



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-QUATRIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

Commissions parlementaires

Commission permanente des institutions

Étude des crédits du ministère de la Justice
(secteur protection du consommateur)

Le jeudi 25 avril 1991 — No 40

Président : M. Jean-Pierre Saintonge

QUÉBEC

Le jeudi 25 avril 1991

Étude des crédits du ministère de la Justice (secteur protection du consommateur)

(Neuf heures trente-neuf minutes)

Le Président (M. Dauphin): La commission des institutions a pour mandat, ce matin, de faire l'étude des crédits budgétaires concernant la protection du consommateur, c'est-à-dire le programme 11 du ministère de la Justice, pour l'année financière 1991-1992. Mme Giguère, est-ce qu'il y a des remplacements quant aux membres de la commission?

La Secrétaire: Non, il n'y a aucun remplacement, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Je vous remercie. Alors, je rappelle que, puisque les deux bureaux de leader ne m'ont pas avisé qu'il y avait nécessairement une entente sur le partage du temps, règle générale, nous devons suivre le règlement qui est un partage équitable du temps, finalement, entre les deux groupes parlementaires.

Je rappelle que nous avons une enveloppe de 3 heures pour faire l'étude des crédits, c'est-à-dire de 9 h 30 à 12 h 30; donc, nous sommes une quinzaine de minutes en retard. Je demanderais maintenant, tout en souhaitant la bienvenue au ministre responsable de la protection du consommateur, qu'il procède à ses remarques préliminaires, mais avant, peut-être nous présenter les personnes qui l'accompagnent. Alors, M. le ministre, bienvenue.

Remarques préliminaires**M. Gil Rémillard**

M. Rémillard: Merci, M. le Président. C'est toujours un plaisir, M. le Président, de travailler sous votre présidence.

M. le Président, je voudrais vous présenter les personnes qui m'accompagnent. Tout d'abord, Mme Marie Bédard, présidente de l'Office de la protection du consommateur, qui est à ma droite. Avec nous, nous avons quelques fonctionnaires de l'Office de la protection du consommateur. Je voudrais signaler la présence de M. Jacques Vignola, vice-président, et de M. Guy Beaudet, aussi vice-président.

De même, M. le Président, nous avons avec nous ce matin le Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité, M. William Schwartz aussi, le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, M. Roch Rioux. Ces gens sont avec nous, M. le Président, pour qu'on puisse informer le plus adéquatement possible les membres de cette commission sur toute question qui pourrait être

posée quant aux activités de ces organismes.

M. le Président, il me fait un très grand plaisir d'être ici, ce matin, pour procéder à l'étude des crédits de l'Office de la protection du consommateur pour l'année 1991-1992. Nous aborderons, en premier lieu, les crédits de l'Office de la protection du consommateur; ensuite, ceux du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole; finalement, ceux du Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité.

En ce qui regarde les crédits de l'Office de la protection du consommateur pour 1991-1992, en 1991-1992, les crédits de l'Office de la protection du consommateur sont de 13 664 400 \$, dont 752 600 \$ en subventions dans le cadre du Programme d'aide aux associations de consommateurs.

Au cours du dernier exercice financier, quelques amendements ont été apportés aux règlements d'application de la Loi sur les agents de voyage afin d'obliger ceux-ci à mieux divulguer les prix des voyages dans leur publicité. De plus, l'Office a élaboré un projet de loi régissant la location à long terme, projet de loi que je viens d'ailleurs tout juste de déposer et qui fera en sorte que les contrats de location à long terme seront désormais régis par une réglementation spécifique.

J'ai présenté ce projet de loi, M. le Président, à l'Assemblée nationale, hier midi. Cette nouvelle réglementation comporte des dispositions précises concernant, notamment, les garanties, les possibilités de rachat, la valeur résiduelle et la publicité. Mentionnons également que nous avons, dans l'avant-projet de loi sur les obligations, proposé d'intégrer au Code civil les dispositions à caractère civil de la Loi sur la protection du consommateur. Les intervenants ont cependant, en commission parlementaire, souhaité que soit conservé le cadre juridique actuel de la Loi sur la protection du consommateur. Même si l'ensemble des règles particulières aux contrats de consommation ne se retrouve pas au projet de Code civil, on y trouve cependant certaines dispositions propres aux contrats de consommation. Ces dispositions étaient intégrées dans le but d'assurer, dans le Code civil, une référence aux contrats de consommation.

Notons, à titre d'exemple, M. le Président, la définition du contrat de consommation, laquelle se réfère aux contrats régis par la Loi sur la protection du consommateur, et les nouvelles dispositions sur les clauses abusives externes au contrat ou illisibles, lesquelles s'appliquent aux contrats d'adhésion et aux contrats de consommation. Par ailleurs, certaines dispositions d'application générale en matière

d'obligation auront un impact en matière de consommation d'une façon fort évidente. Il en est ainsi, par exemple, de la codification de la règle jurisprudentielle selon laquelle les garanties suivent le bien, du principe de la responsabilité du fabricant pour les produits défectueux et de l'hypothèque mobilière qui pourra constituer une source de financement susceptible de permettre l'obtention d'un taux moindre d'intérêt lorsqu'on fait un prêt.

Enfin, en matière de consommation, M. le Président, c'est dans le secteur immobilier que le nouveau Code civil comporte les dispositions les plus importantes. Notons brièvement qu'au chapitre du droit des biens, le projet de Code civil organise les régimes de la copropriété tant indivise que divisée, établissement de la copropriété, droits et obligations des copropriétaires, administration de la copropriété, dissolution de la copropriété.

L'année 1991 constitue, M. le Président, un jalon important dans l'histoire de l'Office de la protection du consommateur qui, cette année, célèbre ses 20 ans. Aussi, avant de faire la rétrospective des activités de l'Office au cours de l'exercice financier 1990-1991, permettez-moi de prendre quelques minutes pour souligner les 20 ans de l'Office de la protection du consommateur.

Vingt ans, voyez-vous, c'est l'âge de la maturité. C'est aussi l'heure des bilans et des nouvelles orientations dans un contexte où, comme je le disais récemment, il faudra de plus en plus tenir compte des réalités et des préoccupations nouvelles en matière de consommation dans une société où tous ont le droit d'être protégés.

Nous pouvons être fiers, M. le Président, des réalisations du Québec en matière de défense des droits des consommateurs. Voici, d'ailleurs, un bref historique de l'évolution de la législation en matière de consommation au cours des 20 dernières années. Tout d'abord, la loi 45, Loi sur la protection du consommateur. L'Office de la protection du consommateur, en effet, a été créé le 14 juillet 1971, lors de la sanction de la première Loi sur la protection du consommateur, la loi 45. Elle a été placée sous la responsabilité du ministre des Institutions financières, des Compagnies et des Coopératives du temps, avec le statut administratif de direction générale de ce ministère.

Le premier rôle de l'Office consistait à surveiller l'application de la Loi sur la protection du consommateur qui régissait principalement les contrats de commerces itinérants, les contrats de prêt d'argent et ceux qui sont assortis d'un crédit. D'autres responsabilités étaient dévolues à l'Office: éduquer et renseigner le consommateur, faire des études et des recommandations au gouvernement, promouvoir et subventionner la création et le développement de services et d'organismes destinés à protéger le consommateur

et, finalement, coopérer avec les ministères et organismes gouvernementaux. La loi 45 constituait le premier pas du Québec visant à rétablir entre consommateurs et commerçants l'égalité qui avait été rompue, notamment par la production de masse, l'apparition des services de marketing et l'utilisation plus fréquente du crédit.

L'autre pas important est intervenu le 22 décembre 1978 avec la sanction d'une nouvelle Loi sur la protection du consommateur, la loi 72. Par cette loi, l'Office accédait au statut d'organisme gouvernemental relevant directement du ministre des Consommateurs, des Coopératives et des Institutions financières. La Loi sur la protection du consommateur, rappelons-le, régit actuellement les principaux secteurs de la consommation, précise et offre davantage de recours aux consommateurs; elle couvre tous les contrats de consommation aussi bien au comptant qu'à crédit; elle contient aussi des dispositions concernant les garanties, la réparation d'automobile ou de motocyclette, la réparation de certains appareils domestiques, les pratiques de commerce et la publicité. Elle confirme enfin, M. le Président, le rôle dévolu à l'Office de la protection du consommateur et le pouvoir de structures nouvelles adaptées à sa juridiction et à ses pouvoirs accrus.

Depuis 1988, des amendements à la loi ont permis de soumettre le secteur de l'habitation aux dispositions de la loi concernant les pratiques de commerce et la publicité. De plus, un amendement relatif aux garanties supplémentaires dans l'automobile a permis d'assurer la protection financière des consommateurs en obligeant les commerçants à mettre en sécurité les sommes versées à l'avance par les consommateurs pour des services futurs.

L'entrée en vigueur de la Loi sur le recouvrement de certaines créances et le transfert de l'administration de la Loi sur les agents de voyage en 1981 sont venus élargir de façon substantielle les responsabilités de l'Office. La Loi sur les arrangements préalable de services funéraires et de sépulture, dernière venue de la législation québécoise en matière de consommation, cette loi a principalement pour but de mieux protéger les acheteurs d'arrangements préalable. Par cette loi, les directeurs de funérailles se voient tenus de déposer en fiducie 90 % du prix des biens et services à être fournis au moment du décès et ce, dans le meilleur intérêt des consommateurs.

C'est 20 ans d'histoire, 1971-1991, qui placent le Québec à l'avant-garde du droit de la consommation et du respect des consommateurs. Toutefois, il y a encore à faire et il faudra s'ajuster aux changements que vit actuellement notre société, toujours dans cet objectif, M. le Président, de rechercher un juste équilibre des forces entre commerçants et consommateurs, entre fabricants et utilisateurs, entre hommes et femmes qui vivent dans une société et qui

partagent le même objectif d'une société plus juste, plus équitable.

Le consommateur québécois des années quatre-vingt-dix vit dans une société qui l'incite à consommer pour améliorer sa qualité de vie. L'omniprésence de la publicité et l'utilisation de plus en plus fréquente du crédit, de même que la prolifération des contrats de location à long terme et ce, tant dans le secteur de l'automobile que dans celui des biens immobiliers, voilà autant de réalités nouvelles auxquelles les consommateurs seront désormais confrontés.

Par ailleurs, au cours des 20 dernières années, les efforts conjugués de l'Office de la protection du consommateur et de ses partenaires, les associations et groupes de consommateurs, ont eu pour effet de rendre le consommateur québécois plus combatif, plus instruit et mieux informé. Celui-ci devient également de plus en plus responsable. L'endettement constitue une réalité importante, de même que l'accès de plus en plus facile à des biens de consommation. Dans cette optique, il faut donc tenir compte des technologies nouvelles, telles que les transferts électroniques de fonds et l'argent de plastique qui, très utilisés, facilitent encore davantage les achats et conduisent souvent à l'endettement.

Par ailleurs, M. le Président, les problèmes de consommation qui seront ceux des années 2000 ont déjà commencé à se faire sentir et s'ajoutent aux réalités actuelles. En effet, la préoccupation pour la santé et un environnement sain, le vieillissement de la population, l'ampleur de la concurrence et la mondialisation croissante des marchés inciteront les entreprises à élaborer des programmes complexes de publicité et de marketing pour attirer la clientèle. Ces programmes devront toutefois respecter les dispositions de la Loi sur la protection du consommateur, concernant les publicités trompeuses et les pratiques de commerce.

Depuis sa création il y a 20 ans, l'Office de la protection du consommateur a toujours défendu les intérêts des consommateurs. L'Office est évidemment conscient des problèmes et besoins actuels de sa clientèle. Il est également très préoccupé par ceux des clientèles plus vulnérables qui ne recourent pas spontanément à ses services. Je parle des jeunes, des personnes âgées, des communautés culturelles, des assistés sociaux ou encore des femmes, chefs de famille monoparentale.

L'Office de la protection du consommateur est au service de tous les Québécois et son principal objectif est de rétablir l'équilibre entre consommateurs et commerçants. Son action s'appuie sur deux principes fondamentaux, soit le respect de l'autonomie du consommateur et la nécessaire collaboration des agents impliqués dans le domaine de la consommation.

Depuis sa création en 1971, l'Office de la protection du consommateur est présent sur tout le territoire du Québec. Son réseau de 12

bureaux régionaux reçoit chaque année plus de 380 000 plaintes ou demandes de renseignements du public. L'Office s'efforce également d'anticiper et de suivre le développement des nouvelles problématiques de consommation. La stratégie d'intervention de l'Office relativement au traitement des plaintes repose avant tout sur l'autonomie des consommateurs et la prise en charge personnelle, afin d'éviter autant que possible des recours longs et coûteux devant les tribunaux.

L'Office privilégie une approche préventive et tente de fournir aux consommateurs toute l'information pertinente concernant leurs droits et obligations, afin qu'ils puissent entreprendre eux-mêmes les démarches nécessaires en vue de solutionner leurs problèmes. Toutefois, il est évident que l'Office interviendra si les démarches effectuées par les consommateurs échouent.

Au cours des prochaines années, l'Office tentera d'accroître ses interventions pour mieux rejoindre les clientèles qui ne le connaissent pas ou qui ne recourent pas à ses services. Une attention particulière sera portée aux jeunes qui constituent un maillon essentiel dans la longue chaîne visant à faire des consommateurs québécois des consommateurs encore plus critiques et mieux armés pour mener à bien la défense de leurs droits. Voilà un des mandats de l'Office en 1991.

Au cours de l'exercice 1990-1991, M. le Président, l'Office de la protection du consommateur a poursuivi ses activités préventives, notamment en ce qui concerne l'information et l'éducation des consommateurs. Tout au long de l'année, l'Office assure une présence constante dans les médias écrits électroniques et ce, dans toutes les régions du Québec. Il peut rejoindre ainsi chaque semaine plus de 1 000 000 de consommateurs. Le plus souvent, ces chroniques ou communiqués de presse permettent de donner des conseils pratiques relativement à des sujets d'actualité, tels que les vacances à temps partagé, les rappels d'automobiles, les achats à distance, les concours publicitaires.

Par ailleurs, soulignons le lancement, dans le cadre de la Semaine nationale de la consommation, en 1990, des deux premiers rapports tirés de l'enquête sur les habitudes de consommation au Québec. Les contenus de ces deux premiers rapports furent également repris dans le cadre d'une campagne d'information et de sensibilisation ayant pour thème "Osez vous plaindre, ça porte fruit". Sept fois sur dix, le résultat est satisfaisant, selon l'enquête. Les objectifs de cette campagne étaient donc de convaincre les consommateurs québécois de l'utilité et de l'efficacité d'entreprendre des démarches pour solutionner leurs problèmes de consommation. Ce que nous pouvons retenir de cette campagne, M. le Président, c'est que l'Office, en dépit de moyens fort limités, a quand même réussi à toucher 18 % de la population du Québec avec

son message "Osez vous plaindre, ça porte fruit". L'Office a poursuivi des activités d'information et d'éducation auprès des milieux d'affaires, afin que les commerçants soient en mesure de bien respecter leurs obligations.

C'est ainsi que dans le cadre de sa stratégie visant à faire respecter les dispositions des lois qu'il administre, permettez-moi, M. le Président, maintenant de prendre quelques instants pour parler de la popularité du magazine **Protégez-vous**, une publication de l'Office. En ces temps économiquement difficiles, le tirage dépasse les 150 000 exemplaires, faisant de **Protégez-vous** le troisième plus important magazine au Québec après **L'Actualité** et **Châtelaine**. Même s'il est privé de revenus publicitaires, le magazine s'autofinance par les revenus d'abonnement. **Protégez-vous** rejoint directement plus d'un demi million de consommateurs par mois.

Les tests qu'on y retrouve sont la clé du succès de **Protégez-vous**, et pour cause. Ces tests répondent au choix des consommateurs eux-mêmes et constituent une mine de renseignements pour toutes les catégories de consommateurs. Également au cours de la dernière année, les représentants de l'Office ont rencontré les délégués d'une quinzaine d'organismes, soit pour leur livrer de l'information ou en recueillir, soit pour leur offrir un soutien technique.

Je tiens à souligner le travail considérable des associations de consommateurs qui, depuis de nombreuses années, s'efforcent d'aider les plus démunis. Ainsi, de nombreux Québécois aux prises avec une situation d'endettement problématique ont pu bénéficier d'une aide précieuse. De plus, au cours des dernières années, les associations ont pris position sur plusieurs sujets d'importance. Leur intervention a contribué à alimenter les débats qui ont même été à l'origine de changements appréciables, particulièrement dans des dossiers tels que la location à long terme, les biens mobiliers et la publicité à sensation.

Par ailleurs, l'Office a également poursuivi ses efforts afin de mieux outiller les intervenants auprès des aînés. C'est dans cette optique que le document "Les aînés consomment" a été produit et diffusé. Cette synthèse traite plus particulièrement des caractéristiques des aînés aux plans démographique, économique ou social et de leur façon de consommer ainsi des recours possibles.

Soulignons enfin la collaboration de l'Office à la planification du colloque "Vieillir sans violence" et sa participation à la mise à jour de la seconde édition du **Guide du passage à la retraite** publié par le magazine **Le bel âge**. L'Office poursuit son travail d'information auprès des communautés culturelles en faisant la promotion des divers outils pouvant faciliter leur apprentissage dans le domaine de la consommation. Les chroniques de l'Office de la protection du consommateur destinées aux communautés culturelles et diffusées dans divers médias se

sont également poursuivies.

Pour l'Office et son réseau de bureaux régionaux, le service à la clientèle constitue une priorité. Lien par excellence avec l'extérieur, les bureaux régionaux sont en contact étroit avec les consommateurs et les commerçants du Québec. Les 696 000 communications de l'an dernier en sont la preuve. Les préoccupations des consommateurs concernaient principalement: les véhicules de **transport**, pour 23,5%; les services offerts par les ministères et les organismes publics et les entreprises privées, pour 19,1 %; le mobilier et la décoration, pour 15,8 %; l'habitation, 11,1 %; les services financiers, 8 %; les services et les biens personnels, 7,2 %; les sports et loisirs, 6 %; enfin, les services divers, 3,6 %.

Il est important de souligner, M. le Président, qu'en 1990-1991 les bureaux régionaux ont traité environ 14 300 dossiers de plaintes comparativement à 8597 l'an passé. Ces dossiers touchaient directement 19 500 consommateurs, soit quelque 5100 de plus que l'an passé. Par ailleurs, dans 75 % des cas, l'intervention de l'Office a permis d'indemniser les consommateurs ayant soumis un problème, ce qui représente un taux **supérieur** à celui de l'an dernier, soit 71 %.

Cette activité d'indemnisation de l'Office est non seulement bénéfique pour les consommateurs, mais elle a pour effet de réduire le nombre éventuel de recours aux tribunaux. Soulignons enfin que les bureaux régionaux jouent également un rôle important au niveau de la prévention. À ce chapitre, deux opérations majeures ont été menées l'an dernier auprès des marchands de meubles et des commerces de piscines pour assurer le respect des dispositions relatives au dépôt en fiducie des sommes versées en acompte par les consommateurs.

En 1990-1991, les commerçants assujettis à la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture ont, quant à eux, continué à être soumis à un programme d'inspection destiné à assurer la protection des sommes engagées par les consommateurs et la conformité des méthodes de vente.

En terminant sur ce premier sujet de l'étude des crédits, permettez-moi, M. le Président, de souligner à nouveau le travail accompli au cours des 20 dernières années par l'Office de la protection du consommateur et ses partenaires, les associations de consommateurs et les milieux d'affaires, pour assainir le marché et assurer un juste équilibre au niveau des transactions commerciales entre les commerçants et les consommateurs.

Je veux donc saluer le travail de Mme la présidente, Mme Marie Bédard, et de toute son équipe pour ce travail remarquable qu'ils ont effectué cette année encore.

(10 heures)

En ce qui regarde le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, j'aborderai, M. le Président, ce qui

regarde le poste du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, maintenant, dans ce deuxième temps, rôle qui a été institué par la Loi modifiant la Loi sur la protection du territoire agricole, adoptée en 1989. La loi prévoit, en effet, que le commissaire est nommé par le gouvernement qui détermine la durée de son mandat et les conditions de sa nomination et de son traitement. Le commissaire actuel, M. Roch Rioux, a été nommé en juin 1989 pour un mandat de 5 ans. Il est entré en fonction le 14 août 1989. Le mandat du commissaire consiste à examiner les plaintes qui lui sont soumises par les producteurs agricoles.

Le commissaire est assisté d'experts provenant du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation et du ministère des Affaires municipales. Son mandat est d'entendre les plaintes des producteurs agricoles qui se croient lésés par un règlement d'urbanisme ou un règlement relatif aux nuisances en zone agricole, et de produire des avis sur des plaintes portées contre une municipalité par un agriculteur. Les plaintes peuvent être portées contre des règlements d'aménagement adoptés par des municipalités en vue de restreindre à certaines zones de production des activités telles les élevages de porc, de renard et de vison. Après s'être prononcé sur la recevabilité de la plainte, le Commissaire en avise la municipalité concernée et voit à en diffuser la teneur par publication dans la presse locale, afin de permettre à tout intéressé de présenter des observations.

Dans un esprit de conciliation, le commissaire peut convoquer les parties et les intervenants pour les entendre et même, éventuellement, tenir une audience publique. Son rôle est essentiellement celui d'un examinateur et d'un commentateur. Le mandat du commissaire s'insère dans une dynamique politique et administrative un peu particulière, puisqu'il est appelé à se prononcer sur des questions qui font l'objet de divergences entre les parties concernées.

L'institution qu'est le commissaire fait partie d'un ensemble législatif proposé par mon collègue, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation. En effet, la Loi modifiant la Loi sur la protection du territoire agricole a créé un quatuor législatif composé de, premièrement, la Commission de protection du territoire agricole du Québec, deuxièmement, du tribunal d'appel en matière de protection du territoire agricole, troisièmement, du fonds des activités agricoles, fonds spécial pour assurer la défense des producteurs dans certaines circonstances et enfin, quatrièmement, du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole dont je viens tout juste de décrire le mandat.

Pour lui assurer son caractère d'indépendance et d'impartialité, la loi prévoit que le Commissaire relève du ministre de la Justice.

Terminons, M. le Président, avec le mandat

du Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité. Cette responsabilité est encore très récente, le bureau n'étant en opération que depuis septembre 1989. Permettez-moi de rappeler les éléments principaux du mandat de ce commissaire. Le commissaire reçoit les plaintes des clients d'Hydro-Québec quant à la livraison et à la fourniture d'électricité à des fins d'habitation dans un logement, lorsque les clients sont en désaccord avec les conclusions qui leur ont été transmises par le distributeur d'électricité. Le recours au commissaire constitue une deuxième instance dans le cas d'échec de la procédure de révision des plaintes qui relève, en première ligne, de la responsabilité d'Hydro-Québec.

Le commissaire peut requérir un supplément d'information auprès des parties, convoquer ces dernières à une rencontre, le cas échéant, procéder à la vérification des stipulations de l'abonnement et des pratiques suivies par la société d'État et, enfin, transmettre avec diligence un rapport de ses constatations ou recommandations à l'intention des parties.

Depuis sa création, le commissaire a étudié des plaintes dans les domaines suivants: facturation, lecture des compteurs, délais, pannes, raccordement avec le système local de distribution d'électricité, communications avec le personnel et réclamations pour dommages matériels aux propriétés privées. Il s'agit d'un domaine qui se prête bien à la conciliation, puisque la dimension matérielle et économique domine largement l'action administrative de nature industrielle et commerciale.

Au cours de l'exercice financier qui se termine, M. le Président, plus de 1118 abonnés ont communiqué par écrit avec le commissaire pour demander son intervention. Plus de 50 % de ces plaintes ont fait l'objet d'enquêtes approfondies. Également, le bureau du commissaire a reçu au-delà de 6190 appels téléphoniques sollicitant des renseignements relatifs à la procédure d'examen des plaintes ainsi que l'aide du commissaire pour des problèmes urgents. La loi concernant l'examen des plaintes des clients de distributeurs d'électricité aura permis la mise en place de moyens additionnels permettant aux consommateurs de faire valoir leurs droits en créant un bureau de plaintes au sein de la compagnie d'électricité, ce qui n'existait pas auparavant, et un mécanisme d'appel, soit la création d'un poste de commissaire, occupé présentement par M. Schwartz.

Il me fera, évidemment, grand plaisir, M. le Président, de répondre aux questions des membres de cette commission. Je vous remercie.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup, M. le ministre, pour vos remarques préliminaires. Je vais maintenant reconnaître la porte-parole de l'Opposition officielle, Mme la députée de Terrebonne.

Mme Jocelyne Caron

Mme Caron: Merci, M. le Président. Alors, il me fait plaisir, pour une deuxième année consécutive, de participer à l'étude des crédits pour la protection du consommateur. Je souhaite vivement, M. le Président, que le travail important que nous réaliserons ensemble ce matin permettra l'amélioration des mesures de protection pour les consommateurs québécois.

Nous étudierons les trois éléments distincts du programme 11 intitulé Protection du consommateur, soit: l'Office de la protection du consommateur, organisme reconnu pour son travail d'information, de prévention et d'action auprès des consommateurs québécois depuis maintenant 20 ans; le deuxième élément, le Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité, qui a déposé son premier rapport annuel en décembre 1990 et dont le mandat, trop restrictif à notre avis, laisse de sérieuses interrogations, autant à l'Opposition qu'aux associations de consommateurs et même au Protecteur du citoyen; enfin, M. le Président, nous devons examiner aussi attentivement le mandat du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole qui devait être révisé suite à son triste bilan de l'an dernier. Nous aborderons spécifiquement les principaux dossiers touchant la Loi sur la protection du consommateur et, parfois, des éléments manquants dans cette loi, tout en nous assurant du suivi des dossiers traités l'an dernier lors de l'étude des crédits.

De manière générale, on note que le mandat de l'Office de la protection du consommateur, tel que défini dans le cahier explicatif des crédits 1991-1992, va au-delà de ce qu'on nous dit habituellement. Le mandat de l'Office de la protection du consommateur, tel que défini dans le cahier, va jusqu'à la promotion des intérêts des consommateurs devant les organismes gouvernementaux dont les activités affectent les consommateurs. Les consommateurs québécois ont dû subir tout au long de l'année des lois et des réglementations de divers ministères qui les ont pénalisés sévèrement. Les consommateurs québécois auraient eu besoin, au cours de la dernière année et encore maintenant, de l'Office pour les protéger contre les abus du gouvernement.

À ce chapitre, je me serais attendue à des réactions de la part du ministre responsable de la protection du consommateur. Son silence dans tous les débats qui ont touché directement la vie des consommateurs est révélateur. Les augmentations de taxes scolaires, les augmentations des tarifs d'électricité, l'imposition de la TVQ, les transferts au monde municipal qui se traduiront par des augmentations de taxes municipales, les augmentations des frais de scolarité, les augmentations du coût des permis et des plaques d'immatriculation, toutes les mesures de son gouvernement qui ont affecté directement la vie

des consommateurs n'ont suscité aucun commentaire de la part du ministre.

Au niveau de l'information et du traitement des plaintes, il faut évidemment souligner le bon travail de l'Office de la protection du consommateur. Mais pour l'aspect revendication auprès des organismes et des ministères, il faut rappeler le rôle de plus en plus actif des associations de consommateurs. Leur performance cette année est assez exceptionnelle car elles ont dû agir rapidement sur une multitude de projets de loi et ce, malgré de faibles ressources. La reconnaissance face à ces groupes devrait se traduire par des augmentations de subventions. La récession économique et les augmentations de taxes ont augmenté de façon dramatique les demandes d'assistance budgétaire et les interventions de ces groupes. Pourtant, les ressources personnelles et financières n'ont pas suivi.

M. le Président, nous célébrons cette année les 20 ans de l'Office de la protection du consommateur et je crois que c'est le meilleur moment pour faire le bilan et présenter les perspectives d'avenir. Je crois bien sincèrement que les consommatrices et les consommateurs québécois méritent qu'on leur accorde toute l'attention voulue dans un ministère bien à eux. La protection du consommateur, autrefois, était reconnue par le gouvernement du Parti québécois puisqu'on lui consacrait un ministère: d'abord, le ministère de la Consommation, des Corporations et des Institutions financières, puis, par la suite, le ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur. Le gouvernement actuel a voulu minimiser l'importance de la consommation en lui enlevant son ministère et en n'en faisant qu'un programme parmi tant d'autres, le programme 11 du ministère de la Justice. Ce geste du gouvernement est très significatif et je continuerai, pour ma part, M. le Président, à demander, tout comme l'an dernier, le retour du ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur, deux domaines très importants, à bien des points de vue indissociables et sérieusement négligés.

De plus, l'Office doit faire face cette année à une réduction de son budget de 447 000 \$, soit 3,4 %, et à une coupure de quatre postes, sans oublier que la région administrative de Lanaudière, bien que créée en 1987, n'a toujours pas son bureau régional. Ces coupures s'expliquent difficilement, compte tenu de l'augmentation des dépenses de l'État de 6 % pour la présente année et aussi de la hausse de 23,3 % du budget alloué au Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité, et de l'augmentation de 1,1 % pour le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole. De telles augmentations ne sont aucunement justifiées tant que l'on n'aura pas démontré la nécessité de maintenir ou d'accroître le rôle de ces commissaires aux plaintes. Puisque le peu d'efficacité que nous avons vu l'an dernier ne

nous a nullement... Nous n'avons nullement jugé qu'il y avait lieu d'avoir des augmentations à ce niveau, à moins d'augmenter leur rôle. Le commissaire aux plaintes des clients d'Hydro-Québec reçoit cette année 607 200 \$ et un ajout de trois personnes. Est-ce justifiable, lorsqu'on sait qu'au cours de l'année 1989-1990 le commissaire a traité spécifiquement 70 plaintes et que, de toute évidence, celui-ci n'a pas les pouvoirs ni l'indépendance nécessaires pour jouer pleinement son rôle? Le ministre responsable devrait prendre ses responsabilités et apporter des modifications législatives pour en faire un véritable protecteur, ou abolir le poste et confier cette juridiction au Protecteur du citoyen qui possède une excellente expertise et les pouvoirs nécessaires pour traiter les plaintes relatives à tous les distributeurs d'électricité, et non seulement à Hydro-Québec.

Par ailleurs, le Commissaire aux plaintes des producteurs en matière de protection du territoire agricole reçoit un budget de 371 100 \$. Je considère que ces deux commissaires, qui ont un total de 978 300 \$ et 17 personnes... Je considère que ces montants, lorsqu'on compare le montant qui est alloué aux 41 organismes de protection du consommateur, c'est-à-dire 752 600 \$... J'ai la ferme conviction que le budget dévolu aux deux commissaires serait utilisé plus judicieusement par ces organismes, puisque ces derniers traitent beaucoup plus de plaintes que les commissaires.

M. le Président, je terminerai mes remarques préliminaires en souhaitant que nous puissions avoir le temps d'examiner très sérieusement le rôle des deux commissaires et, à ce titre, je proposerais au ministre de la Justice que nous puissions commencer l'étude des crédits de la protection du consommateur par les éléments 3 et 2 du programme 11.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup, Mme la députée de Terrebonne, pour vos remarques préliminaires. Alors, M. le ministre, voulez-vous prendre quelques minutes pour réagir aux remarques?

M. Gil Rémillard (réplique)

M. Rémillard: Oui. Bien, réagir... peut-être apporter des informations, M. le Président, tout simplement...

Le Président (M. Dauphin): D'accord.

M. Rémillard:... dans le but de bien informer cette commission. Mme la députée de Terrebonne a souligné que les budgets de l'Office étaient diminués cette année, et je voudrais expliquer quand même la réelle signification des chiffres. Si on regarde, de fait, dans le livre des crédits, on s'aperçoit que le budget de l'Office diminue en théorie de 3, 4 %, soit 477 400 \$. Cependant, il y a des points qu'il faut prendre en considéra-

tion, qui sont très importants pour situer dans leur réel contexte ces chiffres. Le premier, c'est que, l'an passé, une somme de 250 000 \$ du budget de l'Office était prévue pour le financement des causes types de la MIUF. Cette année, vous ne la retrouvez pas. Donc, c'est 250 000 \$ de moins, qui se retrouvent dans le budget. (10 h 15)

Deuxièmement, la cessation de la publication du magazine **Protect Yourself** permettra à **Protégez-vous** de probablement atteindre son objectif d'autofinancement, et l'amélioration de sa performance va entraîner des économies de 374 300 \$ au départ.

Troisième élément aussi à prendre en considération, c'est que les loyers d'édifices diminuent cette année, pour un montant de 47 100 \$, une diminution dans nos loyers de 47 100 \$. Alors, si vous calculez tout ça, M. le Président, de fait, le budget de l'Office devient de 1, 42 % augmenté et non pas diminué. Alors, c'est pour ça que je tenais à faire ces remarques, pour qu'on comprenne bien la signification des chiffres. Donc, le budget en pratique de l'Office n'est pas diminué, mais il est augmenté de 1, 42 %.

Maintenant, une autre remarque très rapide en ce qui regarde le bureau de Lanaudière que réclame Mme la députée Terrebonne, et je me souviens qu'elle l'avait fait l'an dernier aussi. Je veux simplement lui rappeler qu'il y a toujours le bureau de Saint-Jérôme qui couvre la région de Lanaudière, et je regarde ici des chiffres: il y a de Joliette, qui nous arrivent de la région de Lanaudière, donc par Joliette, 7500 appels. Selon l'évaluation de l'Office, ce n'est pas suffisant pour avoir un bureau directement. Ça ne veut pas dire qu'on n'en ouvrira pas un éventuellement, mais, pour le moment, avec 7500 appels, ce n'est pas suffisant pour ouvrir un bureau. Cependant, on projette avoir une nouvelle ligne téléphonique; on va voir les résultats que ça peut donner.

Alors, M. le Président, c'étaient les remarques que je voulais faire à la suite des commentaires de Mme la députée de Terrebonne.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le ministre. J'appelle donc le programme 11 du ministère de la Justice, et je vais reconnaître Mme la députée de Terrebonne.

Mme Caron: J'avais demandé, à la fin de mes remarques préliminaires, M. le Président, si le ministre était prêt à examiner l'élément 3 et l'élément 2 avant l'élément 1.

M. Rémillard: Les deux... Alors, vous voulez commencer par les deux commissaires, oui. Alors, 3...

Le Président (M. Dauphin): Alors, il y a une demande, commencer avec 3 et 2, ou 2 et 3...

M. Rémillard: 2 et 3, alors...

Mme Caron: Je m'excuse, Mme la présidente de l'Office, c'est pour vous consacrer plus de temps après.

M. Rémillard: Alors, l'électricité. M. Schwartz, si vous voulez venir vous asseoir ici.

Le Président (M. Dauphin): Alors, si je comprends bien, vous souhaiteriez avoir 3 avant 2?

Mme Caron: Mais ce n'est pas grave...

Le Président (M. Dauphin): Ce n'est pas grave. Bon, d'accord.

Mme Caron: ...on peut faire 2. Non, il n'y a pas de problème.

Le Président (M. Dauphin): Alors 2. Bienvenue, M. Schwartz.

Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité

Mme Caron: Bonjour, M. Schwartz. Je tiens à préciser immédiatement que les critiques sévères, bien sûr, que j'adresse et que je vais continuer d'adresser, et les questions peut-être un peu serrées que je vais poser concernant les deux commissaires aux plaintes n'ont strictement rien à voir avec la personne, mais bien plutôt avec le rôle limitatif qu'on leur accorde. Donc, le commissaire aux plaintes est entré en fonction le 1er septembre 1989 et a reçu, entre le 1er septembre 1989 et le 31 mars 1990, 506 plaintes. Vous avez enquêté sur 70, ce qui indique que 436 des plaintes ont été rejetées. Au 31 mars 1990, 27 plaintes étaient réglées et 43 étaient en cours. Parmi les motifs de rejet, j'ai noté que 26 % étaient dus à des faits antérieurs à l'entrée en vigueur de la loi; 6 %, c'était la nature commerciale de la plainte; 7 %, des problèmes de relations du travail ou des plaintes relatives concernant les tarifs et 61 %, des plaintes devaient être transmises à Hydro-Québec pour un premier traitement, puisqu'on sait que dans la procédure les gens doivent commencer par se plaindre officiellement par écrit à **Hydro-Québec**. Votre budget est augmenté de 23,3 %, trois personnes additionnelles. Lorsque nous avons vérifié certaines plaintes qui avaient été rejetées, nous nous sommes aperçus que la loi 135, entrée en vigueur en juin 1989, ne concerne que les 3 000 000 d'abonnés du service domestique d'**Hydro-Québec**. Les clients commerciaux sont exclus, de même que la douzaine d'autres petits distributeurs du réseau québécois. D'ailleurs, Me André-Gilles Brodeur a expédié au ministre de la Justice une lettre à ce sujet pour lui demander, tel que le prévoit l'article 2 de la loi 135, que

les autres distributeurs d'électricité soient ajoutés.

Parmi les éléments que nous avons soulevés l'année dernière, lorsque nous avons rencontré le Commissaire aux plaintes, j'avais évidemment relevé le dossier le plus important, à mon avis, c'est-à-dire les suspensions d'électricité l'hiver, et nous avons ressorti plusieurs chiffres à ce moment. En 1987, pour la période d'hiver, il y avait eu 6758 suspensions; en 1988, 9653 et, en 1989, 1760, selon ce qu'on avait interprété suite au conflit de travail. Donc, Hydro-Québec avait donné un répit aux citoyens québécois. Dans son rapport annuel, le Commissaire aux plaintes nous mentionne n'avoir reçu que 11 plaintes concernant les suspensions. Il a cependant formulé une recommandation précise concernant cette pratique d'Hydro-Québec qui se lit comme suit, et je cite: Avant de procéder à une interruption de service pour nos paiements, Hydro-Québec doit démontrer la plus grande flexibilité possible pour éviter cette dernière, surtout en hiver, en tenant compte de la capacité de payer de ses clients. Dans la pratique quotidienne, nous nous sommes aperçus, surtout cette année avec les augmentations des tarifs d'électricité, que finalement les personnes les plus démunies n'arrivent absolument plus à payer le loyer et l'électricité. Lorsqu'on fait le calcul avec ces personnes, le problème, il est vraiment là, il est vraiment au niveau de l'électricité. Nous aurions souhaité avoir peut-être une politique, que le ministre responsable de la protection du consommateur demande une politique du côté des tarifs d'électricité pour les personnes les plus démunies à sa collègue, la ministre de l'Énergie et des Ressources.

Du côté de la Fédération des ACEF, il y a eu des critiques sévères aussi concernant le rôle du Commissaire aux plaintes. On jugeait le système coûteux et inefficace à cause du pouvoir de recommandation qui est vraiment trop limité, et il faut rappeler que c'est vraiment un pouvoir de recommandation. Les ACEF ont développé, au cours des dernières années, une expertise dans le traitement des plaintes des familles qui étaient menacées de coupure, et elles sont devenues extrêmement efficaces. On s'aperçoit aussi que dans la pratique courante, de plus en plus, Hydro-Québec réfère aux ACEF des clients en difficulté.

Le Protecteur du citoyen a, lui aussi, formulé des critiques sévères à l'endroit du commissaire. Il qualifiait le fonctionnement de lourd et inefficace. Pour lui, la plainte par écrit est aberrante, de même que l'obligation de la soumettre à Hydro-Québec avant qu'elle ne soit référée au Commissaire. Me Jacoby se plaint que le Commissaire n'ait pas fait mention des résultats des 27 enquêtes dans son rapport. Il s'interrogeait aussi sur les refus des plaintes qui ont précédé la loi 135. Le Protecteur du citoyen conteste cette décision. De plus, il conteste

également l'indépendance du rôle du Commissaire, puisqu'il ne peut obliger Hydro-Québec à lui remettre un document et qu'en cas de refus il doit donc porter plainte au ministre de la Justice, celui-là même de qui il relève.

Vous comprendrez donc que, devant toutes ces critiques et nos interrogations personnelles, je devrai vous poser, effectivement, plusieurs questions. Est-ce que vous pouvez nous donner le résultat des 27 enquêtes qui étaient terminées entre le 1er septembre 1989 et le 31 mars 1990, et nous préciser les raisons du refus d'examiner les 112 plaintes qui précédaient la loi 135? Est-ce que vous croyez qu'une plainte écrite doit demeurer nécessaire pour tout citoyen qui désire se plaindre à Hydro-Québec? Est-ce que cette première étape doit absolument être maintenue?

Le Président (M. Dauphin): Juste un instant, Mme la députée. Juste pour vous signaler que les questions doivent s'adresser au ministre qui, lui, peut se référer au commissaire pour réponse.

M. Schwartz (William D.): J'ai la forte impression que M. le ministre va me passer la parole tout de suite. Alors, avec votre permission, M. le ministre.

Le Président (M. Dauphin): Une question technique pour les fins du **Journal des débats**, vous identifier ainsi que votre qualité. Nous vous connaissons très bien, mais pour des raisons techniques.

M. Schwartz: Je suis William Schwartz, commissaire aux plaintes.

M. Rémillard: Je reçois la question, M. le Président, et je la communique.

Le Président (M. Dauphin): Ha, ha, ha! Formidable!

M. Schwartz: Merci, M. le ministre. J'ai lu avec intérêt les commentaires des ACEF, de la Fédération des ACEF ainsi que les commentaires du Protecteur, notre grand Protecteur du citoyen. En réponse à votre question, à savoir pourquoi on n'a pas fait de recommandation durant notre première année d'existence qui était une période de sept mois, il est important de préciser que notre bureau a réellement traité toutes les 506 plaintes écrites ainsi que les 3000 appels téléphoniques que nous avons reçus durant nos sept premiers mois d'exploitation.

Rappelons-nous qu'au cours de cette période Hydro-Québec a connu un conflit de travail très sérieux. Et ce conflit a affecté les opérations du bureau du commissaire. Enfin, de nombreux abonnés nous ont contactés directement. Souvent, le motif de leur appel avait trait à des problèmes urgents qui nécessitaient un traitement immédiat.

Grâce à notre ligne de communication avec la société d'État, ça nous a permis de régler ces cas d'urgence de façon immédiate et officieuse, notwithstanding le fait que pour ces cas la procédure de la loi 135 n'a pas été suivie.

C'était vraiment une période exceptionnelle pour les gens d'Hydro-Québec ainsi que pour le bureau du commissaire. En fait, vous savez très bien que la procédure prévue par la loi prévoit que les gens doivent s'adresser en premier à Hydro-Québec et, en deuxième instance, s'ils sont insatisfaits de la réponse que donne le distributeur, au commissaire aux plaintes. Durant cette période, notre bureau est devenu un bureau de plaintes d'Hydro-Québec.

Alors, c'est inexact... J'ai trouvé, un peu simpliste, Mme la députée, l'analyse de nos statistiques qu'a faite la Fédération des ACEF. Il est bien évident que pour monter un bureau, il y a un coût relié à ces opérations. En ce qui concerne les motifs de rejet de plaintes durant cette première période, certaines demandes n'ont pu faire l'objet d'une intervention du commissaire. Tout simplement, elles n'entraient pas dans le cadre de la loi. C'est le cas des plaintes des clients commerciaux, institutionnels et industriels. Comme vous l'avez remarqué vous-même, la loi s'applique à plus de 3 000 000 d'abonnés résidentiels. Il y a des cas dont l'effet de la mésentente remontait à une date antérieure à son entrée en vigueur et d'autres, qui n'avaient pas été directement adressés au distributeur, comme la loi le prévoit, ont été transmis à Hydro-Québec.

(10 h 30)

Quand j'entends vos commentaires, il me semble que vous nous posez la question: Est-ce que ça vaut la peine de dépenser tant d'argent pour faire respecter une telle loi? Ma réponse est: Oui, absolument, dans la mesure où les objectifs de la loi 135 ont été atteints. Rappelons ces deux objectifs. **Premièrement**, la loi a obligé Hydro-Québec à créer une procédure, à établir une procédure formelle d'examen des plaintes et, deuxièmement, elle a créé un mécanisme permettant aux clients en désaccord avec le premier traitement de soumettre l'affaire à un commissaire. Donc, l'objectif du commissaire n'est pas de faire augmenter le nombre de plaintes à son attention, mais plutôt de le diminuer.

Les commentaires du Protecteur du citoyen à l'effet que la procédure est lourde et inefficace, à notre avis, cette procédure est simple à comprendre et à appliquer. L'abonné qui veut porter plainte n'a qu'à écrire à **Hydro-Québec**. La société d'État doit répondre dans un délai de 30 jours. Si l'abonné est insatisfait de cette réponse, il peut alors s'adresser au commissaire. La procédure favorise donc un traitement rapide des plaintes avant même l'intervention du commissaire, et notre expérience démontre que la plupart des plaintes fournies à l'attention d'Hydro-Québec sont réglées avant même l'intervention du commissaire.

À notre avis, l'obligation du distributeur de procéder à un premier traitement des plaintes nous paraît l'élément le plus positif de la loi. Que la plainte porte sur un problème de facturation, une erreur de facturation, sur une demande de raccordement, sur une réclamation ou sur toute autre question liée à la fourniture d'électricité à des fins d'habitation dans un logement, Hydro-Québec est mieux placée, surtout mieux placée que le commissaire, pour traiter ces plaintes et satisfaire les plaignants. D'ailleurs, cela fait partie des obligations de la société d'État. En ce sens, les obligations du commissaire concernent des problèmes ponctuels. En effet, le commissaire est comme une deuxième instance, un deuxième recours, mais il peut jouer un rôle très important en évaluant le premier traitement des plaintes pour en identifier les causes.

Donc, sur le plan individuel, notre mission est de traiter les plaintes que nous recevons après un premier traitement. Sur un plan global, le commissaire peut identifier les causes des plaintes, mettre en relief les causes les plus fréquentes et faire des recommandations de nature générale dans son rapport annuel.

Mme Caron: Bon. Alors, je vais revenir à mes questions précises, puisque dans la plupart des questions je n'ai pas eu une réponse précise, là, et vous m'avez même ajouté un autre élément. Vous me dites, M. le ministre, le commissaire aux plaintes me dit que dans la majorité des cas le citoyen consommateur n'a pas besoin de traiter avec lui puisque les plaintes se règlent directement après la première plainte à Hydro-Québec. C'est exactement ce que vous m'avez dit. Donc, la plupart des plaintes ont été dirigées à **Hydro-Québec**, se sont réglées et c'est tant mieux. C'était l'aspect le plus positif de la loi.

Ma question est bien simple: Est-ce que, comme État québécois, on peut se payer un bureau qui a coûté, l'an dernier, 492 600 \$ avec neuf personnes - cette année, il va en coûter 607 200 \$ - pour seulement quelques plaintes qui peuvent, effectivement, être traitées par le commissaire pour toutes sortes de raisons? Le peu de plaintes qui restent, elles restent parce que, ou ça a été réglé par Hydro-Québec, ou parce que ça remonte avant la juridiction de la loi 135, ou parce que les distributeurs d'électricité ne sont pas inclus, puisque, présentement, la loi ne s'applique qu'à Hydro-Québec encore. Et lorsque je regarde le travail et le nombre de plaintes que les associations de consommateurs doivent traiter et même, comme députés, ce qu'on doit traiter dans un bureau de comté, on traite beaucoup plus que 506 plaintes par année, on a plus que 5000 appels et on a quatre fois moins de budget et trois fois moins de personnes.

Concrètement, comme société, est-ce qu'on peut se payer ça?

Le Président (M. Dauphin): M. le ministre.

M. Rémillard: Tout simplement, M. le Président, avant de demander à M. le commissaire de répondre, je ne voudrais pas répondre à sa place, mais je voudrais simplement souligner que, lorsque Mme la députée parle de 506 plaintes, il faut bien qu'elle comprenne qu'à ce moment-là elle se réfère à la période du 1er septembre 1989 au 31 mars 1990, ce n'était pas une année complète. Alors, pour la période du 1er avril 1990 au 31 mars 1991, vous avez un total de 1118 plaintes. Juste pour placer les chiffres: 1118 plaintes. Autre information aussi, dans l'organisation... Dans le processus suivi pour les plaintes, dans un premier temps, il y a le processus directement à Hydro-Québec et vous avez le commissaire qui agit, en fait, un peu en appel de la situation. C'est pour ça que ça a été créé comme tel. Je vais laisser M. le commissaire compléter l'information.

Mme Caron: Peut-être juste une question: Sur vos 1118 plaintes, combien d'enquêtes?

M. Schwartz: Plus de 600, Mme la députée. Je vais vous donner les chiffres exacts. Pour la période du 1er avril 1990 au 31 mars 1991, notre bureau a reçu plus de 1100 plaintes écrites et plus de 6000 appels téléphoniques. Parmi les plaintes écrites, près de 600 ont nécessité une enquête formelle et nous avons émis plus de 100 recommandations.

Jusqu'à ce jour - parce que je suppose que vous allez me poser cette question également - plus de 85 % de nos recommandations ont été suivies par Hydro-Québec dans les cas individuels. Notons que le nombre de cas ayant nécessité une enquête formelle est huit fois plus élevé qu'à la période précédente, soit du 1er septembre 1989 au 31 mars 1990, une période de sept mois.

Mme Caron: Vous expliquez ça comment, cette recrudescence subite? peut-être à la publicité qui a entouré un petit peu le rôle?

M. Schwartz: Le commissaire n'a pas jugé nécessaire d'émettre les recommandations durant les sept premiers mois de ses opérations.

Mme Caron: Si vous avez eu des recommandations, 100 recommandations... sur 600, et 85 % ont eu un résultat positif. Donc, on parle de 85 réussites.

M. Schwartz: N'oubliez pas, Mme la députée, qu'il y a des milliers de plaintes qui ont été traitées par Hydro-Québec avant le deuxième traitement du commissaire. On présume que ces plaintes ont été traitées de façon satisfaisante parce que seulement, je dirais, à peu près 20 % des plaintes adressées à Hydro-Québec sont, plus

tard, adressées au bureau du commissaire.

Il ne faut jamais oublier également - et je pense que c'est essentiel de l'ajouter - que dans la réponse que donne Hydro-Québec à ses abonnés, elle doit mentionner le recours possible auprès du commissaire. Alors, dans un certain sens, elle invite les abonnés à demander l'intervention du commissaire s'ils sont en désaccord avec la réponse qu'elle leur donne.

Mme Caron: Mais Hydro-Québec jouerait de toute façon son rôle normal, je pense, de société d'État, même si le commissaire aux plaintes n'existait pas, de traiter les plaintes qu'elle reçoit en premier. Est-ce qu'à ce chapitre le commissaire aux plaintes a fait des recommandations au ministre pour demander que les autres distributeurs d'électricité soient soumis à la loi, puisqu'il n'y a que 3 000 000 d'abonnés qui sont soumis? Et lorsqu'on vous a refusé des documents à Hydro-Québec... Est-ce que c'est arrivé, d'abord, qu'on vous refuse des documents?

M. Schwartz: Jamais, madame.

Mme Caron: Non? Parfait. Est-ce que vous avez demandé que les autres soient inclus?

M. Schwartz: C'est une des premières questions que j'ai posées au ministre dès le début de notre mandat. Pour nous, une application universelle de la loi ne peut qu'avoir un effet bénéfique sur tous les citoyens du Québec, vu les éléments positifs de la loi 135.

Mme Caron: Comme commissaire, est-ce que vous considérez que votre pouvoir de recommandation est suffisant et est-ce que vous considérez que vous avez en main tous les pouvoirs pour remplir adéquatement votre rôle? Et est-ce que vous avez demandé une augmentation de ces pouvoirs-là?

M. Schwartz: Mme la députée, avant d'accepter le mandat, j'ai lu la loi et j'ai constaté que les pouvoirs qui m'ont été confiés sont des pouvoirs qui sont, par tradition, donnés aux ombudsmans, si vous voulez, un pouvoir de recommandation. Il est bien évident que le succès du commissaire dans son rôle dépend largement de la façon dont les plaintes sont traitées par la société d'État. Je dois vous dire qu'à date nous avons eu le concours d'Hydro-Québec dans le traitement des plaintes et dans le processus d'enquête qu'on fait régulièrement. Alors, pour nous, le fait que la grande majorité de nos recommandations soient suivies nous indique qu'on n'a pas besoin d'en demander d'autres.

Mme Caron: Est-ce que vos rapports avec les associations de consommateurs ou les ACEF... Quelle sorte de rapports vous avez avec ces groupes-là?

M. Schwartz: On n'a pas de rapports formels avec ces groupes.

Mme Caron: Du côté des coupures d'électricité, c'est un sujet qui est très préoccupant et on sait qu'il y a peu de plaintes qui concernent les coupures qui arrivent jusqu'à votre bureau. Est-ce que vous avez l'intention de faire des recommandations précises là-dessus ou est-ce que c'est parce que ce type de plainte là n'a pas de juridiction, finalement, chez vous?

M. Schwartz: Des recommandations par rapport aux interruptions de service pour non-paiement? Nous avons fait une recommandation à cet effet, à laquelle vous avez déjà fait allusion, mais il faut d'abord reconnaître que le problème des suspensions d'alimentation à cause de l'incapacité de payer le service met en relief le problème plus vaste de la pauvreté, un problème social qui concerne tout le monde. On reconnaît, d'une part, le droit d'Hydro-Québec d'être payée pour les services qu'elle rend; même, on doit reconnaître son pouvoir d'interrompre les services si les factures ne sont pas payées à échéance. Il est parfois difficile, à mon avis, de trouver l'équilibre entre les besoins d'une entreprise, comme notre société d'État, et les besoins de ses clients. D'ailleurs, compte tenu de la nature essentielle du service d'électricité, nous avons recommandé, dans notre premier rapport annuel, qu'Hydro-Québec démontre la plus grande flexibilité possible pour éviter ces interruptions de service, surtout durant l'hiver, en tenant compte de la capacité de payer de ses clients. Il est vrai, Mme la députée, que cette recommandation ne réglera pas le problème de la pauvreté et ne satisfera peut-être pas tout le monde, mais nous croyons qu'elle peut favoriser une diminution du nombre de suspensions d'alimentation. C'est l'objectif de notre recommandation.

Mme Caron: Comme le problème...

Le Président (M. Dauphin): Vous permettez, madame?

Mme Caron: Oui.

Le Président (M. Dauphin): Je vais revenir à vous tantôt. M. le député de Beauce-Nord m'avait demandé la parole tantôt. On reviendra avec vous après, si vous le permettez.

M. Audet: Merci, M. le Président. Alors, M. Schwartz, M. le ministre, je pense que, dans le fond, lorsque votre organisme a été créé, il y avait un problème, d'abord, au niveau de la livraison du service, à cette époque-là, à Hydro-Québec; livraison d'énergie et tout ça, il y avait des plaintes qui découlaient de ça. Ce n'est pas que je veuille que votre... Possiblement que votre organisme aura toujours un rôle à jouer auprès

de la clientèle et Hydro-Québec, mais je pense que c'est dans votre intérêt et dans l'intérêt des clients que les plaintes diminuent, d'une certaine façon.

(10 h 45)

Il y a une chose. Au niveau du pouvoir de recommandation, moi, j'ai une région chez nous, la Beauce, entre autres, à forte concentration agricole, et on vit des problèmes avec Hydro-Québec. D'ailleurs, un de mes électeurs vous a écrit. Je veux souligner d'ailleurs... Même si ça ne fait pas partie de votre mandat, je pense que le rôle ou la liaison, le joint que vous avez fait entre cet individu-là, mon électeur ou le client, si on veut, et Hydro-Québec a donné quand même des fruits.

Il y a juste une chose que je voudrais ajouter. En vertu du pouvoir de recommandation que vous avez, on sait que l'**ombudsman**, par exemple, du Québec, le Protecteur du citoyen a déjà fait des recommandations dans des secteurs qui vont à l'**extérieur** de son mandat par exemple, sur quelque sujet que ce soit qui lui aurait été souligné ou signalé. Je veux en venir là-dessus... C'est que... Peut-être que vous allez reconnaître l'individu, je ne sais pas. C'est que j'ai chez nous, moi... Je vous parlais tantôt de l'agriculture. Au niveau du réseau, on a un problème important qui tend à s'aggraver. C'est au niveau de ce qu'on appelle des tensions parasitaires. Vous en avez été informé probablement. Alors, ces gens-là, la plupart des agriculteurs, même si on dit que ce sont des petites compagnies, des petites industries, mais assez souvent aussi ce sont des particuliers qui sont **agriculteurs**, qui... Bon. On sait la situation de l'agriculture au Québec présentement, alors ils n'ont pas de recours comme tels, au-delà des recours légaux habituels qui coûtent des sommes considérables, surtout lorsqu'on s'attaque à des compagnies ou à des firmes comme Hydro-Québec.

Alors, moi, je souhaiterais... Ça serait peut-être une chose... C'est une chose peut-être sur laquelle j'aimerais que vous vous penchiez, que vous regardiez. Je ne vous dis pas là... Que vous l'évaluiez en tout cas. Parce qu'il y a une certaine clientèle d'Hydro-Québec - je parle des agriculteurs entre autres - qui n'a pas de recours envers Hydro-Québec, autres que les recours légaux.

J'ai un exemple chez nous d'un monsieur qui a fait un recours légal contre Hydro-Québec dans le cas de tensions parasitaires comme ça, où il y aurait eu perte au niveau de ses animaux, au niveau de sa production, des pertes considérables. Alors, il est allé en cour avec Hydro-Québec, il s'est ramassé avec une facture astronomique. Lui, il avait un petit avocat de la région, si on veut; **Hydro-Québec** est arrivée avec cinq ou six procureurs. Ils ont la science infuse, parce que, bien souvent, ils sont les seuls à disposer... ils ont non seulement le monopole,

mais ils ont aussi toute la, comment dirais-je, connaissance du réseau et tout ça. Alors, c'est difficile d'aller, de gagner ou d'avoir gain de cause. Finalement, on a pu régler pour... On a pu s'entendre, mais, quand même...

Alors, c'est juste pour vous dire, c'est une chose sur laquelle j'aimerais que vous vous penchiez, parce qu'il y a une clientèle d'Hydro-Québec qui n'est pas... Ce n'est peut-être pas nécessairement de l'habitation ou du logement, ou un individu... Très souvent, c'est un individu, mais la **boîte** ou Hydro-Québec ou... Bon. Le système fait en sorte que, d'une certaine façon, le seul recours qu'il pourrait avoir, c'est quel-qu'un comme vous. Alors, j'aimerais peut-être que vous le regardiez ou que vous fassiez peut-être, à un moment donné, des recommandations à **Hydro-Québec**. Parce que, chez nous, ça devient... Puis contre Hydro-Québec, bien, malheureusement, à tort ou à raison, on n'a pas souvent raison dans des cas comme ceux-là.

M. Schwartz: J'ai bien pris note de vos commentaires, M. le député, mais j'aimerais ajouter également le fait qu'il existe, au sein d'Hydro-Québec, une procédure pour les plaintes qui ne sont pas couvertes par la loi 135. Et si on peut vous aider ou aider votre abonné à ce sujet, ça me fera plaisir de le faire.

M. Audet: Pardon?

M. Schwartz: Je vais m'assurer... Si vous m'envoyez les détails de cette réclamation, cette plainte, cette mécontente, ça sera un plaisir pour moi de m'assurer de faire le suivi à l'effet que la plainte de votre électeur soit traitée par l'entreprise de façon officielle.

M. Audet: D'accord. Je vous remercie.

Le Président (M. Dauphin): Sur le même sujet, M. le député de Berthier.

M. Houde: M. le Président, j'ai le même problème depuis trois ans; ce n'est pas dans mon comté, c'est dans le comté voisin, mais peu importe. Il s'est plaint à Hydro-Québec, il est allé au ministère de l'Agriculture, il est allé au ministère de l'Environnement, il revient à Hydro-Québec, puis il a encore le même problème, puis sa production change chaque fois qu'Hydro-Québec augmente son volume dans la ligne. Parce que, lui, il disait, il n'y a pas plus tard qu'un mois: Ils vont avoir besoin d'électricité, puis ma production va diminuer. Comme de fait, l'augmentation d'électricité... Puis lui, il est assez habitué chez lui comme cultivateur, rien que par le son de la ligne qui passe au-dessus de ses bâtisses, tout de suite, c'est beaucoup plus dangereux, et sa production diminue. Puis ils se foutent de lui, il n'y a rien à faire. Il a installé une machine qu'ils lui ont imposée, qui a coûté

1550 \$, et ça n'a rien changé. Ça devient dangereux, ça devient énervant et, pour lui, il y a un manque à gagner énorme. Ça fait que, si vous avez dit à mon collègue tantôt de se référer à vous avec le client, je vais faire la même chose d'abord et je pense que ça va faire...

M. Schwartz: Il est bien évident... Je ne peux pas traiter la plainte comme telle, mais je peux mettre votre client ou la personne en question en contact avec Hydro-Québec et je peux l'assurer que le suivi de cette plainte sera fait auprès de cette entreprise.

M. Houde: Il va être bien fier. Je vous remercie beaucoup. Merci.

Le Président (M. Dauphin): Sur le même sujet, M. le député d'Orford.

M. Benoit: Oui, M. le Président. M. le ministre, j'ai eu l'impression avec quelques cas, particulièrement avec des jeunes agriculteurs dans mon comté, chaque fois, finalement, que les gens qui ont donné le dernier verdict étaient les mêmes qui, originellement, avaient porté la plainte. Dans un cas précis, c'est un jeune agriculteur qui, effectivement, va vivre dans la maison de ses parents. On connecte l'électricité à la maison des parents et, ensuite, à la ferme. Alors, il perd l'avantage pécuniaire d'avoir l'électricité réduite à sa résidence et on s'aperçoit de ça quatre ou cinq ans après, alors qu'on l'a autorisé. Le jeune vient nous voir. On retourne à Hydro-Québec. Et là, « y a des délais incroyables. C'est dispendieux. Et j'ai l'impression, chaque fois, que les gens qui appellent retournent avec la même personne qui prend la décision, c'est-à-dire le même inspecteur dans le champ qui a fait toute l'enquête. Souvent, il s'est bâti des relations avec un peu d'animosité entre tout ce beau monde. Dans deux cas précis, on n'a pas été capable de se sortir des enquêteurs originaux qui ont fait les enquêtes. J'ai l'impression qu'on tourne en rond, finalement. Il n'y a pas quelqu'un un peu plus haut qui dit: Bon, on va se servir de notre bon sens dans ce cas précis.

Le Président (M. Dauphin): Mme la députée.

Mme Caron: Merci, M. le Président. Je reviens au problème des coupures d'électricité, des suspensions d'électricité l'hiver et au problème des familles les plus démunies. Est-ce que vous avez été saisi ou avez-vous été mis au courant d'une demande de la FACEF, de la FNACQ et du Front commun des assistés sociaux qui réclament l'abolition du programme de mise en administration des familles assistées sociales?

M. Schwartz: Oui

Mme Caron: Et qu'en pensez-vous? Que pensez-vous de la création d'un groupe de travail qui serait chargé de trouver des solutions précises à ce problème qui est de plus en plus important, finalement, dans notre société?

M. Schwartz: Bien, ça, votre deuxième question, je donnerais mon appui à toute mesure qui peut avoir l'effet de rendre plus facile le paiement des comptes d'électricité de ceux qui se trouvent dans l'incapacité de les payer. En ce qui concerne votre première question, et surtout l'application de la loi 137, je partage complètement et entièrement les opinions des ACEF. D'ailleurs, on a eu l'occasion de discuter ces questions il y a quelques mois avec les représentants d'Hydro-Québec, et nous espérons que les modifications nécessaires seront apportées à la loi sans délai.

Mme Caron: Dernière question, M. le commissaire: Est-ce que vous estimez que votre rôle est essentiel?

M. Schwartz: Dans la...

Mme Caron: Et est-ce que vous ne croyez pas que le Protecteur du citoyen pourrait jouer ce rôle, finalement, de négociateur avec Hydro-Québec?

M. Schwartz: Le Protecteur du citoyen, j'ai beaucoup de respect pour le poste qu'il occupe. Je dois vous dire honnêtement que je ne suis pas toujours, je ne partage pas toujours ses opinions, mais j'ai surtout un grand respect pour le poste qu'il occupe. Je ne suis pas un expert dans les pouvoirs du Protecteur du citoyen, mais je présume qu'il n'a pas plus de pouvoirs que les pouvoirs de recommandation que nous avons également. Est-ce que lui, comme individu, est en mesure de répondre aux besoins de la population? Je ne peux pas vous répondre. Mais je peux vous assurer que j'ai signé un contrat de cinq ans et, jusqu'au moment où le ministre mettra fin à ce contrat, j'ai l'intention de continuer à remplir le mandat.

Mme Caron: Je vous remercie beaucoup. Une dernière question sur le sujet au ministre de la Justice, responsable de la protection du consommateur. Le commissaire aux plaintes vous a déjà fait des demandes de modifications législatives, à savoir de pouvoir couvrir les autres distributeurs d'électricité. Est-ce que vous avez l'intention de donner suite et d'augmenter son pouvoir?

M. Rémillard: C'est...

Le Président (M. Dauphin): M. le ministre.

M. Rémillard: ...une possibilité. Oui, M. le Président. Merci. C'est une possibilité que j'ai.

Nous sommes en train de faire une évaluation du fonctionnement et des coûts présentement, et on veut voir la véritable utilité que ça pourrait représenter que de couvrir les autres aspects, les autres secteurs. Mais c'est une possibilité. L'étude n'est pas encore complétée, mais je pense que c'est certainement une possibilité.

Mme Caron: Et vous, à titre de ministre responsable de la protection du consommateur, est-ce que vous considérez que ce rôle pourrait être aussi bien rempli, et à moindre coût, par le Protecteur du citoyen?

M. Rémillard: Le Protecteur du citoyen a sa responsabilité et je dirais que, dans un domaine aussi spécialisé, il est intéressant d'avoir un organisme, une personne aussi spécialisée, c'est-à-dire qui regarde spécifiquement ce secteur. Toutes vos questions, Mme la députée, ont démontré à quel point le secteur de hydroélectricité, donc un service public de première nécessité pour l'ensemble des citoyens du Québec, à quel point c'était important que ce service public soit rendu dans les meilleures conditions de qualité, d'efficacité, d'universalité, en fait, toutes ces grandes qualités qu'on doit voir dans un service public. Il n'y a pas de régie qui gouverne Hydro-Québec parce que, normalement, un service public devrait être sous la gouverne d'un chien de garde qu'on appelle, c'est-à-dire une régie, qui est là et qui voit à ce que les services soient rendus convenablement, surtout quand il s'agit d'une situation de monopole, comme c'est habituellement le cas dans les cas de services publics. Pour assurer que le citoyen ait une bonne qualité de services, qu'il ait aussi un mécanisme pour pouvoir revendiquer ses droits, on a une régie. Et là, on a beaucoup d'exemples de régies qui existent et qui font un très bon travail.

Dans le cas d'Hydro-Québec, il n'y a pas cette régie. Par les commissions parlementaires, par l'Assemblée nationale, par le ministère de l'Énergie et des Ressources, il y a un contrôle qui se fait, mais il n'y a pas de régie directement. Donc, il n'y a pas cet organisme quasi judiciaire spécialisé qui voit à ce que le service soit rendu de la meilleure façon possible, en respectant la qualité du service. Et c'est dans ce contexte-là, étant donné qu'il n'y a pas de régie, que je trouve intéressant qu'il y ait un commissaire pour recevoir les plaintes et les traiter d'une façon, donc, tout à fait spéciale, particulière, en fonction d'une expertise qu'il peut développer. Vous savez sans doute qu'une opinion juridique a été demandée au ministère de la Justice, à savoir: Est-ce que le Protecteur du citoyen a compétence pour intervenir à l'égard d'un acte du commissaire? Et cette opinion juridique est très claire: Non, le Protecteur du citoyen n'a pas compétence. Par conséquent, pour ma part, je considère que la situation actuelle

mérite qu'on la conserve pour encore un bout de temps, qu'on l'apprécie et qu'on en voie les résultats. Mais, pour ma part, je considère qu'il est intéressant qu'un organisme spécialisé comme le commissaire puisse avoir le mandat de recevoir en appel les plaintes des citoyens sur un service public aussi essentiel, aussi vital que celui de l'électricité.

Mme Caron: Est-ce que, M. le ministre, vous considérez comme normal que, pour un service aussi essentiel et vital, le commissaire ait pu avoir le pouvoir de recommander uniquement 85 dossiers sur 600 demandes en un an, et pour un budget de 607 200 \$? Et si la commission des institutions qui présentement réévalue le mandat du Protecteur du citoyen faisait la recommandation d'étendre le rôle du Protecteur du citoyen aux plaintes à Hydro-Québec, est-ce que vous vous y opposeriez?

M. Rémillard: Dans le contexte actuel... Tout d'abord, je dois vous dire que le commissaire aux plaintes existe depuis un an et demi seulement. Il faut bien comprendre qu'il s'agit d'un nouveau poste, d'un nouveau rôle, et que la population n'est pas encore tout à fait familière avec ce rôle. Il faut que les gens s'habituent, qu'ils puissent savoir qu'il y a un commissaire qui est là pour recevoir leurs plaintes. Alors, il y a un mécanisme naturel, je dois dire, qui va se mettre en place. Après un an et demi d'existence seulement, je pense qu'il faut se garder de poser des diagnostics trop sévères.
(11 heures)

Au départ, je crois, comme je l'ai mentionné tout à l'heure, que ce poste s'imposait. Au départ, étant donné l'importance du service public, étant donné aussi la situation de monopole d'Hydro, étant donné l'absence de régie, d'organisme quasi judiciaire qui puisse contrôler, ça s'imposait qu'on puisse avoir un tel commissaire. Dans la mesure où il y a un commissaire qui joue ce rôle, pour ma part, je préfère pouvoir travailler à améliorer les outils, les moyens à la disposition du commissaire que de faire en sorte qu'un autre organisme, un autre intervenant vienne s'impliquer dans le dossier, vienne compliquer les choses. Moi, je veux avoir un canal qui est là, qui est de plus en plus connu, qui est spécialisé et qui fait en sorte que le citoyen qui a des droits puisse les revendiquer et avoir le plus efficacement possible une réponse à ses questions et une solution à ses problèmes. Je ne crois pas que si on met deux organismes, Protecteur du citoyen et commissaire, en même temps dans le même champ d'action, on serve les meilleurs intérêts du citoyen.

Mme Caron: Il est bien évident que si la commission des institutions recommandait d'étendre le pouvoir du Protecteur du citoyen pour les plaintes des clients des distributeurs d'électricité

le rôle du commissaire serait aboli. Il ne serait nullement question d'avoir les deux dans le même champ d'action. Donc, ma question est bien précise: Si la commission des institutions recommande d'étendre le pouvoir du Protecteur du citoyen à ce réseau, est-ce que vous allez vous y opposer?

M. Rémillard: Pour ma part, je souhaite que l'expérience, parce que c'est toujours une expérience que nous faisons avec le commissaire, on puisse la continuer et qu'on puisse en faire le bilan après les cinq ans de l'exercice du premier mandat qu'on a confié dans le cadre de ce commissaire et qu'on puisse ensuite prendre une décision. Mais ce n'est pas après un an et demi qu'on prend une décision. Et, pour ma part, je reviens toujours sur les principes qui doivent nous guider. Vous avez un service public de première nécessité. Vous n'avez aucun contrôle direct d'un organisme quasi judiciaire sur cet organisme-là. Par conséquent, il me paraît important d'avoir un organisme, d'avoir ce commissaire qui est là et qui doit voir à ce que les problèmes que peuvent avoir les citoyens face à cette immense entreprise qu'est Hydro-Québec ou d'autres éventuellement, d'autres fournisseurs d'électricité, puissent trouver solution le plus rapidement possible.

Tout à l'heure, le député d'Orford, le député de Beauce-Nord, le député aussi de... Je pense qu'il y avait aussi un autre député qui a mentionné le même problème de leurs commettants qui viennent à leur bureau de comté et qui leur parlent des problèmes qu'ils ont souvent avec Hydro-Québec, une grande machine. Ce n'est pas facile de faire face à Hydro-Québec quand on est un petit consommateur. Alors, c'est toujours dans ce cadre-là, pour ma part, que je considère que le poste de commissaire aux plaintes est fondé et qu'on devrait attendre la fin du mandat de cinq ans pour faire le bilan et prendre une décision.

Mme Caron: J'aimerais juste vous rappeler, M. le ministre, que dans les cas que vous venez d'évoquer justement des députés le commissaire aux plaintes n'a pas de pouvoir et ne peut pas les régler. C'est Hydro-Québec qui doit les régler. Je dois juste souhaiter qu'après cinq ans j'espère que le budget n'augmentera pas de 23,3 % chaque année, parce que ça risque d'être un budget extrêmement élevé.

M. Rémillard: Écoutez, je ne vous comprends pas dans votre remarque, Mme la députée. Je ne vous comprends pas, parce qu'il s'agit de protéger le consommateur. Et là, vous nous reprochez de mettre trop d'argent pour qu'on puisse protéger adéquatement le consommateur. Je ne vous comprends pas. Je pense que, dans la mesure où il y aura un budget satisfaisant, bon Dieu, pour une fois qu'on a un budget qui

correspond aux obligations que nous avons, et il y a encore beaucoup à faire. Je ne vous dis pas qu'on ne peut pas en cours de route, dans ces cinq ans, améliorer des outils présentement à la disposition du commissaire, on peut le faire. On doit donner les sommes d'argent nécessaires pour qu'il puisse faire son travail. Et regardez aussi l'augmentation du nombre de plaintes et les plaintes aussi, les enquêtes qui ont été faites qu'il ne faut pas oublier. Vous voyez qu'après un an et demi il y a un travail quand même extrêmement intéressant qui est fait. On se reverra l'an prochain, je l'espère, et on fera le point encore. Ça fera à ce moment-là deux ans et demi. On sera à la mi-expérience, si vous voulez, et puis on pourra faire le point. Il ne faut pas nous reprocher de donner trop d'argent au commissaire pour protéger les consommateurs.

Mme Caron: Protéger les consommateurs, à mon avis, M. le ministre, c'est aussi regarder le rapport qualité-prix, donc efficacité-coût, et j'avoue que, pour le moment en tout cas, on va donner la chance au coureur, mais pour le moment, de notre côté, nous ne sommes pas satisfaits des résultats. Je vous remercie infiniment, et je vous rappelle que ces reproches ne s'adressaient aucunement à votre personne, mais bien au poste.

Le Président (M. Dauphin): Si vous me permettez... Oui, M. le ministre, allez-y. J'aurai une question, moi aussi, après, pour M. Schwartz, mais allez-y.

M. Rémillard: Je vous en prie, posez la question, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Je vais me reconnaître, donc. Je veux juste bien comprendre. Vous dites que depuis un an et demi il y a eu 600 enquêtes formelles. Ce n'est pas ça?

M. Schwartz: Non. Durant la période qui commence le 1er avril 1990 et qui se termine à la fin de mars 1991, une période de 12 mois, nous avons traité 6000 plaintes téléphoniques, 6000 demandes téléphoniques, 1100 plaintes écrites, et nous avons commencé des enquêtes dans 600 de ces 1100 plaintes.

Le Président (M. Dauphin): Et puis vous avez fait 100 recommandations?

M. Schwartz: Oui.

Le Président (M. Dauphin): Dont 85 %, c'est-à-dire 85 de ces 100 ont eu un résultat...

M. Schwartz: ...ont été suivies.

Le Président (M. Dauphin): C'est-à-dire qu'Hydro-Québec a corrigé la situation?

M. Schwartz: Elles ont été suivies.

Le Président (M. Dauphin): O.K. Ça va.

M. Rémillard: M. le Président, tout ce que je voulais dire, c'est que votre question vient de clore très bien les échanges que nous avons eus, parce que vous venez de démontrer d'une façon particulièrement éloquente par votre question, M. le Président, qu'après un an et demi, en particulier dans la dernière année, il y a un travail très intéressant qui est déjà fait. On va continuer. Je sais que le commissaire - et je veux souligner son bon travail - va continuer à le faire, et moi, comme ministre responsable, je vais essayer de faire tout ce que je peux pour lui donner tous les outils possibles et le champ d'action nécessaire pour protéger le consommateur, dans un champ aussi important que celui de l'électricité.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le ministre. Merci beaucoup, M. Schwartz. Maintenant, nous allons aller à l'élément 3, Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole.

Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole

Mme Caron: M. le Président, le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole - que je n'ai pas eu la chance de rencontrer l'année dernière, alors ça me fait plaisir de vous rencontrer - n'est pas tenu, selon la loi, de produire un rapport annuel, de sorte que nous n'avons pas d'indication concernant ses activités. Cependant, nous savons que le commissaire aurait reçu neuf plaintes et qu'il n'a pu agir sur aucune d'elles puisqu'elles portaient sur des projets de zone agricole, et non sur des activités qui étaient déjà pratiquées.

La loi 100 créant ce poste précise qu'il peut agir lorsque est mis en cause un règlement d'urbanisme ou relatif aux nuisances affectant des activités agricoles pratiquées en zone agricole. L'incapacité d'agir du commissaire s'explique par le caractère restrictif de son champ de compétence dévolu par la loi. Nous avons d'ailleurs lu une analyse du statut juridique de ce commissaire, et Me Daniel Mockle nous précisait que son rôle était limité à celui d'un examinateur, d'un commentateur, qui ne dispose, finalement, d'aucun pouvoir spécial ni d'aucune immunité particulière. Il ajoute que le commissaire se définit lui-même comme un observateur silencieux.

Pour sa part, le commissaire souhaiterait sûrement des pouvoirs plus étendus, semblables à ceux du Protecteur du citoyen, c'est-à-dire pouvoir d'enquête, de contraindre à témoigner, de remettre, d'obtenir des documents, puis de faire des recommandations dans un rapport

annuel. De plus, le commissaire se retranche derrière une opinion juridique datée du 4 janvier 1990 du ministère de la Justice pour déclinier sa compétence vis-à-vis des plaintes qui lui sont soumises.

L'UPA a écrit au ministre Pagé pour lui demander de réviser le statut du commissaire. Le ministre est resté muet. Son successeur, M. Picotte, s'est engagé à revoir son mandat. On sait que, présentement, il y aurait des consultations en région sur les modifications proposées. Le projet de loi devrait normalement être déposé à l'automne 1991. J'aimerais connaître... On sait aussi que l'année dernière, suite à une question que nous avons posée à l'étude des crédits, on nous avait affirmé que le commissaire avait reçu l'an dernier, en tout et pour tout, 13 demandes d'information et 8 plaintes jugées irrecevables, pour un budget de 366 900 \$ et 5 personnes; cette année, on parle d'une hausse de 1,1 %; donc, 371 100 \$ pour 5 personnes toujours.

M. le ministre, ma question est bien simple: Est-ce que vous considérez que ce poste, tel qu'il existe présentement et avec les pouvoirs ou les non-pouvoirs que le commissaire possède, doit être maintenu? Sinon, quelles sont les modifications législatives que vous comptez apporter, parce que l'année dernière, lorsque nous avons traité de ce sujet, vous avez dit vous-même que le rôle devrait être à redéfinir?

Le Président (M. LeSage): M. le ministre.

M. Rémillard: Oui. Merci, M. le Président. Il m'apparaît évident, M. le Président, que le mandat du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole doit être revu complètement. Lorsqu'il a été créé, c'était dans le but d'être celui qui pourrait recevoir les plaintes des agriculteurs en ce qui regarde un autre aspect essentiel de notre vie en société, c'est-à-dire la protection du territoire agricole, ce territoire qui nous permet de cultiver. Nos agriculteurs... Donc, c'est important, par une loi qui existe, de protéger ces terres agricoles. On sait qu'il y a souvent beaucoup de difficultés qui se posent, entre autres, en ce qui regarde les municipalités, les règlements municipaux. D'une part, les municipalités se disent habilitées à faire des règlements en fonction de l'urbanisme, qui peuvent avoir certaines conséquences sur le travail des agriculteurs. D'autre part, vous avez des agriculteurs qui ont des terres qu'ils cultivent et qui considèrent qu'ils doivent avoir tous les moyens nécessaires pour cultiver leurs fermes, leurs terres.

En conséquence, l'UPA, je sais, souhaite que le commissaire demeure, mais on veut qu'il ait un mandat revu et corrigé. J'ai moi-même écrit, le 9 janvier 1991, à mon collègue, le ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation; j'ai aussi écrit à mon collègue, le ministre des Affaires municipales, le 9 janvier

1991 toujours, pour leur suggérer un groupe de travail qui pourrait le plus tôt possible faire le point et nous faire des recommandations. Déjà, comme vous l'avez mentionné, Mme la députée, il y a des consultations qui se font par le ministre de l'Agriculture, à savoir quel pourrait être le mandat qu'on pourrait confier au commissaire pour qu'il soit efficace et qu'il ait un véritable rôle à jouer. Mais pour répondre à votre question, il m'apparaît évident qu'on doit se pencher sur le rôle, sur le mandat du commissaire.

Mme Caron: M. le ministre, l'an dernier, le 1er juin 1990, c'est exactement ce que vous m'avez dit: M. le Président, il m'apparaît, pour répondre à cette question de la députée, qu'il faut revoir ce rôle du commissaire et peut-être compléter son rôle. J'ai écrit au ministre de l'Agriculture et au ministre des Affaires municipales et je leur ai demandé de collaborer avec nous pour qu'on puisse cerner de plus près le rôle du commissaire à la lumière de l'expérience que M. le commissaire, M. Rioux, a maintenant et de compléter peut-être le mandat du commissaire pour qu'il y ait le plus d'efficacité possible. La question de l'information auprès des citoyens, là encore, je vais vous répondre que, oui, on devrait essayer d'informer le public de l'existence de ce commissaire, mais j'espère donc, dans un avenir prochain, pouvoir travailler avec mes deux autres collègues pour compléter le mandat du commissaire.
(11 h 15)

Là, M. le ministre, vous me mentionnez que vous avez écrit... On se parlait le 1er juin 1990. Vous avez écrit à vos deux collègues le 9 janvier 1991 et nous en sommes toujours au même point. Est-ce que le public a été davantage informé? À ma connaissance, l'UPA dénonce le rôle actuel. Ce qu'elle souhaite, c'est plus de pouvoirs parce que, présentement, tous les dossiers qui ont été soumis à l'attention du Commissaire, il ne pouvait absolument rien faire, il ne pouvait pas intervenir. Quand on regarde le budget du commissaire aux plaintes, c'est un montant qui est de très peu inférieur à ce que les 41 associations de consommateurs reçoivent pour faire le travail qu'elles font au Québec, alors qu'on sait très bien qu'à la Commission de protection du territoire agricole le tribunal d'appel a de 8 à 10 mois d'attente pour sortir des jugements qui sont rendus, mais qu'il n'a pas le personnel pour justement les faire partir, les jugements.. Ne trouvez-vous pas, M. le ministre, qu'il faudrait peut-être accélérer un petit peu dans ce dossier-là? Je ne voudrais pas me retrouver l'année prochaine, à la même date - j'espère qu'on va se retrouver à la même date - et qu'on ait exactement la même réponse année après année.

Le Président (M. LeSage): M. le ministre.

M. Rémillard: En tout cas, M. le Président,

Mme la députée de Terrebonne ne peut pas m'accuser de ne pas avoir de la suite dans les idées.

Mme Caron: Ça, c'est presque une cassette, M. le ministre.

M. Rémillard: Elle ne me dira pas que je suis une girouette.

Mme Caron: Ah! une cassette presque!

M. Rémillard: Bien que ce ne soit pas la girouette qui change de côté, c'est le vent.

Mme Caron: Ça dépend des sujets.

M. Rémillard: Oui. Alors, je peux vous dire dans ce contexte-là... M. le Président, je peux dire à Mme la députée que mon pouvoir en ce qui regarde le commissaire aux plaintes est avant tout un pouvoir épistolaire, c'est-à-dire que je peux écrire aux ministres concernés, mais je ne suis pas le ministre de l'Agriculture et je ne suis pas le ministre des Affaires municipales. Le ministre de la Justice a la responsabilité de la loi et du commissaire comme tel parce qu'on veut assurer à ce commissaire toute l'indépendance et l'absence de conflit d'intérêts, un petit peu comme on l'a fait tantôt pour M. le commissaire, en ce qui regarde l'électricité. Mais il faut bien comprendre que le ministre de la Justice n'a pas l'autorité pour regarder directement dans la matière traitée par le mandat du commissaire parce que ce mandat se réfère directement soit à la responsabilité du ministre de l'Agriculture, soit à la responsabilité du ministre des Affaires municipales.

Alors, mon rôle, c'est que j'ai écrit, j'ai mentionné qu'il fallait faire des changements. J'en ai parlé à mes collègues. À mes deux collègues, j'en ai parlé. Ce qu'il y a de nouveau, parce qu'il y a un élément nouveau, c'est que je leur ai mentionné qu'un groupe de travail, qui pourrait être dirigé par M. Rioux, serait certainement apte à pouvoir nous faire des recommandations le plus tôt possible, en consultation avec le milieu. Quand vous avez dit tout à l'heure que l'UPA voulait conserver le rôle du commissaire, mais lui donner de véritables pouvoirs, oui, vous avez raison. Vous avez raison et, pour ma part, je souhaite que le commissaire, que M. Rioux ait un travail utile à faire et, pour ça, ça signifie qu'on doit revoir son mandat. Ça m'apparaît évident. Je l'ai écrit, je l'ai dit à mes collègues. À partir de là, j'en ai même parlé. À partir de là, j'entends peut-être encore écrire. Je vais encore susciter leur intérêt, mais on m'a dit... Je sais que le ministre de l'Agriculture y travaille présentement. Il est actif, il travaille, il consulte sur le terrain. Il se pourrait donc qu'il y ait des dispositions législatives pertinentes qui soient proposées pour faire en sorte que le

mandat soit effectif et que ce mandat puisse apporter une contribution pour la protection du **territoire** agricole et du travail de nos agriculteurs.

Mme Caron: Si je comprends bien, M. le ministre, le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole actuellement n'a pas de pouvoir, le ministre de la Justice responsable de la protection du consommateur n'a pas de pouvoir sur le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole...

M. Rémillard: Attention, là! Ne mêlez pas toutes les sauces. N'oubliez pas la protection du consommateur.

Mme Caron: Bien, c'est exactement ce que vous nous avez dit, là.

M. Rémillard: Non. La protection du consommateur, on va voir ça tout à l'heure. Là, on se retrouve avec le commissaire aux plaintes.

Mme Caron: C'est à titre de responsable de la protection du territoire agricole.

M. Rémillard: Bien oui, comme tel. Alors, le responsable, le commissaire actuel, est sous la juridiction du ministre de la Justice dans le but...

Mme Caron: Responsable de la protection du consommateur.

M. Rémillard: Et aussi protection du consommateur. Mais, là, ce n'est pas parce que les gens mangent des carottes qu'il faut commencer à faire la relation comme telle.

Mme Caron: Je veux juste vous rappeler que ces trois éléments sont dans le même programme qu'il y a en tête de chapitre, Protection du consommateur.

M. Rémillard: En tout cas, vous pouvez faire les relations que vous voulez. Mais, là...

Mme Caron: Bien, dans le livre de...

M. Rémillard: Oui, mais **peut-être** pour une question administrative. Une question administrative. Mais dans les faits, entre le **rôle** pour le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole et la Loi sur la protection du consommateur, ce sont deux choses complètement différentes. Vous en conviendrez au départ.

Mme Caron: Oui, mais vous êtes responsable des deux choses. Et vous me dites que vous n'avez pas de pouvoir.

M. Rémillard: Bien, je suis responsable. Ce

que je vous dis, en fonction du commissaire, c'est que, pour ma part, étant le ministre responsable de l'application de la loi, on se rend compte que cette loi n'accorde pas les pouvoirs nécessaires au commissaire pour qu'il puisse faire le travail qu'il devrait faire. C'est évident. À partir de là, il faut que des changements soient faits en conformité avec les besoins qui existent. Or, ces besoins doivent être analysés en fonction des deux ministères qui sont directement concernés: Agriculture directement et Affaires municipales. Je vous ai dit qu'au niveau de l'Agriculture mon collègue est actif dans le dossier et que, déjà, il a fait plusieurs consultations, qu'il continue à en faire, que l'**UPA** manifestement veut conserver le rôle du commissaire, mais avec des pouvoirs effectifs pour qu'il puisse faire un véritable travail. Reste à voir maintenant quelles sont les modifications législatives qu'on pourrait apporter, parce qu'il y a aussi à prendre en considération des municipalités qui, par leur règlement de zonage en fonction de la loi sur l'urbanisation, ont aussi leur responsabilité en fonction de la collectivité qu'elles desservent. Et, là, c'est mon collègue des Affaires municipales qui fait ses consultations aussi. Moi, je leur ai suggéré, comme il y a deux ministères d'impliqués, pour qu'on fasse une concertation et qu'on en arrive le plus tôt possible à des résultats et à des modifications législatives pertinentes: Pourquoi ne pourrait-on pas créer un groupe de travail dès qu'on aura ces consultations sur le terrain, et ce groupe de travail, présidé par M. Rioux, pourrait nous faire rapport dans les délais les plus brefs pour qu'on puisse présenter des dispositions législatives en conséquence? C'est ça que je vous ai dit.

Le Président (M. Dauphin): Mme la députée.

Mme Caron: Est-ce que, M. le ministre, le commissaire peut nous faire rapport de ses activités au cours de la dernière année, le nombre de plaintes ou de demandes d'information reçues et traitées? Et peut-être qu'il pourrait, en même temps, nous exprimer de quels pouvoirs additionnels il aurait besoin pour exercer véritablement ses fonctions.

Le Président (M. Dauphin): M. le ministre.

M. Rémillard: M. le Président, me permettez-vous juste d'ajouter, avant de passer la parole à M. le commissaire, M. Rioux, que, de fait, l'an dernier, le commissaire faisait partie de l'étude des crédits du ministère de la Justice. Et cette année...

Mme Caron: Ça faisait partie de la protection du consommateur mais, au moment où nous les avons étudiés, vous n'aviez pas pensé que ces deux commissaires seraient vus et vous m'avez proposé de les renvoyer à la Justice.

M. Rémillard: À la Justice. On l'a vu à la Justice, c'est ça que je vous dis.

Mme Caron: Mais ils faisaient partie du programme 11 tous les deux, comme cette année.

M. Rémillard: Oui. Mais, écoutez, c'est strictement administratif. Ce que je vous dis, c'est que c'était à la Justice. Cette année, c'est, au point de vue administratif, la protection du consommateur. Mais ce sont strictement des questions administratives. C'est le ministre de la Justice qui est le ministre responsable de l'application de ces deux lois. Mais il n'y a pas de relation entre protection du consommateur...

Mme Caron: La protection du consommateur... aussi fait partie de la Justice. C'est le programme 11 pour les trois éléments.

M. Rémillard: Oui, mais écoutez, je pense qu'on va s'entendre sur un point. Entre protection du consommateur et Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole ou le commissaire responsable des plaintes en matière d'électricité, ce sont trois choses complètement différentes.

Mme Caron: Qui sont inscrites sous la même tête de chapitre, Protection du consommateur, programme 11.

M. Rémillard: C'est une question administrative.

Mme Caron: Eh oui!

M. Rémillard: D'accord.

Mme Caron: C'est pour ça qu'on les traite ensemble.

M. Rémillard: Alors, on s'entend. Bien oui, mais c'est juste une question administrative. M. le commissaire, si vous voulez répondre à la question.

Le Président (M. Dauphin): Alors, juste pour les fins du **Journal des débats**, M. le ministre, M. Roch Rioux, qui est Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole. Allez-y!

M. Rioux (Roch): C'est bien ça. M. le Président, madame, nous avons eu 8 demandes de renseignements qui ont été acheminées à nos bureaux, auxquelles on a répondu. Ce n'était pas, disons, relatif à des plaintes particulières. C'étaient des renseignements divers, souvent concernant les activités d'organismes qui gravitent un peu alentour du secteur agricole. Nous avons eu également 2 plaintes que nous n'avons pu recevoir parce qu'elles ne coïncidaient pas

avec ce que la loi exige pour qu'une plainte puisse l'être.

Mme Caron: Ce qui veut dire, M. le commissaire, qu'en deux ans vous avez eu 21 demandes d'information et 10 plaintes jugées irrecevables.

M. Rioux: Exactement.

Mme Caron: Est-ce que vous considérez que votre rôle est essentiel?

M. Rioux: Bien, je dois vous dire qu'il ne m'appartient pas, à moi, de déterminer si mon rôle est essentiel. Vous pouvez me demander si j'ai beaucoup d'ouvrage.

Mme Caron: Ça, je n'ai pas besoin de vous le demander.

M. Rioux: Vous pouvez me demander si je suis bien fatigué, ce serait... Mais en ce qui concerne la question à savoir si cet organisme doit demeurer, c'est une décision qui est à caractère politique et à laquelle je ne peux pas, moi-même, donner de réponse précise. Je peux avoir des opinions personnelles là-dessus, mais qui ne sont pas nécessairement celles qui doivent être communiquées dans un forum comme celui-ci. Disons simplement que, si l'organisme tel qu'il est constitué ne devait pas connaître de modifications législatives, il me paraît évident, à ce moment-là, que non seulement il ne remplit pas un rôle qui est utile, mais qu'évidemment il devra éventuellement être remplacé par autre chose ou voir son contenu ou le mandat modifié de façon que le commissaire devienne, disons, pour employer une **expression** assez particulière, opérationnel, mais d'une façon efficace.

Mme Caron: Écoutez, M. le ministre, l'an dernier, pour un budget de 366 900 \$ et 5 personnes, le commissaire a reçu 13 demandes d'information et 8 plaintes jugées irrecevables. On augmente son enveloppe, cette année, de 1,1 %, on maintient 5 personnes. Donc, 371 100 \$ pour 5 personnes et, la dernière année, il a reçu une diminution. Il en avait très peu, mais il en a encore moins: 8 demandes de renseignements et 2 plaintes jugées irrecevables. Une question bien simple: L'an dernier, devant les 13 demandes d'information et les 8 plaintes jugées irrecevables, nous nous sommes parlé le 1er juin 1990, vous avez écrit à vos collègues le 9 janvier 1991, donc 7 mois plus tard. Nous avons le résultat de cette année qui est 8 demandes de renseignements et 2 plaintes jugées irrecevables. Est-ce que vous comptez réactiver très rapidement le dossier?

M. Rémillard: Je vous l'ai dit et je vous le répète, mes collègues sont déjà à l'oeuvre et ce,

déjà depuis même près d'un an maintenant. Il y a du travail qui se fait, il y a de la consultation qui se fait. D'une part, vous avez l'UPA qui se fait une certaine idée du rôle du commissaire; d'autre part, vous avez aussi les municipalités qui ont une autre idée du rôle du commissaire. Il y a des consultations qui se font.

Maintenant, pour ma part, comme ministre de la Justice, ce que je leur dis, et je confirme ce que M. le commissaire Rioux vient de dire: Si on ne modifie pas le rôle du commissaire, mieux vaut tout simplement abolir le poste. C'est aussi évident que ça. Si on veut faire du commissaire un commissaire avec de véritables pouvoirs, oui, très bien, je veux bien, comme ministre de la Justice, faire en sorte qu'il puisse avoir de véritables pouvoirs et ce n'est à moi à savoir quels pourraient être les pouvoirs qu'on pourrait lui donner, parce que je ne connais pas les besoins des agriculteurs ni la réalité des choses telles qu'elles se passent en milieu municipal, mais je sais que mes collègues responsables de l'agriculture et des municipalités sont au travail, qu'ils vont proposer des modifications législatives. Je leur ai proposé un comité de travail présidé par M. Rioux. Il va faire rapport. Je vous confirme tout simplement que, s'il n'y avait pas de modifications législatives, je pense que c'est une perte de temps pour M. Rioux et que ça ne sert pas du tout les objectifs qui étaient au départ les objectifs que l'on retrouve dans le mandat ainsi que le rôle de M. Rioux.

(11 h 30)

Mme Caron: Devant le peu de demandes, M. le ministre, pourquoi ne pas avoir réduit le nombre de postes cette année? On a réduit le nombre de postes à l'Office de la protection du consommateur, pourquoi ne pas avoir réduit...

M. Rioux: Disons que nous n'avons pas renouvelé l'engagement du conseiller juridique qui m'avait été affecté. En ce qui concerne les postes qui demeurent, le minimum qu'il faut pour un organisme d'État, il faut tout de même qu'il y ait une secrétaire pour le président de l'organisme. Je peux tout de même apprendre à dactylographier, je peux également répondre au téléphone, mais ça devient un peu fastidieux à la longue et je crois que nous avons...

Mme Caron: Mais vous êtes six là... vous êtes cinq.

M. Rioux: J'ai une réceptionniste, j'ai un conseiller en administration, c'est un poste un peu particulier, semi-professionnel, qui aide à la rédaction du budget. J'ai ma secrétaire et ma réceptionniste et je n'ai pas besoin d'avocat. Je n'en ai pas repris. Alors, à l'heure actuelle, c'est un organisme qui doit survivre avec un nombre de membres minimum. On peut bien lui enlever un bras, c'est douloureux, c'est difficile de fonctionner, mais je pense qu'il y a un minimum

de membres qu'on doit avoir alentour de soi.

Maintenant, je crois que le problème n'est pas de se demander jusqu'où on peut couper pour que cet homme puisse enfin finir par mourir, mais jusqu'où on peut aller pour justifier le maintien de cet organisme. Si on dit que l'organisme doit être maintenu, il doit être maintenu au minimum avec les personnes qui sont actuellement présentes, quitte éventuellement à les augmenter si l'organisme devenait fonctionnel au point où un arrivage de dossiers qui pourraient être sous-traités, etc., justifierait à ce moment-là une augmentation de personnel. Mais, moi, je ne peux pas ne pas avoir de réceptionniste et je ne peux pas ne pas avoir de secrétaire, ni n'avoir quelqu'un qui m'aide dans mon budget. Vous n'auriez peut-être pas ce budget-là devant vous aujourd'hui.

Mme Caron: Écoutez, M. le ministre, cinq personnes pour dix demandes, ce serait **inacceptable** dans tous les domaines, tout à fait inacceptable. Moi, ce que je dis, c'est que le rôle n'ayant absolument pas eu... Il n'y avait pas de demande. Il n'y en avait pas l'année dernière. On aurait sûrement pu réduire le personnel tant et aussi longtemps que le mandat n'est pas révisé. Si le mandat est révisé, c'est évident que... Mais à cinq personnes, même si le mandat est révisé, j'ai bien l'impression qu'ils vont pouvoir faire un bon bout de chemin.

Le Président (M. Dauphin): M. le ministre.

M. Rémillard: Là-dessus, M. le Président, il faut bien comprendre une chose. Je comprends, c'est évident qu'il n'y a pas beaucoup de plaintes et, je l'ai dit tout à l'heure, si ça devait demeurer comme ça, je pense que ça ne vaut pas la peine de maintenir un commissaire, c'est évident. Donc, ou bien il y a des modifications législatives ou bien le poste est aboli. Pour ma part, c'est mon diagnostic.

Maintenant, il faut comprendre une chose aussi. Le commissaire ne se croise pas les bras pour autant. Le commissaire a du travail à faire, **c'est-à-dire** qu'il a monté des dossiers, il a monté une documentation, il a fait du travail qui doit être fait lorsqu'on crée un nouveau poste de ce genre-là et qu'on aborde un dossier aussi difficile que ce dossier du zonage agricole en relation avec l'urbanisme. Et on sait à quel point c'est un sujet qui est complexe, qui est difficile. Par conséquent, le commissaire a mis beaucoup d'efforts dernièrement, depuis sa création, à monter des dossiers, à préparer, si vous voulez, le terrain que je dirais d'information, de référence, de documentation. Et c'est là que ça peut être extrêmement important, dans la mesure où on lui donnera les outils nécessaires et le mandat nécessaire, de pouvoir faire un travail qui pourra être utile si on lui donne le mandat nécessaire et se référer à un travail qu'il fait déjà depuis sa

nomination, en fonction d'une **préparation** de documents d'information qui est aussi nécessaire.

Mme Caron: Je vous remercie, M. le ministre. Je vous remercie, M. le commissaire et vous avez vraiment toute ma sympathie parce que j'ai vraiment l'impression que vous devez vous sentir comme le réparateur Maytag du gouvernement.

M. Rémillard: M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): M. le ministre, et le député d'Orford aurait une question aussi.

M. Rémillard: Oui. M. le Président, je veux dire simplement à Mme la députée qu'en lui offrant ses sympathies, presque ses condoléances, elle semble vouloir la mort du commissaire.

Mme Caron: Ce n'est absolument pas ce que j'ai dit, M. le ministre. J'ai bien dit qu'on devait ou lui donner un véritable rôle... Et je ne comprends pas qu'on ne l'ait pas fait au cours de la dernière année, suite à la petite cassette.

M. Rémillard: Bon. Alors, elle devrait dire: Bonne vie au commissaire dans une vie nouvelle!

Mme Caron: Mes sympathies, mais pas de la sympathie dans le sens mortuaire.

M. Rioux: Non, non, je n'ai pas l'intention qu'on distribue mes cendres bientôt.

M. Rémillard: Je voulais simplement que vous puissiez préciser votre pensée, Mme la députée.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le ministre. M. le député d'Orford.

M. Benoit: M. le ministre, peut-être juste mettre dans un juste contexte le zonage agricole et donner une opinion plus qu'une question, finalement. Dans le comté où je suis, pour vous montrer la pression qu'il y a eu sur les terres agricoles... Il y a 55 000 résidents permanents et on figure, l'été, qu'on monte à entre 100 000 et 120 000 personnes dans le comté d'Orford à cause des lacs et de la proximité des plans d'eau. Alors, imaginez-vous la pression qu'il y a eu depuis une quinzaine d'années sur toutes sortes de gens qui ont voulu dézoner à peu près tout ce qui pouvait être dézonné. Pour avoir été autant pris entre les promoteurs sur un bord, les propriétaires de chalet, les agriculteurs, je dois dire, honnêtement, que c'est un des grands problèmes qu'on a dans nos bureaux de comté, des gens qui, constamment, viennent nous voir, ne sont pas satisfaits des jugements. Mais au fur et à mesure qu'on étudie les jugements qui ont été rendus, qu'on comprend l'esprit de la loi-

Moi, je **dois** avouer que je suis d'accord qu'on regarde de nouveau toutes ces lois-là, je n'ai pas de problème avec ça, mais je dois admettre que cette loi-là a rendu service énormément à nos régions. Il y a une question d'éducation. Au moment où la loi a été passée, tout le monde, finalement, se disait: En attendant qu'on puisse me dézoner. De plus en plus, les gens réalisent que cette loi est là pour rester et que ce sera compliqué d'être dézonné. Le contrepois de ça, c'est que, maintenant, les promoteurs essaient de travailler à l'intérieur de cette loi-là, non plus de la défier ou de jouer aux fins-fins avec la loi, mais bien de voir où est-ce qu'il y a des zones où ils peuvent se construire. Au total, je pense que cette loi-là a été importante. Les gens qui viennent nous voir, finalement, souvent ne sont peut-être pas satisfaits de cette loi-là, mais, après explications, ils comprennent que c'était nécessaire dans l'histoire du Québec.

Moi, encore une fois, je n'ai pas de problème qu'on regarde cette loi-là, mais je pense qu'elle a très bien servi les intérêts de l'agriculture, les intérêts des régions périphériques à Montréal et j'irais avec **toute** la parcimonie nécessaire, si on doit regarder cette loi-là. Je ferais bien attention d'ouvrir ça "à large". J'ai vu assez d'anarchie en zonage, en habitation, en plein de choses dans nos régions et, à cause de lois bien faites, je pense que j'irais bien lentement. C'est vrai que les gens se plaignent, c'est vrai que les gens voudraient construire une maison sur un cap de roche, telle la vieille expression. La seule remarque que j'aurais, c'est peut-être que certains jugements sont rendus sur-le-champ, des gens qui, effectivement, sont venus voir sur-le-champ et peut-être que certaines études ont été faites du haut des airs un peu vite. Mais, au total, moi, je dois dire qu'après chaque étude de jugement que j'ai faite, j'étais drôlement d'accord avec ce qui avait été décidé.

Mme Caron: M. le Président...

Le Président (M. Dauphin): Oui, Mme la députée.

Mme Caron: Je m'excuse, M. le Président, c'est simplement pour préciser au député que ce n'est absolument pas la Loi sur la protection du territoire agricole dont il est question ce matin, absolument pas la Loi sur la protection du territoire agricole, mais bien la loi qui a créé le commissaire aux plaintes.

M. Benoit: Oui, oui. Je le sais.

Mme Caron: Ce sont deux sujets tout à fait différents.

Le Président (M. Dauphin): M. le ministre.

M. Rémillard: M. le Président, ce n'est pas deux sujets complètement différents, voyons donc, c'est deux sujets qui sont intimement reliés. Et ce que vient de dire le député d'Orford est un témoignage comme député, comme il l'avait fait tout à l'heure en ce qui regarde le commissaire à l'électricité, mais en fonction des cas. Parce que ce sont des cas très concrets que, dans les comtés qui sont particulièrement touchés par des situations d'agriculture avec les municipalités...

Mme Caron: Oui, mais ces cas-là ne sont pas réglés par le commissaire aux plaintes.

M. Rémillard: Oui, mais écoutez, c'est relié directement et c'est bon. Si vous voulez qu'on change... Oui, mais c'est vous, tout à l'heure, qui nous disiez qu'actuellement le mandat n'est pas suffisant, qu'il faut le changer, ce mandat-là. Donc, s'il faut le changer, le mandat, voyons-le en fonction de la perspective dans laquelle on devrait le situer. Or, cette perspective, c'est en fonction du zonage agricole. Je suis convaincu, moi, que le député de Berthier, comme celui de **Beauce-Nord** aussi, tout à l'heure, qui peuvent nous donner aussi des cas qu'ils ont traités dans leur comté, ils vont vous dire qu'un instant, eux aussi ne sont pas plus contents avec le fait que le commissaire n'ait pas les pouvoirs pour exercer ses fonctions, mais qu'ils ont des cas, dans leur comté, qui démontrent fort bien qu'il faut... Ou bien on change le mandat ou bien on l'abolit, mais n'oublions pas de situer... Si on veut vraiment donner au commissaire son rôle, tel qu'on voulait le faire, n'oublions pas de le situer dans le contexte du zonage agricole. C'est ça, la raison d'être. S'il n'y avait pas de zonage agricole, est-ce qu'il y aurait un commissaire?

Mme Caron: On ne demande pas le changement de la loi.

M. Rémillard: À ce moment-là, écoutez...

Mme Caron: L'argumentation était à l'effet qu'on demandait le changement de la Loi sur la protection du territoire agricole.

M. Rémillard: C'est pour ça que je trouve que les témoignages qu'on vient d'entendre, M. le Président, sont très pertinents.

Le Président (M. Dauphin): Sauf que, Mme la députée, nous sommes évidemment au stade de l'étude des crédits, et ce n'est pas nécessairement très limitatif sur les sujets que nous pouvons aborder. Alors, est-ce qu'il y a d'autres questions sur l'élément 3? M. le député de Beauce-Nord.

M. Audet: Merci, M. le Président. Juste un questionnement, une question que je veux vous

poser. Libre à vous là... Écoutez, on a souvent, comme l'a mentionné le ministre tantôt, des cas de zonage agricole dans nos comtés, pour toutes sortes de motifs, toutes sortes de raisons. Je ne sais pas si vous allez corroborer ce que je ressens, des fois, chez moi. Sentez-vous, dans les plaintes que vous avez, que les commissaires, par exemple, appliquent la loi avec la même rigueur et la même cohérence dans l'ensemble des cas? Je vais vous dire pourquoi. Moi, chez nous, j'ai des cas, par exemple, qui sont similaires ou qui se ressemblent, si on regarde tout, quand ils tiennent compte des nuisances agricoles, par exemple, la direction des vents, les odeurs, les bruits, de tout ce que vous voulez, de la classe des terres agricoles, de tout ça. On met tous les mêmes facteurs, les critères sur lesquels ils vont baser une décision. Dans certains cas, ils vont reconnaître ou ils vont accepter une aliénation ou un lotissement ou le dézonage quasiment comme ça là, instantanément. Un autre commissaire va recourir à certaines choses, des fois, que la loi ou la réglementation, bon, c'est un peu ambigu, puis... Écoutez, ils rendent des... Il y a des places, en tout cas... Ce que je veux dire, c'est que pour des décisions semblables on va rendre une décision blindée à l'effet qu'on ne peut rien faire, que c'est agricole, que ça va rester agricole ad *vitam aeternam*, puis dans des cas pareils, on dit: Oui, on ne voit pas d'entrave à l'exploitation de l'agriculture, ça ne cause pas de préjudices. Comprenez-vous ce que je veux dire? Dans les plaintes que vous avez, est-ce que c'est ça? Est-ce que vous sentez que la rigueur, qu'on a une rigueur qui...

Le Président (M. Dauphin): M. Rioux.

M. Rioux: Bon. Disons que si j'étais membre de la Commission de protection du territoire agricole, je pourrais peut-être vous apporter une certaine réponse, si je jugeais opportun de me substituer à la Commission, ce sur quoi je n'aurais pas l'autorité, même dans ce cas.

La Commission de protection du territoire agricole fait partie de ce quatorze, je ne dirais pas musical mais législatif, qui est accompagné, dans l'exécution de ses morceaux, de la Cour d'appel, du fonds spécial destiné aux agriculteurs, ainsi que du commissaire. Bon. Le commissaire, donc, que je suis est dans une situation un peu ambiguë, en ce sens que l'organisme qu'il dirige s'appelle également le Commissaire, et je suis le commissaire du Commissaire. Je m'occupe strictement des plaintes qui lui proviennent d'agriculteurs, à la suite d'un règlement dont il déduit qu'il entrave les activités pratiquées. Je n'ai absolument aucune relation avec les questions de zonage agricole. Si la Commission s'adonne, à certaines reprises, à des décisions quelconques, il y a un tribunal d'appel qui, lui, est là pour en discuter. Ça ne sera certainement pas le Commissaire aux plaintes en matière de protection du

territoire agricole qui va aller se mettre le doigt dans une chasse gardée, d'où je me le ferais enlever ou couper.

M. Audet: Oui, mais, excusez...

Le Président (M. Dauphin): M. le député.

M. Audet: Si je comprends, quand quelqu'un fait plainte chez vous, c'est parce qu'il sent que la loi n'a pas été respectée. C'est bien ce que je dois comprendre.

M. Rioux: La loi n'a pas été respectée sur un plan tout à fait particulier. Il ne prétend pas que la loi n'a pas été respectée. Il prétend qu'il se sent entravé dans une activité agricole, suite à un règlement municipal. Il ne le qualifie ni d'illégal ni de légal. Il peut être parfaitement légal, mais ça l'entrave. Alors, il dit: Venez donc voir ce qui se passe chez nous.

M. Audet: O.K.

M. Rioux: Si c'est un règlement, un règlement d'urbanisme évidemment, qui entrave une activité pratiquée, là, le cas, ça commence à nous intéresser davantage. À ce moment-là, on se penche sur le règlement et on commence à faire des études du dossier, des enquêtes, etc. Et puis, éventuellement, on accepte la plainte et on continue notre travail.

Mais ce n'est que sur ce secteur... Ce mandat est relativement restreint. La Commission de protection du territoire agricole a un mandat drôlement plus vaste que celui-là, parce qu'il vise un autre résultat. La Commission a été formée dans un but tout à fait particulier, qui est diamétralement différent de celui qui prévalait à la rédaction de la loi qui a formé, qui est à la base du rôle que joue...

M. Audet: Si, par exemple, la Commission rend une décision qui limite... J'ai un cas chez nous, j'ai un exemple.

M. Rioux: Oui.

M. Audet: Un producteur agricole veut acheter la terre de son voisin, en avant, de l'autre bord de la rue, lot contigu, qui, lui, vient de cesser ses opérations. C'était une ferme immense, alors on donne comme prétexte ici que ça peut... Lui est producteur agricole. Mon cas, là, il est producteur agricole. On dit que s'il achète... Dans un cas, on dit que s'il achète ça, c'est vrai que ça va consolider l'entreprise agricole, c'est le terme qu'on emploie souvent, et puis que ça ne vient pas créer de contrainte à l'autre producteur agricole qui se départit de ce lot-là.

(11 h 45)

Dans un autre cas, la même chose. On dit

qu'on peut supposer dans ce cas-ci que le lot en face, qui est quand même contigu à la ferme, pourra ou sera susceptible de créer, dans un avenir à moyen ou à court ou à long terme, l'implantation de fermettes, de petites fermettes. Je vous donne là et j'ai regardé les deux décisions et je vous dis, M. le commissaire, qu'elles sont... En tout cas, la classe de sol, les vents, ça se ressemble beaucoup, le milieu et tout ça. Bon. Ce n'est pas le même commissaire, évidemment. Et c'est là-dessus, moi, que je posais ma question tantôt. Je comprends votre rôle, mais dans un cas comme celui-là, par exemple, le producteur agricole, il dit: Oui, mais ils ne veulent pas me reconnaître ça. Moi, j'en ai besoin parce que j'ai des porcs, alors, en vertu de la loi de l'épandage, j'ai besoin de tant d'hectares par tête de porc pour épandre. Là, l'Environnement me harcèle... Comprenez-vous? C'est...

M. Rioux: Dans la mesure où le problème que vous soulevez échapperait par hasard à un des organismes formés par le ministère de l'Agriculture dont c'est le rôle exclusif d'établir les politiques agricoles, ce serait peut-être souhaitable que, dans certains cas, certains de ces problèmes puissent être dévolus au commissaire aux plaintes. Mais encore faudra-t-il qu'il y ait là une certaine logique dans le type de plaintes qui seront acheminées. C'est pour ne pas qu'on ait de plaintes en vertu d'un règlement ou des plaintes en vertu d'un accident d'automobile ou des histoires comme ça. Disons qu'il faut qu'il y ait une certaine forme de logique dans tout ça. À ce moment-là, c'est le rôle du ministère de l'Agriculture, qui est maître d'oeuvre des politiques agricoles, de déterminer ce qui, pour lui, est le mieux et d'assigner aux personnes qui lui semblent les plus responsables le soin de remplir les rôles qu'il définit dans la loi. Dans le cas présent, ils avaient besoin d'un commissaire qui soit un peu indépendant du municipal et de l'agriculture pour pouvoir jouer un rôle... qu'il ne se sente pas lié. Alors, l'heureux gagnant, je le félicite, a été le ministre de l'Agriculture qui a été l'heureux titulaire.

M. Audet: Merci.

Le Président (M. Dauphin): Ça va, M. le député?

M. Audet: Ça va.

Le Président (M. Dauphin): Pas d'autres questions? Oui. Dernière question sur l'élément 3, M. le député de Berthier et adjoint parlementaire au ministre de l'Agriculture.

M. Houde: Est-ce que je peux me permettre de m'adresser au ministre, mais m'adresser plus spécifiquement à M. Rioux? Depuis que la Commission a été mise sur pied, la Commission

de protection du territoire agricole, pour entendre les plaintes, c'est-à-dire entendre les appels, lorsqu'elles sont refusées en première instance à la protection du territoire agricole et qu'elles s'en vont en appel, depuis environ un an, ce n'est plus les mêmes personnes qui entendent les plaintes. Est-ce que, de votre part, vous avez moins de demandes à ce moment-là?

M. Rioux: Là, j'aimerais que vous précisez votre question parce que vous dites: Lorsque quelqu'un n'est pas satisfait des décisions de la Commission et qu'il va en appel, vous me demandez comment je réagis.

M. Houde: C'est-à-dire pas tout à fait. C'est que lorsqu'ils vont... D'abord, ils ne vont plus devant les mêmes personnes pour se faire entendre à nouveau lorsqu'ils vont en appel. C'est un comité qui a été mis en place depuis un certain temps. Est-ce qu'à partir de ce moment-là vous avez moins de plaintes qu'avant? Est-ce que vous avez moins de demandes qu'avant?

M. Rioux: Je ne pourrais pas juger de la quantité des plaintes. Le nombre que j'ai reçu peut être sujet à certains facteurs. Vu le peu de plaintes que j'ai reçues, je ne pourrais pas en déduire qu'elles sont dues nécessairement à la formation d'un tribunal d'appel des décisions de la Commission de protection du territoire agricole.

M. Houde: Ah bon! Parce que moi, ce que je peux vous dire, pour nous, en tant que députés d'un comté rural comme la plupart le sont, ici, aujourd'hui, c'est que ça va beaucoup mieux avec la loi 90, Loi sur la protection du territoire agricole. Les gens sont beaucoup plus satisfaits parce qu'ils ont la chance de se faire entendre à nouveau, mais pas devant la personne qui leur a refusé et qui, aujourd'hui, serait obligée de dire oui. Là, c'est beaucoup plus facile pour des personnes qui entendent l'appel à l'effet que... Comme l'exemple, la semaine dernière. J'ai un client qui m'appelle et il dit: Mon voisin a une terre. Moi, j'ai acheté la terre. Je veux construire une maison avec mon frère à côté. Je ne peux pas détacher la première maison de la terre; à côté, il a la permission de construire quatre maisons sur quatre lots détachés. Ça fait qu'il dit: Qu'est-ce qu'on fait avec ça? Je lui dis: Donne-le-moi. Donne-moi le numéro des deux dossiers et je dois appeler à la protection cet après-midi pour savoir quelle est la raison. Pourquoi? C'est dans le même rang. C'est deux terres contiguës. Il ne peut pas faire quelque chose que l'autre ne peut faire. C'est pour ça. C'est des choses comme ça...

M. Rioux: Écoutez, je ne doute pas du tout que la commission d'appel puisse jouer un rôle qui vous paraît intéressant par rapport à la

situation antérieure, mais le rôle de la commission d'appel n'a absolument aucune influence, ni directe ni indirecte, sur la performance du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole.

M. Houde: Ah bon! En tout cas, juste pour vous dire que ça va beaucoup mieux que ça n'allait auprès des producteurs. Ils sont beaucoup plus satisfaits.

M. Rioux: J'espère que ça aura des répercussions bénéfiques, mais je ne les ai pas encore senties.

M. Houde: Merci beaucoup.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup, M. Rioux. Alors, nous revenons à l'élément 1, Office de la protection du consommateur. Mme la présidente, Mme Bédard, rebienvvenue parmi nous.

Office de la protection du consommateur

Mme Caron: Merci beaucoup, M. Rioux. Alors, nous allons commencer l'étude de l'élément 1. Je suis très heureuse de rencontrer la nouvelle présidente et je m'excuse, tout de suite au début, pour tous les gens de l'Office qui ont eu à attendre quand même assez longtemps. Je pense que les deux commissaires aux plaintes méritaient qu'on les étudie un petit peu plus longuement puisque, l'année dernière, nous avions eu en tout et pour tout huit minutes pour analyser ces deux dossiers.

Il y a énormément de dossiers que je souhaitais traiter au niveau de l'Office, mais je vais devoir accélérer, compte tenu du temps qui nous est alloué. Du côté du financement des organismes de protection du consommateur, pour 1990-1991, on nous parle de 752 600 \$ pour 41 organismes. Lorsqu'on considère que les deux commissaires aux plaintes coûtent à l'État 978 300 \$... Moi, j'aimerais vous entendre, Mme la présidente, sur le financement des organismes de protection du consommateur, à savoir si, pour 1991-1992, vous avez l'intention d'augmenter ces budgets, puisque les associations de consommateurs ont eu davantage de demandes au cours de la dernière année, surtout au niveau des consultations budgétaires. On sait qu'il y a eu une recrudescence à cause de la situation économique qui est difficile et on sait aussi qu'au niveau des représentations et de la défense des intérêts des consommateurs, il y a eu davantage de représentations aussi de la part des associations de consommateurs. Alors, les chiffres pour 1991-1992, est-ce que vous comptez augmenter les subventions?

Le Président (M. Dauphin): M. le ministre.

M. Rémillard: Oui. M. le Président, je veux

signaler que, dans le budget que nous présentons, il y a une augmentation de 4,3 % pour les subventions aux associations de consommateurs. Donc, on augmente les subventions aux associations de consommateurs. Je vais demander à Mme la présidente de compléter.

Mme Bédard (Marie): Le budget de subventions pour les organismes de protection du consommateur a subi, cette année, une augmentation de 4,3 %. Je crois qu'il est important de dire que le budget de subventions aux organismes a toujours été, si vous me permettez l'expression, protégé à l'Office. On a maintenu le niveau ou on a tenté d'avoir une augmentation. Ce budget-là n'a jamais été touché. Je pourrais ajouter également qu'à ce budget-là on pourrait ajouter des montants qui n'apparaissent pas au budget de subventions, des montants qui sont versés à l'ACQ et à l'APA, des montants quand même assez importants, de l'ordre de 70 000 \$: 35 000 \$ sont versés pour le "Guide de l'auto", et pour le "Guide des jouets", le "Guide des livres", un montant de 35 000 \$ est ajouté, plus un autre montant de 40 000 \$ qui est versé aux associations pour des essais routiers. Ça n'apparaît pas au budget de subventions, mais c'est des montants que les associations reçoivent.

Bon. Si on ajoute le **Protégez-vous... Protégez-vous** publie régulièrement des articles. Dans le dernier numéro, on voit une page d'annonce du nouveau magazine **Consommation** de l'ACEF centre; cette page-là est une page de 6000 \$, mais c'est une collaboration qu'on a avec les associations de consommateurs. Vous parlez de consultations budgétaires. Un des **mandats** de l'Office est d'assurer un soutien aux organismes. On apporte un certain soutien technique. Au niveau de la consultation budgétaire, j'imagine que vous êtes au courant que des discussions sont faites actuellement, un travail est fait entre les associations, la FACEF, et l'Office pour regarder l'importance de la consultation budgétaire pour savoir si c'est une activité qui est rentable. Alors, des gens de chez nous travaillent avec les ACEF à ce niveau-là et on verra les résultats, parce que... Je me demande même s'il n'y a pas eu une rencontre hier ou il doit y en avoir une prochainement, mais les données n'étaient pas précises. Les ACEF nous disaient que c'était très rentable pour le gouvernement d'investir dans la consultation budgétaire. Quand on s'est tous mis autour d'une table, finalement, ces propos-là ne se sont pas traduits dans des démonstrations très pratiques. Alors, on travaille avec eux. On a deux ressources qui travaillent, je ne veux pas dire à temps plein, mais deux ressources qui les supportent, et on verra les résultats et les démarches qu'on pourra entreprendre si c'est pertinent de les entreprendre.

Je pense également que tout le monde, compte tenu des budgets réduits, participe à un resserrement. Les employés de la fonction

publique y participent. Est-ce que c'est pertinent de tenter, réaliste de tenter d'augmenter aujourd'hui? Je crois qu'on a réussi à maintenir le budget des associations de consommateurs. On l'a même augmenté cette année. On fait un travail auprès d'elles pour voir, pour bien cibler l'activité qui pourrait être plus importante. Alors, avec ces données-là, on fera une évaluation et les démarches qui s'imposent, si c'est nécessaire.

Le Président (M. Dauphin): Mme la députée.

Mme Caron: Merci, M. le Président. Peut-être juste apporter un petit élément. En 1985-1986 et 1986-1987, il y avait eu un gel. On avait donné exactement les mêmes subventions pour les associations de consommateurs. Il y avait eu une augmentation en 1987-1988, une augmentation en 1988-1989; par contre, un nouveau gel en 1989-1990.

Mme Bédard: Oui, en 1990-1991...

Mme Caron: En 1990-1991, une augmentation.

Mme Bédard: ...une augmentation, c'est ça.

Mme Caron: D'accord. Est-ce qu'on doit...

Mme Bédard: Mais ce que je disais tout à l'heure...

Mme Caron: ...prévoir un nouveau gel?

Mme Bédard: Mais ce que je voulais dire, si vous le permettez, Mme la députée, c'est qu'on a toujours maintenu... On n'a pas... Alors que des activités de l'Office ont vu leur budget parfois être diminué, celui des subventions n'a jamais été coupé.

Mme Caron: Il y a eu des gels ou des augmentations. On me parle d'augmentation de 4,3 % alors qu'on sait que les dépenses de l'État augmentent de 6,9 %. Comme le travail a quand été beaucoup plus lourd pour les associations de consommateurs cette année, je pense qu'on les a vues à peu près dans toutes les commissions parlementaires et elles ont été nombreuses - le ministre a participé à certaines très célèbres - les associations de consommateurs ont participé à tous les débats de la société cette année. Au niveau de la consultation budgétaire, elles ont eu beaucoup de demandes, beaucoup de demandes à cause du taux de chômage qui a augmenté. Automatiquement, les gens cherchaient des solutions et se sont tournés du côté des associations de consommateurs. Alors, est-ce qu'il n'y aurait pas eu lieu d'augmenter au moins au niveau des dépenses de l'État?

Le Président (M. Dauphin): M. le ministre.

M. Rémillard: M. le Président, je voudrais **peut-être** rappeler, si vous me le permettez, les objectifs qui nous guident dans ce programme que nous avons d'aide aux organismes de protection du consommateur. On a deux objectifs principaux. Le premier, c'est de participer au financement du fonctionnement d'organismes de protection du consommateur qui accordent une part importante à l'action volontaire, au bénévolat, de même qu'au financement de ceux qui se **préoccupent** d'améliorer leur autonomie financière. Je ne voudrais pas qu'on perde de vue cet objectif. C'est pour nous très important, l'aspect bénévolat, entre autres. Le bénévolat, ça n'a pas une grande, grande tradition, une longue tradition au Québec, ça. On en arrive maintenant à avoir un bénévolat tout à fait exceptionnel. Il n'y a quand même pas tellement, tellement d'années, on laissait aux communautés religieuses, entre autres, le bénévolat au niveau des centres de santé, au niveau de l'éducation, au niveau des gens plus démunis de la société. Et là, maintenant, il y a un changement complet de mentalité. Ça implique aussi le niveau de la consommation et les organismes que nous voulons aider dans leur financement, nous voulons qu'ils puissent aussi faire appel au bénévolat et qu'ils puissent aussi développer leur autonomie financière. Donc, c'est un objectif qui est pour nous très important.

(12 heures)

Le deuxième, c'est de participer au financement de leurs projets visant à favoriser une plus grande autonomie des consommateurs et la protection de leurs intérêts. Ça aussi, c'est important pour nous qu'on puisse consacrer de plus en plus l'autonomie du consommateur. En fonction de ces deux objectifs, M. le Président, je mentionnais donc tout à l'heure l'augmentation des sommes d'argent que nous donnons aux organismes. Cette année, ce sera de 752 600 \$, et je me permets de dire que le Québec est la province qui alloue la plus grande somme d'argent aux associations de consommateurs. Si on compare à l'Ontario, par exemple - j'ai des chiffres qu'on me donne ici - l'Ontario leur consacrait 72 000 \$ en 1988-1989, et c'était la province la plus généreuse. Donc, ce n'est rien à comparer avec ce qui se passe au Québec. Et on peut être fier du système, que ce soient les ACEF, que ce soient d'autres organismes. Je sais que j'ai reçu une lettre, hier je pense, à mon cabinet, là, de la Fédération des associations, j'ai justement reçu une lettre que je vais regarder, je vais vous trouver ça ici. C'est une lettre de la Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec. Évidemment qu'on me dit qu'il est primordial que le budget de l'OPC soit augmenté, particulièrement celui de l'enveloppe destinée aux groupes de consommateurs du Québec. C'est ce que nous **faisons**, mais je vais regarder tous les aspects de cette lettre, parce qu'elle m'est

arrivée hier. Je l'ai reçue hier, en fin d'après-midi.

Tout ça pour dire, M. le Président, que, pour nous, ce qui est important, c'est qu'on puisse aider ces organismes de protection en fonction du travail qu'ils font au niveau du consommateur, qu'on le fasse en fonction des deux objectifs qui nous guident. Alors, il faut qu'ils aient une autonomie financière. On ne peut pas toujours les financer à 100 %. On peut les aider au départ, mais qu'ils puissent avoir quand même comme objectif leur autonomie financière, et j'insiste sur cet aspect-là.

Mme Caron: Merci, M. le ministre. Du côté du bénévolat, nous sommes parfaitement d'accord. Je pense que, si le bénévolat n'existait pas au niveau du Québec, il ne se passerait rien, même dans les partis politiques.

Vous savez, du côté de l'autonomie financière, il y a un problème, parce qu'il y a effectivement un danger. Si on demande aux associations de consommateurs d'aller chercher leur autonomie financière, elles doivent se tourner vers les consommateurs. Elles ne peuvent pas se tourner vers leurs clients consommateurs qui ont le plus besoin d'elles, ils n'ont pas les moyens de financer. Elles ne peuvent pas non plus se tourner du côté des commerçants, parce qu'il y a risque de conflit d'intérêts. Elles sont très limitées au niveau des ressources de financement pour avoir une autonomie, là. Et ce n'est pas évident que les consommateurs les plus en moyens sont prêts à financer les associations de consommateurs, parce que ce ne sont pas eux qui ont besoin la plupart du temps des services des associations de consommateurs. Je pense que la FNACQ, avec l'appui de plusieurs organismes, donc 17 autres organismes, a formulé en janvier 1990 des demandes précises à votre bureau, M. le ministre, et à ce moment-là au président de l'Office quant au financement des associations de consommateurs. Le document est assez volumineux. On parlait de mécanismes de financement à long terme, peut-être d'un plan triennal. On parlait d'instauration d'un programme de subventions récurrent, assurant un montant au moins égal à la subvention reçue au cours de l'année précédente. La FNACQ s'était également inquiétée des intentions du gouvernement fédéral d'effectuer des coupures au programme de subventions parce que, selon le ministre Pierre Blais, le programme s'adressera avant tout aux associations pancanadiennes telles que l'Association des consommateurs du Canada, éliminant ainsi la FNACQ et la FACEF.

Est-ce que, suite aux demandes précises qui ont été déposés par la FNACQ en janvier 1990, vous avez décidé de préparer un plan triennal? Parce que je me souviens, l'année dernière, lors de l'étude des crédits, vous nous aviez spécifié: S'ils ont des demandes précises à nous formuler, qu'ils le **fassent**. Donc, on janvier 1990, ils ont

déposé des demandes. Qu'en est-il de ces demandes?

M. Rémillard: Évidemment, Mme la députée, vous savez qu'on doit suivre les règles administratives au niveau de l'État. Quelquefois, ça cause des problèmes au niveau des associations, j'en conviens. Les associations trouvent ça difficile qu'à tous les ans elles soient obligées de revenir négocier leur budget, elles ne savent pas si ça va être augmenté ou diminué, et ce n'est pas une situation facile. D'autre part, il faut comprendre aussi qu'au niveau de l'État et de ces organismes qui existent décentralisés, l'État doit voir chaque année une évaluation en fonction de l'administration qui a été faite. Donc, dans les faits, il y a une récurrence; dans les faits, les budgets sont toujours en fonction de ce qu'ils ont été et ils sont normalement majorés pour nous. On tient à ce que, comme on l'a mentionné tout à l'heure, ou bien ils aient été gelés ou bien ils aient été augmentés. Et on n'a pas diminué les budgets donnés aux associations. Cependant, on ne pourrait pas instituer, en principe, cette récurrence parce que ça va à rencontre des normes du Conseil du trésor qui existent depuis bon nombre d'années.

Mme Caron: Du côté de la Santé et des Services sociaux, des plans bien précis... Je pense, par exemple, aux maisons d'hébergement, où il y a des plans triennaux qui sont là. Est-ce que ce ne serait pas envisageable pour...

M. Rémillard: Le problème, c'est que, dans les cas que vous mentionnez, quitte à les vérifier, il s'agit de cas d'immobilisation. Souvent, dans ces organismes de santé, le coût d'immobilisation est important, et c'est en fonction de l'immobilisation que vous avez donc une garantie de récurrence. Mais dans le cas d'un budget d'une association comme la nôtre, ce sont les normes du Conseil du trésor. À ce qu'on m'informe, c'est qu'on ne peut pas procéder à cette récurrence.

Mme Caron: Je vous remercie.

Je voudrais aborder un dossier qui a été soumis à plusieurs reprises au cours de l'année. Il y a eu de la documentation qui est parvenue à votre bureau ici, là-dessus sûrement, la garantie des maisons neuves et de restauration résidentielle. Il y a deux entreprises privées qui, actuellement, offrent de telles garanties: l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec et l'Association de la construction du Québec. Il y a de plus la garantie de construction pour vices cachés du Code civil. Le ministre connaît très bien les difficultés d'accès à la justice d'un grand nombre de Québécois; nous y sommes revenus à plusieurs reprises au cours de l'année. L'APCHQ garantit, entre autres, les vices cachés pendant un an de la prise de

possession; il y a la garantie de cinq ans pour pertes partielles et totales. Le constructeur doit adhérer au programme Garantie des maisons neuves pour que le propriétaire soit protégé, ce qui laisse supposer que plusieurs propriétaires ne sont pas protégés parce que le constructeur, lui, n'a pas à adhérer au programme de garantie. Est-ce que vous savez que l'Association des consommateurs du Québec dénonce ces programmes et réclame tout simplement la mise en vigueur des articles 77 à 85 de la Loi sur le bâtiment, la loi 53 qui avait été sanctionnée le 20 juin 1985. La Société d'habitation du Québec travaille actuellement sur ce dossier avec les ministères du Travail et de la Justice en vue de soumettre des recommandations pour la protection du consommateur. On sait qu'en 1989-1990 l'Office a reçu 28 249 plaintes concernant l'habitation et 26 879 demandes de renseignements. On ne connaît pas le nombre relatif à la construction de maisons neuves. Donc, est-ce que vous entendez répondre à cette demande de l'Association des consommateurs du Québec, qui demande la mise en vigueur des articles 77 à 85 de la Loi sur le bâtiment, la loi 53?

Le Président (M. Dauphin): M. le ministre.

M. Rémillard: Oui, Mme la députée. Vous avez souligné tout à l'heure, donc, que le ministère de la Justice travaille en collaboration avec les autres ministères à faire le point sur l'ensemble de la situation en ce qui regarde le cas spécifique que vous venez de mentionner. Je vais me référer à Mme la présidente pour vous répondre.

Le Président (M. Dauphin): Mme Bédard.

Mme Bédard: L'Office travaille avec la Régie des entreprises de construction avec les deux plans de garantie, l'APCHQ et l'ACQ. Un des principaux problèmes auxquels sont confrontés les consommateurs lors de l'achat d'une maison neuve, c'est celui de la protection financière. Les consommateurs acheteurs d'une maison neuve peuvent se voir confrontés à certaines situations, suite à la déconfiture de leur entrepreneur, tels la perte de dépôt, des travaux inachevés, des vices cachés, etc. Les plans de garantie qu'offrent les constructeurs pourraient représenter la réponse à ces problèmes, à condition d'y apporter certaines améliorations. Ce sont ces points-là qu'on discute actuellement avec les représentants des deux plans de garantie. Les discussions ne sont pas terminées; elles sont amorcées depuis près d'un an, à ma connaissance, avec les deux groupes. À ce jour, les plaintes des consommateurs et l'examen attentif de ces plans par l'Office et la Régie des entreprises de construction nous ont amenés à nous interroger sur certaines améliorations à apporter à ces plans; principalement la

couverture du plan de garantie, le consommateur ne **sait** pas toujours s'il est protégé ou comment il est protégé; l'étendue de la couverture, le consommateur ne sait pas ce qui est couvert par le plan; l'exercice de la garantie, la réclamation du consommateur parfois est assez difficile et fait objet presque d'une course à obstacles et la suffisance des réserves.

Alors, c'est sur ces points-là que nous discutons avec les deux plans de garantie pour améliorer la situation des consommateurs.

Mme Caron: Mais le problème qui existe aussi, c'est que les constructeurs ne sont pas obligés d'adhérer au programme Garantie des maisons neuves.

Mme Bédard: Avec l'application du nouveau programme Mon taux, mon toit, nous avons fait des représentations auprès de la... ce pourquoi la SHQ s'est jointe au dossier, suite aux représentations que l'Office a faites et la Régie des entreprises de construction. Alors, juste une... Les plans, effectivement, ne sont pas obligatoires. Si, un jour, ils le deviennent, suite à nos propositions, on en fera une promotion.

Mme Caron: Mais pourquoi tout simplement ne pas mettre en application la recommandation de l'Association des consommateurs du Québec, c'est-à-dire la mise en vigueur des articles de la loi qui sont déjà là, qui a été sanctionnée le 20 juin 1985? Tout simplement mettre les articles 77 à 85 de la Loi sur le bâtiment en application. Qu'est-ce qui empêche cette mise en vigueur?

Mme Bédard: Bon. La mise en vigueur de ces articles viendrait rendre obligatoires les plans de garantie, mais nous considérons qu'avant de les rendre obligatoires il y a une amélioration de ces plans-là qui doit s'effectuer pour assurer une meilleure protection des consommateurs.

Mme Caron: Ah bon! Alors, vous allez, dans un premier temps, améliorer...

Mme Bédard: C'est ce que, nous, on tente de faire.

Mme Caron: ...et, ensuite, mettre en vigueur les articles.

Mme Bédard: Avant qu'ils soient mis en vigueur, l'amélioration des plans doit s'effectuer effectivement.

Mme Caron: Pour quand pensez-vous pouvoir faire ces deux points?

Mme Bédard: La partie du dossier qui nous concerne, soit l'amélioration des plans de garantie, nous, notre agenda dans ce dossier-là, c'est

d'ici à la fin de l'été, pour arriver à des ententes avec les plans de garantie.

Mme Caron: Donc, M. le ministre...

Le Président (M. Dauphin): Si vous permettez, Mme la députée...

Mme Caron: Juste pour finir là-dessus...

Le Président (M. Dauphin): ...parce que j'ai deux autres députés qui m'ont demandé la parole, mais allez-y, dont un sur le même sujet, mais terminez. M. le député de Hull après.

Mme Caron: Ça s'adresserait à M. le ministre. Puisque, au niveau de l'Office, on prévoit voir à l'amélioration du programme Garantie de maisons neuves d'ici à l'été, selon Mme la présidente, est-ce que vous comptez demander à votre collègue la mise en vigueur des articles 77 à 85 de la Loi sur le bâtiment, suite à l'amélioration du programme?

M. Rémillard: C'est des questions qu'on va regarder. Comme le disait tout à l'heure Mme la présidente, il faut regarder tout ça. Et vous vous êtes référée vous-même aussi aux études que fait le ministère de la Justice actuellement. Alors, les études sont en cours. Je ne peux pas répondre à votre question immédiatement aujourd'hui. Mais ce que nous recherchons, c'est la meilleure garantie possible pour les consommateurs, c'est évident. C'est une piste. Maintenant, on verra ce que les études vont nous donner.

Mme Caron: Donc, ce n'est pas le plan que vous me donniez tantôt.

Mme Bédard: Mais si les plans... L'agenda pour la réalisation d'une entente à ce niveau-là, madame? Je m'excuse...

(12 h 15)

Mme Caron: Vous me disiez tantôt que, dans un premier temps, **vous** comptiez améliorer le programme Garantie des maisons neuves et, ensuite, réclamer la mise en vigueur des articles. J'ai donc demandé au ministre de la Justice s'il entendait suivre ce plan. Finalement, il me dit...

M. Rémillard: Oui, ce que je vous dis...

Mme Caron: ...qu'il ne le sait pas. Il va analyser, **dépendamment** des résultats.

M. Rémillard: Mais, non, ce que je vous dis... Je me suis référé à ce que Mme la présidente venait de vous dire tout simplement pour vous dire que je vais avoir les résultats de leur étude des plans. Il y a le ministère de la Justice qui est impliqué aussi, comme vous l'avez mentionné vous-même. Je vais regarder ça, je vais l'analyser et je vais prendre une décision.

Mme Caron: Est-ce que vous pensez que c'est un dossier qui peut se régler au cours de la présente année?

M. Rémillard: J'espère qu'il va se régler dans les meilleurs délais, et je sais que c'est une priorité au niveau de l'Office, comme Mme la présidente l'a dit. Elle vient de vous l'expliquer. Alors, pour ma part, on va suivre ce dossier de très près.

Le Président (M. Dauphin): Si vous le permettez, je vais reconnaître M. le député de Hull; ensuite, M. le député d'Iberville.

M. LeSage: Merci, M. le Président. M. le ministre, dans le même sens que la députée de Terrebonne, j'aimerais vous entretenir sur les garanties des nouvelles constructions, plus spécifiquement en région limitrophe à une autre province. Et là, je m'explique. Une subsidiaire d'une firme de Toronto construit des maisons dans une ville du Québec et, bien sûr, elle adhère à l'APCHQ aux fins de garantie. Mais elle fait faillite. Et on découvre des vices de construction dans l'immeuble. L'APCHQ, dans le cas dont a eu affaire à traiter, a fait des réparations. Le propriétaire s'est plaint à nouveau pour dire que les réparations n'avaient pas été faites selon les règles de l'art, ce qui a été reconnu par l'APCHQ. Par contre, l'APCHQ est d'avis qu'il n'y aura pas de problème avec les réparations et elle est convaincue, pour une année... Il n'y aura pas de problème. Mais, en tout cas, il peut y en avoir par la suite.

Mais où je veux en venir, M. le ministre, c'est que ça m'a frappé, ce dossier, parce que j'ai dit: Écoutez, les petites créances... C'était pour un montant de 1200 \$. J'ai dit: En tout cas, tu peux t'arranger pour aller aux petites créances. Aux petites créances, ils disent: Oui, mais c'est une firme de l'Ontario. Alors, j'ai dit: C'est simple, va aux petites créances de l'Ontario. Il y en a à Ottawa. Alors, la personne se présente à Ottawa pour se faire dire que la firme en question est originaire de Toronto. Alors, si elle veut défendre ce dossier, elle doit aller à Toronto. Je veux dire, ça n'a plus de limite, M. le ministre. Je me suis même fait dire par les petites créances de Hull: S'il arrive un incident lorsque vous êtes en voyage aux Îles-de-la-Madeleine, vous devez aller défendre votre dossier aux Îles-de-la-Madeleine. Je suis conscient de ça. Si je me déplace pour aller ailleurs et si j'ai quelque chose à réclamer de quelqu'un, il est normal que j'aille là-bas. Mais je suis chez nous, dans ma ville, et j'achète une maison chez nous d'un constructeur d'ailleurs et je dois me déplacer ailleurs pour défendre mes intérêts. Il me semble qu'il y a quelque chose qui n'est pas correct.

Il doit y avoir un trou dans la loi quelque part, qui fait en sorte qu'on devrait for-

cer ces constructeurs-là à venir se défendre chez nous.

Le Président (M. Dauphin): M. le ministre.

M. Rémillard: M. le Président, le député de Hull pose une question très pertinente: un cas de frontière interprovinciale. Il y a tellement de problèmes juridiques qui se posent justement dans les cas de consommation, lorsqu'on vit sur le bord des frontières d'une province par rapport à une autre, entre autres les Hullois et les gens de l'Outaouais qui vivent tout près des frontières de l'Ontario et qui vont acheter en Ontario, et les commerçants de l'Ontario qui livrent leur marchandise au Québec. On a des problèmes de fiscalité qu'on connaît, mais aussi des problèmes comme vient de mentionner le député de Hull. Comme ministre de la Justice, je me garderais bien de donner une opinion juridique comme telle, parce qu'il s'agit strictement d'une question juridique qui se réfère au lieu où a lieu le contrat qui, normalement, est le lieu du litige comme tel. Alors, là, je n'ai pas plus loin, parce que ce serait donner une opinion juridique et, par conséquent, j'excéderais mes juridictions dans une commission parlementaire, M. le Président, si ma connaissance de nos règles est exacte.

Le Président (M. Dauphin): C'est exact.

M. Rémillard: Cependant, peut-être que Mme la présidente pourrait commenter sur des problèmes de cette nature qu'il pourrait y avoir et qu'elle pourrait vous donner des éclaircissements.

Mme Bédard: Le consommateur, effectivement, a un certain problème. Le commerçant n'ayant pas de place d'affaires au Québec, il nous est impossible de le poursuivre.

M. LeSage: Le problème qui se pose, si vous me permettez, M. le ministre, c'est qu'il en avait une place d'affaires. C'était un subsidiaire de l'Ontario, mais il a fait faillite, alors il n'en a plus. Il en avait, mais il n'en a plus à cause de la faillite. Il devrait y avoir un mécanisme quelconque dans l'histoire des faillites qui ferait en sorte qu'il resterait de l'argent quelque part pour garantir...

Mme Bédard: Écoutez, M. le député, si on pouvait prendre connaissance du dossier...

M. LeSage: Pas de problème.

Mme Bédard: ...vous pourriez nous faire parvenir le dossier. On pourrait le faire voir par la direction des affaires juridiques.

M. LeSage: Ça va me faire plaisir, Mme la présidente.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le député. M. le député d'Iberville.

M. Lafrance: M. le ministre, j'ai, je ne dirais pas souvent, mais à l'occasion, des consommateurs qui se présentent à mon bureau de comté. Ils sont évidemment conscients des lois sur la protection du consommateur et du processus aussi pour avoir recours à ces lois-là. Mais les quatre ou cinq cas que j'ai eus depuis un an et demi sont relatifs à la lenteur du processus judiciaire. Je réalise que ce n'est pas dans le mandat, évidemment, de l'organisation de l'Office de la protection du consommateur, mais ça affecte quand même des consommateurs comme tels qui se sont plaints de la lenteur avec laquelle leur cas passe en cour. J'aimerais savoir si vous avez été sensibilisé à ce problème-là ailleurs dans la province et si on peut améliorer la situation, parce qu'on m'a parlé, dans certains cas, de plus d'un an, voire même jusqu'à deux ans.

M. Rémillard: En fonction de quoi, M. le député?

M. Lafrance: C'étaient des consommateurs, par exemple, dans un cas de recours contre une petite compagnie, contre une petite corporation qui avait fait du revêtement d'aluminium sur le toit. C'est ce genre de cas. Les gens venaient à moi après que leur avocat leur eut dit de le faire pour essayer d'accélérer le processus.

M. Rémillard: Le processus judiciaire, vous voulez dire, devant les tribunaux.

M. Lafrance: Oui, judiciaire.

M. Rémillard: Là, vous parlez des délais. Remarquez, les délais devant les tribunaux, ces délais sont normalement de trois à neuf mois présentement au niveau civil, je ne parle pas du niveau criminel ou pénal. Au niveau civil, on essaie de les garder dans cette perspective-là. Maintenant, c'est évident que, quand vous adressez au processus formel de justice, c'est-à-dire les tribunaux judiciaires, le processus peut être lent parce qu'il y a le système d'appel, il y a les remises que les avocats peuvent demander aussi, et c'est très coûteux. C'est comme ça, comme ministre de la Justice, que j'en arrive à la conclusion qu'actuellement le citoyen moyen, c'est-à-dire celui qui n'est pas très pauvre... Et je me réfère à l'aide juridique qui est à 170 \$ de revenu brut pour une personne seule. Alors, il faut vraiment être pauvre ou bien très riche. Là encore, il faut être très riche. Mais le citoyen moyen, au milieu, là - et c'est la très grande majorité de la population - n'a plus les moyens de se payer un procès. C'est ça, la réalité des choses. Il n'a absolument plus les moyens. Alors, c'est pour ça qu'il y a 75 % des cas qui vont se

régler hors cour. L'Office de la protection du consommateur, son action est beaucoup en fonction de la conciliation, de la médiation, pour amener le consommateur à régler hors cours, parce que le processus formel, il est lent, il est difficile, il est coûteux. Même, vous allez gagner votre cause, et vous allez l'avoir perdue en fonction de l'argent, finalement, que vous venez de mettre dans votre poche. Ça vous a coûté trop cher de frais, trop cher d'avocat, non pas parce que les avocats chargent trop cher, mais eux aussi ont leurs frais à payer.

Le problème, c'est que le processus ne fonctionne plus. C'est pour ça que je veux saluer le travail de plus en plus important de l'Office en ce qui regarde la conciliation, la médiation. Habituellement, ça porte fruit. On rencontre le consommateur, on rencontre aussi le commerçant, et puis ils parviennent à un moyen terme et ils s'entendent. S'ils ne s'entendent pas, nos tribunaux sont toujours là, mais ça signifie quand même un processus qui est lent, difficile et coûteux. C'est un processus formel. On ne pourra pas beaucoup améliorer ce processus. On peut ajouter des juges pour diminuer encore un peu les délais, oui, bien qu'au niveau civil ça ne cause pas tellement de problème, c'est aux niveaux pénal et criminel. D'ailleurs, on va probablement ajouter quelques juges très prochainement encore à la Cour du Québec pour les domaines criminel et pénal. Mais, ce qu'il faut, c'est développer tous ces mécanismes de médiation et de conciliation et d'arbitrage qui peuvent amener les parties à régler leurs litiges sans avoir recours au processus formel. Et c'est comme ça que l'Office fait un travail remarquable.

Je pourrais peut-être demander à Mme la présidente de nous donner des chiffres précis sur les règlements des litiges par conciliation, médiation.

Le Président (M. Dauphin): Mme Bédard.

Mme Bédard: Peut-être noter que ce pourcentage de 75 % de règlement des problèmes des consommateurs est une augmentation par rapport à l'an passé. L'an passé, le taux d'indemnisation était de 71 % des plaintes. Cette augmentation du taux d'indemnisation est due peut-être à une augmentation de la productivité, à une augmentation de l'envoi de formulaires de plainte que l'Office fait aux consommateurs, donc une augmentation des dossiers traités. On met un accent sur la formation des agents de protection des consommateurs, ceux qui reçoivent les plaintes, et un accent aussi sur les directeurs de ces bureaux régionaux pour que ces gens-là soient à la fine pointe de l'information et des nouvelles lois. Je peux vous donner des statistiques plus précises en nombre de plaintes et de dossiers résolus.

Au cours de la dernière année, l'Office a eu

384 397 demandes, dont 206 415 demandes de renseignements, ce qui correspond à un taux de 53 % et, comparativement, 46 % de ces demandes étaient des plaintes, soit 177 982 plaintes. À ces 177 982 plaintes, on a expliqué, on a réglé par l'explication de recours civils aux consommateurs en leur donnant les informations pour qu'ils puissent entreprendre leur démarche. On a expliqué ces recours-là à 71 439 consommateurs et on a dû envoyer des formulaires de plainte à près de 30 000 consommateurs. Ces formulaires de plainte, peut-être je vais prendre quelques instants pour expliquer leur rôle. Ce formulaire-là, on l'envoie au consommateur qui le complète. C'est un formulaire très simplifié. Il envoie une copie au commerçant avec qui il a un problème, une copie à l'Office et il conserve la troisième partie. Le seul fait d'envoyer le formulaire de plainte au commerçant règle un nombre très élevé de situations.

M. Lafrance: Je vous remercie, madame, pour toutes ces précisions. Ça me fait penser que, récemment, j'ai lu de nombreux articles sur la possibilité que la Chambre des notaires... On veut essayer de réviser le mandat traditionnel qu'ont les notaires pour les amener peut-être à conseiller les consommateurs, plutôt que de les diriger automatiquement vers des firmes d'avocats ou des procédures juridiques. Est-ce qu'il y a un rapprochement dans ce sens-là, pour aider toujours le consommateur, entre l'Office de la protection du consommateur et la Chambre des notaires dans le moment qui pourrait se faire?

Mme Bédard: Je dois vous avouer, M. le député, qu'actuellement, non, on n'a pas eu de discussion avec la Chambre des notaires. On fait notre action de médiation et de conciliation avec les commerçants. Le taux de succès est assez élevé et on tente de limiter au maximum les recours aux tribunaux. Je dois peut-être vous préciser que le délai de résolution des plaintes, de traitement, est de 20 jours, en moyenne. Alors, c'est un processus qui est assez rapide.

Le Président (M. Dauphin): M. le ministre.

M. Rémillard: Je voudrais peut-être, M. le Président, très brièvement, souligner la pertinence de la question posée par le député d'Iberville. M. le Président, c'est d'autant plus pertinent que vous savez que la réforme du Code civil, j'en ai présenté la première lecture ou fait la présentation en Chambre au mois de décembre dernier. Nous présenterons le principe à la mi-mai pour ensuite procéder à l'étude article par article à partir de la mi-août. La sanction pourrait avoir lieu probablement en novembre, l'application en 1993. Donc, c'est un grand projet de société, la réforme du Code civil. J'y mets toutes mes énergies.
(12 h 30)

Dans cette réforme du Code civil, il y a une innovation très importante qui est l'hypothèque mobilière, donc la possibilité d'avoir une hypothèque sur des meubles. Là - et je l'ai souligné dans mes notes d'introduction - c'est intéressant de voir que le consommateur pourra avoir une autre source de financement, à un taux souvent plus acceptable au point de vue conditions de prêt par les banques, donc une garantie mobilière. Alors, on pense au rôle du notaire, on pense au rôle de l'avocat, on pense au rôle de la protection du consommateur qui est là aussi. Alors, dans un aspect très important, donc, de la réforme du Code civil, vous aurez cet aspect très important, comme, aussi, je me permets de le souligner très brièvement, dans la réforme du Code civil, la responsabilité du fabricant qui, **directement**, va être reliée au rôle de l'Office de la protection du consommateur. Là aussi, on apporte des éléments nouveaux.

Donc, votre question était très pertinente, M. le député d'Iberville, et je crois que la réforme du Code civil va nous amener quand même à des solutions très intéressantes à bien des interrogations que vous aviez et des problèmes que vous avez posés.

Le Président (M. Dauphin): Je vous remercie, M. le ministre. Merci, M. le député. Je vais maintenant reconnaître Mme la députée de Terrebonne, en vous signalant qu'il nous reste six minutes à nos travaux.

Mme Caron: Merci, M. le Président. En réponse à de nombreuses plaintes de la part des consommateurs, l'ACEF de Lanaudière a fait parvenir, en octobre dernier, à l'Office de la protection du consommateur, un mémoire pour assurer une meilleure protection aux acheteurs d'électroménagers usagés, puisqu'il y a beaucoup de plaintes dans ce secteur-là. On propose de soumettre ce marché à des règles comparables à celles régissant la vente d'automobiles usagées. Nous avons soutenu cette demande-là auprès de l'Office. J'aimerais savoir où en est rendu ce dossier.

M. Rémillard: Dans ce domaine-là, il y a des recours qui existent déjà, et je demanderais à Mme la présidente de pouvoir faire le point là-dessus.

Le Président (M. Dauphin): Mme Bédard.

Mme Bédard: Le mémoire de l'ACEF de Lanaudière contenait deux recommandations: une à l'effet de modifier la Loi sur la protection du consommateur afin d'adopter certaines modifications nécessaires qui prévalent à l'achat de véhicules usagés, et d'informer les consommateurs sur l'achat d'appareils électroménagers. La Loi sur la protection du consommateur protège déjà le consommateur sur ces points-là, et je dois

vous dire qu'au cours des cinq dernières années, soit de 1987 à 1991, l'Office n'a reçu que 138 plaintes concernant la vente d'appareils électroménagers, qu'on a traitées. Si vous voulez avoir des statistiques, je peux vous donner la série de statistiques de résolutions. **Peut-être**, pour être brève, je peux vous dire que, finalement, on a regardé, on a analysé le mémoire. Il nous apparaît que c'est une question d'exercice des droits des consommateurs plutôt qu'une absence de recours, parce que notre loi protège et a des dispositions particulières qui couvrent les demandes de l'ACEF de Lanaudière. On parlait d'éti-quetage, on voulait avoir l'étiquette comme on a sur les véhicules usagés. Au niveau des véhicules usagés, bon, si on remarque le taux ou... Un des problèmes, c'est ça. On nous dit que les étiquettes ne sont pas assez complètes. Alors, ça ne donnerait pas d'information additionnelle dans ce secteur-là. Qui est l'ancien propriétaire de l'électroménager? Qui est l'ancien propriétaire du frigidaire? Est-ce que ça ajoute quelque chose au consommateur? Je ne crois pas. C'est un dossier qu'on surveille de très près, toutefois.

Mme Caron: Dans le même sens puisque...

Le Président (M. Dauphin): Mme la députée.

Mme Caron: ...vous nous ouvrez la porte sur les autos aussi en même temps. Le ministre vient de déposer un projet de loi et j'ai lu, en fin de semaine, un article dont vous avez sûrement pris connaissance, qui mettait à jour une fraude concernant les automobiles. Et je me réfère à l'article qui a paru le 21 avril: "Fraude monumentale: 500 autos et 20 000 000 \$. Lorsqu'on regarde un petit peu, il semble que ça se fasse principalement au Québec. Ça se fait également dans les autres provinces, mais ça se fait d'une manière plus spécifique, par exemple, au Québec. Il semble que ce soit assez gros comme activités frauduleuses et qu'il y ait une enquête actuellement et que, malgré toute la publicité qui tourne autour de ce sujet-là, les activités frauduleuses continueraient. Je me demande si l'Office s'est penché sur ce sujet-là ou si c'est un domaine qui lui est tout à fait inconnu, qui lui était tout à fait inconnu jusqu'à maintenant.

M. Rémillard: Alors...

Le Président (M. Dauphin): M. le ministre.

M. Rémillard: ...M. le Président, évidemment que Mme la députée soulève une question d'enquête policière. Donc, c'est le domaine criminel des fraudes. Par conséquent, c'est le processus normal qui s'applique, c'est-à-dire que vous avez une enquête policière. Les policiers, ensuite, rencontrent un procureur de la couronne. Ils lui expliquent les preuves qu'ils ont. Le procureur de la couronne étudie et décide s'il faut porter

plainte et poursuivre devant les tribunaux ou non.

Mme Caron: Est-ce qu'il y avait eu des plaintes des consommateurs là-dessus, avant?

M. Rémillard: Je peux demander à Mme la présidente s'il y avait eu des plaintes de consommateurs dans ce domaine-là.

Mme Bédard: Dans ce cas particulier?

Mme Caron: Parce qu'on parle de 500 autos, 20 000 000 \$. Ce serait une très grosse fraude qui toucherait beaucoup de consommateurs. Est-ce que vous aviez été saisi de ce problème-là?

Mme Bédard: On me dit que ce sont les commerçants qui ont été victimes de fraudes et non les consommateurs.

Mme Caron: Les consommateurs aussi, par la suite, parce qu'il semble que ce soit une chaîne.

Mme Bédard: Nous, on n'a pas eu de plaintes de consommateurs à ce sujet-là.

Mme Caron: Vous n'avez pas eu de plaintes?

Mme Bédard: Non. On n'aurait pas eu de plaintes à ce sujet-là, au sujet de cette fraude-là, non.

Mme Caron: Parce que, si je saisis bien l'article, il semblerait qu'un citoyen achète, par exemple, une automobile à un commerçant, fasse financer son automobile, fasse ses paiements, décide, au bout de x mois, de vendre son automobile à un consommateur qui, lui, refinance l'automobile et le premier consommateur continue à faire ses paiements, encaisse l'argent de la vente de l'automobile. La même automobile peut être revendue à un troisième consommateur et on continue comme ça et, à un moment donné, le premier consommateur décide qu'il ne fait plus les paiements. Il a assez profité de l'argent. Il a fait suffisamment d'intérêt sur cet argent-là. Il arrête ses paiements et, là, on va saisir l'automobile. Ça peut être le deuxième ou le troisième consommateur qui, tout d'un coup, se fait dire: Votre auto, les paiements sont arrêtés. Et ça me semble très gros. Je me demandais s'il y avait eu des plaintes chez vous là-dessus.

Mme Bédard: On m'informe qu'on n'a eu aucune plainte.

Mme Caron: Absolument pas? Moi, c'était nouveau aussi.

Mme Bédard: Et si on en avait eu, on peut vous assurer...

Mme Caron: Paru; que c'est récent, le 21 avril, là.

Mme Bédard: Oui. On n'a aucune plainte. Si on avait eu des plaintes des consommateurs, on les aurait référées au corps policier concerné. Mais on n'a pas...

Mme Caron: C'est ça. Ça m'a étonnée qu'il n'y ait eu aucune plainte, en tout cas, à ma connaissance non plus sur quelque chose d'aussi gros.

Mme Bédard: On suivra quand même cette question-là.

Le Président (M. Dauphin): Alors, merci, Mme la présidente. C'est tout le temps qui nous était alloué pour faire l'étude du programme 11 du ministère de la Justice. Alors, le mot de la fin, peut-être, Mme la députée de Terrebonne et M. le ministre?

Mme Caron: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): En 10 secondes.

Mme Caron: Oui, en 10 secondes. Eh bien, c'est évident que j'avais encore une kyrielle de dossiers dont j'aurais aimé traiter. Le dossier de la protection du consommateur est un dossier dont nous pourrions parler durant plusieurs heures. Je tiens vraiment à remercier le ministre pour sa collaboration ainsi que la présidente de l'Office de la protection du consommateur, tout le personnel qui était ici pour nous aider pour qu'on obtienne des réponses, les deux commissaires aux plaintes qui ont dû répondre à nos questions. Je pense que, ce matin, nous avons pu faire le tour de plusieurs sujets, et je vous remercie.

Le Président (M. Dauphin): M. le ministre.

M. Rémillard: Oui. M. le Président, je voudrais remercier Mme la présidente de l'Office de la protection du consommateur et son équipe pour l'excellent travail qu'ils font; remercier les membres de la commission qui ont participé si activement à nos débats: le député de Hull, le député de Berthier, le député de Beauce-Nord, le député d'Orford et le député d'Iberville qui ont été très présents et qui ont apporté leur contribution. Je tiens à les remercier pour ce qu'ils ont fait, et la députée de Terrebonne, critique officielle de l'Opposition, qui a posé des questions pertinentes et qui nous a amenés à discuter des différents programmes de l'Office. Je veux vous remercier, M. le Président, vous-même, pour votre présidence, et Mme Giguère, pour le secrétariat, et tout le monde qui a participé à ces crédits.

Je veux dire, en terminant, que, pour moi,

c'est une très grande préoccupation, comme ministre de la Justice, que la protection du consommateur. Je cherche un plus grand équilibre possible entre le consommateur, entre le fabricant, entre le commerçant, le vendeur et, dans ce cadre-là, je présente des projets de loi. Le dernier projet de loi que j'ai présenté, hier, M. le Président, c'est pour réglementer la location à long terme des biens mobiliers comme, par exemple, les voitures, la location à long terme des voitures ou d'autres biens mobiliers. Je pense que ce sera là une contribution importante pour une meilleure protection du consommateur. Donc, merci, M. le Président, à tous ceux qui ont participé.

Adoption des crédits

Le Président (M. Dauphin): Alors, à mon tour, au nom de tous les membres de la commission, nous vous remercions, M. le ministre, de vous être prêté à cet exercice démocratique d'étude de crédits, ainsi que Mme la présidente de l'Office de la protection du consommateur, les deux commissaires qui étaient présents tantôt et toute l'équipe qui vous accompagne, autant politique qu'administrative. Alors, la commission des institutions a accompli son mandat. Est-ce que le programme 11 du ministère de la Justice est adopté?

Mme Caron: Sur division.

M. Rémillard: Adopté.

Le Président (M. Dauphin): Adopté sur division. Est-ce que tous les crédits budgétaires du ministère de la Justice pour l'année financière 1991-1992 sont adoptés?

M. Rémillard: Adopté.

Mme Caron: Sur division.

Le Président (M. Dauphin): Alors, adopté.

Mme Caron: Sur division.

Le Président (M. Dauphin): Adopté sur division. Alors, la commission ajourne ses travaux sine die.

(Fin de la séance à 12 h 44)