciter la ministre, en tous les cas, pour cette bonne nouvelle. Et peut-être nous indiquer qu'est-ce qui se passe à partir de maintenant. Dès le moment où le Conseil des ministres a adopté les règlements, là, quel est le processus qui s'enclenche ou quel est l'effet concret, là, sur les comptables, les comptables généraux?

**Mme Weil:** D'abord, je tiens à préciser que ce sera en vigueur dans 15 jours.

**M. Ouimet:** Ah! 15 jours, O.K.

**Mme Weil:** C'est le délai. Mais par la suite... Me Dutrisac?

**M. Dutrisac (Jean Paul):** Oui, merci. Pour ce qui est de... Effectivement, pour les CMA, là, j'apprends en même temps que vous, là, cette bonne nouvelle pour les CMA, mais aussi pour les clients des CMA, qui vont pouvoir bénéficier des services des CMA en certification. Les CGA, c'est déjà chose faite pour eux en décembre dernier.

Maintenant, qu'est-ce qui se passe après? Évidemment, lorsque la loi est en vigueur... lorsque les règlements, plutôt, sont en vigueur, à ce moment-là, les membres de l'ordre soit des CGA ou des CMA peuvent... évidemment doivent faire une demande officielle à l'ordre pour obtenir

le permis de comptabilité publique. Évidemment que le membre doit cependant répondre aux normes qui ont été établies dans la réglementation, les normes qui permettent à l'ordre de délivrer le permis de comptabilité publique. Alors, lorsque... Et ce que je sais, c'est que les membres CGA, pour les CGA, entre autres, les membres qui répondent aux normes ont pu demander leur permis. Ceux qui ne répondent pas encore aux normes peuvent évidemment soit suivre une formation, faire un stage supplémentaire, etc., pour pouvoir répondre aux normes et éventuellement obtenir la délivrance du permis. Et ça va être la même chose pour les membres de l'ordre des CMA, maintenant.

**M. Ouimet:** Alors, merci. Compte tenu du retard qu'on a accumulé, M. le Président, on pourrait peut-être, de consentement, considérer le temps qu'il reste comme étant écoulé.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Vous êtes bien bon pour la présidence, M. le député. Est-ce qu'il y a consentement? Consentement. Mme la députée de... de Mirabel, c'est tout le temps dont nous disposons, je crois. N'est-ce pas, M. le secrétaire?

Donc, je dépose les réponses aux demandes de renseignement de l'opposition.

Et je suspends les travaux quelques instants avant d'entreprendre l'étude du volet Protection du consommateur.

*(Suspension de la séance à 16 h 9)*

*(Reprise à 16 h 13)*

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Donc, nous allons reprendre nos travaux.

### **Protection du consommateur**

La commission est réunie afin de procéder à l'étude des crédits budgétaires du portefeuille Justice, volet Protection du consommateur, pour l'exercice financier 2010-2011.

M. le secrétaire, il y a de nouveaux arrivants mais pas de remplaçants?

**Le Secrétaire:** Oui, il y a un remplacement, M. le Président.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Ah, des remplacements!

**Le Secrétaire:** Oui. Mme Beaudoin (Rosemont) est remplacée par M. Charette (Deux-Montagnes).

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Donc, je vous rappelle le déroulement de cette séance-ci, qui nous alloue un petit peu plus de temps. Donc, nous procéderons à une discussion d'ordre général par blocs d'environ 20 minutes — vous savez que ça inclut la réponse et la question ou les réponses et les questions — sur le volet Protection du consommateur, et, quelques minutes avant la fin, nous procéderons donc au vote. C'est d'une durée de deux heures, et la mise aux voix des crédits du programme 5 du portefeuille Justice, c'est ce que nous ferons à la fin. Et, puisque nous avons débuté nos travaux un peu en retard, c'est-à-dire à à peu près

16 h 13, j'aurais besoin de votre consentement pour terminer ça à 18 h 13. Est-ce que ça vous va? 13 minutes. Ça va?

### **Discussion générale**

Donc, évidemment, il n'y a pas de remarques préliminaires pour l'étude de ce volet, nous allons débiter immédiatement. Mais, avant de débiter immédiatement, je veux absolument saluer le député de Deux-Montagnes parce que c'est tout nouveau qu'il vient à notre commission, puis ça me fait plaisir. Nous sommes plus habitués de voir un attaché politique utiliser ses grandes compétences pour alimenter ceux qui sont à votre place, M. le député de Deux-Montagnes. Mais, pour aujourd'hui, nous avons le privilège de vous avoir. Donc, bienvenue à notre commission et à la vôtre, bien sûr. Et, sans plus tarder, je cède donc la parole immédiatement à vous, M. le député de Deux-Montagnes.

**M. Charette:** C'est bien gentil. Merci, M. le Président. Vous allez me permettre, dans un premier temps, de saluer mon collègue Claude Pinard, que je remplace, le député de Saint-Maurice. Claude, sous les conseils de ses proches et de son médecin en particulier, va prendre quelques jours de repos. Donc, je le salue. Je sais que ces salutations sont partagées par les collègues ici présents. Et, si ma préparation a été facilitée, c'est aussi, M. le Président, grâce au très, très bon travail qu'il a pu accomplir au cours des dernières semaines. Donc, non seulement je le salue, mais je le remercie, tout comme je remercie M. Jean-Philippe, qui m'accompagne. Je salue également Mme la ministre, mes collègues de la partie gouvernementale.

### **Date d'entrée en vigueur de la Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives**

Et d'entrée de jeu, Mme la ministre, si vous me permettez, je vous proposerais un bref retour en arrière, sur l'adoption récente du projet de loi n° 60. Lors de l'étude détaillée du projet de loi n° 60, l'opposition officielle a insisté sur que soit inscrite dans le projet de loi une date d'entrée en vigueur du projet de loi en question, et la date qui a été arrêtée est celle du 30 juin. Or, la proposition de règlement qui a été publiée ne l'a été que le 28 avril dernier, c'est encore tout récent, et la proposition de règlement évoque une période de réponse de 25 jours, alors qu'habituellement ce sont plutôt 45 jours qui sont prévus pour ce type d'exercice.

La question que j'ai d'entrée de jeu, c'est: Est-ce que, le projet de loi, compte tenu qu'il y a un nouveau processus qui devra s'enclencher, compte tenu qu'on devra revalider suite aux consultations en question... est-ce que vous pensez que le processus pourra être fait dans les délais prescrits? Est-ce que vous pensez, à ce moment-ci, que la date du 30 juin pourra être maintenue?

**Mme Weil:** Nous sommes conscients que cette date semble être problématique pour certains commerçants. On a été sensibilisés à ce problème. Et il y a eu des discussions sur la date d'entrée en vigueur. Évidemment, l'Office de protection du consommateur est là avec une fonction, je dirais, aidante et fera tout pour faciliter l'entrée en vigueur, autant pour les consommateurs que pour les commerçants. Je sais que M. Borgeat... Me Borgeat a eu beaucoup de

discussions, et, moi, je voudrais répondre, dans un premier temps, parce qu'il y a des grands principes...

Si votre question est l'entrée en vigueur, je... Vous vous rappellerez peut-être que, le député de Saint-Maurice, on a eu beaucoup de discussions sur la date d'entrée en vigueur — je ne sais pas si vous étiez là, le député de la Montagne, à l'époque — et il y a pas mal de pression pour que ça soit le 30 juin. Parce qu'on trouvait que l'objectif de ce projet de loi était tellement important pour les consommateurs qu'on a consenti, et donc c'était adopté à l'unanimité à l'Assemblée. Donc, on fera tout pour faire en sorte que l'entrée en vigueur de cette loi se fera sans heurt — et heurt dans le sens de... h-e-u-r-t — et on va appuyer, épauler... Mais je demanderais peut-être à Me Borgeat d'expliquer peut-être plus finement certains des éléments qui pourraient... où l'Office de protection pourrait aussi être facilitateur.

**M. Charette:** Peut-être, M. le Président, avant de passer la parole à votre conseiller M. Borgeat, peut-être nous indiquer: Est-ce que déjà il y a un volet qui a été davantage problématique au niveau de la publication du projet de règlement? On a invoqué, de notre côté, possiblement des problèmes au niveau de la traduction du texte lui-même. Est-ce qu'on peut expliquer en partie le délai de cette nature-là? Ou sinon déjà me préciser quels sont les groupes qui se sont montrés les plus rébarbatifs à une entrée en vigueur le 30 juin prochain.

**Mme Weil:** C'est vraiment l'Office de protection du consommateur qui a rencontré les groupes et qui m'a sensibilisée à la problématique. Moi, je n'ai pas eu d'information précise par rapport à la traduction. Maintenant, je demanderais, avec votre permission, à Me Borgeat de compléter la réponse.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui. M. Borgeat.

**M. Borgeat (Louis):** Oui, merci.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Excusez-moi, M. Borgeat, de vous interrompre. Est-ce que c'est possible de vous présenter simplement, là, pour que l'ensemble des gens qui nous écoutent et les gens qui sont présents à la commission puissent vous identifier?

● (16 h 20) ●

**M. Borgeat (Louis):** Très bien. Alors, Louis Borgeat, président de l'Office de la protection du consommateur. Bien, sur cette question-là dont on débat depuis déjà quelques semaines, il faut se souvenir — puis Mme la ministre l'a bien évoqué — que, dans le projet de loi qu'on avait discuté ici à l'occasion de l'étude article par article, la proposition de départ était que le projet de loi entre en vigueur à une date déterminée par décret du gouvernement, ce qui est souvent le cas pour des projets de loi qui comportent des volets qui sont multiples puis qui touchent des commerçants fort différents sur le marché. Et c'est à la suite de discussions ici, et je dirais que c'est dans un certain enthousiasme par rapport à l'importance de ces mesures-là — je pense en particulier à tout ce qui concernait le secteur de la téléphonie cellulaire, les cartes prépayées — qu'il y a eu comme une volonté spontanée d'accélérer la mise en place et le réflexe de dire: Bien, si on y va par décret, est-ce que ça va être au mois de juin, au mois de septembre, au mois d'octobre, au mois de

décembre? Et c'est dans ce contexte-là que la date, cette date fatidique du 30 juin s'est imposée.

Par la suite... Et là je réponds plus précisément à la question du délai: Pourquoi ne sommes-nous dans la *Gazette* que tout récemment? C'est que, découlant du projet de loi n° 60, il y avait deux projets de règlement très importants qui devaient être conçus, un pour la Loi de protection du consommateur, dans lequel il y avait beaucoup de dispositions qui venaient compléter la Loi de protection du consommateur, puis tout le volet règlement des agents de voyage, pour tout le secteur aussi du fonds d'indemnisation des conseillers en voyage, les permis.

Or, la tradition, à l'office, lorsqu'on travaille des textes comme ceux-là, c'est qu'on fait une double consultation, on consulte à la fois l'industrie et les consommateurs sur des intentions possibles, des problématiques possibles qui se dressent devant nous pour voir si on a la bonne liste, si on a bien identifié ce qui doit être fait, et ensuite on revient avec des solutions particulières. Or, ce processus-là, la loi ayant été adoptée à la fin du mois de novembre, on n'a pas pu démarrer ça, en toute en franchise, qu'au mois de janvier. Alors, c'est deux processus aller-retour avec tous les intervenants du monde de la consommation qui nous ont menés peu à peu à reporter de semaine en semaine le projet de règlement vers le Conseil des ministres du... c'était autour, je crois, du 21 avril, avec publication le 28 avril dernier, avec le raccourcissement du délai de 45 jours à 25 jours.

Et, pour ce qui est de la traduction anglaise, je réponds juste qu'il y a eu une... c'est qu'on a fait un changement de dernière minute dans une disposition du projet de loi... du règlement sur la protection du consommateur, on a fait un ajustement à la suite des demandes du conseil canadien... du Conseil québécois du commerce de détail. Et malheureusement, comme on a fait ça à la dernière minute, la version anglaise, elle, n'a pas suivi, de sorte que la version anglaise comporte des intentions qui sont antérieures. Mais on a, en fait, bien expliqué ça aux représentants des deux associations en cause.

**M. Charette:** Merci, monsieur, pour les explications. Mme la ministre, on comprend qu'à ce moment-ci il n'est pas question de reporter cette date du 30 juin, d'une part. C'est la compréhension que j'ai des propos que vous tenez. Et, dans cette perspective-là, est-ce que vous pourriez m'expliquer l'échéancier précis? Il y a eu cette publication le 28 février... le 28 avril dernier, il y a un délai de 25 jours qui est donné, ensuite, bon, on repasse au Conseil des ministres. Peut-être juste me préciser l'échéancier, là, qui est attendu d'ici le 30 juin prochain.

**Mme Weil:** Peut-être, juste pour revenir sur la question... Parce que je pense que c'est quand même important de souligner que... Moi, j'ai beaucoup réfléchi à la question. J'ai regardé les débats, d'ailleurs, qu'on a eus. Je me rappelle même que, le député de Mauricie, on avait parlé...

**Une voix:** ...

**Mme Weil:** ...Saint-Maurice avait parlé du mois de mai, et ensuite, bon, on a repoussé, on parlait du 1er juillet, puis... Bon. Alors, il y avait vraiment ce consensus. Mais on n'est pas insensibles au problème, mais il y a plusieurs arguments. Une fois qu'on a une date dans une loi, ce n'est vraiment jamais vu qu'on reporte la loi, en partie parce que

ça crée beaucoup de confusion et d'instabilité. Et, lorsqu'on parle de protection du consommateur, on parle d'un certain équilibre dans le marché. Il y a eu beaucoup d'informations qui avaient circulé à ce moment-là. Moi, je vous dirais que je connais beaucoup de gens qui sont quand même conscients que cette loi vient en vigueur le 1er juillet ou le 30 juin. Il semble que... et les organismes qui représentent les consommateurs le savent aussi et que les effets néfastes de reporter seraient importants.

Ceci étant dit, l'office me rassure que l'application des dispositions sera progressive. C'est pour ça lorsque je parlais d'une certaine compréhension et d'ouverture. Certaines des dispositions, comme le recours en injonction, ne seraient vraisemblablement pas appliquées. Et l'autre, l'autre point que je ferais, c'est que les mesures prévues dans la législation et la réglementation sont connues depuis longtemps. Donc, il y a certainement un travail important qui a déjà été fait. Bon. Alors donc, c'est ce que je voulais dire d'entrée de jeu.

Donc, la question que vous posez, c'est le processus. Peut-être un rappel. Donc, le 4 décembre, la loi est adoptée, sanctionnée. L'article 35 de la loi mentionne que les dispositions de la loi entrent en vigueur le 30 juin. Le processus réglementaire doit être élaboré à l'intérieur d'un délai de six mois à partir du 30 juin de la... à partir du 4 décembre. De cette loi découle un projet de règlement que l'Office de la protection du consommateur a soumis à un processus de consultation, comme Me Borgeat l'a souligné, auprès notamment des représentants des commerçants. Par ces consultations, les commerçants ont fait part de leurs inquiétudes.

En outre, la période de prépublication normale pour projet de règlement est de 45 jours. Cette longue période de prépublication fait craindre à l'ensemble des commerçants que la période d'ajustement après le 45 jours... ensuite, c'est un 20 jours qu'il reste, qu'ils n'auraient pas assez de temps pour faire les ajustements. Donc, la période restante avant l'entrée en vigueur du règlement serait insuffisante — c'est l'argument qu'on nous a présenté — pour répondre adéquatement aux nouvelles obligations. Bon.

**Une voix:** ...les dates...

**Mme Weil:** Bien, les dates...

### Surendettement des particuliers

**M. Charette:** Merci, Mme la ministre, pour les explications. Si vous me permettez, j'évoquerais maintenant la phase 3. Le projet de loi n° 60 était certainement une étape incontournable, une étape importante, mais une autre devrait suivre sous peu, qui le sera tout autant, puisqu'il sera largement question des notions de crédit et de surendettement à travers ce volet-là. On s'était engagé, du côté du gouvernement, à déposer avant la fin de la présente session un projet de loi en ce sens pour la phase 3. Est-ce que vous pouvez déjà nous confirmer qu'il y aura dépôt, au cours des prochains jours, d'un premier texte... un premier projet de loi?

**Mme Weil:** Oui, je peux confirmer, M. le Président, qu'on travaille très fort et donc qu'on a grand espoir, très, très, très prochainement, donc avant la fin de la session, de déposer cette troisième phase de la modernisation de la loi, très attendue, sur le crédit. Alors, oui, je peux confirmer que c'est prochainement.

**M. Charette:** C'est bien gentil. À la page 50 des cahiers de crédits, il est question d'une consultation qui s'est tenue, là, en fin de dernière année et en début de présente année, donc des consultations sur le sujet. Je serais intéressé à savoir s'il existe un rapport de ces consultations et si ce serait possible pour la ministre de le déposer à la commission, ici, d'une part.

Et j'aimerais savoir si la ministre peut aussi s'engager aujourd'hui à tenir des consultations, au même titre que nous en avons tenues pour le projet de loi n° 60, donc une large consultation pour pouvoir bien prendre le pouls autant des commerçants que des différentes associations de consommateurs.

**Mme Weil:** À la première question, si vous allez sur le site Web de l'office, il y a des informations justement sur la consultation. Je peux déposer aussi le communiqué de presse *Le crédit: consommateurs, surveillez vos intérêts*, qui fait un survol des enjeux. Et, oui, je peux confirmer qu'il y aura des consultations, comme on en a eu pour la phase 2, qui vont permettre vraiment à tous les intervenants, tous les organismes de venir présenter des mémoires et enrichir, finalement, le projet de loi.

● (16 h 30) ●

**M. Charette:** Parfait. Bien que tout ce détail nous sera communiqué, là, on peut le penser, dans les prochains jours, je serais intéressé à évoquer avec vous, là, certaines orientations, voir un petit peu où le gouvernement se situe à ce niveau-ci. On sait fort bien qu'au niveau du crédit, de la notion de crédit, la principale problématique est celle du surendettement. Je me demandais si, à travers le projet de loi en question, si le gouvernement souhaitait exiger des parties qui proposent du crédit de vérifier la notion de capacité de payer de l'emprunteur potentiel et si, dans ce contexte-là, l'étude préalable deviendrait force de loi, une obligation qui serait passible d'amende si jamais elle n'était pas respectée par la compagnie de crédit.

**Mme Weil:** Moi, M. le Président, je proposerais... Évidemment, j'ai des éléments de réponse, mais parce que l'Office de la protection du consommateur a fait les consultations... Est-ce que vous voulez comprendre un peu les orientations et les résultats de ces consultations pour voir dans quelle direction on souhaiterait aller, basé sur les consultations qui ont eu lieu? Moi, je pense qu'il serait préférable de demander à Me Borgeat de faire un peu la synthèse de ces consultations.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Me Borgeat... Me Borgeat ou M. Borgeat?

**Mme Weil:** Maître.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Borgeat, oui. Est-ce que c'est maître?

**M. Borgeat (Louis):** Oui.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui?

**Des voix:** ...

**M. Borgeat (Louis):** Si vous voulez.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Allons-y pour maître.

**M. Borgeat (Louis):** Très bien. Alors, sur cette question particulière du surendettement et de la responsabilité, on sait d'ailleurs que c'est un problème... C'est un problème socioéconomique considérable. Et je pense qu'un peu tout le monde a sa part de responsabilité là-dedans, n'est-ce pas? On est, comme consommateurs, souvent tentés par toutes sortes de biens, toutes sortes de services qu'on peut, grâce au crédit, se procurer à court et à moyen terme. Mais il ne faut pas penser que le consommateur est seul dans cet univers, et on sait que les institutions financières ont également un rôle à jouer.

Et, je comprends, dans votre... M. le Président, à la question qui est posée, qui est celle de savoir: Est-ce qu'il est pensable d'introduire des dispositions qui vont faire en sorte que les prêteurs aient une responsabilité beaucoup plus précise par rapport à la capacité d'endettement de ceux qui se présentent devant eux? Et, là-dessus, dans nos documents de consultation, on avait, oui, certaines mesures qui vont dans ce sens-là et qui permettraient au consommateur de soumettre des informations au prêteur afin que lui puisse porter un jugement sur sa capacité en termes de revenus, de dépenses, et sa capacité, à moyen et à long terme, à faire face à un endettement nouveau ou à un endettement supplémentaire. Et une telle obligation, dans l'optique où elle était discutée dans le document de consultation, pourrait faire l'objet de sanctions d'ordre civil et d'ordre pénal.

**M. Charette:** Merci. Parce que la question est importante, peut-être la préciser encore davantage. Donc, de ce que je comprends, il serait obligatoire dorénavant pour le prêteur d'évaluer la capacité de rembourser, donc il y aurait une évaluation poussée tant sur les revenus de l'emprunteur potentiel que sur ses engagements financiers déjà consentis. Donc, ce serait une évaluation relativement poussée de sa situation avant de lui offrir un autre produit de crédit. Est-ce que je vous saisis bien à ce niveau-là?

**M. Borgeat (Louis):** C'est de cette ordre-là que notre document de consultation... C'est de ça dont nous traitons. Et nos recommandations seront formulées à cet égard à la ministre.

**M. Charette:** D'accord. Merci pour la précision. Autre élément qui nous a été partagé comme crainte, beaucoup, je dois vous avouer, chez les associations représentant les consommateurs, c'est toute la notion de primes associées à un contrat de crédit. On va tous, à l'occasion, dans des grandes surfaces où, au moment de passer à la caisse, on nous propose une carte de crédit de l'institution en question, on nous propose, pour rendre la chose plus alléchante, souvent un 10 %, sinon un 15 % sur la facture qui est à payer dans les instants qui suivent, donc une prime, un incitatif à prendre une carte de crédit supplémentaire, à s'endetter encore davantage. Ce n'est pas le caissier ou la caissière qui est en mesure, on le comprend bien, d'évaluer la capacité de la personne à bien comprendre, d'une part, ce qui lui est proposé et encore moins d'évaluer sa capacité à assumer l'offre de crédit qui lui est faite. Est-ce qu'il y aura aussi des dispositions précises en matière de primes, de sorte qu'elles soient dorénavant interdites?

**Mme Weil:** Moi, juste, par précaution... Parce qu'évidemment pour l'instant on a un diagnostic, hein, de problème, et on ne peut pas dire tout de suite les solutions, on les saura bientôt. Parce que, moi, je n'ai pas été encore saisie des orientations. Mais je vous dirais que le diagnostic, c'est justement ce que vous dites, c'est l'incitation au crédit, et, par exemple, émission de cartes de crédit ou augmentation des marges de crédit sans demande express du consommateur et demandes préapprouvées de prêt, de marge ou de carte de crédit assortie de publicité sur des biens ou services que le consommateur pourrait se procurer avec ce crédit consenti.

Donc, je pense qu'il faut faire... Il faut être prudent. Moi, je voudrais être prudente. C'est tout le diagnostic du problème et, ensuite, des solutions qui vont être proposées, mais je n'ai pas encore été saisie de ces solutions. Donc, je pense qu'il ne faut pas trop s'avancer aujourd'hui. Mais on aura l'occasion, très, très, très bientôt, de déposer un projet de loi et de travailler ensemble pour l'intérêt du consommateur et de s'attaquer à ce problème de surendettement.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Merci, M. le député, Mme la ministre. M. le député de D'Arcy-McGee.

#### **Publicité comportant des offres de financement dans le secteur de l'automobile**

**M. Bergman:** Merci, M. le Président. Mme la ministre, M. le président de l'office, collègues et M. le député de Deux-Montagnes. Alors, je vous félicite, M. Borgeat, pour votre bon travail comme président de l'office. Je vous félicite.

Et j'ai pris connaissance du rapport annuel de gestion 2008-2009, la clarté de ce rapport, c'est très, très bien fait. Et j'ai vu, sur la page 57, section Demandes de statistiques, dans le domaine de l'automobile, dans le domaine de la consommation, vous avez eu beaucoup de demandes de renseignements, beaucoup de plaintes, dans ce domaine, de la part des consommateurs québécois. Et je me demande, Mme la ministre, M. le président, si vous avez fait une analyse de ces plaintes et de ces demandes, d'où ça vient, dans quels domaines, et l'intervention que l'office a faite en ce domaine, M. le président, Mme la ministre?

**Mme Weil:** Allez-y, maître.

**M. Borgeat (Louis):** Alors, on parle bien du programme de surveillance en matière automobile?

**M. Bergman:** Oui, sur la page 57 de ce rapport annuel de gestion, sous la section Statistiques, c'est: Demandes... On voit: Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes. On voit que, dans le domaine de l'automobile, il y a beaucoup de plaintes dans ce domaine par les consommateurs québécois. Et j'aimerais avoir plus d'information sur votre analyse de cette section, de ces plaintes qui ont été faites par les consommateurs dans ce domaine.

**M. Borgeat (Louis):** Très bien. Alors...

**Mme Weil:** Bien, je pourrais y aller dans un premier temps, mais ensuite, évidemment, parce que c'est le quotidien de l'Office de la protection du consommateur, donc je suis sûre que ça sera plus intéressant d'écouter le président de l'office. Mais, comme vous le soulignez, après

le logement, l'automobile est le second poste de dépenses en importance des ménages québécois, qui y consacrent 13 % de leur dépenses. Cela explique tout au moins en partie le grand nombre de demandes de renseignements dans ce domaine de consommation.

Par ailleurs, nous savons que les pratiques publicitaires à l'égard du crédit offert dans le secteur de l'automobile neuve sont parfois douteuses et entraînent souvent la confusion auprès des consommateurs. Dans le secteur de la vente d'automobiles usagées, les pratiques publicitaires se sont passablement assainies depuis l'adoption, en janvier 2007, de l'engagement volontaire qui regroupe un ensemble de règles de conduite, lesquelles portent sur la publicité et les pratiques de commerce. Ce contexte fait en sorte que l'office est toujours vigilant et actif dans ce domaine de consommation. Ainsi, en 2008-2009, près de 30 % des activités de surveillance réalisées par l'office ont été réalisées dans le domaine de l'automobile.

En 2009-2010, à la suite de nombreuses dénonciations relatives aux pratiques publicitaires à l'égard du crédit offert dans le secteur de l'automobile neuve, l'office a mis en place, en collaboration avec l'APA, l'Association pour la protection des automobilistes — qui a été le grand gagnant, cette année, du prix de l'OPC, je tiens à le souligner, parce que je pense qu'on est tous, comme Québécois, fiers de cette association qui fait un travail remarquable dans ce secteur — donc un programme de surveillance sur les publicités comportant une offre de crédit dans le secteur de l'auto neuve afin de s'assurer que les dispositions de la loi soient pleinement respectées.

Alors, l'intervention de l'office, qui se déroule actuellement dans toutes les régions du Québec par l'entremise des bureaux régionaux, consiste d'abord à interpellier les commerçants et publicitaires au sujet de la publicité dont l'analyse aura révélé des irrégularités qu'ils seront invités à corriger prestement. Cette étape sera complétée à la fin de juin 2010. Et à défaut de constater la régularisation des pratiques publicitaires dans un délai raisonnable, les dossiers des commerçants fautifs sont acheminés au service des enquêtes de l'office et des poursuites pourraient en résulter. Alors, s'il y a des informations à compléter, Me Borgeat...

● (16 h 40) ●

**M. Borgeat (Louis):** Quelques informations complémentaires, parce que je pense que vous avez... vous êtes allée à l'essentiel, Mme la ministre. Ce que je voudrais peut-être replacer comme contexte, c'est le fait qu'à chaque année, par rapport à l'ensemble des lois dont l'office a la responsabilité de la surveillance, il faut identifier un certain nombre de secteurs où on va mettre un accent plus particulier. Parce que, vous savez, la Loi de la protection du consommateur puis les trois autres lois, c'est un univers qui est très vaste, et il n'est à peu près pas pensable d'imaginer qu'on puisse avoir des activités de surveillance qui sont proactives, c'est-à-dire qui sont organisées de l'initiative même de l'office, sur l'ensemble des dispositions qui se trouvent dans toutes ces lois-là.

Et le secteur de l'automobile, comme Mme la ministre le soulignait, c'est un secteur où, pour ce qui est des demandes de renseignements et des plaintes des consommateurs, il y a, de manière récurrente, une très grande activité. Il y a beaucoup d'intérêt pour les consommateurs, il y a beaucoup de plaintes, de préoccupation. Il y a de l'incompréhension qui touche quelquefois l'automobile usagée, mais qui touche quelquefois également l'automobile neuve, le secteur de l'automobile neuve.

Et, cette année, les circonstances ont voulu que le magazine *Protégez-Vous* publie une étude qui avait été préparée par l'Association pour la protection des automobilistes, qui est dirigée par M. George Iny, que plusieurs ici connaissent. Et, dans cet article, on faisait ressortir un certain nombre de difficultés observées par l'association et observées aussi par l'office, mais bien quantifiées, bien systématisées, d'un certain nombre de pratiques en ce qui touchait la publicité sur le crédit des automobiles neuves, soit, bon, de l'information donnée à certains égards incomplète, des grands caractères, des petits caractères qui viennent compléter l'information, enfin toute une panoplie de formules publicitaires qui ne sont pas nécessairement conformes à la loi et qui ne sont pas source d'information utile pour le consommateur.

Et, à partir de ce moment-là, dans notre sélection de programmes de surveillance, on a décidé de continuer le travail avec l'Association pour la protection des automobilistes en allant un peu plus à fond dans la recherche de ces publicités-là dans les journaux. Alors, on a fait une sélection assez large de publicités, on a identifié certains problèmes. On a contacté ensuite à la fois les commerçants, les détaillants et même les publicitaires pour leur dire: Il y a un certain nombre de choses qui ne sont pas adéquates.

Et on a fait une deuxième cueillette, il y a quelques semaines, et nous nous apprêtons, sur la base de cette deuxième cueillette d'information, à envoyer un certain nombre d'avis à des commerçants, à des fabricants pour leur dire: Bien, écoutez, il y a encore des dispositions de la loi et des règlements qui ne sont pas respectés. Et, à la suite des réactions... parce que, bien souvent, à la suite de nos mises en demeure de nature pénale, les commerçants réagissent en prenant les dispositions qui s'imposent, bien, si les commerçants ne le font pas, il sera envisagé évidemment de prendre les poursuites pénales que la loi nous autorise à prendre contre certains contrevenants.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** M. le député, oui.

**M. Bergman:** Merci, M. le Président. Pour ceux qui suivent nos débats, M. le Président, pour leur aider, vous avez mentionné qu'il y a des erreurs d'information sur la question des crédits pour le consommateur. Pouvez-vous être plus précis sur cette information qui n'était pas exactement correcte dans votre analyse, pour ceux qui suivent nos débats?

**M. Borgeat (Louis):** Bien, écoutez, il s'agit de différentes choses. Quelquefois, le dévoilement du taux de crédit n'est pas complet, dans le sens qu'on va donner une information sur le taux de crédit en termes de pourcentage, mais non pas sur le coût total que ça va représenter sur une période de trois, quatre, cinq... trois, quatre, cinq ans pour le consommateur. Alors, il y a, là, une information qui est parcellaire. Quelquefois, le véhicule représenté, qu'on annonce — parce que de plus en plus on illustre le véhicule avec l'annonce qui est faite du prix — il peut y avoir non-correspondance entre les différents modèles qui sont offerts. Également, les frais de transport, les frais de préparation peuvent être, des fois, très bien mis en évidence puis, d'autres fois, occultés dans des petits caractères qui font en sorte que, dans la disparité de tout ça, le consommateur est dans une situation difficile pour faire un élément comparatif et faire un choix éclairé.

**M. Bergman:** Merci, M. le Président.

### **Modifications apportées à la Loi sur la protection du consommateur**

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Mme la députée de Gatineau.

**Mme Vallée:** Merci, M. le Président. Mme la ministre, tout à l'heure, notre collègue de Deux-Montagnes vous a questionnée, a questionné votre équipe concernant certains éléments du projet de loi, de la loi n° 60, qui a été adoptée à l'unanimité à l'Assemblée nationale le 2 décembre dernier. J'aimerais qu'on revienne un petit peu en arrière parce que vous avez abordé certains points très, très spécifiques avec notre collègue, mais il y a quand même...

Ce projet de loi là est un projet de loi qui est substantiel, qui vient apporter des changements significatifs au sein de la Loi de la protection du consommateur, et j'aimerais qu'on prenne le temps aujourd'hui, puisqu'on est ici aussi pour ça, pour renseigner les citoyens et les parlementaires de la mise en oeuvre et des démarches qui sont entreprises, alors j'aimerais, si c'était possible, qu'on puisse un petit peu faire un état de situation et revenir en arrière sur justement la loi n° 60.

**Mme Weil:** Oui. Alors, M. le Président, je remercie la députée de Gatineau. Je pense qu'il est important de... Ça me permet de revenir sur ce projet de loi. On en a beaucoup parlé lorsque la loi a été... la loi n° 60 a été adoptée, beaucoup d'attentes par rapport à cette loi, mais je voudrais l'inscrire dans une continuité. Mon prédécesseur, qui a été ministre de la Justice et député de Vaudreuil, c'était le premier ministre de ce gouvernement à s'attaquer à la modernisation, l'actualisation de la Loi sur la protection du consommateur.

La volonté de moderniser cette loi se poursuit. Moi, j'ai eu le plaisir et l'honneur de piloter la phase 2. J'aurai l'honneur et le plaisir de piloter la phase 3, il y aura peut-être d'autres phases qui vont suivre, mais je veux souligner la volonté de notre gouvernement de vraiment mettre à niveau ce projet de loi. Évidemment, je pense que la raison la plus importante, c'est que la santé économique d'une société passe en partie par la santé du marché de la consommation. J'ai souvent eu l'occasion d'expliquer ce... Lorsqu'on a un déséquilibre dans ce marché de la consommation, évidemment il faut le corriger parce que c'est ni bon pour les consommateurs et évidemment ce n'est pas bon pour le marché non plus.

Alors, pour revenir, donc, sur ce projet de loi, sur cette loi n° 60, les pratiques commerciales se sont complexifiées dans certains domaines, et en particulier je pense à tout le secteur de la télécommunication. Là aussi, j'ai souvent eu l'occasion de le rappeler, c'est le deuxième secteur où il y avait le plus de plaintes à l'Office de protection du consommateur, donc qui indiquait qu'il y avait un problème qu'il fallait résoudre, qu'il fallait s'attaquer à ce problème-là. Et donc, avec le projet de loi n° 60, on vient s'attaquer en particulier... je pense qu'il a vraiment fait les manchettes, c'était tout le domaine de la téléphonie cellulaire, et il y a aussi télévision à péage, Internet.

Donc, depuis quelques années, le secteur des télécommunications connaît une croissance du nombre de plaintes formulées par les consommateurs, ce qui explique qu'à l'office, l'année dernière, les services de télécommunication

ont représenté, donc, le deuxième domaine le plus important en matière de plaintes après la vente et la réparation d'automobiles.

Par ailleurs, nous, en tant que gouvernement, on était préoccupés par les jeunes consommateurs. Souvent, lorsqu'ils acquièrent un téléphone cellulaire, c'est leur première relation contractuelle, et ce n'est pas, souvent, une belle expérience parce que le contrat n'est pas très — comment dire? — compréhensible, c'est compliqué. Ils ne savent pas à quoi s'attendre, ils ne comprennent pas les pénalités, ils ne comprennent pas la durée du contrat, donc très nébuleux. Et souvent je vous dirais que les parents ne sont pas nécessairement en mesure de les aider, en partie parce que les parents sont aussi un peu obnubilés par les clauses qu'on y retrouve. Et donc, c'est difficile pour tout le monde. Donc, c'est un fardeau important alors qu'il signe, souvent, son premier contrat.

● (16 h 50) ●

Alors, les mesures visent à régir les relations contractuelles dans ce secteur qui est en pleine expansion. Elles portent sur les renseignements que les entreprises doivent divulguer dans les contrats, sur l'interdiction de clauses à caractère abusif, sur les règles qui régissent la résiliation de ces contrats et sur les indemnités qui doivent être versées par les consommateurs en cas de résiliation de leur part. Inspirées du Code civil du Québec, les mesures de la loi adaptent la loi aux besoins des consommateurs qui utilisent ces services dans un environnement qui est aussi complexe que changeant, tant au plan des technologies que des pratiques commerciales.

Ensuite, il y a l'information sur le prix total des biens et services. Le projet de loi ou la loi assure également au consommateur l'accès à toute l'information nécessaire concernant les caractéristiques ou le prix des biens et services offerts en vente. Il s'agit de lui donner accès à une information complète et qui va lui permettre de prendre des décisions éclairées et de contracter en toute connaissance de cause. Dans certains secteurs du marché, la décomposition du prix est une pratique de plus en plus utilisée par les commerçants. Dorénavant, le prix qu'on paiera lorsqu'on arrive à la caisse, c'est le prix annoncé. On a eu l'occasion d'en parler lors des consultations et lorsqu'on a adopté la loi. C'est que ça permet au consommateur de mieux comparer les prix qui sont annoncés, alors qu'il y avait tellement d'écart souvent entre le prix à la caisse et le prix annoncé que ça... finalement une désinformation du consommateur.

Aussi, des mesures sur les garanties supplémentaires, une série de garanties, la garantie légale, la garantie du fabricant, et ensuite il y avait souvent une garantie supplémentaire du commerçant qui est offerte. Dorénavant, il y a des dispositions pour s'assurer que le consommateur sera bien informé de la nature de ces garanties, de ce qui est couvert par chacune de ces garanties. Et on met l'accent beaucoup évidemment sur la garantie légale dont bénéficient tous les consommateurs.

Les cartes prépayées, évidemment, qui est un aspect bien important. La plupart des cartes, ce qu'on appelle souvent les cartes-cadeaux, ce sont des cartes finalement qui sont équivalentes à de l'argent comptant et qui avaient des dates de péremption. Donc, il n'y aura plus de date de péremption, ce qui fera en sorte que ces cartes seront toujours valides.

Alors, essentiellement, c'étaient les grands éléments de cette loi très attendue, qui, par ailleurs, je pense, nous positionne, au Canada, comme une des... la seule juridiction,

pour l'instant, à s'attaquer à certains des éléments. Dans d'autres cas, d'autres juridictions, comme les cartes prépayées, on retrouve des dispositions semblables dans d'autres juridictions.

**Mme Vallée:** Je vous remercie, Mme la ministre. Parce qu'évidemment ces dispositions-là... Puis je pense qu'on n'insistera jamais assez sur l'importance de ces modifications-là pour les jeunes consommateurs, donc pour nos adolescents, qui entreprennent leur vie d'adulte tranquillement et parfois qui font face à des réalités un peu brutales. Donc, je crois que je suis... Je suis très heureuse de pouvoir constater que nous sommes allés de l'avant avec ces démarches-là pour... et dans le meilleur intérêt des jeunes, des jeunes du Québec puis aussi, bien, un petit peu comme mère de nos enfants. Alors, je vous remercie.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Pas d'autres interventions? M. le député de Laurier-Dorion.

#### Promotion des saines habitudes de vie

**M. Sklavounos:** Merci, M. le Président. Alors, je salue de nouveau la ministre, ainsi que le président de l'office, ainsi que les gens qui sont dans l'entourage de la ministre qui sont avec nous, également mon collègue de Deux-Montagnes, qui remplace notre collègue de Saint-Maurice, et mes collègues ministériels, le président du caucus. Et je salue également le chercheur et vous, M. le Président, qui êtes présents.

J'ai une question. Je trouve toujours la façon, M. le Président — c'est peut-être mon poste d'adjoint parlementaire — de ramener la question de la santé à nos débats. Et la question que j'ai pour la ministre va porter sur les saines habitudes de vie, un petit peu ce que l'Office de la protection du consommateur fait à ce niveau-là.

M. le Président, ce ne serait pas une nouvelle pour les gens dans la salle que nous sommes confrontés, ici au Québec comme ailleurs au monde, à une épidémie d'obésité qui touche aussi nos jeunes. On parlait des jeunes, tout à l'heure, avec les téléphones cellulaires, mais je peux vous dire que cette question-là touche aussi particulièrement nos jeunes. C'est une question qui préoccupe également le ministre de la Santé et tous les gens qui sont dans le système, dans le réseau. On parle de coûts économiques, sociaux et démographiques qui sont très, très importants, M. le Président. Ce n'est pas seulement chez nous, c'est un phénomène évidemment qui est mondial. Mais évidemment le Québec n'y échappe pas. Nous savons que ce phénomène-là a un impact non seulement sur la qualité de vie, mais sur l'espérance de vie des Québécois.

Depuis 2006, préoccupé par ce phénomène-là, le gouvernement a mobilisé sept ministères, sept ministères et trois organismes pour essayer d'affronter ce phénomène. L'Office de la protection du consommateur fait partie de ce groupe-là des organismes qui ont comme but d'agir en concert avec nos partenaires de la société civile afin de promouvoir des saines habitudes de vie, essayer de faire en sorte que les choix alimentaires et l'exercice fassent partie du quotidien des Québécois, afin d'essayer de combattre ce phénomène et les coûts reliés à ce phénomène-là, les coûts socioéconomiques et démographiques dont j'ai fait mention.

J'aimerais savoir si la ministre pourrait nous parler davantage, pour le bénéfice du public qui suit nos débats,

si elle pouvait nous parler davantage sur ce plan d'action gouvernemental et nous dire un petit peu également sur le rôle qui est joué, qui a été assumé par l'Office de la protection du consommateur à l'intérieur de ce plan d'action et ce comité interministériel qui a été créé pour affronter ce phénomène, M. le Président.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui, allez-y rapidement, Mme la ministre.

**Mme Weil:** Oui. Vous dites «rapidement», M. le Président?

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Malheureusement, oui.

**Mme Weil:** Oui, d'accord. C'est la précision que je voulais... On parle de...

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Peut-être un deux minutes, là.

**Mme Weil:** Pardon?

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Un deux minutes, là.

**Mme Weil:** Deux minutes?

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui.

**Mme Weil:** Deux minutes, bon.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** C'est possible?

**Mme Weil:** Donc, c'est ça. Alors, lancé à l'automne 2006, le plan d'action vise à améliorer la qualité de vie des Québécoises et des Québécois en leur permettant de vivre dans des environnements qui favorisent l'adoption de saines habitudes de vie, un mode de vie physiquement actif et une saine alimentation.

Alors, les actions ont été regroupées sous cinq axes d'intervention: un, favoriser la saine alimentation; favoriser un mode de vie sain; promouvoir des normes sociales favorables; améliorer les services aux personnes aux prises avec un problème de poids; et la recherche et le transfert de connaissances.

Pour l'office, il s'agissait surtout de deux actions, dont la publicité destinée aux enfants, une publicité qui a d'ailleurs récolté un prix pour l'office, parce qu'il était d'ailleurs... Je vous montre, on pourrait le déposer: *Vos enfants, Où se trouve cette pub?* Alors ça, c'est la brochure qui a reçu un prix. On va demander à Me Borgeat de vous montrer ce magnifique prix.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** ...bien, Me Borgeat.

**Des voix:** ...

**M. Borgeat (Louis):** Ça me rajeunit, hein?

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

**M. Borgeat (Louis):** Alors, c'est un prix qui a été décerné par la National Association of Consumer Administrators of America, un groupement d'organismes du type de l'Office de la protection du consommateur qui se réunit une fois par année. Et on avait soumis au jury en matière d'éducation cette brochure intitulée *Vos enfants et la pub* dans sa version anglaise — ai-je besoin de le souligner? — et nous avons gagné ce prix, en 2009, pour la qualité de cette publication.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Bien, félicitations!

**Mme Weil:** D'ailleurs — parce que c'est quand même intéressant — la qualité de la brochure a été soulignée par une organisation internationale, la National Association of Consumer Agency Administrators pour Achievement in Consumer Education. Alors, le rayonnement de l'Office de protection du consommateur est impressionnant. Donc, la deuxième action, Me Borgeat, c'est peut-être parce qu'il y en avait.. il y a deux dans la série...

**M. Borgeat (Louis):** La deuxième action concerne... et, elle, elle est plus pour l'avenir, c'est les produits et services amaigrissants, qui sont, au Québec comme en Amérique du Nord, une réalité omniprésente, avec des produits d'une nature et d'une qualité totalement différentes. Et, là-dessus, on est en train de se coordonner avec des experts du ministère de la Santé et des Services sociaux, de l'Association de santé publique pour développer un plan d'action fondé sur les mécanismes dont on dispose au Québec.

Il y a une certaine jurisprudence canadienne qui tend à sanctionner ce genre de publicité, souvent trompeuse. On a des dispositions dans notre loi qui nous permettraient d'agir en demandant à ceux qui sont les diffuseurs de certains produits de faire la démonstration de l'efficacité de ces produits-là. Alors, il y a quelque chose, donc, là, à articuler pour s'attaquer à une réalité qui, il ne faut pas se la cacher, est absolument énorme en termes de réalité et de marché au Québec et en Amérique.

● (17 heures) ●

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Merci, Me Borgeat. Merci, Mme la ministre. Merci, M. le député de Laurier-Dorion. M. le député de Deux-Montagnes.

### Surendettement des particuliers (suite)

**M. Charette:** M. le Président, Mme la ministre. Pour le deuxième bloc, j'aimerais... je souhaiterais avoir les orientations politiques du gouvernement toujours en fonction de la phase 3 de la réforme de la Loi sur la protection du consommateur, donc davantage les orientations politiques mais à travers des cas toujours précis. Je l'ai évoqué rapidement à la fin de mon premier bloc, on a noté, au cours des dernières années, une certaine originalité de la part des compagnies de crédit pour solliciter de nouveaux clients à travers des méthodes aussi souvent nouvelles. J'ai eu l'occasion de vous poser la question, mais malheureusement je n'ai pas eu le temps d'avoir la réponse, au niveau des primes notamment.

Je le mentionnais, on n'a pas la possibilité, pour le caissier ou sinon la caissière, de bien évaluer la capacité de compréhension d'une part du client, et malheureusement ce sont souvent des jeunes. On évoquait tout à l'heure un souci particulier pour les jeunes, mais il ne faut pas oublier les

personnes plus âgées aussi qui peuvent être plus vulnérables. Donc quelle serait la position non pas de l'office, mais du gouvernement à l'égard de toutes ces primes qui sont souvent offertes? Ça peut passer par un 15 % de rabais sur une facture à payer. Ça peut être... ça peut prendre la forme d'un cadeau qui est remis au moment de la signature. Donc, je souhaiterais avoir la position gouvernementale à ce niveau-là.

**Mme Weil:** Vous voulez juste sur ce point précis ou voulez-vous quelque chose de plus global sur toute cette phase?

**M. Charette:** Précisément sur la notion des primes, s'il vous plaît.

**Mme Weil:** Je peux vous dire qu'à ce stade-ci, n'ayant pas encore vraiment pris toutes les orientations pour cette phase-là, moi, personnellement, en tant que ministre responsable, je suis très sensible à ces problématiques-là. Donc, c'est sûr que, la phase 3, l'intention politique, c'est vraiment de saisir la pleine mesure de ces plaintes et de l'analyse qu'a faite l'Office de protection, les consultations, les organismes qui représentent les consommateurs.

D'ailleurs, moi, j'ai eu l'occasion, en mars 2009, de faire un discours lors d'un colloque qui avait été organisé par l'Office de protection du consommateur justement sur la question du surendettement. Donc, déjà en 2009, moi, personnellement, en tant que ministre responsable, j'ai été sensibilisée à cette problématique, sans aller évidemment dans tous les enjeux et les détails de la consultation. Donc, la volonté sera d'être très à l'écoute et de trouver des solutions, de trouver des solutions, et par rapport à la problématique que vous soulevez.

Je ne peux pas vous dire, à ce stade-ci... Parce qu'il reste quand même des étapes au sein du gouvernement. Moi, je dois faire cheminer ce projet de loi prochainement. Donc, je ne peux pas vous dire plus que ça, mais je peux vous dire que j'ai l'intention de faire un travail très sérieux, très complet. On prévoit d'ailleurs que cette phase sera plus importante en dimension que même la phase 2. Vous avez participé, je crois bien, à toute l'étape de la phase 2. C'était quand même un processus intéressant. On a eu beaucoup de groupes. Ce qu'on me dit, c'est que la phase 3 sera encore plus importante dans sa portée.

**M. Charette:** Merci. Je vous écoute parler, il y a une question qui me vient spontanément à l'esprit. Je reprends vos propos, vous dites: On me dit que la phase 3 sera plus importante que la phase 2. Quel est le véritable rôle du gouvernement dans l'élaboration de cette phase 2 initialement à la phase 3? Est-ce qu'on ne fait que, de votre côté, accueillir des recommandations ou le gouvernement se veut proactif et donne clairement des orientations également à l'office pour qu'on puisse un petit peu mieux cerner les intentions du gouvernement?

**Mme Weil:** C'est un peu des deux, mais, je vous dirais, dans un premier temps, l'office est un organisme indépendant, et son indépendance fait en sorte que c'est un organisme qui est très connecté au milieu de la consommation, très à l'écoute de part et d'autre, a souvent l'occasion de procéder à des arbitrages, des négociations dans le quotidien, donc ils sont à l'écoute et ont une compréhension très raffinée.

Évidemment, l'office, son rôle ensuite, c'est de signaler au gouvernement s'il y a des problématiques et s'il y a un besoin d'apporter des correctifs au niveau de la législation. Et c'est là que le gouvernement est attentif. Et, depuis que, moi, je suis en poste, évidemment je constate qu'avec l'office on a l'occasion, l'opportunité de faire en sorte qu'on peut vraiment avancer cette loi si on est à l'écoute évidemment de ce que disent, d'une part, les experts, et dont l'office, mais aussi les organismes, les associations qui représentent les consommateurs. Mais par ailleurs il faut être aussi à l'écoute des représentants de commerçants, comme je l'ai été dans la phase 2, et ensuite c'est une décision politique, gouvernementale.

Mais ensuite, comme vous l'avez remarqué, il y a eu des projets de loi, il y a eu des consultations, et on a adopté une loi qui faisait consensus, et donc je m'inscris dans ce processus-là. Évidemment, les recommandations, lorsque je les recevrais, c'est à ce moment-là que je deviendrais très active, Mais j'ai déjà signalé — sinon on ne serait pas rendus aussi loin que ça — mon intérêt et l'intérêt du gouvernement d'aller de l'avant avec cette phase 3. Donc, le message politique a déjà été transmis à l'office de poursuivre leurs travaux, qu'on est très intéressés à écouter les recommandations et qu'on va se mettre en action pour actualiser la loi en regard du surendettement.

Il y aura évidemment aussi — très important — l'étape de la consultation, la consultation sur le projet de loi qui sera évidemment l'occasion, parce qu'il y a eu cette consultation plus particulière de l'office, mais pour que tous les parlementaires participent, comme on a fait lors de la phase 3. Je pense qu'on a tous trouvé cette expérience très enrichissante et on a réussi à adopter une loi qui faisait vraiment consensus, et donc c'est vraiment... notre exercice s'inscrit exactement dans cet exercice parlementaire, comme la phase 2.

**M. Charette:** Si je me réfère, pour cette même question, à l'office dorénavant, donc la notion de prime, la notion également de publicité chez les jeunes, on aura remarqué... J'ai eu l'occasion de lire votre document de consultation. On fait référence, et c'est bien vrai, qu'en début de session universitaire, par exemple, dans les cégeps, dans les universités, c'est un moment fort au niveau de la publicité au sein même des campus. Et on ne parle plus uniquement de publicité, il y a une promotion qui est faite de certains produits de crédit. Donc, au niveau de l'office, donc, M. Borgeat, quelles sont actuellement les recommandations que s'apprête à faire l'office à la ministre pour un éventuel projet de loi sur la phase 3, sur la notion, d'une part, de prime, que j'évoquais tout à l'heure, mais également de promotion active, sinon de sollicitation dans des milieux fréquentés exclusivement par des jeunes?

**M. Borgeat (Louis):** Alors, vous comprendrez, M. le Président, que les recommandations de l'office à ce stade-ci sont dirigées vers la ministre, et je ne me sens pas autorisé à les révéler ici, mais je peux vous dire que, sur ces deux sujets-là, ce sont des matières qui font l'objet de l'analyse et de recommandations formelles de notre part au gouvernement et à la ministre de la Justice.

#### **Modalités de remboursement d'une dette contractée auprès d'une société de crédit**

**M. Charette:** Parfait. Donc, à la ministre de la Justice. Alors, autre question, toujours sur les notions de

crédit, parce qu'effectivement le projet de loi qui sera déposé, comme l'a été le projet de loi n° 60, a réellement révélé de graves problématiques qui touchaient plus souvent qu'autrement les personnes les plus vulnérables de notre société ou à tout le moins les moins à même de bien évaluer leur capacité véritable d'endettement, sinon de crédit. Et on a aussi constaté, au cours des dernières années, que le relevé qui était envoyé aux consommateurs mois après mois est de moins en moins précis au niveau des délais qui seraient en cause si le client ne se limitait qu'à rembourser le frais minimum qui est exigé.

Donc, on n'exige pas, de la part du gouvernement, pour les compagnies de crédit, de préciser, à travers le relevé, si le client se limite à donner le paiement minimum, quel sera le délai. Et là, au niveau politique, clairement, Mme la ministre, j'aimerais savoir quelle est la volonté gouvernementale à ce sujet. Est-ce qu'on devra... Est-ce qu'on a l'intention d'exiger dorénavant aux compagnies de crédit de préciser ce délai-là d'une part?

Et une autre question, suite à une autre observation qui fut faite. Avec les années, le pourcentage minimum exigé a aussi passablement diminué. Au cours des dernières années... ou, si on remonte à une dizaine d'années à peine, souvent on exigeait un remboursement minimal, de l'ordre de 8 % du compte accumulé, alors qu'aujourd'hui, dans les faits, ce pourcentage-là est beaucoup plus près du 2 %. Donc, j'aimerais savoir les orientations politiques de la ministre à ce sujet-là, donc sur le paiement minimum versus l'échéancier et le pourcentage minimum exigé.

● (17 h 10) ●

**Mme Weil:** Écoutez, je peux vous dire à ce stade-ci que je vais recevoir... Vous touchez à deux sujets qui font partie évidemment des recommandations qui viendront, là, parce qu'on est vraiment à ce moment-là... Et je n'ai pas encore eu l'occasion de vraiment échanger en profondeur avec l'office, mais je suis sensibilisée aux deux problématiques que vous soulignez parmi d'autres. Moi, ce sera avec une oreille très attentive, beaucoup d'intérêt... Donc, vous touchez à deux sujets qui sont... qui constituent une préoccupation pour l'office. Si c'est une préoccupation pour l'Office de protection du consommateur, c'est une préoccupation pour la ministre responsable, et donc pour le gouvernement. C'est ce que je peux vous dire à ce stade-ci.

**M. Charette:** Je comprends la réponse, Mme la ministre, mais en même temps je ne voudrais pas que vous sous-estimiez votre propre rôle d'orientation comme ministre, et donc membre du gouvernement, sur ces questions précises qui ont fait l'objet de bon nombre d'études. Est-ce que vous avez l'intention, de façon claire, d'exiger des règles précises, que ce soit au niveau du paiement minimum exigé, du pourcentage exigé, sur les délais aussi de remboursement? Dans votre rôle d'orientation que vous avez, et qui est bien le vôtre, quelles-sont les recommandations que vous faites à l'office à ce niveau-là?

**Mme Weil:** Écoutez, vous connaissez bien le processus. Il faut aller au comité ministériel, il faut aller au Conseil des ministres, etc. Je suis avocate de formation aussi, donc, moi, je vais porter attention... Tout ce que je peux vous dire, à ce stade-ci, je suis très ouverte, la volonté est là pour moi d'aller tout à fait dans le sens que vous le dites. Mais, comme on dit en anglais, «the devil's in the details», hein? Il faut absolument que je vois les recommandations,

la formulation de ces recommandations. Et je peux vous dire que, moi, en tant que ministre qui va piloter ce dossier-là, j'ai toute la volonté d'aller dans ce sens-là, mais je ne peux pas aller plus vite que le processus qui doit se faire de façon ordonnée au sein des différents comités ministériels et éventuellement au Conseil des ministres. Mais je peux vous dire et vous rassurer que, très, très prochainement, on aura l'occasion de regarder tout ce projet de loi et de travailler ensemble dans le sens que vous dites.

**M. Charette:** C'est bien gentil. Vous évoquez le Conseil des ministres. Donc, c'est une recommandation que vous vous sentiriez à l'aise de faire au Conseil des ministres le moment venu?

**Mme Weil:** Je veux voir le tout, parce que ça va être un projet de loi avec plusieurs... au-delà d'une centaine d'articles...

**Une voix:** 75, 80.

**Mme Weil:** 75, 80 articles. Donc, c'est vraiment quelque chose d'assez important, global. Et je suis vraiment, à ce moment-ci... Là, vous me posez ces questions... Dans une semaine, j'aurais pu être juste peut-être — ou dans deux semaines — un peu plus précise, mais je suis vraiment, à ce moment-là... Parce que les consultations viennent d'être terminées. Il me reste à avoir un briefing complet. Donc, je veux être quand même prudente ici aujourd'hui. Mais je vous dis que tout ce que vous dites résonne avec moi, et on va aller dans ce sens-là.

#### Pratiques commerciales d'offre de crédit

**M. Charette:** Merci. Donc, M. le Président, peut-être annoncer à la ministre que, vendredi dernier, le hasard fait bien les choses, on m'a communiqué une bonne nouvelle, du moins on m'a présenté ceci comme étant une bonne nouvelle sans que je ne l'aie sollicitée, j'ai reçu à mon domicile ce document-ci, qui est un chèque ni plus ni moins de 15 000 \$ de la part d'une institution financière où je ne suis pas du tout membre et où je ne détiens pas de compte. Et on m'annonce effectivement cette bonne nouvelle: «Vous pourriez utiliser ce certificat pour obtenir aujourd'hui même, après vérification déjà complétée, un crédit de 15 000 \$.»

Et on évoque différentes possibilités. On me suggère des utilisations à faire à ce niveau-là. On me dit que ça pourrait être une occasion pour moi de rembourser une carte de crédit, ça pourrait être l'occasion pour moi de consolider un prêt, ça pourrait être pour moi l'occasion de m'offrir une petite pâtisserie. Donc, non seulement je ne suis pas membre de cette institution, je n'y ai pas de compte, je n'ai pas sollicité cette offre, et, à mon propre domicile, on m'envoie littéralement ce montant très, très appréciable de 15 000 \$.

Donc, a priori, quelle est la perception que vous avez de pareille offre? Et, selon vous, est-ce que c'est une pratique qui est souhaitable? Et est-ce que c'est une pratique qui pourrait être corrigée en vertu justement du projet de loi qui sera déposé au cours des prochains jours, sinon des prochaines semaines? Mme la ministre, dans un premier temps, j'aimerais vous entendre sur le sujet. Après, peut-être, M. Borgeat.

**Mme Weil:** Sur la publicité que vous avez...

**M. Charette:** En fait, ce n'est pas une publicité, hein? C'est réellement... On m'offre 15 000 \$ littéralement et on estime, de leur côté, avoir évalué mon compte ou sinon mon crédit.

**Mme Weil:** C'est exactement ce genre de problématique-là qu'on aura l'occasion... sûrement une recommandation, j'imagine, à ce sujet précisément. Ça, c'est un exemple des problèmes qu'on trouve dans le marché. Je peux m'imaginer un peu la teneur. Mais, si vous me demandez si c'est à ce genre de problème qu'on va s'adresser, c'est oui.

**M. Charette:** Content de l'entendre. Mais j'aimerais aussi savoir votre perception de ce type de... non pas... je ne veux pas employer l'offre... c'est-à-dire le mot «publicité» parce que c'est plus que de la publicité. On m'offre littéralement, sans que ça ait été sollicité, on m'offre un montant de 15 000 \$ en me proposant littéralement de payer cartes de crédit, m'offrir un voyage, m'offrir la possibilité de consolider une dette que j'aurais contractée sans même qu'ils aient pu vérifier justement ma capacité de rembourser. Donc, à ce moment-ci, quel est... ou quel effet cette offre-là aurait généré chez vous si vous l'aviez reçue à votre propre domicile?

**Mme Weil:** Ah! ce serait extrêmement imprudent de ma part de me prononcer sur un document comme ça. Tout ce que je peux faire... Parce que je ne voudrais pas faire de commentaire, ce serait préjudiciable pour certains, là. Je pense que ce qui est plus important, c'est de voir dans quel contexte et dans quel cadre ce genre de document que vous avez reçu s'inscrit et si le constat de l'Office de protection du consommateur, c'est que ce genre de document que vous avez reçu ressemble à beaucoup d'autres qui sont actuellement circulés et que finalement ça fait partie des signaux d'alarme que l'Office de protection du consommateur aurait.

Donc, ce n'est pas un document qui est reçu par une adresse, c'est le fait qu'il y en ait beaucoup de même nature qui vont signaler à l'office qu'il y a une problématique, et c'est à partir de ce moment-là qu'évidemment l'office fait ses consultations. C'est comme dans la téléphonie cellulaire, ce n'est pas un événement, un incident qui va déclencher des amendements à la loi, c'est lorsqu'on constate qu'il y a une pratique qui fait en sorte que... une pratique qui vient déséquilibrer le marché de la consommation, dans ce cas précis, du crédit. Donc, moi, je pense que c'est plus important d'entendre Me Borgeat pour voir si ce genre de document évoque peut-être d'autres types de documents dont il est conscient.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui, oui, oui. M. le député de... J'ai une question de règlement.

**M. Ouimet:** Très amicalement. Est-ce que le député accepterait peut-être de déposer le document pour qu'on puisse en faire des copies et puis savoir un peu plus...

**M. Charette:** C'est ce que je m'apprêtais à proposer. Mais vous me permettez, cher collègue et Mme la ministre, vous me permettez par contre de détacher le chèque non pas pour l'encaisser, mais bien pour le déchirer. Mais effectivement...

**M. Ouimet:** Ne l'endossez pas. Ne l'endossez pas.

**M. Charette:** Effectivement. Donc, oui, volontiers, volontiers. Je pourrai déposer le document mais après l'avoir utilisé quelque peu, là, si vous me permettez. Donc, Mme la ministre, juste... Je comprends, je comprends les étapes qui nous attendent au cours des prochaines semaines, mais en même temps je peux vous dire que ce n'est pas un fait isolé. Dans mon propre entourage, et je suis convaincu que c'est la même chose chez mes collègues, c'est une pratique qui est relativement courante. C'est une pratique qui est courante et qui, malheureusement, s'exerce de façon très, très aléatoire.

Malgré qu'on m'assure qu'on ait vérifié mon crédit, malgré le fait qu'on m'assure que je suis présélectionné, c'est courant, et ce n'est pas sans conséquence. On me propose des avenues, on me propose quoi faire avec cet argent, mais aussi on me dit... et c'est là où il y a un resserrement de la loi qui est certainement nécessaire... On évoque... oui, le taux d'intérêt, il est mentionné, mais la référence qui est faite, elle est non pas par rapport à mon montant qui est proposé, mais par rapport au montant fictif de 1 000 \$.

Donc, on lit — petits, petits caractères — qu'au bout d'une année... Parce que ce montant-là devra être remboursé à l'intérieur d'une année, un délai, on s'entend, qui est excessivement court. On précise que, pour un emprunt de 1 000 \$ de cette nature-là, les intérêts payés ne seront que de 166,90 \$. Donc, on laisse entendre que le montant sera bien petit par rapport aux avantages que l'offre qui m'est faite. Cependant, moi, ce n'est pas un chèque de 1 000 \$ qui m'est proposé mais bien un chèque de 15 000 \$, soit 15 fois plus que la référence qui est faite dans les notes de bas de page, qui sont en caractères, ma foi, trois fois plus petits que la lettre elle-même qui m'est envoyée.

● (17 h 20) ●

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** M. le député de Deux-Montagnes, je suis obligé de vous interrompre. Sur le dépôt de documents, je vous invite juste à la prudence. Parce que j'ai reçu la suggestion du député de Marquette avec beaucoup de respect, mais ne serait-ce pas... Et là je ne fais pas une évaluation de ça, là, mais vous avez des réticences sur la façon de procéder de cette compagnie-là. Le fait de déposer le document, je vous avertis qu'il devient public. Donc, je peux-tu vous dire que vous faites une bonne pub là, là? Donc, on peut quand même le mettre à la disposition des parlementaires sans déposer le document. Parce qu'au moment où on le dépose — je ne sais pas, c'est à vous à l'évaluer — est-ce que nous n'allons pas dans le sens contraire où vous aimeriez... où vous souhaiteriez que ce document-là soit présenté? Je vous laisse ça à votre discrétion. Pensez-y, mettez ça dans votre réflexion, et, moi, je vais céder la parole du côté ministériel. M. le député de Marquette.

**M. Ouimet:** Bien, M. le Président, le sens de mon intervention, c'est que le député questionne la ministre sur un document que, manifestement, la ministre n'a pas vu, n'a pas eu la chance d'analyser, ni les gens qui l'accompagnent. Alors, les questions deviennent... et les réponses deviennent très risquées. J'ai compris la grande prudence de la ministre à cet égard-là, mais je comprends par ailleurs tout l'intérêt du député de s'interroger sur une pratique courante au Québec et comment est-ce qu'on protège les consommateurs qui n'auraient pas la même vigilance que le député de Deux-Montagnes.

**Mme Weil:** Bien, M. le Président, j'allais dire, oui, en effet, la prudence. C'est que je ne veux pas donner d'opinion

juridique sur un document et sur une pratique, mais par ailleurs, pour le député, je pense que ça pourrait être intéressant d'entendre Me Borgeat, pour qui ce genre de document... il y est très familier, évidemment, et il pourrait peut-être faire quelques commentaires sans donner d'opinion juridique nécessairement ou trop s'avancer.

Mais je comprends le sens de la question. Moi, personnellement, je ne me prononcerais pas... C'est comme un avis juridique sur un document que je n'ai pas vu, ça me prendrait beaucoup d'analyse, dans ce sens-là. Mais, dans l'optique de protection du consommateur, dans l'optique de la phase 3, la question est intéressante, et je pense qu'on peut demander à Me Borgeat de...

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Donc, Me Borgeat, si vous voulez vous attaquer au document sans l'avoir en main, c'est à vous la... vous avez la discrétion de le faire. Sauf que j'ai compris du député de Deux-Montagnes qu'il pouvait mettre à la disposition le document, là, sans le déposer officiellement à la commission, et ça, c'est possible de le faire. Oui, M. le député, rapidement.

**M. Charette:** En fait, le document, j'accepte qu'il soit déposé en bonne et due forme. Et, oui, on peut se laisser le temps, là, que les photocopies se fassent, ça va me laisser le temps de poursuivre un petit peu le questionnaire que j'avais et l'éclairage...

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** C'était terminé, M. le député de Deux-Montagnes.

**M. Charette:** Qu'est-ce qui était terminé?

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Votre temps. Vous allez pouvoir revenir, parce que vous avez un autre bloc.

**M. Charette:** Ah! d'accord. On s'était dit qu'on utilisait le reste du bloc?

**Une voix:** ...

**M. Charette:** Allez-y, allez-y.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Ça va?

**M. Ouimet:** ...a besoin de quelques minutes pour compléter son questionnaire.

**M. Charette:** ...

**M. Ouimet:** Oui.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui. Allez-y, M. le député de Marquette.

### Contrats conclus à distance

**M. Ouimet:** Bien. Alors, moi, je voulais questionner la ministre sur un sujet qui a fait la manchette à l'été 2009, et c'est peut-être dans la même logique que les questions de mon collègue le député de Laurier-Dorion sur les saines habitudes de vie et les produits qui sont sur le marché en matière d'amaigrissement. Il s'agit des baies d'açaï, ces

cellules... ou ces gélules ou pilules qui vous font maigrir. Alors, je pense que la ministre et son entourage ont été saisis de la problématique. J'aimerais qu'elle puisse nous entretenir sur le problème, comment elle le voit, comment l'office intervient, ou va intervenir, ou est intervenu par rapport à ces produits qui promettent des miracles au niveau de l'amaigrissement mais qui n'ont pas fait leurs preuves.

**Mme Weil:** Oui. Vous parlez donc des baies...

**M. Ouimet:** D'çaï.

**Mme Weil:** ...d'çaï, oui. Alors, en effet, c'est l'été... c'est au mois d'août 2009. Donc, la problématique vécue par de nombreux consommateurs au cours de la dernière année, particulièrement en juillet et août 2009, dans le dossier des baies d'çaï, a permis de mettre en lumière l'efficacité redoutable que l'Internet procure aux commerçants qui font usage des dernières techniques de cybermarketing.

Déclaré arnaque de l'année dans l'édition de *Protégez-Vous* de décembre 2009, le dossier des baies d'çaï a créé une commotion au sein de l'Office de la protection du consommateur. Au plan des problématiques de consommation, la situation était en réalité assez banale, avec des airs de déjà-vu: un produit miracle qui aurait des propriétés amaigrissantes, moussé par des messages publicitaires ponctués de témoignages de cas soi-disant vécus. Ce vieux truc, jumelé à la puissance Internet via les médias sociaux, notamment *Facebook*, a rapidement balayé le Québec, et l'office a reçu des centaines de plaintes en un très court laps de temps. La vague a aussi touché les États-Unis et la France, notamment.

Invités à se procurer un échantillon gratuit moyennant le paiement des frais de poste, les consommateurs se trouvaient en réalité à autoriser l'entreprise à débiter sa carte de crédit de sommes qui, en moyenne, se situaient à environ 350 \$ mensuellement, pour chaque consommateur, qui a éprouvé par ailleurs toutes les difficultés à faire cesser la livraison du produit et les prélèvements sur sa carte de crédit.

Pour l'office, en rétrospective, il s'est agi d'un formidable test pour les nouvelles dispositions de la Loi sur la protection du consommateur concernant les contrats conclus à distance, dispositions issues de la première phase de la modernisation de la loi, dont je vous parlais, et qui ont été pilotées par mon prédécesseur le député de Vaudreuil. Ces nouvelles protections sont destinées à jouer un rôle important dans le commerce électronique. En résumé, ces nouvelles règles prévoient, selon certaines conditions, que le consommateur puisse exiger de l'institution qui a émis sa carte de crédit qu'elle procède à une rétrofacturation lorsque la transaction tourne mal, par exemple lorsque le bien commandé n'est pas livré.

Dès que l'ampleur de la situation fut discernée, une section spéciale a été mise en ligne à même la page d'accueil du site Web de l'office de manière à renseigner les consommateurs sur la marche à suivre pour bénéficier des protections des dispositions visant les contrats à distance. C'est quotidiennement, par centaines, jusqu'à 800, que les consommateurs ont visité cette section. Une capsule audio à cet effet a également été insérée dans le message d'accueil du centre d'appels. Ces messages, déployés sur plusieurs canaux de diffusion, ont permis à l'office d'informer adéquatement une vague sans précédent de consommateurs touchés par un seul événement.

Et, avec votre permission, M. le Président, je demanderais peut-être à Me Borgeat des compléments d'information, qui a été vraiment un dossier assez exceptionnel, extraordinaire, mais finalement intéressant, dans le sens que ça venait après cette phase 1 de la modernisation de la loi qui a quand même donné des outils intéressants pour s'attaquer à cette problématique.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui, Me Borgeat, oui.

● (17 h 30) ●

**M. Borgeat (Louis):** Oui. Alors, effectivement, ça a été un événement assez spectaculaire, cet été, et ça a été d'autant plus difficile à gérer pour l'office que c'est arrivé à une période où évidemment, au Québec, on prend nos vacances, au mois de juillet et au mois d'août, et on avait moins de monde pour faire face à l'avalanche de réclamations des consommateurs qui ont été pris par surprise par un mécanisme qui utilise Internet évidemment d'une manière tout à fait exceptionnelle.

Mais Internet est à la fois la force et la faiblesse de ce mécanisme-là en raison du mécanisme dont on s'est doté au Québec, il y a quelques années, avec le premier projet de loi de révision de la Loi de la protection du consommateur sur la rétrofacturation possible. Lorsqu'un produit a été payé par l'intermédiaire d'une carte de crédit, la législation permet de demander — puis il y a des délais, puis il y a des conditions — le remboursement dans la mesure où le produit n'est pas livré ou n'est pas conforme aux attentes du consommateur. Et c'est essentiellement par l'intermédiaire de ce mécanisme introduit dans la loi en 2006 qu'on a pu faire face à cette avalanche de situations semi-frauduleuses qui a déferlé sur le Québec.

Alors, c'est dans cette optique-là qu'on est intervenu auprès des consommateurs pour faire connaître ces dispositions-là qui, en réalité, comme elles sont assez récentes... 2006, dans l'histoire d'une loi, c'est assez récent. C'est d'expliquer l'existence, les mécanismes et, pour plusieurs, dans la plupart des cas — parce qu'on a fait faire une étude a posteriori — voir comment les consommateurs s'étaient débrouillés avec le recours aux mécanismes de la rétrofacturation. Il y a eu une très grande satisfaction obtenue à cet égard-là.

Parce que la difficulté... Et je pense aussi à l'avenir dans l'utilisation d'Internet pour ces produits-là. C'est que, vous savez, toute cette... ce mécanisme, que j'appellerais quasi frauduleux, a été mis dans les mains de la Sûreté du Québec parce qu'il était à peu près impossible pour le consommateur de savoir avec qui il transigeait vraiment. Il y avait une publicité qui offrait ceci ou ça; les produits arrivaient effectivement à bon port, avec la facturation par l'intermédiaire de la carte de crédit. Mais de savoir où était l'entreprise qui livrait effectivement ces merveilleux petits fruits, c'est une énorme difficulté.

Et on n'a pas eu... je n'ai pas eu récemment de suivi avec la Sûreté du Québec, mais on... Les dernières informations, il y a quelques semaines, étaient à l'effet qu'on ne savait pas effectivement où était... où logeait cette entreprise, en Asie quelque part, ou en Amérique, en Amérique du Sud. Alors, c'est par l'intermédiaire de l'émetteur de la carte de crédit que la protection au consommateur a pu se concrétiser grâce à ces dispositions législatives, là, dans la Loi de la protection du consommateur, qui sont d'ailleurs harmonisées avec ce qu'on retrouve dans les lois des autres provinces canadiennes.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Ça va? D'autres... Oui, Mme la députée de Gatineau, oui.

### **Plan stratégique 2009-2013 de l'Office de la protection du consommateur (OPC)**

**Mme Vallée:** Oui, M. le Président. Alors, changeant de registre, je me demandais si on pouvait prendre quelques minutes pour peut-être un peu tracer les grandes lignes puis souligner les grands changements d'orientation de l'Office de la protection du consommateur suite au dépôt du Plan stratégique 2009-2013. C'est toujours... c'est utile, là, pour les membres de la commission d'être un petit peu orientés. On n'a pas eu la chance, depuis décembre dernier, d'en discuter très longuement. Alors, je sais qu'il nous reste un cinq minutes puis je pense que ce serait bien investi de pouvoir en profiter de discuter de ces orientations.

**Mme Weil:** Oui. Alors donc, je commencerai, puis Me Borgeat évidemment, qui est le maître de ce plan stratégique, l'OPC... Mais je débiterais avec des précisions.

Alors, le Plan stratégique 2009-2013 de l'office est le fruit d'une démarche intégrée issue de la consultation du personnel, des citoyens et des usagers de ces services ainsi que de ses partenaires des milieux associatifs et universitaires. Elle a permis de comprendre les tendances actuelles du marché québécois de la consommation, en plus de cerner les besoins, les attentes des citoyens à l'égard de l'office. Cet exercice a également nécessité un examen minutieux des ressources dont dispose l'organisation. Le but: que chaque dollar dépensé ait un impact maximal sur la protection du consommateur québécois.

Les orientations de ce nouveau plan se nourrissent de la mission et la vision de l'office: des consommateurs responsables et confiants dans un marché équilibré. C'est vraiment le leitmotiv de l'office, des consommateurs responsables et confiants dans un marché équilibré. Et d'ailleurs, à chaque fois qu'on modernise la loi, c'est toujours, je vous dirais, la vision qui est derrière tous nos efforts et derrière la volonté du gouvernement d'aller de l'avant avec les étapes. Moi, j'y reviens souvent, et, lorsqu'on va s'attaquer à la phase 3, c'est exactement la mission qu'on se donne, c'est d'avoir des consommateurs confiants dans un marché équilibré. Alors, au cours des quatre prochaines années, tous les efforts de l'organisme vont concourir à la concrétisation de cette ambitieuse vision.

Au Québec, les activités de plus en plus... les activités, de plus en plus, d'acteurs publics et privés contribuent à rétablir l'équilibre des forces entre les consommateurs et les commerçants. L'office agira avec eux en concertation afin de mieux faire ensemble, que ce soit en matière de surveillance, d'information ou de recherche. L'office développera des partenariats stratégiques avec des acteurs dont les visées rejoignent les siennes, dont les associations de consommateurs, les organismes publics oeuvrant en consommation et les chercheurs spécialisés dans le domaine.

Consommer n'a jamais été aussi facile, ni fréquent; c'est le faire en toute confiance et de façon éclairée qui s'avère de plus en plus ardu. D'une part, les choix des consommateurs et leurs responsabilités se multiplient à mesure que les technologies se développent, que les barrières commerciales tombent et que l'accès au crédit est facilité. D'autre part, les pratiques publicitaires des entreprises se

diversifient et ciblent maintenant de façon très précise des groupes de consommateurs, dont certains plus vulnérables. Les impacts de ces mutations du marché bousculeront, au cours des prochaines années, l'équilibre des relations commerciales, parfois en défaveur des consommateurs.

Au cours des quatre prochaines années, je travaillerai étroitement avec l'office afin de corriger ces iniquités émergentes... ou, je dirais, le gouvernement travaillera étroitement avec l'office afin de corriger ces iniquités émergentes du marché de la consommation par l'adaptation et l'actualisation de l'une ou l'autre des quatre lois sous sa responsabilité.

Par exemple, maintenant que nous avons revu l'encadrement des contrats dans le domaine de la téléphonie cellulaire, nous concentrerons maintenant nos efforts sur les dispositions de la Loi sur la protection du consommateur concernant le crédit. Bien sûr, un encadrement législatif adapté et moderne n'est d'aucune utilité si les efforts consentis pour en surveiller l'application ou pour le faire connaître aux consommateurs et aux commerçants visés sont insuffisants. C'est la réflexion dont nous ont fait part les consommateurs québécois lors de la consultation tenue en 2008. Ils estiment, à l'instar des employés de l'office et des associations québécoises, qu'une surveillance musclée réalisée par l'office aura pour effet de décourager certaines pratiques commerciales illégales. Ils considèrent également que des consommateurs mieux informés feront valoir leurs droits et respecteront leurs obligations.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Alors, merci, Mme la ministre. Donc, M. le député de Deux-Montagnes.

### **Pratiques commerciales d'offre de crédit (suite)**

**M. Charette:** Merci, M. le Président. Est-ce que vous avez pu, dans l'intervalle, obtenir copie du document dont je faisais mention?

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Bien, écoutez, à votre demande, M. le député de Deux-Montagnes... j'ai bien compris que vous vouliez le déposer officiellement.

**M. Charette:** Effectivement.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** O.K. Donc, on va regarder ça, il n'y a pas de problème.

**M. Charette:** Tout à fait. Est-ce que ce sera possible...

### **Document déposé**

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Considérez le document comme étant déposé. Vous allez avoir l'original.

**M. Charette:** C'est gentil. Est-ce que ce serait possible d'obtenir ma copie, ne serait-ce que le temps de l'intervention?

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Absolument. On doit garder l'original qui a été déposé, là.

**M. Charette:** Oui, ça vous sera remis dans la prochaine minute. C'est bien gentil. Merci.

Donc, uniquement pour revenir très, très rapidement, je n'ai pas l'intention d'utiliser toute la balance du temps sur ce point-là, mais c'est des principes qui sont importants. Je vous le mentionnais tout à l'heure, dans le notes de bas de page, en plus petits caractères, on stipulait, à titre d'exemple, qu'un montant différent que celui qui m'est proposé comme éventuel consommateur... Et on dit que le montant payé, d'intérêt, pour l'année en cours, serait de 166,90 \$, en autant, bien sûr, que le solde de 1 000 \$ soit totalement remboursé. Mais, dans les faits, l'offre de crédit qu'on me fait n'est pas de 1 000 \$, mais bien de 15 000 \$, et, dans les faits, le montant d'intérêt que j'aurais eu à payer serait de 2 503,50 \$ et non pas le 166,90 \$ qui est évoqué dans les notes de bas de page et en petits caractères.

Donc, je comprends que c'est une belle illustration des discussions que nous pourrions avoir à travers le volet III, mais déjà une perception de votre part serait appréciée, et d'autant plus, d'autant plus que le certificat de prêt qui accompagnait le document est à mon nom, avec mon adresse personnelle à moi, alors que les notes explicatives, elles, sont génériques, c'est-à-dire «madame, monsieur». Donc, c'est dire que le chèque, oui, est personnalisé, le certificat de prêt, oui, est personnalisé, mais, dans les faits, ce document-ci est envoyé un petit peu à n'importe qui, et on peut se douter que certains saisiront l'occasion, y voyant une très, très belle offre, bien, dans les faits, lorsqu'on fait des calculs fort, fort simples, on se rend compte qu'on peut très rapidement avoir le couteau sous la gorge, avec une offre de cette nature-là.

Bon, vos commentaires, et ensuite, justement, l'appréciation de M. Borgeat, là, pour voir quelles seront les orientations données par rapport avec de telles pratiques.

**Mme Weil:** M. le Président, je vais répéter, moi, je ne ferai pas de commentaire particulier sur un document, ce ne serait pas prudent de ma part. Je demanderais à Me Borgeat plus dans un cadre plus général de type de document semblable... Je pense que c'est ça qui serait plus utile à ce stade-ci. Éventuellement, lorsqu'on sera en commission parlementaire, comme on l'a fait à la phase 2, de temps en temps, on avait des modèles d'exemples, mais c'était vraiment bien encadré dans une commission parlementaire. Moi, pour l'instant, je céderais la parole à Me Borgeat pour... qui a déjà vu des documents peut-être semblables, qui pourrait faire un commentaire plus général.

**M. Charette:** Parfait, c'est gentil.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Oui. M. Borgeat, allez-y.

● (17 h 40) ●

**M. Borgeat (Louis):** Oui. Alors, écoutez, d'abord, j'aurais aimé avoir le chèque endossé avant même...

**M. Charette:** Non, il sera déchiré, je vous le confirme.

**M. Borgeat (Louis):** D'abord, soyons sérieux. Écoutez, moi, je regarde ce document-là, il contient beaucoup de choses, hein? Il y a les grandes rubriques, il y a les petits caractères, il y a une invitation, il y a en même temps une forme de sollicitation. Et, je vous dirais, à l'office, en ce moment, en vertu de certaines dispositions qui existent, on peut être appelés à analyser un document comme celui-là.

Il y a peut-être des dispositions, ici, qui mériteraient un examen par rapport à la loi telle qu'elle existe, ou/et telle qu'elle existera éventuellement, là. Alors, on est dans un univers de sollicitation très particulière. Alors, j'hésiterais à aller plus loin que cela et vous dire qu'évidemment, lorsqu'on parle d'une sollicitation comme celle-là, qui est faite chez vous, qui est personnalisée, qui est individualisée, il va de soi que ça ne se situe pas dans l'esprit des modifications qu'on envisage dans la phase 3, où on pense à une responsabilisation du prêteur, avec une évaluation personnalisée de la situation de la personne à qui on s'adresse.

Alors, je pense qu'il y a des... on est ici sans doute dans une situation d'accueil par rapport, peut-être même, à la loi existante. Je ne veux pas me prononcer ici. Mais je peux vous dire qu'on est sollicités très souvent pour examiner, chez nous, ce genre de document-là et que ça pourra faire l'objet d'une attention pour certaines dispositions de la phase 3, également, pour d'éventuels resserments bénéfiques à la communauté.

**M. Charette:** C'est bien gentil. Merci pour votre éclairage toujours bien pertinent. Et, pour la suite, peut-être me préciser, M. le Président, le temps restant?

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** 12 minutes.

#### **Contrat accordé au Club de hockey Canadien inc.**

**M. Charette:** 12 minutes. D'accord. Peut-être revenir un petit peu sur les crédits de l'année dernière, Mme la ministre. Pour bien se préparer à l'exercice d'aujourd'hui, on a bien sûr, tout comme vous l'avez fait, j'en suis convaincu, relu un petit peu les échanges qui ont été tenus lors du même exercice l'année dernière.

La date, on est presque au jour près, le 30 avril dernier, il fut notamment question du club de hockey Le Canadien. Et, dans un premier temps, je vous demanderais d'être indulgente. Ce n'est pas parce que je questionne certaines pratiques du club des Canadiens que je ne les soutiens pas, on avait des modèles de séries éliminatoires, mais les questions sont pertinentes malgré tout.

Mon collègue, le député de Saint-Maurice, l'année dernière, vous avait questionnée, poliment mais avec insistance tout de même, sur une pratique qui avait été retenue par le club de hockey les Canadiens et qui avait été cautionnée en quelque sorte par le gouvernement du Québec, parce que largement financée par le gouvernement du Québec. On parle d'une subvention essentiellement de 250 000 \$, ce qui n'est pas rien.

Or, il y a eu enquête par la suite. Le fameux document qui a été distribué dans les écoles, qui se voulait informatif, a finalement été déclaré comme étant un document de publicité. Or, on sait fort bien qu'il est interdit de faire de la publicité auprès de jeunes enfants. Donc, il y a eu ce questionnement. Et, à plusieurs reprises au moment de l'échange avec mon collègue, le député de Saint-Maurice, vous avez dit qu'une réponse est attendue très rapidement, c'est une question de quelques semaines. Or, dans les faits, notre réponse à la question posée est parvenue près d'une année plus tard et par pur hasard, par l'entremise des journaux. C'est à travers le quotidien *Rue Frontenac*, le journal électronique *Rue Frontenac* que nous avons pu

apprendre les conclusions de l'office, conclusions qui, je le mentionnais, arrivaient à dire qu'il s'agissait d'une publicité.

Donc, quelques questions à ce sujet-ci. Pourquoi ce fut, d'une part, si long avant d'avoir une réponse? Et pourquoi, contrairement aux habitudes de l'office, ce jugement-là ou le résultat de l'enquête n'a pas été davantage mis de l'avant, et c'est plutôt à travers les recherches d'un journaliste que le résultat ou le fruit de l'enquête fut dévoilé?

**Mme Weil:** Est-ce que la question, c'est de savoir comment le problème s'est résolu?

**M. Charette:** En fait, non. Ce serait de savoir pourquoi, d'une part, ce fut si long avant d'avoir...

**Mme Weil:** Si long...

**M. Charette:** ...la réponse, à savoir aussi s'il y a eu intervention politique pour peut-être espérer que l'information ne soit pas connue et... Oui, des explications sur le délai et le pourquoi. Parce que, généralement, pour pareille enquête, l'office publicise plus ouvertement le résultat ou le fruit de son enquête.

**Mme Weil:** Moi, je peux vous expliquer un peu les étapes. Évidemment, l'office, c'est un organisme indépendant, donc l'office procède lui-même à ses enquêtes et tente toujours de trouver des solutions qui évitent la judiciarisation, hein, du processus. Donc, c'est des discussions, des échanges. Et, moi, je constate que le dossier a été très bien mené. Mais il n'y a vraiment eu aucune intervention de ma part, l'office a fait son travail. Je peux vous expliquer les étapes, et peut-être ce serait plus à Me Borgeat de répondre à la question: Est-ce que c'était plus long que prévu ou plus court, ou est-ce que c'est la norme dans les étapes qu'ils suivent? Mais la conclusion du dossier, c'est que, je pense, le succès, c'est qu'il n'y a pas eu de judiciarisation et finalement il y a eu une entente, un correctif, ils ont corrigé l'action.

Mais peut-être que ça pourrait être utile que je vous explique un peu les étapes. Donc, dès la publication de l'article, l'office a immédiatement entrepris une enquête — c'est la première chose qu'ils ont faite — afin de recueillir les documents nécessaires et d'en faire l'analyse, hein, sur le matériel soi-disant pédagogique. Cette analyse visait à identifier si le matériel distribué aux enfants comportait des messages publicitaires. Tout l'enjeu était là. Et évidemment, donc, ils ont travaillé avec leurs analystes, leurs avocats pour regarder tout ça. L'analyse juridique effectuée démontre que les documents utilisés dans le cadre du programme comportaient certaines irrégularités, dont essentiellement l'illustration du logo commercial de l'entreprise tant dans la documentation elle-même que sur l'illustration du produit dérivé.

Dès l'analyse juridique terminée, l'office a transmis à l'entreprise Club de hockey Canadien une mise en demeure exigeant la correction... — donc, dans le temps, je ne sais pas si c'est quelques mois ici ou quelques semaines, c'est les étapes, que peut-être Me Borgeat pourrait expliquer, mais je vous donne un peu les étapes — une mise en demeure exigeant la correction immédiate du matériel et le rendre conforme à la loi.

L'entreprise s'est conformée à cette mise en demeure et a apporté à son programme pédagogique les modifications requises. L'office a ensuite obtenu de cette entreprise qu'elle

signe un engagement volontaire. Il s'agit d'un moyen prévu par la loi et par l'entremise duquel une entreprise s'engage à respecter la loi et à prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que la situation reprochée ne se reproduise plus. L'entreprise qui ne respecte pas les conditions s'expose à des poursuites. Ces moyens d'intervention ont été déterminés en fonction de l'objectif général du programme du Canadien@l'école, qui est essentiellement d'ordre pédagogique.

Donc, comme je le disais d'entrée de jeu, l'approche non judiciaire a donné ces résultats. Mais, pour expliquer s'il y avait un délai ou l'annonce de l'entente, je demanderais peut-être à monsieur...

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Si vous me permettez, Mme la ministre, je pense que ça éclaircit bien le point, là. Le député de Deux-Montagnes avait une autre question.

### Crédits alloués à l'Office de la protection du consommateur

**M. Charette:** Ce n'est pas que je ne prendrais pas plaisir à écouter M. Borgeat, mais c'est plutôt le temps qui est très, très limité. Si vous me permettez, je passerai à une question... à la question suivante et je me référerai à la page 140 du tome II des crédits. On indique, dans ce document, que les crédits accordés à l'Office de protection du consommateur sont, pour l'année qui débute à peine, de 8 millions, essentiellement, 200 quelques milles dollars. Cependant, si on se réfère à la page suivante, on peut comprendre que, de ce montant, on doit véritablement soustraire un petit peu plus de 800 000 \$, ce sont des cotisations que l'office peut recevoir à travers des permis de toutes sortes, que ce soient permis de vendeur itinérant, pour les studios de santé, bref une source de revenus véritable pour l'office, ce qui nous permet de conclure, c'est que les crédits au net sont plutôt essentiellement de 7,4 millions de dollars. Et, si on regarde l'année précédente, donc 2009-2010, on est essentiellement à quelques milliers de dollars près, à dizaines de milliers de dollars près au même montant.

La question est la suivante. On peut parler, en conséquence, d'une diminution des revenus de l'office, étant donné qu'il y a une majoration au niveau des frais de fonctionnement, et autres. Est-ce que la ministre juge ce budget-là suffisant pour permettre à l'office de bien s'acquitter de son mandat? Si on considère notamment et uniquement à travers l'exemple du projet de loi n° 60, qui a maintenant... ou qui aura bientôt force de loi, il y aura beaucoup plus de mandats qui seront réservés à l'office, donc des budgets semblables avec des mandats supplémentaires, alors que je me souviens fort bien, au moment des auditions pour le projet de loi n° 60, c'est plusieurs intervenants qui ont déploré le manque de moyens, le manque de ressources pour l'office pour bien s'acquitter de son travail. Donc, non seulement le budget n'a pas augmenté, ces doléances-là n'ont pas été prises en considération, mais en plus le mandat de l'office lui-même est devenu plus important. Donc, à la ministre, la question suivante: Est-ce que vous pensez que l'office disposera des moyens nécessaires pour bien s'acquitter de son mandat?

● (17 h 50) ●

**Mme Weil:** Oui, M. le Président, j'apprécie la question parce qu'évidemment c'était... c'est une préoccupation

dans un contexte budgétaire difficile. On connaît, comment dire, l'intention du gouvernement d'aller de l'avant et l'importance du rôle que joue l'Office de protection du consommateur avec les différentes phases de modernisation de la loi, le travail de surveillance, de prévention, d'information, d'enquête, etc., et en même temps d'amener des modifications législatives. Donc, j'ai eu l'occasion d'avoir des échanges avec l'office...

Mais, juste pour rétablir les faits, le budget de l'office a augmenté de 128 000 \$ comparativement à l'exercice précédent. Et j'aimerais rappeler que, l'an dernier, l'office avait aussi bénéficié d'une augmentation de son budget de dépenses de 217 100 \$ par rapport à l'exercice financier 2008-2009, donc une augmentation totale de 345 100 \$ depuis le 1er avril 2009.

Moi, j'ai eu l'occasion d'échanger avec l'office pour être rassurée, si vous voulez, qu'il se sentait capable, à l'aise. Évidemment, tous les organismes, je pense qu'on est tous pareils, on souhaiterait avoir plus d'effectifs et plus d'argent pour faire le travail, parce qu'il n'y a pas de limite à ce qu'on peut faire dans ce domaine comme dans d'autres domaines, mais on est dans un contexte budgétaire qu'on connaît. Mais évidemment, moi, j'ai été rassurée qu'avec cette légère augmentation l'office se sentait capable de poursuivre sa mission.

Pour ce qui est de... On a eu l'occasion de parler, par exemple, d'échanger sur toute cette question de communication avec... et de plaintes, et d'information, et des mesures qui seront prises — et je demanderais à Me Borgeat peut-être de s'adresser à cette question-là — via l'Internet, des capsules vidéo, etc. Il y a des stratégies technologiques ou d'information qui peuvent faire en sorte qu'éventuellement on puisse économiser. Et c'est dans cette optique-là que l'office m'a tout de même rassurée qu'il se sentait capable, je dirais, de livrer la marchandise, mais de poursuivre sa mission essentielle de protection du public. Mais il y a des exemples plus précis. Peut-être que Me Borgeat pourrait... Moi, ça, c'est un exemple qui me vient en tête, c'est par l'Internet et l'informatique qu'on pourra économiser des sommes éventuellement.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** M. le député de Deux-Montagnes, oui.

**M. Charette:** Encore une fois, ce n'est pas que les explications de M. Borgeat ne me seraient pas utiles, mais on m'indique qu'il y a un petit peu moins de 1 min 30 s, 2 minutes à mon temps d'intervention. Alors peut-être vous dire, Mme la ministre, et on aura définitivement l'occasion de se reprendre sur le sujet, notamment à travers la phase 3, mais je me souviens particulièrement des doléances, à maintes reprises répétées, du manque de moyens à la disposition de l'office. Et, malgré que le volet Internet soit davantage développé, je n'ai pas le sentiment que ce volet-là va permettre notamment à l'office d'accroître son pouvoir d'enquête. On parle, oui, d'une information mieux diffusée, mais, en quelque part, on évoquait beaucoup le manque d'enquêteurs sur le terrain. On évoquait beaucoup l'absence ou du moins les manques de capacité d'action de l'office lorsqu'il y avait des cas litigieux qui lui étaient présentés.

#### Résultat des poursuites effectuées par l'Office de la protection du consommateur

Dans la même veine, j'aimerais vous amener à la page 37 toujours du cahier des crédits, bien, en fait, les

réponses générales, là, qui ont été apportées à l'opposition suite aux questions qu'on a pu lui formuler au cours des dernières semaines. On note une baisse assez importante des montants des amendes perçues, essentiellement, là, 150 000 \$ de moins, suite à une intervention juridique en vertu de la Loi de la protection du consommateur, et c'est une baisse de 25 % par rapport à l'année précédente. Or, à la page suivante, on constate — et c'est là où la contradiction... du moins, la précision sera intéressante — on constate une hausse des interventions juridiques, passant de 183, en 2008-2009, à un montant, donc, supérieur à l'année suivante, soit 2009-2010. Moi, personnellement, j'y vois une contradiction, mais votre éclairage me sera peut-être pertinent...

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Très, très rapidement, parce qu'on a déjà écoulé le temps, Mme la ministre, là. Mais je ne veux pas laisser le député sur son appétit. Donc, si vous pouvez...

**Mme Weil:** Oui. On me confirme que le nombre d'enquêtes n'a pas diminué, c'est le nombre de plaintes de...

**Une voix:** ...

**Mme Weil:** ...nombre d'argent... c'est la quantité d'argent récupéré qui a diminué. Mais je demanderais à Me Borgeat...

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Très rapidement, Me Borgeat, si vous voulez...

**M. Borgeat (Louis):** Bien, en réalité...

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** ...conclure.

**M. Borgeat (Louis):** Oui. On est souvent portés à faire le lien entre le nombre d'enquêtes et les amendes qui sont récoltées par l'office. Or, la réalité est beaucoup plus complexe que ça. C'est qu'une enquête peut donner lieu à différentes interventions, dont certaines vont donner lieu à des poursuites judiciaires, dont certaines poursuites judiciaires vont comporter plusieurs chefs d'accusation, dont certaines vont rapporter des amendes qui sont plus élevées.

On est dans un univers où on s'en va un peu en cascade, sans qu'on puisse dire: Il y a un lien de cause à effet entre le nombre d'enquêtes, qui est relativement stable et qui même est plutôt en augmentation... Si vous regardez les chiffres, comme vous l'avez vous-même constaté, on a plutôt tendance à augmenter, alors que les amendes sont stabilisées, puis baissent un peu, et pourront remonter subitement une autre année si, à la faveur d'enquêtes particulières où une intervention très dure de l'office aura été requise, on aura décidé de poursuivre plutôt que d'envoyer des mises en demeure pénales. Alors, c'est...

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Merci, maître. Oui. Merci.

**M. Borgeat (Louis):** ...c'est un ensemble de circonstances variables qui donne le résultat.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Merci beaucoup, Me Borgeat, pour ces explications. Merci, M. le député de Deux-Montagnes.

**Adoption des crédits du programme 5**

Nous allons maintenant procéder à la mise aux voix du programme 5 des crédits budgétaires du portefeuille Justice. Le programme 5, Organisme de protection relevant du ministre, est-il adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Je dépose donc...

**M. Charette:** Sur division, M. le Président.

**Le Président (M. Bachand, Arthabaska):** Sur division, oui. C'est ce que j'avais cru présumer. Je dépose les réponses aux demandes de renseignements de l'opposition.

Et je suspends nos travaux jusqu'à 19 h 30, où nous entendrons l'étude du volet premières nations des crédits budgétaires du portefeuille Conseil exécutif. Mme la ministre, ça a été un plaisir. Messieurs mesdames, bon souper et bon retour.

*(Fin de la séance à 17 h 58)*