



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le mercredi 23 novembre 2011 — Vol. 42 N° 26

Consultations particulières sur le projet de loi n° 35 — Loi visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction et apportant d'autres modifications à la Loi sur le bâtiment (2)

**Président de l'Assemblée nationale:
M. Jacques Chagnon**

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de l'économie et du travail

Le mercredi 23 novembre 2011 — Vol. 42 N° 26

Table des matières

Auditions (suite)	1
Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC)	1
Mémoire déposé	11
Remarques finales	11
M. Marjolain Dufour	11
Mme Lise Thériault	11

Autres intervenants

M. Stéphane Bergeron, vice-président
M. Guy Ouellette, président
Mme Maryse Gaudreault, présidente suppléante

Mme Noëlla Champagne

- * Mme Albanie Morin, ACQC
- * M. Charles Tanguay, idem
- * M. Jean Dion, idem
- * M. Jacques Charlier, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Note de l'éditeur: La commission a aussi siégé en après-midi pour l'étude détaillée du projet de loi n° 33, Loi éliminant le placement syndical et visant l'amélioration du fonctionnement de l'industrie de la construction. Le compte rendu en est publié dans un fascicule distinct.

Le mercredi 23 novembre 2011 — Vol. 42 N° 26

**Consultations particulières sur le projet de loi n° 35 — Loi
visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques
frauduleuses dans l'industrie de la construction et apportant
d'autres modifications à la Loi sur le bâtiment (2)**

(Onze heures dix-neuf minutes)

Le Président (M. Bergeron): Mesdames et messieurs, à l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission de l'économie et du travail ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

Le mandat de la commission est de procéder à des consultations particulières et de tenir des auditions publiques à l'égard du projet de loi n° 35, Loi visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction et apportant d'autres modifications à la Loi sur le bâtiment.

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

● (11 h 20) ●

La Secrétaire: Oui, M. le Président: M. D'Amour (Rivière-du-Loup) est remplacé par Mme Vallée (Gatineau); M. Bérubé (Matane), par M. Dufour (René-Lévesque); et M. Turcotte (Saint-Jean), par Mme Champagne (Champlain).

Le Président (M. Bergeron): Je vous remercie beaucoup.

Auditions (suite)

Nous recevons ce matin l'Association des consommateurs pour la qualité de la construction. Vous aurez 15 minutes pour l'exposé, et après quoi nous procéderons à une période d'échange d'une durée de 45 minutes d'abord avec les collègues du parti ministériel, ensuite avec les collègues de l'opposition. Alors, je vais demander à Mme Albanie Morin, coordonnatrice, de bien vouloir présenter les personnes qui l'accompagnent, et après ça la parole sera à vous.

**Association des consommateurs pour la
qualité dans la construction (ACQC)**

Mme Morin (Albanie): Bonjour. Est-ce que je fais les présentations? Alors, bonjour, Mme la ministre, M. le Président, MM., Mmes les membres de la commission. Je vous remercie de nous recevoir aujourd'hui. Alors, avec moi, immédiatement à ma gauche, est M. Charles Tanguay, membre fondateur de l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction et responsable des communications à l'Union des consommateurs, dont l'ACQC est membre; à ma droite, M. Jean Dion, qui est un bénéficiaire du plan de garantie, une des personnes qui a eu des déboires avec le plan et, à ma gauche, plus loin, M. Jacques Charlier aussi, qui a aussi cette expérience-là et, dans son cas, avec deux plans, le plan de l'APCHQ et le plan de Qualité Habitation.

Maintenant, je peux commencer?

Le Président (M. Bergeron): Bien sûr.

Mme Morin (Albanie): Alors, j'inviterais M. Tanguay, qui a créé l'organisme, à vous raconter l'historique de l'ACQC, dans quelle sorte de dossier nous avons été impliqués, avant qu'on traite du sujet d'aujourd'hui.

Le Président (M. Bergeron): Alors, M. Tanguay, la parole est à vous.

M. Tanguay (Charles): Merci, M. le Président. Mme la ministre, M. le président-directeur général de la RBQ, mesdames et messieurs, membres de cette commission, merci de nous recevoir.

Permettez-moi que je revienne un peu quelques années en arrière, en fait presque 20 ans en arrière, pendant une époque où je travaillais à l'ACEF de l'est de Montréal, l'association coopérative d'économie familiale, qui est une association de consommateurs. Il y a eu à cette époque une épidémie d'affaissements de sol et de maisons lézardées. Donc, ça nous rappelle un peu le cas de Trois-Rivières, bien que les causes soient différentes. Des centaines de propriétés, du jour au lendemain, se retrouvaient endommagées et avec des dommages qui atteignaient facilement 30 000 \$. La ville de Montréal a approché l'ACEF pour qu'elle s'occupe de ces gens-là, d'abord pour réclamer... les organiser, essayer de trouver de l'aide financière mais aussi pour faire de la vigilance, donner des conseils techniques, éviter finalement que ce problème-là soit une occasion pour des entrepreneurs mal intentionnés d'exploiter la détresse des gens.

Alors, ce dossier-là des maisons lézardées nous a amené toutes sortes de propriétaires aux prises avec des problèmes de maison neuve, et, avec une bonne douzaine de ces propriétaires, il a été constaté le désarroi de ces gens-là qui se battaient souvent depuis des années contre les plans de garantie, qui étaient dans des poursuites judiciaires interminables, qui étaient à bout de souffle et qui se faisaient très souvent menacer de poursuite en diffamation dès qu'ils osaient

parler de leurs problèmes publiquement. Ces gens-là, donc, ont formé l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction et se sont immédiatement organisés pour dénoncer les plans de garantie, le fait que, finalement, ces plans-là, dès lors qu'il s'agissait de problèmes coûteux, penchaient plus souvent qu'autrement du côté de l'entrepreneur. Et, pour un consommateur qui vient d'acheter une maison, évidemment, ces batailles-là d'usure sont coûteuses, sont exténuantes. Elles sont extrêmement pénibles à vivre.

Alors, l'ACQC est née ainsi. Elle a traité beaucoup de dossiers. Vous nous avez peut-être vus dans le dossier de la pyrite sur la Rive-Sud de Montréal, des centaines de propriétés affectées par des gonflements de remblai, un marché immobilier complètement bouleversé, organisation des citoyens, organisation de comités de victimes, demandes de subventions qu'on a finalement obtenues. Nous avons oeuvré dans le dossier des pellicules de chauffage radiant qui ont conduit à un recours collectif qui a amené à une compensation de 5 millions de dollars, plusieurs autres recours collectifs qui ont suivi, des publications, 1 000 demandes par année, environ, de soutien pour toutes sortes de problèmes de maison.

Et, malgré ça, M. Dorion qui est ici, tantôt, me disait à quel point il est tombé par hasard sur l'ACQC et à quel point l'ACQC est mal connue, peu connue du public. Mais je vous dirais que, depuis 15 ans, malgré des ressources très limitées, l'ACQC a démontré son utilité et a pu constater l'ampleur des problèmes en construction et particulièrement l'ampleur du désarroi des consommateurs face à des plans de garantie qui visiblement n'ont que très peu de préoccupation à l'égard de la satisfaction des consommateurs et bien plus préoccupés de maintenir leur membership, de ne pas trop bousculer leurs membres et, jusqu'à un certain point, d'essayer d'influencer la Régie du bâtiment pour avoir le moins de contraintes possible à l'égard des entrepreneurs.

Donc, nous sommes ici très heureux, Mme la ministre, de voir ce projet de loi que nous attendions depuis 15 ans, qui enfin retirera vraisemblablement ou à tout le moins balisera l'administration des garanties de maisons neuves pour en faire une activité non lucrative et, espérons-le, pour que le contrôle de ces garanties-là soit retiré des mains des entrepreneurs, qui sont en conflit d'intérêts quand ils administrent ces garanties-là. Et j'étais encore sidéré hier d'entendre les arguments des associations d'entrepreneurs, qui semblent minimiser l'importance de la protection du consommateur, qui semblent prendre les consommateurs comme d'éternels chialeux, qui nous ont dit qu'il y avait très peu de cas d'arbitrage, alors que, dans le fond, les consommateurs ont peur d'aller en arbitrage, ils ne savent pas comment aller en arbitrage et, plus souvent qu'autrement, ne portent pas plainte.

Bref, on en aurait long à vous dire. Et je vais laisser Mme Morin vous parler un peu plus des cas qu'elle reçoit à l'ACQC au quotidien.

Le Président (M. Bergeron): Alors, Mme Morin.

Mme Morin (Albanie): Bonjour. Alors, je veux... Dans le projet de loi, on propose que ce soit un organisme sans but lucratif. Nous soutenons cette proposition, mais nous trouvons que c'est très important que le conseil d'administration de cet organisme-là ne soit pas dominé par les entrepreneurs. Il ne faut pas que l'intérêt des entrepreneurs prime sur l'intérêt des consommateurs.

Dans le cas de... Dans la même loi, la Régie du bâtiment, il est proposé que la composition du C.A. de la Régie du bâtiment soit modifiée, et, dans ce cas-là, c'est 25 % des sièges qui seraient les sièges des entrepreneurs. Ça nous semble bien suffisant pour qu'ils expriment leur opinion.

Ce qu'on a remarqué, au cours des ans, c'est que les bénéficiaires du plan de garantie abordent l'achat de leurs maisons de façon confiante. Ils voient sur les documents qu'il s'agit d'un plan de garantie approuvé par la Régie du bâtiment, il y a une confiance que le consommateur a que c'est un contrat d'État. Les gens pensent: C'est un plan de garantie d'État, nous sommes protégés. Alors, ils rentrent dans les étapes d'acquisition de la maison avec cette confiance-là d'abord une première fois, lorsqu'ils versent les acomptes, mais, si on se fie à ce qui a été révélé par les émissions comme *La facture* et *J.E.*, on voit qu'il y a des cas où des gens ont versé un acompte, et c'est disparu. L'entrepreneur est parti avec.

Des retards de livraison, alors, moi, je reçois des appels de personnes qui sont étonnées que le plan de garantie ne soit pas plus sévère, n'exige pas qu'on respecte les échéances. Ils se rendent compte qu'il y a une complaisance, une indulgence envers l'entrepreneur qui est en retard. Pourtant, cette personne-là, elle a réservé son déménagement, elle doit quitter son logement. Parfois, elle a à louer ailleurs. Même si les frais sont remboursés, c'est les frais qui ont un maximum, il faut quand même... Alors, ça, c'est un autre exemple. Là, je vais y aller par étapes d'acquisition.

Les inspections préreception, alors, là aussi, il y a une candeur du côté des consommateurs: ils font l'inspection avec l'entrepreneur. Même certains, quand ils nous appellent, on leur dit: Prenez un inspecteur indépendant, mais, non, ils sont avec l'entrepreneur, qui bien souvent va mettre de côté ce qui est des petits détails, va dire: Oui, oui, je vais vous le faire. Mais, s'ils ne l'ont pas mis par écrit, ils n'arriveront pas à faire faire les changements, et, une fois que les malfaçons apparentes n'ont pas été constatées par écrit, c'est fini. Bon. Alors, ça, c'est l'autre étape.

● (11 h 30) ●

Ensuite, les condos. Alors, l'inspection, les gens, des fois, ne sont même pas au courant que l'inspection des parties communes doit être faite par un inspecteur, parce que la copropriété est encore sous la gouverne de l'entrepreneur, donc parfois ils se retrouvent avec un condo où les parties communes sont défectueuses, mais l'acceptation a été faite mais sous la gouverne de l'entrepreneur, alors... Et la perte de recours, ça, on le demande, que le délai de six mois soit enlevé, le délai de six mois depuis le constat du problème, parce que vous savez comment ça se passe avec un entrepreneur. On demande que les corrections soient faites, il dit: Oui, oui, oui, la semaine prochaine. C'est reporté, c'est reporté: Oui, oui, dans quelques mois. Moi, j'ai eu connaissance de cas où on a dit: Bien là, ce n'est pas le temps parce que l'hiver s'en vient, ça ira au printemps. Bien, la dame, elle a perdu son recours.

Alors, je voulais montrer la confiance à diverses étapes et comment les personnes ont été trompées. Et ils ont cette confiance-là parce que c'est un plan de garantie protégé par le gouvernement, alors c'est important que ce soit un organisme sans but lucratif et pas contrôlé par les entrepreneurs pour que justement cette confiance-là ait raison.

Alors, M. Dion... Est-ce que je peux passer la parole à monsieur, qui veut ajouter quelque chose?

Le Président (M. Bergeron): Non. Je vais passer la parole, à votre demande, à M. Dion.

M. Dion (Jean): Merci. Quand on parle d'inspection des parties communes, moi, j'ai vécu une chose ici, à Québec. L'entrepreneur avait accepté les parties communes, mettons, le 25 mai, par écrit. Le conseil d'administration, même s'il n'a pas respecté le Code civil, s'est formé le 27 août de la même année. Donc, il avait jusqu'à la fin de mai pour se former, parce que c'est trois mois à partir de la fin des travaux qui avait été annoncée. Et ce qu'on a constaté, l'entrepreneur est venu à la première réunion, on a formé l'association, l'entrepreneur... un représentant de l'entrepreneur était là, tout le kit. Il est venu à deux autres réunions par après, même l'entrepreneur, des représentants, parce qu'il avait un condo dans notre chose.

On a appris un an plus tard que là... Ils nous disaient toujours: Ce n'est pas fait, l'acceptation des parties communes. Et, lorsqu'on est arrivés à l'APCHQ, moi et deux autres propriétaires, on a découvert, en jasant avec les personnes qui sont là... qui ont été très correctes, je vais être honnête, ils m'ont dit: Bien oui, c'est accepté chez vous, regardez ici on a un papier, c'est accepté depuis un an. Un an plus tard. Jamais l'entrepreneur n'avait informé le conseil d'administration. Son représentant était assis là à deux reprises avec l'assemblée générale, il ne l'a jamais dit, j'étais présent moi-même dans la salle, et on apprend un an après qu'on a déjà un an de passé de la garantie. On vient de savoir que c'était rendu à l'APCHQ. C'est assez spécial.

Le dernier point que je veux soulever, c'est que, pour aller en arbitrage, moi et une autre personne, pour des questions... on s'est monté une facture de 12 500 \$, 10 000 \$ en frais d'avocat, à 100 \$ près, et 2 500 \$ en expertise, parce que, pour contester de quoi qui est mal fait, il faut avoir une expertise. L'APCHQ ne nous en fournit pas, ils me l'ont dit. Donc, il fallait que, moi, je m'engage un expert, puis, un expert, il faut que tu sois comme un architecte, un ingénieur ou une chose semblable à ça qui vont venir faire l'inspection, puis ce n'est pas donné. Ça fait qu'on a dépensé à deux pour aller jusqu'en arbitrage seulement, puis l'entrepreneur, il est s'est désisté la veille de l'arbitrage, 12 500 \$ qui sont tombés dans les limbes. Ça fait que c'est spécial un peu.

L'autre point aussi qu'on constate, quand on parle d'arbitrage, c'est que les gens ont peur de ça. On était 40 quelques dans nos condos, 44 exactement. Il y avait un problème qui se représentait dans à peu près 40 des 44 condos; bien, on est une douzaine seulement qui a fait des plaintes. Les gens le disaient, puis il y a quelqu'un qui m'a dit textuellement: M. Dion, vous êtes le diable. J'ai dit: Pourquoi? Bien, il dit: Vous allez faire baisser le prix de nos condos. Quand la personne a 80 quelques années puis elle est prise devant un problème semblable à ça, elle ne veut surtout pas faire de bruit, elle ne veut pas avoir de stress, puis je la comprends, la personne. Quand tu as 80 ans, tu ne veux pas vivre dans du stress. Il y en a d'autres que, même s'ils n'ont pas 80, ils ne veulent pas. Il y en a un qui m'a dit: Bien, moi, je le sais, que mon plancher est mal fait, mais ça ne m'intéresse pas de faire une bataille avec ça, même si ça lui coûte peut-être 40 000 \$, 45 000 \$ le faire réparer.

Écoutez, il y a toutes sortes de raisons, mais, quand on parle de pourcentage de plaintes, il faut faire très attention, il y en a eu 12 sur 40. Ça fait que les autres, ils avaient des problèmes, mais personne ne voulait faire de plainte. Ça fait que les chiffres, aussi, il faut y faire attention.

Le Président (M. Bergeron): Mme Morin.

Mme Morin (Albanie): Bon. Alors, ce que l'autre... Et je veux souligner le fait que les administrateurs du plan n'ont pas une feuille de route, comme vous avez constaté au cours des derniers jours, mais ils n'ont pas exécuté leurs obligations. Le Règlement sur le plan de garantie dit que l'administrateur, au paragraphe 70...

Le Président (M. Bergeron): Il vous reste deux minutes.

Mme Morin (Albanie): Il reste deux minutes?

Le Président (M. Bergeron): Eh oui!

Mme Morin (Albanie): ...doit transmettre sans délai à la régie lorsqu'il y a un problème avec un entrepreneur. Ça, ils ne l'ont pas fait. Ils ne le font pas.

Il doit assurer la formation des entrepreneurs. Le sondage que la Régie du bâtiment a fait a révélé que les entrepreneurs n'étaient pas au courant du plan, mais pourtant ils construisent puis ils donnent le plan, ils administrent... pas ils administrent le plan, mais ils offrent le plan aux consommateurs et ils ne le savent pas.

Peut-être, ce serait un bon moment pour... Est-ce que vous pouvez donner la parole à M. Charlier, qu'il puisse expliquer son expérience?

Le Président (M. Bergeron): Bien sûr, Mme Morin. Alors, M. Charlier.

M. Charlier (Jacques): Oui. Bonjour, tout le monde. Je suis aux prises depuis 2004... ça fait plus de sept ans que je me bats avec... Ça a commencé avec l'APCHQ, naturellement. Et je mentionne la faillite des Constructions Tradition,

en Montérégie, qui a fermé sept... qui a abandonné sept chantiers, abandonnant 52 familles. Et c'était un peu gros pour moi, alors ce que, moi, j'ai fait, j'ai pris à ma charge les cinq couples qui étaient copropriétaires, avec un titre de propriété dans notre immeuble, et ensemble nous avons passé à travers une foule de démarches plus éprouvantes les unes que les autres pour nous amener à un arbitrage. Et, juste pour chiffrer cette faillite, rien que sur notre bloc de 12 logements il y avait des hypothèques légales de 577 000 \$ — d'ailleurs, je pense que certains ont peut-être vu les émissions *La facture* auxquelles j'étais passé — et un montant pour parachever ce bâtiment au niveau de 450 000 \$, et il nous fallait assumer, d'un côté, ce qui avait été fait avant et ce qui devait être fait pour finir le bâtiment.

Ce bâtiment a passé deux ans sous Tyvek, sans briquer, avec toutes les angoisses possibles de ces couples, dont moi-même, et nous sommes arrivés quand même, à force d'argumentation et avec l'aide, l'assistance des caisses Desjardins, à pouvoir faire un contrat à forfait signé le 6 avril... le 4 avril, pardon, 2006. On se libérait des hypothèques légales avec actuellement un montant qu'on avait dû apporter et on signait un contrat, un forfait avec un entrepreneur, je cite, Trigone, Habitations Trigone, qui est un très gros entrepreneur.

À ce moment-là, on pouvait s'attendre à ce que notre vie reprenne un peu son cours normal, et nous sommes tombés dans un autre aspect des difficultés avec un entrepreneur qui nous a fait des installations qui sont pratiquement inacceptables. Les faits ont d'ailleurs prouvé que, tout ce que j'apportais, j'avais raison.

Devant l'inertie de la firme d'ingénieurs qui surveillait les travaux, j'ai pris la dernière solution qu'il me restait, c'était de demander le support de la Régie du bâtiment. Celle-ci, par le bureau de Longueuil, m'a demandé pour produire une expertise. On a fait faire l'expertise, et l'expertise confirmait tous les points que, moi, j'avais amenés. J'ai une expérience acquise en carrière qui me permettait de pouvoir m'interposer dans certains travaux qui étaient inacceptables et je l'ai fait au bénéfice des 11 autres copropriétaires qui n'avaient pas cette expérience.

Le Président (M. Ouellette): Je vais vous demander de conclure, M. Charlier.

M. Charlier (Jacques): Bon. Eh bien, excusez-moi. Alors, je suis ici aujourd'hui confronté maintenant avec deux garanties, l'APCHQ puis Qualité Habitation: APCHQ pour celui qui a fait faillite, Les Constructions Tradition, et Qualité Habitation pour couvrir le nouvel entrepreneur, les constructions... Les Habitations Trigone, pour conclure là-dessus.

Le Président (M. Ouellette): Merci, M. Charlier. On va débiter maintenant une période d'échange. Mme la ministre.

● (11 h 40) ●

Mme Thériault: Oui. Merci, M. le Président. Donc, Mme Morin, M. Tanguay, M. Charlier, M. Dion, merci d'être avec nous aujourd'hui.

Évidemment, c'est sûr que, la portion des garanties sur les maisons neuves, vous savez qu'on a l'obligation de la revoir aux cinq ans. Donc, on a jugé bon de faire une espèce d'omnibus pour pouvoir apporter des modifications auprès de la Régie du bâtiment dans son fonctionnement, resserrer certaines lois mais également revoir les plans de garantie, parce qu'effectivement il est évident que, lorsqu'on investit des sommes d'argent dans une maison, souvent c'est l'investissement d'une vie, là, on s'entend. On est tous conscients, à peu près tout le monde a vu des reportages, que ce soit à J.E., *Enquête*, nommez-les. On vous a certainement déjà vus aussi. Comme députés, dans notre vie de tous les jours comme députés, souvent les gens vont nous interpeller aussi sur des problèmes qu'ils ont, ça fait qu'il est évident qu'on a... On n'a pas la prétention de tout régler, mais au moins on va resserrer plusieurs choses.

D'entrée de jeu, je pense qu'il est important de dire aussi que, concernant la transparence, c'est vrai que, lorsqu'on regarde comme ça, on peut se poser la question: Est-ce qu'on a à coeur le bien du public et la protection des consommateurs? C'est vrai qu'on peut se poser la question. Moi, je peux vous dire que j'ai eu des discussions, mon équipe a eu des discussions, la régie aussi, avec les deux gestionnaires de fonds qui existent présentement, puis, je pense, c'est un objectif que tout le monde partage, il faut trouver la bonne piste d'atterrissage. J'ai dit hier qu'on ne veut pas jeter le bébé avec l'eau du bain, mais on est conscients qu'il y a des améliorations qu'on doit faire.

Donc, je vais me permettre de vous rassurer concernant la composition des membres des conseils des fonds. Majoritairement, ce ne seront pas des entrepreneurs qui vont détenir le nom. Il y a en aura, parce qu'ils sont quand même interpellés, là, on comprend, il y en aura, mais la majorité ne sera pas composée de membres qui sont des constructeurs, justement pour éviter l'apparence de conflit d'intérêts, parce que souvent l'apparence est beaucoup plus dommageable que la réalité. Donc, je pense que ça fait partie des choses qu'on doit faire.

C'est important aussi peut-être de préciser qu'il y aura dorénavant... à partir du moment où le nouveau système sera en branle, il y aura trois audits indépendants par année, justement, où on va pouvoir poser des questions par rapport aux finances, aux opérations courantes et au type d'inspection. Donc, il va y avoir des questionnements beaucoup plus clairs par rapport au travail que les plans de garantie doivent effectuer. Donc, je pense qu'au niveau du suivi plus serré, quand vous parliez de la transmission des données qui n'est pas automatique, les audits vont servir à ça aussi notamment, donc ce qui va nous permettre de pouvoir voir l'évolution.

Dans vos recommandations, vous en faites beaucoup par rapport au règlement, vous avez une série. Quand vous regardez *Suggestions de modifications au Règlement sur le plan de garantie*, on voit que vous avez essayé d'en couvrir pas mal large aussi, il y a 29 recommandations. Je dois vous dire d'entrée de jeu et pour le bénéfice des gens qui écoutent que votre association, elle est consultée présentement par la Régie du bâtiment pour les idées qu'on va mettre sur la table et qu'à partir du moment où le règlement aura été publié il est évident aussi qu'il y a une autre consultation, puis là il faut prendre les commentaires de tous et chacun pour essayer d'avoir le meilleur règlement possible, évidemment. Et le fait de procéder par règlement, c'est ça, ça nous permet de rajuster le tir beaucoup plus rapidement qu'un projet de loi qu'on va rouvrir une fois par cinq ans, il y a vraiment une différence.

Donc, il est évident qu'il y aura des demandes que vous avez là-dedans qui seront prises en considération. On ne peut pas dire qu'on va toutes les prendre non plus, parce qu'il faut quand même trouver le juste équilibre, mais c'est évident qu'il y a beaucoup de vos recommandations, du travail que vous faites qui va servir aussi.

Là où j'aimerais peut-être vous entendre parler un petit peu plus, c'est par rapport aux montants d'argent, parce que, là, on comprend qu'il y a des sommes qui sont versées dans le fonds pour aller indemniser lorsqu'il y a des problématiques, mais il n'y a absolument aucun montant d'argent pour aider le consommateur à se défendre et à produire les expertises. Vous en avez parlé, M. Dion, ça vous a coûté 12 000 \$. C'est sûr que, moi, je ne peux pas faire autrement que de m'interroger: Comment on peut faire pour aider quelqu'un à se prévaloir de ses recours? Mais, de l'autre côté, la limite, on la fixe où, hein? Il y a des avocats qui vont charger beaucoup plus cher de l'heure, d'autres qui vont charger moins cher.

Il y a certaines choses qui pourraient être peut-être un incontournable, je pense, ça vaut la peine de le regarder. Quand on doit produire des expertises, bien, c'est sûr que, là aussi, bon, moi, je pars du principe que les professionnels auxquels on fait référence sont des gens qui ont quand même un code d'éthique aussi, il ne faut pas oublier ça, ça fait qu'ils sont régis par des règles qui sont claires. Mais qu'est-ce qui va faire... tu sais, où on peut mettre la ligne? Puis ça, ce n'est pas évident à tracer non plus par rapport à quelqu'un qui a plus d'argent, quelqu'un qui a moins d'argent, les différents recours, on accompagne jusqu'où. Il faut faire attention aussi pour ne pas que ça serve de prétexte pour avoir des recours dilatoires — je vais le dire comme ça, poliment, là — parce que ça peut être ça aussi. Ça fait que, jusqu'à un certain point, c'est quelles balises on devrait se donner pour être capables de dire: Bien, si on aide le consommateur au niveau des frais, on va sur quoi? Qu'est-ce qu'on devrait considérer?

Le Président (M. Ouellette): Mme Morin.

Mme Morin (Albanie): Je vais répondre. Si M. Tanguay a d'autre chose à ajouter, vous pourrez lui donner la parole.

L'arbitrage, dans le moment, tel que c'est, une de nos recommandations, c'est que les frais d'avocat du bénéficiaire soient récompensés. Cependant, dans notre rapport, nous disons que ce que nous trouvons bon dans la loi, c'est aussi qu'on propose que les sociétés d'arbitrage ne soient pas seulement des sociétés habilitées à régler des différends. Donc, on ouvre la porte à d'autres sortes d'arbitrage. On va dans le sens de la justice participative, on va dans le sens de faciliter la conciliation. Alors, ça, on trouve ça bien.

Les associations comme nous, nous pourrions donner plus d'appui aux consommateurs. Alors, ça, ça fait partie des demandes, par exemple, qu'il y ait un montant de la prime qui est payée, de la cotisation qui est payée par le bénéficiaire qui soit versé aux associations de consommateurs. C'est que, comme on a pris conscience que les gens ont peur... Même faire une lettre de mise en demeure, les gens sont gênés de faire ça. Les gens ne veulent pas de chicane, comme disait monsieur à côté. C'est ça. Alors, d'être accompagnés dans la défense de leurs droits, dans le soutien de leurs droits, ça peut être une façon d'apporter un soutien de façon indirecte par une association comme la nôtre ou d'autres.

Je ne sais pas si M. Tanguay a d'autre chose à ajouter.

Le Président (M. Ouellette): M. Tanguay, en complément.

M. Tanguay (Charles): Merci. Mme la ministre, une des premières choses à faire pour contrôler les coûts de cette garantie-là, c'est d'agir en amont, en prévention, et actuellement on est dans une culture de litige. On est comme dans un challenge pour les entrepreneurs à celui qui couperait les coins le plus ronds, à celui qui réussirait à gagner en arbitrage contre le consommateur. Mais, vous savez, les consommateurs ne s'amuse pas à aller en arbitrage pour le plaisir. Quand ils y vont, c'est vraiment qu'ils sont contraints d'y aller. Et ce qu'il faut d'abord travailler et ce sur quoi il faut d'abord travailler, c'est l'amélioration continue de la qualité de la construction pour enlever les litiges, en éliminer, des litiges, et, dans ce sens-là, il faut procéder à un rééquilibrage des forces en présence en donnant un meilleur poids au consommateur, en l'informant davantage, en pénalisant les constructeurs qui tourment les coins ronds, justement, pour récompenser ceux qui font de la bonne ouvrage, comme on dit. Et, dès que vous changez cette dynamique-là, vous allez avoir un système qui va s'améliorer au fur et à mesure qu'il va vivre. Les cabochons, ils vont sortir du marché, et les consommateurs seront contents et n'iront plus en arbitrage, parce qu'ils auront des habitations de qualité.

Alors, c'est la première chose à viser, mais, pour ça, il faut rééquilibrer. Et Mme Morin le disait, je vous dirais, les consommateurs vont être enchantés de donner 30 \$, 40 \$, 50 \$ à même la cotisation de garantie à une association comme l'ACQC pour qu'elle ait les moyens d'épauler les consommateurs dans tout le processus: les informer avant, les accompagner pendant et continuer à travailler à l'amélioration de la qualité de la construction.

Le Président (M. Ouellette): Mme la ministre.

Mme Thériault: Oui, juste un petit commentaire. Il est évident qu'au ministère du Travail, dans la vie de tous les jours, outre les dossiers de construction, la médiation fait partie vraiment de ce qu'on privilégie. Donc, on va regarder avec beaucoup d'attention cette voie-là, parce qu'effectivement ça peut contribuer à faire baisser les coûts. Mais ce que vous dites, c'est ça, c'est de la musique à mes oreilles. Moi, je pense que, oui, il faut être proactif. Oui, il faut faire en sorte que le consommateur ait confiance aussi au niveau du système puis qu'il sente que la garantie est là pour faire respecter leurs droits puis protéger leur investissement. Donc, ça, c'est un objectif que je crois que nous partageons tous. Et je vais laisser la parole à ma collègue.

● (11 h 50) ●

Le Président (M. Ouellette): Mme la députée de Hull.

Mme Gaudreault: Merci beaucoup, M. le Président. Alors, c'est un peu bouleversant. Je dois vous dire, je n'ai pas l'expérience de mes collègues de la grande région de Trois-Rivières par rapport à la problématique de propriétaires qui, comme vous, se retrouvent dans des situations intenables et qui doivent recourir à des organisations comme la vôtre et je vous en remercie au nom des consommateurs que vous avez aidés au cours des dernières années. Parce que votre mémoire, le titre, c'est *Enfin!* Alors, ça fait longtemps que vous attendez un tel coup de barre de la part du gouvernement, puis je pense qu'on peut remercier Mme la ministre d'avoir eu une écoute si précieuse dans la situation.

Comme je vous le mentionnais, je n'ai pas beaucoup d'expertise dans le domaine. J'ai appris beaucoup depuis hier, par contre. Et, à la page 10 de votre mémoire, j'ai été un peu sidérée de voir que vous mentionniez les conflits d'intérêts des administrateurs des fonds, des plans. Vous alliez même jusqu'à dire que les administrateurs étaient liés à l'association d'entrepreneurs et que, même s'ils savaient que l'entrepreneur était fautif, ils comptaient sur le plus grand nombre d'entrepreneurs pour que ça devienne plus lucratif pour l'ensemble.

J'aimerais vous entendre là-dessus, parce que ça, tout ça se fait au détriment des consommateurs, et, moi, je trouve ça tout à fait inacceptable. Et je sais qu'hier vous étiez très, très attentifs, vous faisiez ça même, M. Tanguay, hier, pour entendre...

Une voix: ...

Mme Gaudreault: Ah! Bien, pour entendre... Bien, on voyait l'intérêt d'entendre vraiment les témoins, les représentants de ces plans.

Alors, je veux juste... parce que vous allez loin, là, dans vos déclarations dans votre mémoire. Comment pouvez-vous affirmer que les entrepreneurs fautifs sont même invités à contribuer à ce plan de garantie?

Le Président (M. Ouellette): Mme Morin.

Mme Morin (Albanie): Bien, en fait, je n'ai pas assisté à une invitation. Ce qui... Je le déduis. Comme il y a une obligation des administrateurs de plan de garantie de remercier les... de dénoncer à la Régie du bâtiment lorsqu'il y a un entrepreneur qui fait problème et qu'ils ne le font pas, et que je constate, je vois que... Ou par les gens qui m'appellent ou parce que je suis quand même sur le conseil d'administration du plan de garantie de l'APCHQ, donc, je constate qu'il y a des problèmes, ils doivent régler des problèmes. Mais parfois il y a des entrepreneurs qui sont fautifs, et je dis: Pourquoi vous ne vous en débarrassez pas? Bien, la réponse c'est: Mais c'est trop de troubles, c'est trop d'argent, puis c'est de l'argent qui leur revient. Donc, c'est là où je voyais le conflit d'intérêts de garder un entrepreneur qui construit beaucoup de maisons, qui va donc rapporter et à l'association et au plan, alors que, de toute évidence, c'est une source de problème. C'est comme ça que...

Mme Gaudreault: Que vous en avez déduit...

Mme Morin (Albanie): ...que j'ai déduit.

Le Président (M. Ouellette): M. Tanguay, en complément d'information.

M. Tanguay (Charles): En complément, je vous dirais que, dans beaucoup de petites régions, il n'y a pas de problème, parce que les entrepreneurs, ils sont connus et, s'ils faisaient du mauvais travail, ils n'en auraient plus, de travail. Mais, par exemple, dans la grande région de Montréal, les plus gros entrepreneurs, certains des plus gros entrepreneurs sont aussi ceux qui font la pire qualité de construction, qui tournent les coins les plus ronds. Malgré l'immunité, je ne nommerai pas de nom, là, mais il y en a des très gros qui font de la cochonnerie. Et, si vous êtes, par exemple, l'APCHQ, c'est très délicat d'évincer ce gros joueur là qui est au conseil d'administration, qui se mérite des palmes d'or, qui ci, qui ça, etc.

Alors, il est là, le conflit d'intérêts. Il n'est pas très compliqué. Et ce n'est pas une apparence de conflit d'intérêts, c'est un conflit d'intérêts patent.

Le Président (M. Ouellette): M. Tanguay, si vous ne voulez pas le dire, j'ai quasiment le goût de vous demander de nous l'écrire. Mme la députée de Hull, il vous reste une minute si vous avez une petite question, pour une petite réponse.

Mme Gaudreault: J'ai une toute petite question, parce que vous avez parlé d'une meilleure gestion, et tout ça, et c'est ce qui est proposé par le projet de loi n° 35. Vous vouliez limiter la composition du conseil d'administration de cet organisme qui va faire la gestion des plans à 25 % pour les entrepreneurs: Qui d'autre voyez-vous autour de la table afin de bien faire la gestion de ces nouveaux enjeux là pour un organisme?

Le Président (M. Ouellette): Courte réponse de 30 secondes.

Mme Morin (Albanie): Je n'ai pas en tête... C'est simplement un souci qu'il n'y ait pas une dominance d'intérêts. Je dis 25 %, ça peut être 33 %, ça peut être 40 %, mais certainement pas la majorité, là. Ils sont directement concernés, ils construisent les maisons, donc c'est important d'avoir leur point de vue, les difficultés, etc., mais et des professionnels du

bâtiment, des architectes, des ingénieurs, des technologues, des consommateurs, des dirigeants de condo, des présidents de syndicat de condo, tous ces gens-là sont concernés par la bonne qualité de construction.

Le Président (M. Ouellette): 15 secondes, M. Tanguay.

M. Tanguay (Charles): Dans les acteurs qui devraient se préoccuper beaucoup plus de qualité de la construction, je vous dirais qu'il y a les institutions financières, donc les prêteurs hypothécaires, et les municipalités. Ce sont deux acteurs qui pourraient mettre la main à la pâte et qui devraient être interpellés, parce qu'ils ont tout intérêt à travailler dans le même sens que nous.

Le Président (M. Ouellette): Merci, M. Tanguay. M. le député de René-Lévesque.

M. Dufour: Oui. Merci beaucoup, M. le Président. Mme Morin, M. Tanguay, Charlier, M. Dion. Je m'excuse d'avoir fait un aller, j'ai été obligé d'aller faire un discours dans un débat restreint au salon bleu, mais on prend bien en compte le mémoire que vous avez déposé.

Et ma première question, madame messieurs, c'est: Dans votre document, à partir de la page 16 ainsi que 17, vous avez comme 29 suggestions de modification au Règlement sur le plan de garantie. Je ne veux pas que vous m'élaboriez l'ensemble des points, les 29 petits picots, mais, si vous auriez à les prioriser, vous les prioriseriez comment?

Le Président (M. Ouellette): Mme Morin.

Mme Morin (Albanie): Si on prend les étapes de construction, je veux dire, au point de départ, qu'il y ait un examen de sol, hein, le problème des maisons enfoncées, tout ça, là, c'est lié à cette absence, alors... et des inspections régulières à la coulée, aux fondations, avant que les murs ne soient fermés pour que... et une inspection indépendante, c'est-à-dire quelqu'un qui n'est pas du côté de l'entrepreneur mais quelqu'un choisi par le bénéficiaire. Ça, pour assurer la qualité, c'est une première chose.

Que les plans... bien, que les plans soient remis, donc le bénéficiaire a matière... Les bénéficiaires se retrouvent... Les nouveaux propriétaires se retrouvent avec des maisons où ils n'ont pas de plan, ils n'ont pas le détail.

Et, bon, c'est sûr, dans le processus, dans le processus de réclamation, j'avais demandé que le délai soit enlevé et que ce soit arrimé, harmonisé avec le Code civil, parce que le délai de six mois, c'est beaucoup trop court. Le Code civil, les vices cachés, il n'y a pas de limite à un vice caché. Une fois qu'on le sait, on doit le dénoncer, mais c'est trois ans. Là, ici, ils perdent le recours en vice caché au bout de trois ans. C'est trop... ça restreint un droit que le Code civil reconnaît. Que ce soit étendu. La Colombie-Britannique, par exemple, permet de faire des réclamations jusqu'à 10 ans. Je pense que ce serait à l'avantage des consommateurs.

Vite, là, pour vous répondre, c'est ça que je dirais. Je ne sais pas si M. Tanguay a d'autre chose à ajouter.

Le Président (M. Ouellette): J'étais sûr que M. Tanguay aurait d'autre chose à ajouter.

M. Tanguay (Charles): Non, non, ça va.

Le Président (M. Ouellette): Ah! Il n'en a pas?

M. Tanguay (Charles): Tout est important.

Le Président (M. Ouellette): Ah bon! Bien, c'est bon. Mme la députée de Champlain.

● (12 heures) ●

Mme Champagne: Oui, M. le Président, merci. Madame messieurs, écoutez, depuis hier matin qu'on rencontre des groupes qui viennent nous parler de ce projet de loi là, et vous êtes parmi ceux, je pense, qui avez fait un résumé, là, excessivement bien étayé puis bien déterminé dans vos recommandations. Et, dans les 29 recommandations que vous faites, là, il y en a une qui m'interpelle particulièrement, parce qu'on comprend, là, la portée de votre rôle face à des consommateurs qui sont coincés. On en a un qui est présent ici encore ce matin, mon monsieur Coalition Proprio-Béton de Trois-Rivières — je dis «mon monsieur», il ne m'appartient pas, là — mais le dossier comme tel nous a été tellement décliné et défini, depuis deux ans, qu'on est à même de comprendre la portée et l'ampleur des effets face à des organismes qui possiblement — je mesure mes mots, là — ont eu un pouvoir démesuré et en ont abusé, à mon avis. On a parlé hier d'intimidation, on a parlé également de moyens, je dirais, détournés pour faire comprendre que, si tu veux aller en appel, bien, il y a des conséquences. Alors, tous ces mots-là ont eu une portée, et, deux ans plus tard, on l'a vu hier par des témoignages. Il y a des effets collatéraux majeurs qui font qu'il y a des gens qui, en plus de ne plus avoir de solage qui a de l'allure, se retrouvent avec une tension et une pression qui ne s'acceptent pas en 2011. Et notre président disait hier: Si vous avez des raisons de croire que vous avez eu de l'intimidation ou autre chose, poursuivez, faites-le, ne vous gênez pas, et j'abonde dans ce sens-là. On ne peut pas, dans ce monde, se laisser intimider à ce point-là, surtout que c'est toi, la victime. Ce n'est pas toi qui est le coupable, dans le fond. Alors, votre rôle est de protéger tout ce monde-là, et j'apprends à peu près aujourd'hui vraiment le rôle que vous avez eu à jouer depuis quelques années et je vous en félicite.

Et, à travers vos recommandations, vous parlez de l'importance de regarder d'autres compensations, entre autres ce qui touche le terrain, les alentours, et on en a parlé beaucoup également à Trois-Rivières, de ces problématiques-là. Tu

viens d'emprunter pour une maison, tu es déjà, comme on dit, chargé à fond, puis il t'arrive une tuile semblable. Si la garantie s'applique en partie, il te reste un paquet d'autres éléments que tu as à pourvoir, et tu n'as plus le moyen d'aller emprunter. On parle de jeunes couples, là, très souvent, qui sont à leur première maison. C'est leur rêve d'une vie qui s'avère être un cauchemar, là.

Alors, vous en parlez, et, si je ne me trompe pas, c'est au picot n° 7, si je ne me trompe: «Que certains des aménagements extérieurs ne soient plus exclus de la garantie, notamment la correction des pentes négatives ainsi que la réalisation des trottoirs et des allées.» Est-ce que vous avez mesuré la portée financière si on allait vers ça? Parce qu'hier je l'ai posée, la question, et on me disait: Oui, on peut garantir mur à mur; ça coûterait une fortune, donc on ne le fait pas. Alors, quand tu fais construire ta maison, tu as un plan de garantie en qui tu as confiance, ça s'avère être très, très limité en termes de remboursement, avec tous les obstacles dont on a parlé depuis deux jours. Alors, est-ce que c'est un point sur lequel vous mettez de l'importance, ce point-là particulièrement, le point 7?

Le Président (M. Ouellette): Mme Morin.

Mme Morin (Albanie): Les aménagements, bien, en fait, on insiste sur la correction des pentes négatives. Ça, c'est essentiel, parce que, sinon, c'est de l'eau qui coule le long des fondations, ça donne lieu à des infiltrations. Les règles de bâtiment insistent. Donc, c'est juste élémentaire que ça, ce soit là. C'est dommage que ça n'a pas été... En fait, c'est là, alors que, normalement, dans la construction d'une maison, l'entrepreneur aurait dû le faire, c'est la règle de base. Mais il faut le mettre, parce que ça arrive que des gens appellent et ils ont des pentes négatives. Donc, ils ont une maison qui tout de suite est source de problème.

Les autres qu'on a mis, les trottoirs et les allées, je veux dire, je pense que ce n'est pas trop coûteux. C'est juste normal qu'on ait accès à sa maison par un trottoir, qu'on ne monte pas sur des planches. Il y a des gens qui m'ont déjà appelée, et, je veux dire, c'était un champ de mines autour de chez eux. Ça, ce n'est pas trop grave. Qu'il n'y ait pas d'arbuste, ce n'est pas grave, mais au moins que l'entrée soit correcte, là.

Alors, je l'ai vraiment limité au minimum. Ce qui est exclus dans les exclusions du règlement, on parle de piscine, on parle d'aménagement paysager. Je n'ajoute pas ça comme devant être couvert par le plan de garantie, là.

Mme Champagne: ...je comprends. Monsieur...

Le Président (M. Ouellette): Mme la députée de Champlain. Oups! M. Tanguay, vous voulez rajouter sur le picot n° 7, qui est la recommandation n° 7?

M. Tanguay (Charles): Oui. J'ajouterais: Au-delà des détails sur ce qui devrait être couvert ou pas, on a souvent entendu, notamment de la part de l'APCHQ, l'argument du coût: Il ne faut pas que ça coûte trop cher, nos maisons, il faut baisser, il faut baisser, il faut baisser le prix. Dans le domaine automobile, je vous dirais, il y avait des autos qui ne coûtaient vraiment pas cher, c'étaient des Lada, mais ce n'étaient pas des bonnes autos, hein, ce n'était pas une bonne économie. Je pense que, nos maisons, on devrait accepter de payer un peu plus cher mais d'avoir des bonnes maisons et des bonnes protections entourant ces maisons-là. Et, encore une fois, le coût peut-être immédiatement, selon les actuaires, serait beaucoup plus élevé, mais à la longue, si on travaille à la prévention, en principe, le coût, il devrait diminuer. Il devrait même... En théorie, il pourrait être pratiquement nul, le coût d'une bonne couverture, si on n'a jamais recours à la garantie.

Alors, c'est vers ça qu'il faut tendre. Il faut tendre à élargir la couverture mais resserrer surtout les contrôles et les mesures qui permettent de prévenir en amont les problèmes.

Le Président (M. Ouellette): Mme la députée de Champlain.

Mme Champagne: Oui. Alors, dans les autres points, sur les suggestions de modification au Règlement sur le plan de garantie, il y avait, bien sûr, le point 12 que je trouvais fort important, je ne sais pas si vous lui donnez la même importance que moi: «Que les outils d'information sur la garantie soient plus et clairs et remis lors de la signature du contrat d'achat», parce qu'on sait que, quand on achète une maison, on est contents, on est heureux, on regarde le détail qui entoure ce qu'on veut dans la maison, mais toute la protection, le petit point, comme je disais hier, les trois petites lignes écrites dans le bas de la page, tu ne les lis pas, là, et c'est là que tu as de vilaines surprises, hein? Quand tout va bien, là... C'est comme dans un divorce: si tu as bien réglé tes affaires avant, tout va bien, mais, si tu n'as rien réglé, tout va mal.

Alors, dans l'achat d'une maison, à date, vous dites que ces outils d'information là ne sont peut-être pas suffisants. C'est ça que je comprends bien, là?

Le Président (M. Ouellette): Mme Morin.

Mme Morin (Albanie): Un des problèmes qui est soulevé là, c'est le fait qu'ils ne sont pas nécessairement livrés au moment où la personne signe son contrat préliminaire. La personne qui signe le contrat préliminaire, l'entrepreneur doit envoyer une copie du contrat à l'administrateur, et c'est l'administrateur qui envoie les documents. L'entrepreneur qui tarde à envoyer la copie à l'administrateur, bien, le bénéficiaire, il le reçoit très tard et il ne le reçoit pas au moment où il signe.

Les documents qui ont été faits par la Régie du bâtiment, on considère qu'ils sont assez clairs, mais il semble, à la consultation que la régie a faite, qu'ils sont de consultation difficile. Donc, il y a lieu d'améliorer, mais c'est ça, c'est toujours mieux quand c'est vraiment des tableaux, c'est clair, mais surtout remis au moment où on signe.

La Présidente (Mme Gaudreault): Mme la députée de Champlain.

Mme Champagne: Oui. Dans... Woups! J'ai entendu une voix féminine, tout à coup. Il y a un point, à la lecture du document, qui m'a surprise, peut-être moins aujourd'hui qu'il n'aurait pu me surprendre hier matin, c'est quand, à la page 7 de votre document, dans *La gestion du plan pour une personne morale sans but lucratif*, là, vous dites: «Il nous [apparaît] essentiel que les garanties de bâtiments résidentiels neufs soient administrées par une corporation sans but lucratif totalement indépendante des constructeurs d'habitations.» Puis hier on s'est fait dire par une des personnes de l'APCHQ qu'ils étaient un organisme sans but lucratif.

Donc, ma question est la suivante: Ce n'est pas tout d'être un organisme sans but lucratif, qui va être là-dessus? Et j'ai senti, là... et je vois M. Boivin qui opine du bonnet, en disant: Il est évident que, si on trouve le même monde, il va y avoir comme panique en la demeure ou du moins inquiétude fondée, n'est-ce pas? Alors, je suppose que cette phrase-là laisse sous-entendre que, oui, c'est important, l'OSBL, que personne n'y tire un profit, parce que la tentation va être forte, vous l'avez laissé entendre, sur le fait que les gestionnaires ou les administrateurs de ces plans de garantie là, s'ils ont des avantages pécuniaires, ils vont peut-être tendre davantage d'un côté que de l'autre. Alors, êtes-vous d'accord, bien évidemment, à ce qu'on fasse une grande attention dans le choix des administrateurs qu'on va mettre là-dessus, sur les plans de garantie, puisque, pour vous autres, c'est prioritaire, le choix des administrateurs, des gens qui vont siéger là-dessus?

La Présidente (Mme Gaudreault): Mme Morin.

Mme Morin (Albanie): Oui. C'est le nombre... On a insisté sur le fait que la représentation des entrepreneurs soit limitée pour qu'il y ait d'autres... le souci des consommateurs soit là. Mais un organisme, oui, c'est Qualité Habitation, hier soir, qui a dit qu'ils étaient un organisme sans but lucratif, mais ce qu'il faut, c'est qu'il n'y ait pas l'esprit de recherche de profit sur le dos des bénéficiaires.

Le règlement à l'article... — je pense que c'est 50 — permet qu'au-delà de la réserve actuarielle les administrateurs puissent disposer de l'argent comme ils l'entendent. Ce qu'on dit, c'est que, s'ils doivent disposer de l'argent comme ils l'entendent, que ça serve aux bénéficiaires, que ça serve aux consommateurs, qu'on forme les entrepreneurs pour qu'ils travaillent mieux, qu'on soit proactifs pour qu'on travaille vers une meilleure qualité de maison, qu'on mette de l'argent sur les inspections, vous savez, tout pour améliorer la qualité de la construction au bénéfice du consommateur.

La Présidente (Mme Gaudreault): M. Tanguay.

M. Tanguay (Charles): J'ajouterais: Au départ, on a réfléchi à: Est-ce qu'on préférerait qu'il y ait un seul administrateur, ou deux, ou trois? On avait certains arguments qui tendaient à nous faire préférer un seul pour la clarté, pour que le consommateur s'y retrouve, pour uniformiser, pour cibler les actions de façon plus efficace, mais je vous dirais que, si on nous apprend que ce seul administrateur, ce sera les mêmes qu'on dénonce aujourd'hui et qui ont une culture de litige, qui ont une culture de mépris des consommateurs, je dirais, évidemment, là, on va vous le dire, on préférerait qu'il y en ait deux, peut-être même trois pour qu'on puisse choisir le troisième.

Peut-être que ce serait une bonne idée, s'il y en avait plus d'un, de prévoir une disposition qui permettrait au consommateur de choisir la garantie qu'il achète. Et, bon, je lance l'idée, je ne sais pas si c'est réalisable concrètement, mais, idéalement, si la concurrence est pour jouer, il faudrait qu'elle puisse jouer sur ce terrain-là, parce qu'actuellement la concurrence, elle joue à l'égard des entrepreneurs, c'est à celui des plans de garantie qui est assez lousse, excusez-moi l'expression, pour attirer un maximum d'entrepreneurs chez lui. Alors, ça, ça ne marche pas, ça. Il faut que la compétition, la concurrence, elle joue du côté de celui qui sera le plus proconsommateur.

La Présidente (Mme Gaudreault): Mme la députée de Champlain.

Mme Champagne: Oui, une toute dernière. Il nous reste combien de temps, chère madame?

La Présidente (Mme Gaudreault): Sept minutes.

Mme Champagne: Bon. Alors, j'en ai une concernant le tableau que vous nous avez présenté en page 11 de votre mémoire. Vous nous parlez des plans de garantie, bien sûr, avec les dépenses, les engagements qu'ils font et vous indiquez qu'en frais administratifs — j'aimerais ça que vous m'en parliez — il y a 70 millions, donc 37 % du montant global qui va en frais administratifs. Vous pensez quoi de ça? C'est quoi, votre commentaire là-dessus?

Mme Morin (Albanie): Bien, ce qui est marqué là-dessus, c'est qu'il faudrait que ce soit moindre que... Alors qu'on attribue 23 % aux consommateurs, il faudrait que ce soit l'inverse, là. Et, quand je vous parlais, tout à l'heure, du fait que ces frais-là sont répartis au bon vouloir des administrateurs, ce n'est pas nécessairement dans l'intérêt des consommateurs. C'est clair qu'on n'a pas... Si on a géré avantageusement pour faire des profits, ces profits-là n'ont pas été utilisés au bénéfice des consommateurs.

La Présidente (Mme Gaudreault): M. Tanguay.

● (12 h 10) ●

M. Tanguay (Charles): Sur ce chiffre-là, ce qui est paradoxal, c'est qu'on entendait hier les associations d'entrepreneurs se réjouir du si peu de cas qui vont en médiation. Or, dans ces frais-là, il y a probablement des frais d'arbitrage qui sont assez importants.

Donc, ça nous apparaît élevé, d'une part. Il y a peut-être beaucoup de ça qui sont des frais d'arbitrage, peut-être pas, mais, en bout de piste, s'il y avait moins de litiges, moins de problèmes, il y aurait aussi moins de frais administratifs, espérons-le.

La Présidente (Mme Gaudreault): Mme la députée de Champlain.

Mme Champagne: De là votre questionnement quand vous dites: «Étonnant [...] d'avoir eu connaissance, pendant toutes ces années — on parle de 1999-2009 — d'autant de cas où le plan [de garantie] a tout fait pour minimiser les coûts liés aux réclamations. Étonnant encore [...] — et là je vais voir M. Boivin sursauter mais peut-être de contentement devant le constat suivant — d'apprendre que, dans un dossier de nombreuses réclamations coûteuses, tel que le dossier récent de Trois-Rivières, un administrateur atteindrait le fond de ses réserves...» Vous vous dites: Comment ont-ils pu être aussi inquiets?, alors que l'argent a servi à tout autre chose, peut-être, que les réclamations. C'est bien ça que je dois lire, là?

M. Tanguay (Charles): Tout à fait.

Mme Champagne: Alors, vous êtes approuvés entièrement par M. Boivin, définitivement. O.K. Et, quand vous dites que «37 % des cotisations payées par les bénéficiaires attribuées aux frais administratifs [avaient] été utilisées pour avantager des entrepreneurs et n'aient pas été utilisées de façon proactive et préventive en faveur [des bénéficiaires]», ça aussi, ça me fait sursauter. Mais ça, vous vous êtes fondés sur des faits, là, quand vous nous écrivez ça?

La Présidente (Mme Gaudreault): Mme Morin.

Mme Morin (Albanie): Bien, des faits, je sais qu'il n'y a pas d'inspection assez serrée. Il n'y aurait pas les problèmes de maison avec des escaliers croches, des escaliers pas bien fixés, des planchers qui ne sont pas de niveau, des fenêtres avec de l'eau qui rentre, des toitures où les bardeaux s'envolent, de l'infiltration d'eau, si on faisait un suivi serré. Et, lorsqu'il y a un entrepreneur qui est novice, mettons, ou qui a déjà fait des problèmes, pourquoi est-ce qu'on ne met pas d'argent pour le suivre de près, pour s'assurer que la correction est là, qu'on n'aura pas la réclamation?

Mais on mise sur le fait que le bénéficiaire, il a peur, c'est trop d'efforts. C'est de l'effort, écrire une lettre de mise en demeure, de suivre, d'être sûr de ne pas dépasser son délai de six mois, de se méfier de l'entrepreneur puis de dire: Non, même si tu me dis que je vais être là, je vais être là la semaine prochaine, et qu'il n'est pas là, on va quand même envoyer la lettre de mise en demeure. Il va être fâché, et on a besoin de lui pour les réparations. Alors, on mise sur cette culture-là, cette peur-là, cette hésitation-là, les gens qui ne veulent pas avoir de troubles. Alors, on peut construire n'importe comment. On peut ne pas suivre l'entrepreneur, ne pas faire des inspections. Et on se retrouve avec un patrimoine immobilier comme on a.

La Présidente (Mme Gaudreault): M. Tanguay.

M. Tanguay (Charles): J'ajouterais: Mme la députée, vous nous demandez si on est sûrs de nos chiffres. Ce sont des chiffres que M. Dion a compilés en faisant l'inventaire des émissions de *La Facture* et de *J.E.* qui portent sur ces problèmes-là, et il a été surpris que presque 20 % des émissions de *La Facture* portent sur des problèmes de construction et de garantie de maisons neuves. Mais, non, on n'est pas certains de nos chiffres, parce que ces chiffres-là, malheureusement, il faut se battre pour les avoir, et là-dessus j'interpelle la Régie du bâtiment et le gouvernement, qui auraient dû, depuis toutes ces années, exiger beaucoup plus de transparence à l'égard des plans de garantie des administrateurs. Il faudrait que chaque année il y ait une reddition de comptes complète sur combien ça a coûté, qu'est-ce qu'on a fait de l'argent, combien de plaintes il y a eu et que, chaque entrepreneur qui fait l'objet de plaintes, on sache aussi qu'il a fait l'objet de plaintes. C'est là qu'on commence à travailler sur le préventif plutôt que sur le curatif.

La Présidente (Mme Gaudreault): M. le député de René-Lévesque.

M. Dufour: Ça va.

La Présidente (Mme Gaudreault): Non, ça va?

M. Dufour: Ça va.

La Présidente (Mme Gaudreault): Alors, il ne me reste qu'à vous remercier, M. Dion, Mme Morin, M. Tanguay et M. Charlier, pour votre présence aujourd'hui et votre grande contribution dans le cadre de cette commission parlementaire.

Je vais suspendre, le temps de remercier nos invités.

(Suspension de la séance à 12 h 15)

(Reprise à 12 h 17)

La Présidente (Mme Gaudreault): Alors, nous allons reprendre les travaux.

Mémoire déposé

Avant de passer aux remarques finales, je vais déposer le mémoire d'un organisme qui n'a pas été entendu, alors la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec. Alors, le mémoire est déposé.

Remarques finales

Alors, nous sommes maintenant à l'étape des remarques finales, et j'invite maintenant le porte-parole de l'opposition officielle à faire ses remarques, pour une durée maximale de 7 min 30 s. Alors, M. le député de René-Lévesque.

M. Marjolain Dufour

M. Dufour: Merci beaucoup, Mme la Présidente. Alors, je ne prendrai même pas tout ce temps. Alors, brièvement, au niveau des remarques finales, nous avons entendu huit groupes pendant ces consultations particulières et on a décortiqué cinq grands enjeux, là, au niveau du... il peut y avoir 11 thèmes mais cinq grands enjeux, soit les licences restreintes, la gouvernance au niveau de la Régie du bâtiment du Québec, plan de garantie, système de formation et les amendes. Je ne les repasserai pas tous, là, mais peut-être un en particulier qu'on s'est attardés, la voix a monté un petit peu, sur les licences restreintes, sur le fait que... mais il est clair que ça va prendre une loi qui va avoir du mordant autant par rapport aux amendes qu'aux licences restreintes, parce que ce qu'on veut, c'est qu'il n'y en ait plus, de fraude. Alors, si on ne met pas la barre assez haute, ça va continuer.

C'est un projet de loi qui tient la route par rapport à la suite de 73 qu'on avait à donner, parce que c'est vrai qu'il y avait des trous. Alors, on est en train d'essayer de bonifier le projet de loi n° 73. Il y a peut-être place à bonifier sur certains arguments qu'il y en a qui nous ont apportés. Nous, on a pris quelques notes au niveau de certaines modifications, et il y a un aspect qui est extrêmement important — puis M. Boivin est là — c'est l'aspect humain, dont nous avons été sensibilisés par rapport au dossier de la pyrrhotite à Trois-Rivières et à autres endroits. On l'a vu tout à l'heure, on a une dame qui nous l'a expliqué, il y a aussi un genre de culture du litige qui s'est installée puis qu'il faut être capable de casser ça. Puis je pense que, dans le projet de loi, au niveau des OBNL puis de bien des choses, on va être capables de bien le travailler. Et je tiens à signifier à la ministre que l'opposition va faire comme d'habitude, ils vont travailler pour bonifier, travailler avec la ministre pour collaborer aux autres étapes qu'il reste au projet de loi, c'est-à-dire le principe, l'étude détaillée du projet de loi, la prise en considération et l'adoption finale.

Alors, je tiens à remercier mes collègues qui ont travaillé avec moi, les collègues du côté ministériel, la ministre, M. le président de la Régie du bâtiment et son équipe ainsi que mon chercheur, M. Yann Langlais-Plante, le secrétariat et vous, Mme la Présidente, qui nous a été d'une aide incommensurable. Alors, merci beaucoup.

● (12 h 20) ●

La Présidente (Mme Gaudreault): Merci beaucoup, M. le député de René-Lévesque. Maintenant, je vais passer la parole à Mme la ministre du Travail pour les remarques finales.

Mme Lise Thériault

Mme Thériault: Merci, Mme la Présidente. Évidemment, tout comme mon collègue de René-Lévesque, je vais me permettre de remercier les huit groupes qui ont pris le temps de venir en commission parlementaire et qui nous ont produit des mémoires. On a entendu évidemment, bon, il y avait cinq grands thèmes — on ne les referra pas non plus — qu'il y avait quand même certaines craintes qui ont été exprimées de part et d'autre, je dirais, mais je pense que qu'est-ce qu'il faut comprendre — mon collègue l'a dit, puis je vais le répéter — c'est qu'on est vraiment déterminés à donner un deuxième tour de roue, fermer les portes aux entrepreneurs qui pourraient faire des manoeuvres douteuses et frauduleuses. Je pense que ça il n'y a pas de négociation, il n'y a pas de compromis qui sera fait là-dessus. Ce qu'on veut, c'est une loi qui va avoir du mordant. Et je pense que tout le monde a bien entendu aussi que les collègues de l'opposition sont bien au diapason aussi avec nous, qu'on loge à la même enseigne et que nous avons vraiment l'intention d'aller de l'avant. Et je pense qu'on le fait pour les bonnes raisons aussi. Je pense que c'est ça qu'il faut comprendre.

Il est évident que, nous, on va vouloir revenir rapidement avec l'étude détaillée dès que les autres étapes auront été franchies, qu'il faut prendre en considération ce que les gens ont dit. Mon voeu le plus sincère, c'est que, lorsque nous aurons terminé la session, au mois de décembre, le 9, on puisse avoir adopté le 33 et le 35 pour dire: Bien là, mission accomplie au niveau de la construction, pour qu'on puisse passer à d'autre chose. Et ce n'est pas les dossiers qui manquent sur mon bureau, même s'ils cheminent entre-temps, Mme la Présidente. Je pense que c'est important de le préciser.

Vous allez me permettre aussi de préciser que les gens de la régie ont écouté avec beaucoup d'attention tout ce qui s'est dit ici, le président mais aussi son équipe, et je les remercie pour leur travail. Oui, il y a un travail de législation. Il y aura des amendements qui seront apportés, et je propose aux députés de l'opposition une rencontre de travail avant, qu'on puisse redébuter. On fera comme dans le 33, où je vous déposerai en liasse les amendements pour que vous puissiez les voir, en prendre connaissance. Si vous en avez, je vous invite à nous les faire parvenir.

Et évidemment je vais prendre le temps de remercier mes collègues aussi, les députés de l'opposition mais les collègues aussi du côté ministériel, qui n'ont jamais autant appris au niveau de la construction. C'est sûr que c'est un monde

en soi, même de parler des contrats qu'on donne, des gens qui fraudent puis après ça de tomber dans la garantie des maisons neuves.

On a tous eu beaucoup de sensibilité pour les plans de garantie, qui doivent évidemment protéger les consommateurs. Je pense que c'est ce qu'on a comme but ici. Donc, même si c'est dans le même projet de loi, il ne faut pas éluder un pour l'autre non plus. Je pense que chaque article qui est apporté dans le projet de loi a quand même son importance, et donc, M. le Président — puisque vous avez changé, M. le Président — on peut certainement dire qu'on a entendu beaucoup de choses et qu'au cours des prochaines journées on pourra certainement réajuster le tir pour s'assurer que le projet de loi n° 35 devienne la loi n° 35 et qu'elle fasse la job, comme on dit.

Le Président (M. Ouellette): Merci, Mme la ministre. Je veux m'excuser aussi auprès des gens qui sont venus ce matin. C'est parce qu'on a des mandats simultanés, et, comme M. le député de René-Lévesque vous l'a dit, on était en débat restreint au salon bleu sur un autre rapport que la commission a produit. On est passablement occupés, les membres de la Commission de l'économie et du travail, à cette session-ci, là. Notre ministre du Travail nous tient occupés un petit peu.

Donc, merci à tous les parlementaires. Merci, Mme la députée de Trois-Rivières, M. le député de Jean-Lesage, Mme la députée de Hull, M. le député de Verchères qui est vice-président de la commission, Mme la députée Champlain. C'est toujours un plaisir. On a appris des nouveaux mots du vocabulaire de la Mauricie. On a des nouveaux mots du vocabulaire de René-Lévesque, mais là, maintenant, on est rendus avec des nouveaux mots du vocabulaire de la Mauricie. M. le député de René-Lévesque, les gens qui vous accompagnent; M. Beaudoin, Mme la ministre.

La commission ayant accompli son mandat, on suspend jusqu'à 15 heures pour entreprendre un autre mandat, c'est-à-dire que nous recontinuons sur le projet de loi n° 35 ici, au salon rouge...

Une voix: 33.

Le Président (M. Ouellette): 33, c'est que je disais. C'est ce que je disais, que nous allons être sur le projet de loi n° 33 ici, au salon rouge. Nous suspendons nos travaux jusqu'à 15 heures. Merci.

(Fin de la séance à 12 h 25)