



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-QUATRIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

### **Commissions parlementaires**

---

---

Commission permanente des institutions

Étude des crédits du ministère de la Justice (1)

Le mercredi 15 avril 1992 - No 7

**Président : M. Jean-Pierre Saintonge**

---

**QUÉBEC**



Le mercredi 15 avril 1992

**Étude des crédits du ministère de la Justice**

(Neuf heures cinquante minutes)

**Le Président (M. Dauphin):** Le quorum étant constaté, je déclare donc la séance de la commission des institutions ouverte. Alors, je vous rappelle le mandat de nos travaux de ce matin, c'est de procéder à l'étude des crédits budgétaires concernant la Protection du consommateur, c'est-à-dire le programme 10 du ministère de la Justice, pour l'année financière 1992-1993.

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

Le **Secrétaire:** Aucun.

**Le Président (M. Dauphin):** Aucun remplacement. Je vous signale qu'il n'y a pas d'entente particulière entre les deux groupes parlementaires. Donc, normalement, la convention veut que ça soit un partage équitable du temps, tout en reconnaissant, comme président, après 11 ans de parlementarisme, que l'Opposition a, évidemment, une situation particulière en termes de partage du temps. Je rappelle qu'il y a une enveloppe de 3 h 30 min.

J'aimerais souhaiter, évidemment, la bienvenue au ministre de la Justice. J'aimerais peut-être, avant de débiter, vous présenter les parlementaires, membres de cette commission, en commençant par l'Opposition officielle représentée par Mme la députée de Terrebonne, Mme Caron, accompagnée d'une chercheuse de l'Opposition, Mme France Thériault. Du côté ministériel, à ma droite, il y a le député de Châteauguay, M. Kehoe, le député de Sherbrooke, M. Hamel, le député de Montmagny-L'Islet, M. Gauvin et le député d'Iberville, M. LaFrance.

M. le ministre de la Justice, bienvenue. Si vous voulez nous présenter les personnes qui vous accompagnent et, ensuite, procéder à des remarques préliminaires, si vous en avez. Bienvenue.

**Protection du consommateur****Remarques préliminaires****M. Gil Rémillard**

**M. Rémillard:** Merci, M. le Président. Il me fait particulièrement plaisir d'être avec vous ce matin pour l'étude des crédits de la Protection du consommateur, mais aussi en ce qui regarde le Commissaire aux plaintes pour le zonage agricole et le Commissaire aux plaintes pour Hydro-Québec.

M. le Président, je vous présente donc les membres qui m'accompagnent ce matin. Tout

d'abord, à ma droite, Mme Marie Bédard, qui est la présidente de l'Office de la protection du consommateur; M. Guy Beaudet, qui est tout juste à l'arrière, ici, qui est le vice-président; M. Jacques Vignola aussi, vice-président, et il y a les membres cadres de l'Office qui sont avec nous aujourd'hui, M. le Président. J'ai tenu à ce qu'ils soient ici pour qu'on puisse avoir toutes les informations pour répondre aux questions des membres de cette commission. Je souligne la présence de M. Gaétan Sainte-Marie, de M. Jacques Elliott, de M. Pierre Valois, de M. Maurice Bussièrès, de M. Léon Samuel et de M. Gilles Angers, qui sont avec nous. J'ai aussi, à mon extrême gauche, Mme Hélène Ménard, de mon cabinet, et Mme Linda Dion, à ma gauche immédiate, de mon cabinet, qui m'accompagnent. M. Roch Rioux, qui est le Commissaire aux plaintes, zonage agricole, est avec nous aussi; il aura tout à l'heure à répondre aux questions de cette commission. Me Schwartz, Commissaire aux plaintes pour ce qui regarde Hydro-Québec, est avec nous aussi et il aura aussi à répondre aux questions de cette commission.

M. le Président, nous sommes donc ici pour donner à cette commission toutes les informations pertinentes concernant, donc, ces trois institutions qui sont vouées à la protection du consommateur.

M. le Président, il me fait donc un très grand plaisir aujourd'hui de procéder avec vous à l'étude des crédits de l'Office de la protection du consommateur pour la présente année financière. Nous aborderons, en premier lieu, les crédits du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, ceux du Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité et suivront ceux de l'Office de la protection du consommateur.

En ce qui regarde, M. le Président, le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, son mandat consiste à examiner les plaintes qui lui sont soumises par écrit par les producteurs agricoles qui se croient lésés ou estiment pouvoir l'être par un règlement d'urbanisme de leur municipalité qui affecte leur activité agricole pratiquée dans une zone agricole établie en vertu de la Loi sur la protection du territoire agricole.

Le Commissaire aux plaintes doit mener l'examen d'une plainte en suivant les critères édictés par la loi, avec l'assistance de deux personnes désignées par le ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation et de deux personnes désignées par le ministre des Affaires municipales. Après l'examen, il doit faire rapport aux parties de ses constatations ou recommandations et il doit publier ce rapport

dans un journal diffusé dans la municipalité en cause. La Loi modifiant la Loi sur la protection du territoire agricole, adoptée en 1989, stipule que le Commissaire est nommé par le gouvernement qui détermine la durée de son mandat, les conditions de sa nomination et de son traitement. M. Roch Rioux, le Commissaire actuel, a été nommé en juin 1989 pour un mandat de cinq ans. M. Rioux est entré en fonctions le 14 août 1989. Pour lui assurer son caractère d'indépendance et d'impartialité, la loi prévoit que le Commissaire relève du ministre de la Justice.

En ce qui concerne, M. le Président, le mandat du Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité, poste occupé par M. William D. Schwartz, le Commissaire reçoit les plaintes des clients des distributeurs d'électricité 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, le Commissaire examine le sujet de la mésentente, fait enquête et fait rapport au client et au distributeur de ses constatations et de ses recommandations en vue de mettre fin à la mésentente. Il est utile de rappeler que 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.

Au cours de l'exercice financier qui se termine, M. le Président, plus de 1294 abonnés ont communiqué par écrit avec le Commissaire pour demander son intervention et 814 de ces plaintes ont fait l'objet d'une enquête approfondie. De plus, 6522 demandes d'intervention ont été soumises au Commissaire concernant le remboursement de 300 \$ d'Hydro-Québec à des clients d'Akwesasne. Également, le bureau du Commissaire a reçu au-delà de 10 850 appels téléphoniques sollicitant l'aide du Commissaire. Entre le 1er avril 1991 et le 31 mars 1992, 1119 dossiers ont été réglés avec l'intervention du Commissaire et 265 dossiers ont fait l'objet de recommandations.

En ce qui concerne l'Office de la protection du consommateur, en 1992-1993, M. le Président, les crédits alloués sont de l'ordre de 14 467 200 \$. Cette somme est répartie de la façon suivante: 3 855 600 \$ en diverses dépenses de fonctionnement; 9 849 800 \$ en dépenses de traitements et 761 800 \$ en dépenses de transferts. Ce dernier montant représente les subventions versées par l'Office en vertu de son Programme d'aide aux organismes de protection des consommateurs. Certaines modifications ont été apportées à ce programme pour favoriser une allocation optimale des ressources disponibles. La préoccupation majeure de l'Office au cours de cette révision a été de consolider le réseau existant des associations avant de financer la mise sur pied de nouveaux organismes. Doréna-

vant, l'admissibilité au programme - et permettez-moi, M. le Président, de le souligner - en ce qui regarde le travail de l'Office au fil de ses 20 ans d'existence, est de faire en sorte qu'on puisse apporter une réelle contribution à la protection du consommateur.

Les habitudes de consommation des consommateurs québécois ont évolué depuis l'entrée en vigueur de la première Loi sur la protection du consommateur, en 1971. Davantage conscients des pièges de la consommation, les consommateurs sont plus prudents lorsqu'ils achètent un bien ou un service. Ils sont aussi mieux renseignés sur leurs droits et sur la façon de les faire valoir. Les consommateurs québécois sont également plus sûrs d'eux-mêmes et sont davantage prêts à entreprendre une démarche quand ils se sentent lésés. On note qu'aujourd'hui 8 ménages sur 10 entreprennent au moins une démarche lorsqu'ils sont confrontés à un problème de consommation et, dans 7 cas sur 10, lorsqu'au moins une démarche est entreprise, on obtient un règlement satisfaisant. C'est ce que nous apprennent deux études menées par l'Office de la protection du consommateur sur les habitudes de consommation des Québécois et des Québécoises. Ces résultats encourageants témoignent du chemin parcouru vers l'atteinte d'un équilibre entre le commerçant et le consommateur, une des raisons d'être de l'Office de la protection du consommateur. (10 heures)

Mais, M. le Président, l'évolution technologique accélérée que vit la société québécoise, sans parler de la mondialisation des marchés, engendre une foule de nouveaux problèmes de consommation devant lesquels il faut réagir le plus rapidement possible en recherchant le maximum de protection pour les individus - qu'on pense au **télémarketing**, à la prolifération des banques de données sur les citoyens, aux systèmes électroniques de transferts de fonds et d'autres systèmes semblables.

À ce sujet, justement, M. le Président, un groupe de travail a élaboré un code de pratique visant à protéger les consommateurs qui utilisent leur carte de débit aux guichets automatiques et aux points de vente. Ce code devrait, d'ailleurs, être rendu public prochainement. Il m'importe de souligner ici la participation des associations de consommateurs à ce groupe de travail.

Afin d'actualiser ses interventions, l'Office a procédé à une consultation auprès de son personnel, des associations de consommateurs, des chercheurs universitaires ainsi que des associations de commerçants. C'est sur la base de cette consultation qu'ont été définies les grandes orientations de l'Office pour les cinq prochaines années. Je vous dirai essentiellement que, plus que jamais par le passé, l'éducation sera la grande priorité. À cause de la nature même de son mandat, l'Office a toujours eu une approche à la fois préventive et curative. Cependant,

devant l'augmentation des incitations quotidiennes à la consommation, il apparaît de jour en jour nécessaire d'exploiter l'aspect préventif de chacune des interventions de l'Office. Par rapport aux consommateurs, l'objectif est de transmettre une gamme de valeurs qui leur permettront de faire des choix éclairés et de faire valoir leurs droits. Il faut les amener à dépasser la simple prudence pour devenir plus combatifs et plus exigeants sur la qualité des services et des produits qu'ils consomment. Quant aux commerçants, l'Office s'assurera qu'ils connaissent leurs droits et obligations, qu'ils respectent la clientèle, entre autres en offrant des produits et des services de qualité, et, enfin, qu'ils observent les lois.

Par ailleurs, l'Office affirmera son leadership dans la représentation des intérêts des consommateurs et accentuera sa collaboration avec les organismes publics et privés. Bref, l'Office fera tout ce qui est en son pouvoir pour se rendre présent auprès des consommateurs qui hésitent encore à se prévaloir de leurs droits.

À ce titre, M. le Président, l'éducation et l'information du grand public, comme de certaines clientèles particulières, revêtent une importance capitale. Par «clientèles particulières», M. le Président, j'entends les jeunes, les aînés, les communautés culturelles, sans oublier aussi les gens d'affaires. Si nous souhaitons que les citoyens de demain soient des consommateurs responsables, prudents, autonomes et combatifs, il nous appartient de les outiller le mieux possible dès aujourd'hui.

À cet effet, l'Office publie régulièrement son «Bulletin d'éducation à la consommation», un support au travail des enseignants responsables de l'éducation à la consommation au primaire et au secondaire. Ils attachent aussi beaucoup d'importance à l'Opération PUB, un concours annuel qui a pour but d'inciter les élèves à développer un esprit critique à l'égard de la publicité. Et, encore cette année, M. le Président, l'activité a connu un franc succès auprès des jeunes.

Enfin, dans le cadre de la Semaine nationale des consommateurs, qui a lieu du 27 avril au 2 mai, l'Office lancera un album d'activités récréatives, destiné aux enfants de 7 à 10 ans, intitulé «Découvrons l'univers de la consommation». Cet album permettra à toute la famille de se familiariser avec certaines notions de consommation.

Les jeunes adultes, soit les 19 à 30 ans, retiennent aussi notre attention. Selon l'«Enquête sur les habitudes de consommation au Québec», les jeunes adultes signaleraient un plus grand nombre de problèmes de consommation que leurs aînés. Toutefois, ils entreprendraient aussi relativement moins de démarches pour régler leurs difficultés. Nous croyons nécessaire d'approfondir notre compréhension de leur comportement de consommateurs de façon à définir les

activités d'éducation et d'information les plus adéquates possible. L'Office élabore donc, en ce sens, une étude sur les jeunes adultes et la consommation.

Pour atteindre les aînés, qui forment un autre groupe cible, l'Office favorise une présence continue dans les médias qui sont orientés vers eux comme, par exemple, le magazine **Âge d'Or/Vie Nouvelle** et la série télévisée «Libre-service troisième âge». L'Office cultive également ses relations avec les regroupements d'aînés et les organismes qui leur offrent des services. Signalons aussi la production du «Guide de consommation à la suite d'un deuil ou d'une séparation», un outil qui fournit des informations et des références aux personnes âgées qui font face à ces événements difficiles.

En ce qui concerne les communautés culturelles, l'Office poursuit ses chroniques régulières dans les médias qui leur sont familiers. Plusieurs autres moyens sont utilisés pour les informer, les éduquer. À titre d'exemple: la promotion de différents outils d'apprentissage auprès des relayeurs spécialisés, des séances d'information dans les COFI et les associations de communautés culturelles ainsi que la sensibilisation des associations de consommateurs. Compte tenu de la popularité dans les COFI de la série de bandes dessinées sur la consommation, l'Office a entrepris la production d'un guide d'utilisation de ces bandes dessinées pour les activités d'intégration et de francisation des immigrants. C'est un projet que nous réalisons conjointement avec le ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration.

De concert avec ce ministère, M. le Président, l'Office entamera aussi une étude sur les problèmes de consommation des immigrants résidant au Québec depuis 10 ans. Cette recherche nous permettra de mieux évaluer leurs besoins d'information, d'éducation et de protection. De plus, l'Office assure un lien avec les principaux regroupements de gens d'affaires et publie maintenant une chronique régulière dans **Le Journal économique de Québec**.

Il poursuit également ses sessions d'information à l'intention des réparateurs d'automobiles et des vendeurs de voitures d'occasion. À ce jour, près de 2000 commerçants ont participé à ce programme. Quand on sait que le domaine de l'automobile remporte la palme en matière de plaintes, de poursuites et de condamnations, on voit l'importance qu'il faut accorder à la prévention.

Au chapitre de l'information du grand public, l'Office accroît toujours sa présence au sein des médias écrits et électroniques. Actuellement, on évalue à plus de 1 500 000 le nombre de consommateurs atteints chaque semaine. Des 76 chroniques diffusées, la plupart ont une fréquence hebdomadaire ou bimensuelle.

Parmi les nouveautés, retenons la participation à quatre émissions télévisées, dont trois

sont diffusées à la grandeur du Québec. En presse écrite, l'**Office** a maintenant sa chronique dans le guide de consommation distribué dans 160 000 foyers de la région de Québec chaque semaine. À cela s'ajoutent les nombreuses entrevues faites par les agents d'information et les directeurs des bureaux régionaux sur des sujets d'actualité, sans oublier l'assistance courante aux journalistes.

Je terminerai ce survol des activités d'éducation et d'information par quelques mots sur **Protégez-Vous**. Notre magazine, dont la réputation n'est plus à faire, est lu chaque mois par plus d'un million de personnes, et il ne faut pas négliger les nombreuses entrevues dans les médias sur les contenus mensuels du magazine **Protégez-Vous**. La formule de **Protégez-Vous**, avec ses dossiers, ses guides d'achat, ses tests et ses cahiers spéciaux, répond sans aucun doute aux attentes des consommateurs, à tel point que **Protégez-Vous** s'autofinance complètement.

Par ailleurs, l'**Office** a toujours le souci d'offrir un service de grande qualité aux clients. C'est ainsi qu'il compte 12 bureaux régionaux répartis sur tout le territoire québécois. Comme les citoyens utilisent à 90 % le téléphone pour communiquer avec l'**Office**, nous mettons progressivement à leur disposition un nouveau service, un numéro 1-800 qui leur permet l'accès sans intermédiaire à leur bureau régional. Le personnel des bureaux renseigne consommateurs et commerçants sur les différentes lois administrées par l'**Office**, sur leurs droits et obligations et sur tout sujet de consommation. Il dirige aux organismes appropriés les cas qui ne relèvent pas de la juridiction de l'**Office**.

Il s'occupe aussi du traitement des plaintes et offre des services de médiation. Au cours de la dernière année, le service aux clientèles a répondu à 410 644 demandes, ce qui représente une augmentation de 6,8 % par rapport à l'exercice précédent. Près de 56 % des citoyens qui ont communiqué avec les bureaux régionaux désiraient obtenir des renseignements relatifs aux lois administrées par l'**Office** et s'informer sur différents sujets de consommation. Quant aux plaintes, elles concernaient principalement cinq domaines de consommation, soit, par ordre d'importance: les véhicules de transport, les organismes et les entreprises, l'habitation, le mobilier et la décoration et, enfin, les services financiers. D'autre part, le taux d'indemnisation des consommateurs qui ont soumis un problème à l'**Office** a légèrement augmenté en 1991-1992 pour atteindre 76 %. Le règlement des problèmes, qui se fait au moyen du formulaire de plainte ou par la médiation, est une mesure très avantageuse sur le plan économique. Ainsi, compte tenu du coût d'un dossier à la Cour des petites créances, les problèmes réglés en dehors de cette cour représentent une économie de plus d'un million pour les contribuables.

Un autre champ d'activité majeur à l'**Office**

est la surveillance de l'application des lois qu'il administre. Cela se traduit par différentes interventions ayant pour but d'assainir les pratiques commerciales. Il va sans dire, M. le Président, que l'**Office** exerce une surveillance soutenue dans les domaines de consommation qui font l'objet d'un grand nombre de plaintes, mais j'aimerais m'attarder ici sur quelques dossiers qui, au cours de la dernière année, ont requis beaucoup d'efforts de la part de l'**Office**.

(10 h 10)

La publicité à sensation est une des pratiques de commerce qui fait de nombreuses victimes parmi les consommateurs. Il s'agit des fameuses méthodes miracle pour maigrir, rajeunir, guérir, faire de l'argent, gagner à la loterie; la liste est longue, M. le Président. L'**Office** a mis sur pied un programme de surveillance de la publicité à sensation. Les enquêtes ont été davantage ciblées et de nombreuses poursuites ont été déposées. On attend d'ailleurs des jugements importants concernant certains commerçants très actifs. Même les médias qui se prêtent à la diffusion de telles publicités illégales ont reçu des avis de se conformer aux dispositions de la loi. Cette année, l'**Office** mettra les bouchées doubles en lançant une campagne d'information auprès du grand public et de la presse.

Dans le domaine du courtage de prêts, l'**Office** a, depuis 3 ans, identifié 73 commerçants aux pratiques particulièrement douteuses. Principalement au moyen des petites annonces des journaux, ces commerçants peu scrupuleux extorquent des centaines de dollars à leurs clients, soi-disant pour ouvrir le dossier et négocier un prêt. Le courtage de prêts a fait l'objet d'une campagne de sensibilisation auprès des clients potentiels des courtiers. Les différents moyens utilisés ont permis à l'**Office** d'informer un grand nombre de consommateurs avant qu'ils n'entrent en contact avec un courtier.

M. le Président, toujours dans le secteur de la publicité et celui des pratiques de commerce, l'**Office** s'intéresse aussi aux pseudo-agences de placement et aux fausses offres d'emplois. Encore une fois, les commerçants utilisent les petites annonces pour faire miroiter des possibilités de travail alléchantes. On sollicite le consommateur pour de l'investissement dans un travail, pour de l'adressage d'enveloppes ou encore pour du travail à domicile ou à l'étranger. Dans ce genre de publicité, rares sont les offres d'emplois sérieuses. En ce domaine, parallèlement, l'**Office** a recours à différents moyens de communication pour signifier au consommateur qu'il doit faire preuve de plus de prudence. Il travaille également en étroite collaboration avec plusieurs organismes publics.

Je dirai enfin un mot, M. le Président, sur un autre dossier qui retient notre attention: les vacances à temps partagé. D'une part, l'**Office**

veut s'assurer que les consommateurs ne se feront pas bernier par des commerçants qui utilisent des techniques de recrutement et de vente malhonnêtes. D'autre part, il veille à ce que les commerçants respectent en tout point les dispositions de la loi. Nous avons d'ailleurs dénoncé publiquement certaines pratiques qui ne faisaient que jeter de la poudre aux yeux des consommateurs.

Sur le plan législatif, M. le Président, je dirais que les consommateurs jouiront, à l'avenir, d'une plus grande protection. Le nouveau Code civil québécois, sanctionné en décembre dernier, améliorera la situation des consommateurs, à plusieurs égards, lorsqu'il sera en application. Ainsi, par exemple, lors de la vente d'une maison neuve et avant la signature du contrat proprement dit, le promoteur ou le constructeur immobilier devra passer un contrat préliminaire avec le consommateur. À la suite de ce contrat, le consommateur bénéficiera d'un délai de 10 jours pour annuler la transaction.

Également, en ce qui concerne la copropriété divise, le Code limitera le contrôle du promoteur immobilier sur l'assemblée des copropriétaires. De plus, le syndicat des copropriétaires sera tenu de constituer un fonds de prévoyance qui ne pourra servir qu'aux réparations majeures et au remplacement des parties communes.

En outre, quelques nouvelles dispositions sont venues récemment modifier les lois et règlements administrés par l'Office. Je pense, notamment, à la Loi sur la protection du consommateur qui, dorénavant, encadrera les contrats de location à long terme de biens mobiliers et établira les règles du jeu entre locataires et locateurs. En matière de contrats de crédit, la loi prévoit également que les taux de crédit seront désormais notifiés de façon plus claire. Je vous annonce en primeur, M. le Président, que ces dispositions entreront en vigueur le 30 juin prochain.

En ce qui a trait à la publicité des agents de voyages, les commerçants seront maintenant tenus d'identifier très clairement le coût total du voyage annoncé. On évitera ainsi au consommateur la désagréable surprise de découvrir que le prix de son voyage n'incluait pas les taxes et les frais de service. Cette modification au règlement d'application de la Loi sur les agents de voyage sera en vigueur, quant à elle, dans les prochains jours.

Par ailleurs, dans la foulée du récent Sommet de la justice, M. le Président, et des propositions faites par l'Office, le Code de procédure civile sera amendé très prochainement afin que le plafond de la juridiction de la Cour des petites créances soit porté de 1000 \$ à 3000 \$.

En matière d'engagement volontaire, l'Office a mis de l'avant l'engagement collectif comme l'un des moyens alternatifs et complémentaires à

la **judiciarisation**. L'engagement collectif permettra aux parties de convenir non seulement du contenu de leurs obligations respectives mais aussi de la façon de régler les différends. On connaît l'expertise de l'Office dans le domaine de la médiation; c'est donc lui qui en assurerait le suivi. Cette proposition, qui a fait consensus lors du Sommet de la justice, pourrait rapidement faire l'objet d'une législation.

Pour ce qui est de la vente itinérante de préarrangements funéraires, le code d'éthique de l'Association des propriétaires de cimetières sera constaté dans un engagement volontaire qui lui conférera un caractère plus coercitif. L'Office est d'avis que la protection assurée aux consommateurs serait alors équivalente à celle qui découlerait d'amendements à la loi.

En terminant, je m'en voudrais de passer sous silence la contribution de l'Office à l'étude de la protection de la vie privée eu égard aux renseignements personnels détenus dans le secteur privé. Nous savons que la collecte d'informations sur les individus se fait tous les jours dans le cadre d'activités liées à la consommation et que ces renseignements précieux circulent abondamment d'une entreprise à une autre à l'insu des consommateurs. Il y a longtemps que l'Office se préoccupe de ce dossier. Il a, notamment, collaboré à plusieurs groupes de travail sur la protection des renseignements personnels. Et, en novembre dernier, l'Office a déposé un mémoire devant la commission des institutions, dans lequel l'Office recommandait l'adoption d'une législation pour régir l'utilisation des informations colligées par le secteur privé. Bien que le nouveau Code civil comprenne certains principes qui vont dans le sens de la législation, nous croyons - le ministre des Communications et moi-même - que ces principes devront être complétés et élaborés dans le cadre d'une loi d'application particulière, et nous y travaillons présentement. Sur ce dernier sujet de l'étude des crédits, permettez-moi, M. le Président, de souligner le travail remarquable de la présidente de l'Office de la protection du consommateur, Mme Marie Bédard, et de toute son équipe.

En terminant, M. le Président, j'aimerais souligner la Semaine nationale des consommateurs, qui se tiendra du 27 avril au 2 mai sous le thème «La consommation, c'est l'affaire de tout le monde». En tant que ministre responsable de la protection du consommateur, je voudrais profiter de cette occasion pour souligner le mandat éducatif de l'Office de la protection du consommateur qui défend, depuis plus de 20 ans, les droits des consommateurs et qui rappelle aussi aux commerçants leurs obligations. L'Office joue son rôle d'éducateur, notamment auprès des jeunes consommateurs dans les écoles primaires et secondaires du Québec. Mais il a également élargi son champ d'intervention à la clientèle adulte en collaborant à la préparation de cours

d'éducation populaire. Ainsi, tout en consolidant et en améliorant ses actions en milieu scolaire et auprès de la population en général au cours des prochaines années, l'Office compte mettre des efforts particuliers dans le développement de l'éducation à la consommation de la population immigrante, des communautés culturelles et des aînés.

La Semaine nationale des consommateurs est une occasion pour tout le monde de s'informer davantage sur ses sujets de préoccupation comme consommateur et aussi de mesurer son degré de combativité face aux problèmes de consommation de la vie courante. Il me fera vraiment plaisir, maintenant, de répondre aux questions des membres de cette commission, M. le Président.

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

#### Mme Jocelyne Caron

**Mme Caron:** Merci, M. le Président. En effet, ce matin, nous étudions le programme 10 du ministère de la Justice, qui regroupe les trois éléments de la Protection du consommateur. À l'élément 3, qui est le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole... À ce sujet, je pense qu'il serait bon de rappeler que ce poste avait été créé afin de calmer le tollé de protestation qui venait de toutes parts concernant le dézonage de certaines terres à Laval. La création de ce poste était vraiment dans un but bien précis et, à la suite, lorsque nous avons examiné les crédits au cours des deux dernières années, nous avons clairement démontré qu'il y aurait lieu de revoir le mandat de ce Commissaire et que le poste, finalement, s'est avéré, dans la pratique, tout à fait nul; et le coût était tout près de 500 000 \$. Donc, M. le Président, nous aurons quelques questions encore concernant le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole.  
(10 h 20)

L'élément 2. Nous parlons du Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité. Je pense que c'est important de rappeler le véritable titre du Commissaire. Ce n'est pas le commissaire d'Hydro-Québec ni des clients d'Hydro-Québec. Effectivement, lorsque la loi a créé ce poste, le Commissaire aux plaintes devait répondre à toutes les demandes des clients des distributeurs d'électricité. Et, d'ailleurs, dans son rapport annuel, il en fait bien mention qu'on ne lui a jamais donné, finalement, son rôle véritable.

L'élément 1 est évidemment l'élément qui regroupe l'ensemble de la protection du consommateur, c'est-à-dire l'Office de la protection du consommateur. Le 14 juillet 1991 marquait le 20e

anniversaire de l'entrée en vigueur de la loi créant l'Office de la protection du consommateur. L'adoption, bien sûr, de ces dispositions du projet de loi 45 déterminait un premier cadre législatif pour la protection du consommateur du Québec, cadre qui a dû, évidemment, être amélioré en 1978. L'Office et le ministre, d'ailleurs, célébraient cet événement le 30 août en l'absence de l'Opposition, bien que je pense que l'Office de la protection du consommateur n'a pas à avoir un rôle vraiment partisan, et cet événement-là s'est quand même souligné d'une manière un peu particulière.

L'Office émettait un communiqué, d'ailleurs, sur ce 20e anniversaire et définissait la raison d'être de la création de l'Office en 1971. Je vais me permettre de le citer: «De l'avis tant des associations de consommateurs que des gens d'affaires, cette première Loi sur la protection du consommateur était nécessaire pour rétablir l'équilibre des forces entre consommateurs et commerçants et mettre un frein aux abus les plus flagrants. Ce déséquilibre allait alors en s'accroissant à la faveur de la production de masse, d'un marketing de plus en plus agressif, de l'utilisation répandue du crédit et d'une publicité omniprésente et aux méthodes raffinées.»

M. le Président, je suis parfaitement en accord avec cette définition, sauf que, lorsqu'on fait le bilan des 20 ans et qu'on regarde où nous en sommes rendus aujourd'hui, on doit se dire que ce déséquilibre est toujours là. L'Office de la protection du consommateur doit être là pour rétablir l'équilibre, c'est-à-dire redonner aux consommateurs une certaine force par rapport à la puissance qu'on retrouve souvent du côté des commerçants. On ne peut pas dire qu'il y a diminution de la production de masse, on ne peut pas dire que le marketing est de moins en moins agressif, au contraire, et on ne peut pas dire que l'utilisation du crédit est moins répandue et que la publicité et les méthodes sont moins raffinées. Au contraire, M. le Président, je pense que le rôle doit être toujours là.

Lorsqu'on célèbre un 20e anniversaire, je pense que c'est le temps de faire ce bilan, et il m'apparaît qu'il serait opportun que les membres de la commission parlementaire, de la commission des institutions songent à se voter un mandat d'initiative pour examiner plus particulièrement le rôle de l'Office de la protection du consommateur. Je sollicite à cet effet l'appui du ministre, lui qui a connu l'expérience positive du mandat d'initiative sur la Commission des droits de la personne en 1988, et des membres de cette commission qui ont, bien sûr, suivi l'expérience positive du mandat du Protecteur du citoyen. Cet exercice, il faut le rappeler, s'était fait d'une manière non partisane et avait donné d'excellents résultats.

M. le Président, lorsque j'examine de près les différentes orientations de l'Office de la

protection du consommateur, j'ai l'impression qu'on se détourne de la mission première qui était de promouvoir d'abord et avant tout la protection des consommateurs en représentant adéquatement leurs intérêts. On nous parle beaucoup d'éducation, mais l'éducation ne peut être la seule mesure. On a beau éduquer, il faut quand même qu'il y ait des lois pour protéger.

On s'aperçoit que, de plus en plus, l'Office accentue les liens avec le milieu des affaires. Le ministre le disait lui-même: L'Office s'assurera que les commerçants connaissent leurs droits. Venant de la part de l'Office de la protection du consommateur, j'avoue que je souhaiterais entendre: Que les commerçants connaissent leurs obligations, évidemment, aussi, puisqu'on nous a dit que, parmi les problèmes les plus fréquents, on parle de l'automobile, alors ce sont des commerçants. Ça serait peut-être intéressant qu'ils connaissent bien aussi leurs obligations et non seulement leurs droits. Seulement à la lecture du rapport annuel de 1990-1991, je me suis aperçue que le mot «commerçant» revenait presque plus souvent que celui de «consommateur» dans ce rapport.

Concernant la composition du conseil de l'Office, on compte sept représentants du secteur privé et un représentant pour les retraités; et l'on mentionne, évidemment, dans le rapport annuel, que ces membres doivent, en raison de leurs activités, être susceptibles de contribuer d'une façon particulière à la solution des problèmes des consommateurs. Je trouve ça un peu aberrant, quand je regarde la composition du conseil, qu'on se retrouve avec sept personnes représentant le secteur privé et, dans certains cas, carrément des commerçants.

On peut sûrement mentionner, bien sûr, l'exemple de la NAW où l'Office a peu ou pas tenu compte des plaintes répétées des consommateurs à l'effet des difficultés de paiement de cette compagnie. L'Office a fait preuve de beaucoup trop de conciliation, à mon avis, dans le traitement de ce dossier, voire de tolérance inutile allant à l'encontre du bénéfice des consommateurs. Et c'est cette tangente qu'on sent depuis quelques années.

Également, le manque de célérité avec lequel l'Office a traité ce dossier ne vient que confirmer les différentes représentations qui nous sont parvenues à l'effet que les relations entre l'Office et les associations de consommateurs sont souvent difficiles, particulièrement en région. Lorsque les associations de consommateurs présentent des plaintes en région, elles ne semblent pas obtenir toute la collaboration à laquelle elles seraient en droit de s'attendre. D'autant plus que, je pense, le mandat est le même; qu'on parle des associations de consommateurs ou de l'Office, il s'agit de protéger les consommateurs. D'ailleurs, les nouvelles règles relatives à l'octroi des subventions ne contribueront certainement pas à améliorer la situation.

On prétend qu'un des objectifs des nouveaux critères est, entre autres, de limiter la création de nouvelles associations, alors que le programme de subventions coordonné par la Direction générale des communications à l'Office a pour objectif général, et je cite toujours le rapport annuel, «de promouvoir la création et le développement d'organismes de protection du consommateur». Cela me semble un petit peu paradoxal.

Aussi, concernant les relations avec les associations de consommateurs, je ne peux passer sous silence, M. le Président, les refus répétés de l'Office, et parfois du ministère, de rencontrer les personnes responsables lorsque les dossiers sont d'actualité. Je pense à certains dossiers extrêmement chauds que nous avons eus au cours de l'année, comme le dossier de la MIUF ou des préarrangements funéraires. Le préjugé favorable aux commerçants ne semble pas faire exception, dans ces cas.

Depuis trois années, M. le Président, j'ai la chance de faire cette étude des crédits et j'avoue que nous avons augmenté le nombre d'heures pour cette étude parce qu'il y a effectivement beaucoup de dossiers en Protection du consommateur. Quant à moi, je voudrais mentionner la maigreur du menu législatif et les retards, souvent, dans les dossiers concernant la protection du consommateur. En effet, depuis 1989, il n'y a eu généralement que de légères modifications aux règlements d'application des lois concernant la protection du consommateur. La seule véritable exception concerne la loi 133 sur les contrats de louage à long terme d'un bien mobilier, adoptée le 19 juin 1991 et sanctionnée le 20 juin 1991, mais qui n'est toujours pas mise en vigueur, M. le Président.

Je voudrais également souligner qu'en temps de récession économique - et le ministre y a fait allusion - nous assistons à de nouvelles pratiques. Il me semble que l'Office de la protection du consommateur doit redoubler de vigilance puisque les consommateurs sont plus vulnérables et qu'on assiste à la prolifération de moyens détournés qui encouragent à consommer davantage, de façon inutile. Aussi, plusieurs commerces douteux émergent et abusent insidieusement de la détresse des gens en les incitant à recourir à leurs services.

(10 h 30)

Au début de son intervention, le ministre nous disait que les consommateurs étaient davantage conscients des pièges de la consommation. Par contre, il nous disait, un petit peu plus loin, qu'il fallait absolument augmenter au niveau de la prévention et de l'éducation et, effectivement, les consommateurs ont beau être davantage conscients des pièges, les pièges sont de plus en plus nombreux et de plus en plus raffinés. Le ministre en a donné des exemples. Les agences de placement, bien sûr, en période de chômage, occupent une grande place; les Insta-Chèques, les redresseurs financiers - il faut se rappeler qu'il

y a eu un jugement qui a été défavorable aux consommateurs - le travail à domicile, les compagnies à numéro, qui décident d'offrir des services qui existent déjà souvent au niveau du gouvernement; je prendrai comme exemple une compagnie qui faisait paraître, dans **Le Journal de Montréal**, une petite annonce, en très gros: «Gouvernement, prêts et subventions, petites entreprises, nouvelles ou existantes», avec un numéro de téléphone. On en a fait part à l'Office. Lorsqu'on téléphonait, on demandait au consommateur de faire parvenir des montants, qui étaient variables, je dois dire - 148,95 \$, 169,86 \$ - pour obtenir la liste des subventions du gouvernement qu'on peut obtenir, évidemment, par les ministères. On assiste vraiment à une prolifération de cas de ce genre. Évidemment, les consommateurs qui sont en chômage sont portés à faire affaire avec ces groupes.

Je trouve que, par rapport à toutes ces nouvelles techniques, on laisse le poids au consommateur, finalement. On se dit qu'il doit être bien informé et que c'est lui qui doit faire attention, finalement, alors que j'aurais souhaité qu'on légifère sur ces pratiques douteuses. Dans le discours inaugural, on nous faisait l'annonce d'un seul projet de loi, plus précisément sur la protection du consommateur, et c'est un projet de loi relativement à l'hypothèque mobilière, ce qui m'apparaît tout à fait contraire à la protection du consommateur puisque l'hypothèque mobilière - et j'ai eu l'occasion d'en parler longuement lors de l'étude de la réforme du Code civil; le député de Chapleau s'en souviendra - à mon avis, contribuera certainement à augmenter l'endettement des familles québécoises. D'ailleurs, cet endettement ne cesse de s'accroître. En 1982, il se situait à 15 % et est passé, en 1988, à 20 %. Aussi, le taux de faillites personnelles a connu une augmentation de 25 %, pour un total impressionnant de 13 922 faillites de consommateurs. Je sais que, par rapport à l'hypothèque mobilière, le ministre avait souvent l'occasion de nous citer l'exemple de l'Ontario. Eh bien, l'Ontario, au niveau des faillites personnelles, a eu, l'année passée, une augmentation de 83 %. Je n'oserais pas relier tout ça à l'hypothèque mobilière, mais c'est quand même un indice et un signe.

Le ministre nous parlait tantôt d'une législation concernant le plafond des petites créances. Nous avons effectivement étudié ce problème lors de l'étude de la réforme du Code civil, mais j'aimerais rappeler au ministre que les associations de consommateurs s'y étaient opposées par rapport aux commerçants. On souhaitait au niveau individuel mais non au niveau des commerçants, pour le plafond des petites créances.

Les consommateurs, je pense, en cette période difficile, sont en droit de s'attendre à des législations venant mettre fin aux pratiques douteuses et non seulement à un projet de loi

qui vient leur proposer de s'endetter à nouveau. Sans oublier, évidemment, que nous devrions nous retrouver avec une législation précise venant répondre aux problèmes des nouvelles technologies - et le ministre y a fait allusion - et, bien sûr, de la protection de la vie privée. Le chapitre qui touche les articles 37 à 41 du Code civil ne sera évidemment pas en vigueur au cours des mois qui viennent.

Donc, M. le Président, je ne veux pas élaborer plus longtemps au niveau de mes remarques préliminaires, puisque je souhaite poser des questions concernant les différents dossiers, mais je pense que, pour le bénéfice des consommateurs, il serait intéressant que la commission ait un mandat d'initiative pour réévaluer le rôle de l'Office de la protection du consommateur. Loin de mon esprit de vouloir changer cette structure, mais il faudrait peut-être essayer de regarder ensemble s'il n'y aurait pas lieu de remettre le focus plus précisément sur les consommateurs. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Dauphin):** Merci beaucoup, Mme la députée de Terrebonne, pour vos remarques préliminaires. Nous allons maintenant... Est-ce qu'il y a d'autres membres qui auraient des remarques préliminaires? M. le député de Vimont?

#### M. Benoît Fradet

**M. Fradet:** Oul, juste une petite correction, M. le Président, parce que Mme la députée de Terrebonne, tout à l'heure, a fait allusion à la ville de Laval. S'il y a quelqu'un qui connaît bien la ville de Laval, c'est bien moi, y étant né, y ayant toujours habité et, aujourd'hui, représentant une partie de l'île à l'Assemblée nationale. Mme la députée de Terrebonne a fait allusion au dézonage à Laval lors de la campagne électorale de 1989, ou un petit peu avant 1989. Ce que je voulais lui dire - et je pense que les membres de la commission le savent aussi - c'est que, dans le cas de l'île de Laval, dans le cas du schéma d'aménagement, il y a eu une entente. Et trouvez-en, des municipalités ou des villes qui ont une entente comme celle de Laval, où tous les intervenants dans le domaine du zonage, que ce soit la MRC de Laval, la ville de Laval, l'Union des producteurs agricoles, la Commission de protection du territoire agricole, tout le monde, tous les intervenants à Laval se sont entendus sur un schéma d'aménagement. Et le gouvernement, à cet égard, n'a eu qu'à entériner le schéma d'aménagement.

Je voulais juste le rappeler aux membres de la commission pour ne pas qu'on ait l'impression qu'il n'y avait pas eu d'entente dans le cas du zonage agricole à Laval. Alors, c'est juste une petite rectification et je suis convaincu, de toute façon, que c'est ce que la députée de Terrebonne

voulait dire, mais je ne l'avais pas compris comme ça. Merci.

**Le Président (M. Dauphin):** Merci, M. le député. M. le ministre.

**M. Gil Rémillard**

**M. Rémillard:** Oui, M. le Président, brièvement parce que Mme la députée de **Berthier...** Pas de Berthier, de Terrebonne. Excusez-moi.

**Mme Caron:** C'est la même région.

**M. Rémillard:** C'est la même région. J'étais dans le bon environnement. Alors, Mme la députée de Terrebonne a mentionné certains points, M. le Président, vous me permettez d'y revenir, quand même, brièvement. Mais, tout d'abord, M. le Président, je voudrais souligner la participation tellement utile de la députée de Terrebonne à la sous-commission des institutions pour la réforme du Code civil. Et je la remercie, encore une fois, pour sa participation. On est ici, autour de la table, M. le Président, et je vois aussi celui qui a présidé cette sous-commission, M. le député de Chambly. Je vois aussi l'adjoint parlementaire au ministre de la Justice, le député de Chapleau, le député de Sherbrooke et le député de Vimont, qui ont tous participé, les députés qui ont participé, donc, de façon très active, M. le Président, à cette réforme du Code civil qui va apporter des améliorations considérables à la protection du consommateur.

Tout à l'heure, M. le Président, Mme la députée de Terrebonne disait donc que l'objectif premier de la Loi sur la protection du consommateur était de rechercher un meilleur équilibre, de rétablir un équilibre qui pourrait être mis en cause dans des circonstances particulières. Et, M. le Président, je suis parfaitement d'accord là-dessus. Où je ne suis pas d'accord, c'est lorsque, de par les propos de Mme la députée de Terrebonne, elle semble en arriver à la conclusion qu'il y a des bons consommateurs et des mauvais commerçants. Je pense qu'il faut éviter ça. Il faut éviter ça. Il n'y a pas de bons consommateurs et de mauvais commerçants. Il y a des hommes et des femmes qui commercent ensemble, qui offrent des biens, d'autres en achètent. Et ce que nous voulons, c'est qu'il y ait un équilibre dans ces échanges qui font partie, d'une façon intégrante, de notre vie en société.

Alors, M. le Président, en ce sens, je sais que l'**Office** fait un travail remarquable - je l'ai mentionné tout à l'heure - pour établir des liens avec les consommateurs. Et c'est vrai qu'il informe les commerçants de leurs droits et de leurs obligations. L'obligation que nous avons, de par la loi, est d'établir cet équilibre, et cet équilibre nécessite que l'**Office** informe les commerçants comme il informe le consommateur. Le consommateur doit être informé de ses droits,

mais aussi de ses obligations. Et le commerçant aussi doit être informé de ses droits et de ses obligations. Souvent, le commerçant peut se retrouver dans une situation où il est en état d'infériorité par rapport à de grandes corporations, de grandes compagnies, de grands commerçants. L'**Office** est là pour protéger, pour travailler avec eux. Et je ne voudrais pas, M. le Président, qu'on établisse cette recherche d'équilibre en fonction d'une protection unique, en fonction du consommateur, et qu'on néglige aussi l'information qu'on doit donner au commerçant. C'est ce que l'**Office** fait.

Je dois vous dire aussi, M. le Président, qu'en 1988 il faut se souvenir qu'il y a eu un mandat d'initiative qui a été donné à la commission des institutions, sous votre présidence, je crois. Et, à ce moment-là, on a étudié l'**Office** de la protection du consommateur et on est arrivé à des conclusions sur l'action de l'**Office**. On a dit, entre autres, si ma mémoire est bonne, que l'**Office** devait développer son rôle d'information, d'éducation. C'est la grande priorité de l'**Office**: développer l'éducation, l'information au consommateur et au commerçant - j'insiste.

(10 h 40)

M. le Président, je ne veux pas être trop long quand même, mais, concernant un dossier qu'a mentionné tout à l'heure Mme la députée de Terrebonne, concernant le dossier... Il était ici, mais il a disparu. Alors, j'avais mon dossier il y a quelques instants, mais quelqu'un me l'a chipé. Ça doit être un dossier intéressant, M. le Président! Concernant NAW, je veux simplement, sans m'étendre trop, trop, quitte à revenir tout à l'heure aux questions que pourraient me poser les membres de la commission, assurer tous les membres de cette commission que tous les consommateurs ont une assurance garantie puisque la **Lloyds** a pris la relève et que l'**Office** de la protection du consommateur a été très actif dans ces dossiers pour voir au respect des droits des consommateurs. C'est dans ce cadre-là, M. le Président, que l'**Office** en est arrivé, donc, à une situation qui, nous pouvons le dire, protège entièrement les consommateurs dans ce dossier de NAW.

En terminant, M. le Président, en ce qui regarde le conseil d'administration de l'**Office**, je voudrais vous dire que ce conseil d'administration n'est pas composé de personnes représentant des associations ou des organismes mais de personnes qui sont représentatives de milieux, de secteurs d'activité. Nous n'avons peut-être pas de gens qui sont représentants d'organismes et d'associations de consommateurs, pour la bonne raison qu'ils seraient en conflit d'intérêts lorsqu'on aurait à distribuer, par exemple, des sommes d'argent, des subventions; mais ce sont des gens qui sont dans le domaine de la consommation, qui travaillent auprès des consommateurs et qui sont, donc, représentatifs de cette partie de la population particulièrement visée par la protection du

consommateur. Nous avons des gens qui viennent autant du domaine de la consommation que directement du niveau des assurances, au niveau de l'automobile et de l'utilisation des automobiles. Je vois ici, par exemple, M. Mignault, président fondateur et directeur général de Moisson Québec, Mme Marie-Claude Rivet, directrice des communications à Collecte sélective Québec. Il y a quand même un conseil d'administration qui fait un travail remarquable - je veux leur rendre hommage, tout d'abord - et un conseil d'administration qui est représentatif de toute la société québécoise. Alors, voilà, M. le Président.

**Le Président (M. Dauphin):** Merci, M. le ministre. Nous allons maintenant débiter la période de questions en reconnaissant, tout d'abord, Mme la députée de Terrebonne.

#### Organisation des travaux

**Mme Caron:** Oui, M. le Président. Alors, l'ordre présenté tantôt par le ministre me convient très bien, c'est-à-dire qu'on pourrait examiner l'élément 3, le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole.

**Le Président (M. Dauphin):** Alors, j'appelle le programme 10 du ministère de la Justice, protection du consommateur. Vous voulez débiter, Mme la députée, avec l'élément 3?

**Mme Caron:** À la suggestion du ministre, tantôt, qui nous donnait, dans l'ordre, le Commissaire aux plaintes, l'élément 3, ensuite l'élément 2 et, finalement, l'élément 1. Alors, ça me convient.

**M. Rémillard:** Alors, vous commenceriez par?

**Mme Caron:** C'est ce que vous avez dit vous-même tantôt, dans vos notes. Alors, ça me convient.

**M. Rémillard:** Je n'ai pas de problème. Si les membres de la commission sont d'accord.

**Le Président (M. Dauphin):** Si les membres de la commission sont d'accord.

**M. Rémillard:** Je n'ai pas de problème.

**Le Président (M. Dauphin):** M. le ministre, ça va avec l'élément 3?

**M. Rémillard:** Je n'ai aucune difficulté, M. le Président. Le seul objectif, c'est de faire en sorte que cette commission puisse faire son travail le mieux possible.

#### Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole

**Le Président (M. Dauphin):** Excellent. Nous apprécions votre collaboration. Donc, l'élément 3 qui concerne le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole. J'aimerais souhaiter la bienvenue à Me, si ma mémoire est bonne, Rioux.

**M. Rioux (Roch):** Rioux, c'est ça.

**Le Président (M. Dauphin):** Bienvenue à nos travaux.

**M. Rioux:** Merci.

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

**Mme Caron:** Merci, M. le Président. Ma première question, évidemment, au Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole sera de lui demander le nombre de plaintes qui ont été traitées cette année.

**M. Rioux:** Bon, le nombre de plaintes qui nous ont été acheminées cette année est de huit. Nous avons eu des renseignements téléphoniques qui nous ont été demandés, c'était au nombre de neuf, et une plainte a fait l'objet d'une acceptation au sens de la loi. Elle a été jugée recevable. Deux autres des plaintes qui nous ont été acheminées ont été réglées, en ce sens qu'elles n'ont pas été considérées comme recevables. Les autres sont sous étude sur le plan de la recevabilité.

**Mme Caron:** Oui. Merci, M. le Président. La première plainte recevable en trois ans, ça a dû être un grand jour, M. le Commissaire, hein? Une première plainte recevable en trois ans! Ça va m'amener à poser une autre question.

#### Révision du mandat du Commissaire

J'ai trouvé, dans les engagements financiers pour le mois de décembre 1991, un contrat négocié avec la compagnie SYGEC - un contrat de 40 000 \$ - dans le but de conseiller le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole sur la recevabilité de quatre plaintes logées suite à l'application d'une politique municipale permettant de juxtaposer une zone résidentielle dans un zonage agricole et de l'assister dans le traitement de ses plaintes.

Moi, M. le Président, j'avais compris que ça, c'était le mandat du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole et que les budgets alloués au Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, qui - il est bon de le rappeler - étaient, l'année dernière, de 371 100 \$ et, cette

année, on nous fait une baisse: 329 000 \$... Donc, on frôlait les 400 000 \$, tout près d'un demi-million. Cette année, la réduction est due à la coupure d'un poste. Moi, je croyais qu'avec ce budget de près d'un demi-million de dollars le Commissaire aux plaintes était en mesure de pouvoir traiter et juger si les plaintes étaient recevables ou non. Ça m'apparaissait déjà suffisamment onéreux - je pense que je l'ai suffisamment dit l'an passé - sans qu'on soit obligé, en plus, quand il arrive des plaintes - et, là, il y en a eu huit cette année, donc ça se maintient, c'est à peu près huit par année, et neuf demandes de renseignements; là aussi, ça semble se maintenir - de faire appel à une firme pour vérifier si les plaintes sont recevables. Ça ne vous apparaît pas, M. le ministre, un petit peu inquiétant?

**Le Président (M. Dauphin):** M. le ministre ou M. le Commissaire.

**M. Rioux:** Nous avons à notre service un conseiller juridique qui fonctionnait à temps plein et qui, à cause de la quantité de travail demandé, a fait l'objet d'un prêt de service et, éventuellement, d'un transfert dans un autre endroit. Afin de réduire les coûts, nous avons, à ce moment-là, passé un contrat avec un professionnel du droit afin de nous éclairer sur certains aspects juridiques qui doivent être traités avant qu'on ne se prononce sur la recevabilité d'une plainte et, lorsque la plainte est reçue, il doit m'aider dans le traitement de cette plainte en m'éclairant sur certains aspects juridiques qui sont souvent assez complexes et importants.

Maintenant, les honoraires qui ont été versés pour l'avocat, à l'heure actuelle, sont de l'ordre de 2145,12 \$ et les sept déplacements qu'on a eu à encourir à l'heure actuelle vis-à-vis de la seule plainte qui a été traitée sont de l'ordre de 233,40 \$, y compris les frais de déplacement de l'avocat. Alors, ça a donc provoqué une certaine diminution des honoraires puisque, éventuellement, on aura sauvé le salaire de l'avocat pour le remplacer par un contrat qui s'avère beaucoup moins onéreux, étant donné la quantité de travail.

En ce qui concerne le fait qu'il y a possibilité de puiser à l'intérieur du bureau du Commissaire, disons, l'expertise professionnelle pour régler ces dossiers, je me contenterai de dire que, quoique étant avocat moi-même, ce n'est pas une raison pour que je me substitue aux avocats et notaires de la fonction publique et donne des opinions juridiques qui n'engageraient tout de même pas le gouvernement. Alors, il faut absolument que, dans certains dossiers, j'aie une opinion qui soit éclairée, c'est-à-dire qui tienne compte de cette complexité des problèmes juridiques qui sont ceux émanant des lois agricoles et ceux émanant également des lois

municipales. Alors, il faut avoir une assez bonne connaissance de ces deux types de lois et, en tant que président, si on veut, de cet organisme, il n'est pas de mon rôle de me substituer à l'avocat qui est supposé me conseiller. Il n'y a pas de pire avocat que celui-là qui se conseille lui-même, dans certains domaines.

(10 h 50)

**Mme Caron:** M. le Président...

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

**Mme Caron:** Ça m'apparaît tout à fait aberrant. On crée un poste - il y avait cinq postes - on crée un commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, qui a le mandat d'examiner ces plaintes-là, et on nous dit que, finalement, bon, il ne peut pas se substituer et est incapable de remplir son rôle. Ça nous coûte, comme société québécoise, 371 000 \$ par année, donc tout près d'un demi-million. Cette année, on nous annonce qu'on coupe un poste, donc on va économiser 42 000 \$. Par contre, dans les engagements financiers que j'ai en main, du mois de décembre 1991, ça nous a coûté un surplus de 40 000 \$ - donc l'économie de 42 000 \$, on vient de l'oublier - pour conseiller le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole. Il ne faut pas oublier, là - c'est bien important de le dire - que, dans toute l'année, le Commissaire a reçu huit plaintes - et il a eu besoin d'un conseil pour quatre, là - neuf demandes de renseignements, puis une plainte qui a été enfin jugée recevable - depuis trois ans qu'on attendait une plainte jugée recevable.

M. le Président, je n'ai pas l'intention de passer des heures sur ce dossier-là. Je pense que le ministre s'était engagé, et l'année dernière, et l'année précédente, et à peu près dans les mêmes mots - je lui en avais même fait la lecture - à revérifier le mandat du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole. En Chambre, le ministre des Affaires municipales s'était engagé aussi, au printemps dernier, à régler le problème dès l'automne dernier, et on s'aperçoit que, finalement, il n'y a rien de réglé. Donc, ma question revient encore, pour une troisième année consécutive: Qu'est-ce que le ministre responsable de la protection des consommateurs a l'intention de faire?

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

**M. Rémillard:** M. le Président, le rôle du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole est un rôle de médiateur, de par la loi. J'ai eu l'occasion d'écrire à mes collègues qui se sont succédé au poste de ministre de l'Agriculture, puisque ce poste, le mandat qui est donné à ce Commissaire, ne relève pas du ministre de la Justice - ce n'est

pas ma responsabilité - mais relève du ministre de l'Agriculture. Ma responsabilité, c'est l'administration de la loi, et je la prends comme elle est. Je peux faire des recommandations, et j'ai fait des recommandations. Manifestement, M. le Président, je crois qu'il faut revoir le rôle de ce Commissaire. Qu'on confirme son rôle de médiateur, oui, mais qu'on puisse lui donner des moyens d'assumer ce rôle; qu'on revoie son rôle, définitivement. Je crois qu'il faut qu'on puisse revoir son rôle.

M. le Président, je l'ai dit à mon collègue, je l'ai écrit. Mon collègue de l'Agriculture peut compter sur ma collaboration pour qu'on puisse travailler ensemble à mieux définir ce rôle du Commissaire. Maintenant, on sait que le rapport Morin, rapport du secrétaire du Conseil exécutif, M. Benoît Morin, proposait de l'abolir, mais le rôle de médiateur, je crois, dans ce domaine, peut avoir une fonction significative dans la mesure où on lui donne les moyens de l'avoir. Alors, dans ce contexte-là, M. le Président, j'ai assuré mon collègue de l'Agriculture de mon entière collaboration...

**Mme Caron:** M. le Président...

**M. Rémillard:** ...pour qu'on puisse travailler ensemble et revoir le rôle, donc, de ce Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole.

**Mme Caron:** M. le Président...

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

**Mme Caron:** Ça fait exactement trois ans que je me fais répondre exactement la même chose, et là je cite: «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.» Puis, à la fin de l'intervention: «Pour répondre à votre question, il m'apparaît évident qu'on doit se pencher sur le rôle, sur le mandat du Commissaire.»

Ça fait trois ans qu'on se penche, M. le Président. Là, il y a une partie, il y a un ministre qui a disparu dans le portrait. C'est la seule différence parce que, l'année passée, on nous disait qu'on était en contact avec le ministre de l'Agriculture, et le ministre responsable de la protection du consommateur m'avait dit: «J'ai aussi écrit à mon collègue, le ministre des Affaires municipales, le 9 janvier 1991 - ça fait plus d'un an, ça, M. le Président - toujours pour lui suggérer un groupe de travail qui pourrait, le plus tôt possible, faire le point et nous faire des recommandations.»

Est-ce que le groupe de travail a été fondé, finalement? Le plus tôt possible, ça, on se parlait... vous avez écrit le 9 janvier 1991, et puis on devait recevoir des recommandations. Je

me souviens, d'ailleurs, que le ministre des Affaires municipales en Chambre, au printemps, nous a dit que tout devait être réglé pour l'automne. Est-ce que le groupe est formé?

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

**M. Rémillard:** M. le Président, en citant de la sorte ce que je disais aux crédits de l'an dernier, ça montre à quel point j'ai de la suite dans les idées, puisqu'elles sont les mêmes...

**Mme Caron:** À quel point ça ne se règle pas. Ha, ha, ha!

**M. Rémillard:** ...elles ne changent pas. Pour ma part, je répète que c'est un dossier qui ne dépend pas du ministre de la Justice. Le ministre de la Justice fait des interventions auprès de ses collègues et leur dit ce que, selon lui, ils devraient faire pour une meilleure application de la loi. C'est ce que j'ai fait, et au niveau du ministre de l'Agriculture et au niveau du ministre des Affaires municipales. À ma connaissance, il n'y a pas eu de groupe de travail qui a été formé. Peut-être qu'il y a un groupe interne du côté de mes collègues - il faudrait que je le vérifie - mais, à ma connaissance, il n'y en a pas eu. Mais, manifestement... Je prends le même terme que j'ai pris... Non, j'ai pris «évidemment»...

**Mme Caron:** Évidemment.

**M. Rémillard:** ...j'ai dit «évidemment» la dernière fois, je vais prendre «évidemment» encore. Alors, évidemment, ça doit être revu et corrigé.

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

#### Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité

**Mme Caron:** M. le Président, je pense qu'on pourrait passer à l'élément 2, c'est-à-dire le Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité.

**Le Président (M. Dauphin):** Merci beaucoup, Me Rioux.

**M. Rémillard:** Je veux remercier Me Rioux, M. le Président.

**Le Président (M. Dauphin):** Merci. Bienvenue à M. Schwartz.

**M. Schwartz (William D.):** Mme la députée.

**Le Président (M. Dauphin):** Alors, Mme la députée de Terrebonne.

**Mme Caron:** Oui, M. le Président. Je vais rassurer tout de suite M. Schwartz en lui disant que le questionnement, cette année, sera sûrement moins long que l'année dernière. Je lui en ai d'ailleurs fait part tantôt.

### Plaintes pour suspension d'alimentation

J'ai examiné très attentivement le rapport annuel du Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité **1990-1991** et j'ai ressorti certains éléments. J'ai remarqué une augmentation au niveau des plaintes pour suspension d'alimentation. C'est-à-dire que nous sommes passés de 2 % à 16 %, ce qui **m'apparaît** une augmentation, quand même, assez marquée, et, cette augmentation-là, je pense que nous l'avions prévue lorsque nous avions rappelé, à de nombreuses reprises, que, finalement, la crise économique et les augmentations de taxes venaient toucher directement **les** consommateurs et que ça venait toucher maintenant des biens essentiels, dont l'électricité.

Vous avez ressorti certaines recommandations, et je n'ai pas vu de recommandation concernant ce qui **m'apparaissait** la véritable réponse au problème, pour les consommateurs, pour régler la facture d'électricité. C'est-à-dire que, la plupart du temps, on retrouve le problème chez les personnes qui habitent dans des maisons qui ne sont pas isolées. Donc, l'accent, normalement, devrait être mis sur des programmes d'efficacité énergétique.

Nous avons vu dans les journaux une malencontreuse fuite, qui a été reniée le lendemain, au niveau d'un directeur, M. Boivin, à Hydro-Québec, qui avait annoncé un programme concernant l'isolation des maisons, programme qui était démenti le lendemain. On nous parlait le lendemain de, peut-être, un programme... La ministre parlait de 1994; le même M. Boivin parlait maintenant de 2010 et Hydro-Québec faisait une grande annonce en nous disant que peut-être qu'il n'y en aurait pas, de programme, finalement. Est-ce qu'il ne vous apparaît pas qu'au niveau des recommandations, en fait, plutôt que de se concentrer au niveau des programmes d'efficacité énergétique... Là, je pense au programme qui existe, ÉCOKILO, qui **m'apparaît** une catastrophe que j'aurais souhaité voir dénoncer, au coût de 30 000 000 \$. Les consommateurs reçoivent un questionnaire et, suite à la réponse à ce questionnaire-là, tous les consommateurs reçoivent à peu près la même réponse. Je l'ai fait, le test. On nous recommande de changer nos lumières et on nous envoie des petits gadgets: un petit thermomètre à réfrigérateur, un petit réducteur de débit, dans une immense boîte - c'est très bon pour l'environnement, **Hydro-Québec**. Le programme, on nous l'a confirmé à Hydro-Québec, est au coût de 30 000 000 \$, donc à peu près ce qu'on a, comme consommateurs, comme augmentation pour Hydro-Québec

cette année. Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu, justement, pour les suspensions d'électricité... Et je pense que, là-dessus, vous êtes revenus en disant qu'Hydro-Québec a fourni des efforts en vue de limiter les interruptions de courant lors des mois les plus froids de l'hiver, quitte à se montrer plus sévère en mars et avril, parce que, effectivement, on voit une augmentation. Toutefois, le nombre d'interruptions de courant durant l'hiver nous semble encore trop élevé.  
(11 heures)

Alors, est-ce que vous avez l'intention de conseiller certaines mesures à Hydro-Québec ou est-ce que vous croyez que cette remarque va être suffisante pour qu'on nous amène enfin des programmes qui vont répondre aux vrais besoins?

**M. Schwartz:** Merci, Mme la députée.

**Le Président (M. Dauphin):** M. Schwartz.

**M. Schwartz:** La députée de Terrebonne a fait allusion à certaines recommandations qu'on a faites dans notre rapport annuel de cette année. Rappelons que la question des suspensions d'alimentation pour cause de non-paiement, surtout durant la période **d'hiver**, est une des questions qui me préoccupaient depuis le début de notre mandat.

Nous avons émis, lors de notre premier rapport annuel, une recommandation à l'effet qu'avant de procéder à une interruption de service pour non-paiement Hydro-Québec doit démontrer la plus grande flexibilité possible pour éviter cette dernière, surtout en hiver, et en tenant compte de la capacité de payer de ses clients. Nous avons indiqué également que, pour pouvoir considérer toutes les possibilités de règlement avec ses abonnés dont les comptes sont en souffrance, la formation du personnel de recouvrement était primordiale. Aussi, nous avons émis, dans notre premier rapport annuel, une autre recommandation par laquelle nous demandions à la société d'État d'intensifier la formation et le recyclage du personnel du service à la clientèle et au recouvrement.

M. le Président, mon opinion n'a pas changé. Je reconnais, d'une part, qu'Hydro-Québec est en droit d'être payée pour l'électricité fournie et qu'elle peut interrompre le service à cause de non-paiement. Mais elle devrait démontrer, surtout pendant la période d'hiver, la plus grande flexibilité, afin de limiter au minimum les suspensions d'alimentation, d'autant plus, M. le Président, qu'on peut présumer que les clients affectés sont souvent les plus démunis. Il est bien évident que, sur le plan humain, il est inacceptable de suspendre en hiver l'alimentation en électricité à un abonné qui est tout à fait incapable de payer sa facture.

Mais, par contre, nous avons constaté qu'Hydro-Québec a fourni de réels efforts en vue de limiter les interruptions du courant, surtout

lors des mois les plus froids de l'hiver, c'est-à-dire les mois de décembre, janvier et février. Nous avons l'intention de poursuivre nos efforts à cet égard. En ce sens, les abonnés débiteurs représentent autant de cas particuliers, et c'est pour cela que nous insistons tant sur la formation des employés préposés aux services à la clientèle et au recouvrement.

La députée de Terrebonne a fait allusion au nombre, disons, minimal ou maximum de suspensions durant l'hiver. En admettant le principe de la suspension - il faut l'admettre, M. le Président, parce que Hydro-Québec a le droit légitime d'être payée pour les services qu'elle rend - il nous est difficile, actuellement, de convenir d'un nombre minimal acceptable de suspensions durant l'hiver. Cependant, nous avons constaté, et les statistiques le démontrent, que, dans de très nombreux cas, Hydro-Québec a témoigné de la souplesse en négociant des ententes de paiement, souvent à la suite de nos recommandations, ce qui a permis d'éviter des centaines de suspension. M. le Président, le défi me paraît donc de concilier les besoins commerciaux légitimes de la société d'État au bien-être des abonnés qui se trouvent dans l'incapacité de payer leurs factures.

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

**Mme Caron:** M. le Président, je vois que le Commissaire aux plaintes savait très bien que je le questionnerais sur cet aspect-là, puisqu'il avait vraiment préparé sa réponse. Ça ne répond pas tout à fait à ma question, mais, quand même, je reconnais votre sensibilité par rapport à ce dossier-là. Et, justement, vous ne trouvez pas étrange, lorsqu'on pense à cet aspect de suspension d'électricité l'hiver et lorsqu'on regarde, finalement, le dossier qui a dû vous occuper beaucoup cette année, lorsqu'on regarde que vous avez reçu 10 850 appels, 6522 demandes pour les 300 \$ pour les bons payeurs, 1294 demandes écrites de renseignements, 814 enquêtes... Ne croyez-vous pas, M. le Commissaire, qu'en fait c'est tout à fait inacceptable qu'Hydro-Québec ait une politique de deux poids, deux mesures pour ses payeurs d'électricité? Dans ce dossier-là, je vous avoue que je vous ai trouvé - j'ai relu les découpures de presse, là - très peu loquace.

**M. Schwartz:** Je m'excuse. Je n'ai pas saisi la dernière phrase.

**Mme Caron:** Vous n'avez pas fait beaucoup de commentaires par rapport à ces 300 \$. Le seul commentaire qu'on a... Le Commissaire, M. Schwartz, a soutenu que l'argent versé aux Mohawks était le résultat d'une entente spécifique et n'était d'aucune façon basé sur le comportement en tant que payeurs de comptes ou encore attribuable à leur groupe ethnique. Ça m'a

paru très faible. Vous ne considérez pas qu'Hydro-Québec, une société d'État, ne peut vraiment pas avoir un comportement de deux poids, deux mesures par rapport à ses consommateurs d'électricité?

**Le Président (M. Dauphin):** M. Schwartz.

**M. Schwartz:** M. le Président, sans doute la députée de Terrebonne a-t-elle pris connaissance du rapport qu'on a émis dans le dossier. Présentement, il y a des requêtes pendantes, en instance devant les tribunaux, et je crois que ce serait inapproprié pour moi de me prononcer à ce sujet aujourd'hui, nonobstant le fait qu'il me ferait un grand plaisir de répondre aux questions de la députée de Terrebonne. Peut-être à un autre moment, mais pas aujourd'hui.

**Mme Caron:** Vous allez pouvoir vous préparer pour l'année prochaine. Ha, ha, ha!

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

**M. Rémillard:** M. le Président, si vous me permettez, je veux simplement rappeler que tout ce qui regarde cette affaire est devant les tribunaux, devant la Cour supérieure, et qu'il y a aussi un recours devant le Fonds d'aide aux recours collectifs. Il y a aussi, devant la Commission des droits de la personne, une action à ce niveau-là, par une plainte. Alors, il faut être très prudent, au niveau de cette commission, lorsque nous parlons de ce sujet.

**Mme Caron:** Oui, M. le Président, je suis bien d'accord avec le ministre et, d'ailleurs, si j'en ai parlé, c'est que, dans le discours du ministre, on avait cité ces chiffres, M. le Président.

**Le Président (M. Dauphin):** Si vous me permettez, Mme la députée, M. le député de Chapleau, sur le même sujet.

**M. Kehoe:** Vous avez parlé, M. le Commissaire, tantôt, de la souplesse d'Hydro-Québec en ce qui concerne la suspension de l'électricité durant l'hiver pour le non-paiement des comptes. Cette souplesse-là est-elle encadrée d'une façon quelconque? Y a-t-il des règles, y a-t-il des... Comme vous parlez de souplesse, c'est un gros mot. Ça veut dire quoi au juste? Sur quoi se basent-ils pour montrer cette souplesse-là?

**M. Schwartz:** Bien, je crois que c'est dans l'intérêt de tout le monde d'éviter des suspensions dans l'alimentation, surtout durant l'hiver. Vous serez d'accord avec moi. Dans de très nombreux cas, Hydro-Québec a témoigné de souplesse en négociant des ententes de paiement, ce qui a permis d'éviter des centaines de suspensions, d'après moi. En fait, M. le Président, rares

sont les plaintes que nous avons reçues dans lesquelles les abonnés débiteurs ont affirmé qu'Hydro-Québec n'a pas démontré de souplesse, dans lesquelles elle a démontré de la mauvaise foi ou un manque de souplesse.

Chaque cas devrait être traité comme un cas d'espèce. Je crois que le principe reste toujours. Étant donné la nature des services qui sont fournis par Hydro-Québec durant les mois d'hiver, je crois, comme a dit Mme la députée de **Terrebonne**, que c'est vraiment un geste à éviter. D'ailleurs, les statistiques d'Hydro-Québec, tout dernièrement, nous indiquent clairement qu'ils sont d'accord avec le principe de ne pas couper durant l'hiver et, pour l'hiver qui vient de se terminer, je crois que nous serons en mesure de vous affirmer, lors d'un prochain rapport annuel, qu'**Hydro-Québec** a démontré beaucoup de souplesse durant l'hiver.

(11 h 10)

**M. Kehoe:** Grosso modo, les personnes sur le bien-être social, est-ce qu'il faut qu'elles prouvent sans équivoque qu'elles n'ont pas les fonds pour payer leur compte d'électricité? Quand vous parlez de souplesse, jusqu'à quel point ça va pour Hydro-Québec?

**M. Schwartz:** Je n'ai jamais vu un cas dans lequel la personne qui reçoit des bénéfices de l'aide sociale a été coupée durant l'hiver. Jamais. Je crois que c'est une politique qu'ils ont affirmée publiquement à plusieurs reprises. Mais, même s'il y a des arrangements faits avec certains services dans lesquels une certaine partie saisissable est payable à Hydro-Québec pour pouvoir acquitter la facture en question, je trouve difficile de voir comment ces gens peuvent arriver à payer d'autres dépenses dans ces circonstances.

**Le Président (M. Dauphin):** Ça va? Mme la députée de Terrebonne.

**Mme Caron:** Oui, M. le Président. Je pense que ce à quoi fait référence le **député** de Chapeau est une réalité, et ça avait été dénoncé par les associations de consommateurs à l'effet qu'effectivement il n'y avait pas de critères précis. Au niveau des bénéficiaires d'aide sociale, évidemment, souvent on va faire une entente, on va retenir sur le chèque d'aide sociale. Mais, pour le petit travailleur qui, parfois, ne gagne pas plus qu'un bénéficiaire d'aide sociale, il risque de se faire suspendre l'électricité parce que, effectivement, il n'y a pas de critères et c'est vraiment très aléatoire.

#### Identification de tous les distributeurs d'électricité

Dans vos recommandations, M. Schwartz, en page 23, une des dernières recommandations - et ce qui me faisait sourire dans la présentation du

ministre, tantôt, concernant votre titre, vraiment, le commissaire à Hydro-Québec - vous soulignez l'importance, la nécessité d'étendre l'application de la loi aux autres distributeurs. Si on regarde bien, effectivement, selon l'article 2 de la Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité, elle devait s'appliquer à Hydro-Québec ainsi qu'à tout autre distributeur identifié par le gouvernement et qui exploite un système d'électricité visé par la Loi sur les systèmes municipaux et les systèmes privés d'électricité. Or, jusqu'à maintenant, il y a seulement Hydro-Québec qui est assujettie à cette loi.

Vous avez donc recommandé au gouvernement de procéder à l'identification des autres distributeurs d'électricité. Donc, ma question s'adresse au ministre. Est-ce qu'il a l'intention... Et je me souviens très bien d'avoir posé cette question également l'année dernière.

**M. Rémillard:** M. le Président, c'était sans doute pour répondre à la question posée l'année dernière par la députée de Terrebonne que je disais, tout à l'heure, qu'il s'agissait du commissaire à **Hydro-Québec**. Je le faisais - ce n'était pas un lapsus - parce qu'à mon sens j'approuve la recommandation faite par M. le Commissaire. Je crois que, par équité, on devrait étendre son action aux différents autres organismes qui sont dans une situation semblable à Hydro-Québec et qui fournissent donc un service essentiel à la communauté québécoise.

Par conséquent, M. le Président, ma remarque serait la même que celle que j'ai faite tout à l'heure en ce qui regarde Me Roch Rioux, Commissaire à la protection du territoire agricole. Le contenu, les mandats contenus dans les lois, entre autres cette loi du Commissaire aux plaintes, ne sont pas du ressort du ministre de la Justice, mais bien du ressort du ministère de l'Énergie et des Ressources. Cependant, ce que je répons à Mme la députée de Terrebonne, c'est que je suis d'accord avec la recommandation du Commissaire et qu'il devrait y avoir d'autres organismes qui devraient se retrouver dans la même situation qu'Hydro-Québec quant au mandat exercé par le Commissaire.

**Mme Caron:** Puisque l'étude des crédits vous amène, finalement, à être en partie responsable de ces dossiers, est-ce que vous entendez faire une recommandation en ce sens à la ministre de l'Énergie et des Ressources?

**M. Rémillard:** Oui. Des discussions sont présentement en cours.

**Mme Caron:** Je vous remercie. Merci beaucoup, M. Schwartz.

**M. Schwartz:** Mme la députée. M. le Président.

**M. Rémillard:** Merci, M. Schwartz. M. le Président, est-ce trop vous demander de prendre une petite pause santé?

**Le Président (M. Benoit):** Oui. Très bien. On revient dans cinq minutes. Vous désirez une pause santé?

**M. Rémillard:** ...vous le dites, M. le Président, on va faire vite.

**Le Président (M. Benoit):** Très bien, monsieur.

(Suspension de la séance à 11 h 16)

(Reprise à 11 h 26)

**Le Président (M. Dauphin):** La commission reprend ses travaux. Nous en étions à...

**Mme Caron:** L'élément 1, M. le Président.

#### Office de la protection du consommateur

**Le Président (M. Dauphin):** En appelant l'élément 1, sur l'Office de la protection du consommateur. En réitérant le mot de bienvenue à Mme Marie Bédard, qui est présidente. Mme la députée de Terrebonne.

#### Victimes de la MIUF

**Mme Caron:** Oui, M. le Président. Alors, plutôt que de commencer avec les crédits comme tels, au niveau général, de l'Office de la protection du consommateur, ce que je ferai en d'autres moments, un petit peu plus tard, je souhaiterais commencer par un dossier qui me tient particulièrement à coeur, parce que je considère que les consommateurs qui sont victimes sont particulièrement lésés et, principalement au moment où on se parle.

M. le Président, évidemment, je fais référence au dossier de la mousse d'urée formaldéhyde. Le 13 décembre 1991, le juge Hurtubise, de la Cour supérieure, rendait son jugement dans le célèbre procès de la mousse isolante, après huit ans et demi de procédures judiciaires. Sa décision a complètement sidéré les victimes de la MIUF. En effet, le juge a rejeté leurs allégations et les a, en conséquence, déboutées de leurs actions. Pourtant, il faut rappeler que c'est en toute confiance que les consommateurs ont eu recours à la MIUF.

En effet, dès 1977, l'Office des normes générales du Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logement autorisaient son usage. De plus, les gouvernements fédéral et provincial subventionnaient l'achat ainsi que la pose de la mousse. On estime qu'environ 20 000 familles québécoises ont fait isoler leur maison

entre 1977 et 1979. En 1980, le ministère de la Santé et du Bien-être social du Canada interdit temporairement la mousse en vertu de la loi canadienne sur les produits dangereux et, en 1981, l'interdiction est finalement définitive.

M. le Président, suite à cette décision du juge Hurtubise, nous avons effectivement questionné en Chambre, à savoir si le ministre de la Justice, responsable de la protection du consommateur, entendait défrayer les coûts relatifs pour l'appel des six familles causes types. La date limite étant le 13 janvier, le 9 janvier dernier, le ministère de la Justice décidait de défrayer au moins la partie des coûts relatifs à la préparation et à la rédaction de la requête en appel, c'est-à-dire à l'inscription. Cependant, au moment où nous nous parlons, encore aucune décision n'a été annoncée concernant le financement de l'ensemble des frais d'appel de la cause.

Nous avons questionné le ministre à ce sujet, puisque nous savions que, le 24 mars dernier, il fallait déposer finalement le mémoire des appelants et qu'à partir de ce moment-là les procureurs des défendeurs pouvaient présenter des requêtes pour demander le rejet de l'appel, puisque le dépôt des mémoires n'avait pas eu lieu dans les délais prescrits, soit 75 jours.

Depuis ce temps-là, M. le Président, les désistements se poursuivent massivement et, dans ce dossier-là - j'y ai fait référence un petit peu dans mes remarques préliminaires - j'avoue que je comprends mal l'attitude, autant du ministre que de l'Office de la protection du consommateur. Je vais juste citer une partie de la réponse du ministre en question sur ce sujet-là. Le ministre me disait: «**Au-delà du Juridisme**, M. le Président, je dois dire que je suis aussi très préoccupé par l'aspect humain et de voir comment nous pourrions trouver une solution qui pourrait satisfaire les intervenants sur l'aspect juridique et, surtout, je me permets d'insister, sur l'aspect humain.» Fin de la citation.  
(11 h 30)

Évidemment, il ne faut pas perdre de vue que la moyenne d'âge des victimes de la MIUF est de 60 ans. Comment peut-on, d'un côté, nous souligner l'importance de l'aspect humain et, de l'autre, laisser vivre l'incertitude que le ministre laisse vivre aux victimes depuis le dépôt de l'inscription, c'est-à-dire depuis le 9 janvier dernier, M. le Président? J'avoue que je comprends mal cette attitude-là. Ça m'apparaît tout à fait inhumain de laisser les gens dans cette inquiétude-là, d'autant plus que les désistements se poursuivent.

Je sais que la Fédération des comités des victimes de la mousse avait demandé une rencontre au ministère. Là aussi, je comprends mal qu'on n'ait pas rencontré encore la Fédération. Le vendredi 27 mars au matin, on décidait d'accorder un rendez-vous à la Fédération des comités des victimes de la MIUF pour le mardi matin suivant. On demandait au président de la

**Fédération** de transmettre par télécopieur le document, parce que la Fédération a préparé un document pour proposer une solution politique de règlement, une solution humaine, tel que le ministre en avait parlé dans sa réponse, et on a demandé à la Fédération de faire parvenir ce document, prétextant, bien sûr, que ça serait beaucoup plus facile pour le rendez-vous du mardi matin au niveau des discussions. C'est ce que la Fédération a fait; elle a envoyé le document. Le même vendredi 27 mars, après, probablement, lecture du document, à 17 heures, le rendez-vous était annulé, suite à la réception du document, et le rendez-vous n'a jamais été redonné à la Fédération des **comités** des victimes de la MIUF.

Depuis, on apprend qu'il n'y a toujours pas de décision officielle d'annoncée. Donc, j'aurais peut-être quelques questions au ministre dans ce dossier-là. D'abord, comment peut-on parler de solution humaine alors qu'on n'a toujours pas rencontré les principales victimes et qu'elles vivent dans cette incertitude-là? Et est-ce que le ministre a effectivement créé un **comité**, à partir de trois ministères, pour commencer à examiner un certain règlement politique?

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

**M. Rémillard:** Oui. Alors, M. le Président, tout d'abord, on se rappellera que cette affaire de la **MIUF** est un précédent dans les annales judiciaires, dans le sens que c'est une cause qui a duré plus de huit ans, M. le Président, et **qui** a **suscité** des énergies considérables d'avocats et aussi de témoins, témoins experts; cause entendue par le juge Hurtubise, donc, pendant huit ans. Le Québec a dépensé, pour sa part - ça ne compte pas ce que le gouvernement fédéral a dépensé et ce que d'autres organismes ont **pu** dépenser, comme les assureurs... Pour le **Québec**, la part du Québec dans ce dossier se chiffre à 6 756 706,75 \$. En tout et partout, si on calcule tous les frais, c'est plus de 26 000 000 \$ que cette cause a coûté. C'est énorme, M. le Président.

La décision que j'ai à prendre, comme ministre de la Justice, en toute justice et, je le redis, aussi en toute équité, c'est de savoir **quelle** est la meilleure façon de **procéder**. Est-ce qu'on doit aller en appel, à la Cour d'appel du Québec et, éventuellement, à la Cour suprême du Canada - on sait qu'à ce niveau c'est sur permission - ce qui veut dire des années et des millions de dollars pour continuer à plaider cette cause importante?

Même si on ne se réfère plus à des témoins experts au niveau de la Cour d'appel, de la Cour suprême, il demeure que, simplement, les plaidoiries avec les avocats, l'étude du jugement rendu par le juge Hurtubise, jugement très complet, très complexe aussi, je devrais dire, de par la nature même de la cause, nous amènent à croire

que les frais seraient très considérables. Or, on sait que le juge Hurtubise en est arrivé à la conclusion, M. le Président, qu'il n'y avait pas eu démonstration, de par la preuve qui avait été faite, que les avocats n'avaient pas démontré qu'il y avait une cause à effet en ce qui regarde la MIUF et les inconvénients subis par certains propriétaires de maison qui avaient fait isoler leur maison à la MIUF.

On sait que, pour démontrer qu'il y a responsabilité, M. le Président, il doit y avoir un dommage et il faut qu'on démontre que ce dommage est causé directement par le fait d'une autre personne ou par le fait d'un produit, comme c'était le cas dans ce cas-là, et qu'il y a donc une relation directe entre ces deux éléments, ce qui n'a pas pu être établi selon le jugement du juge Hurtubise. Donc, il a conclu, par conséquent, qu'il n'y avait pas de responsabilité. Ce jugement, selon les études du ministère de la Justice, repose sur des fondements solides, de par la preuve qui a été présentée devant le tribunal pendant ces huit années. Le jugement du juge Hurtubise, selon le ministère de la Justice du Québec, repose sur des fondements solides. C'est un jugement qui est bien étoffé, bien élaboré.

Par conséquent, M. le Président, quand je me réfère à l'élément humain... De toute façon, pour moi, comme ministre de la Justice, c'est toujours ça que je cherche: je cherche à faire prévaloir, en tout premier lieu, l'aspect humain dans n'importe quelle cause. Au-delà du système judiciaire, **il m'apparaît** essentiel de se référer à la personne humaine. Dans ce cas-là, il y a des gens et il y a plusieurs familles. Tout à l'heure, on parlait même de 6000 familles. **Il y a**, selon les assureurs, environ 7200 causes au Québec; selon d'autres sources, il y en aurait même 6800, dont 2000 contre le fédéral, 1300 contre Borden, 1500 contre Lorcon et 2000 contre des installateurs. Alors, c'est complexe, M. le Président.

Mais, pour ma part, comme ministre de la Justice, il faut que je voie à ce que les actions que nous allons prendre soient les plus profitables possible aux citoyens. Mais j'ai aussi à prendre garde de ne pas créer des précédents au point de vue justice. **Il y a** des précédents, comme on sait, M. le Président, qui sont créés par la jurisprudence. Des causes comme ça, on n'en a pas tous les jours, quand on a une cause qui dure pendant huit ans et qui amène des experts du monde entier qui sont venus témoigner - quelques-uns **des** meilleurs avocats canadiens, québécois étaient impliqués aussi dans ce dossier. Alors, pour ma part, ce que j'ai à décider... Tout d'abord, on a fait en sorte que les droits ne se perdent pas pour l'appel, puisqu'on a financé pour qu'il y ait le dépôt en appel. En ce qui regarde maintenant le dépôt des mémoires, ça peut retarder avec consentement mutuel. On va voir. Les discussions sont toujours en cours.

On ne peut pas dire, M. le Président, que l'Office ne rencontre pas les consommateurs impliqués à ce niveau. C'est faux. L'Office rencontre les avocats et, vous savez, M. le Président, que, quand des consommateurs sont représentés par des avocats, on n'a pas d'autre choix que de rencontrer des avocats. On ne peut pas rencontrer les consommateurs directement, hormis qu'ils disent à leur avocat qu'il ne les représente plus. C'est une règle, ça. Alors, on rencontre les avocats. Il y a plusieurs rencontres entre l'Office de la protection du consommateur qui agit, comme on sait, dans ce dossier, comme l'agent-payeur, puisque l'argent a été donné à l'Office qui, lui, a donné l'argent aux associations de consommateurs. Alors, l'Office a rencontré les avocats impliqués qui représentent les groupes de consommateurs, autant, aussi, que les assureurs et d'autres intervenants.  
(11 h 40)

Du côté du ministère de la Justice, il y a toujours des discussions qui ont lieu entre les procureurs de la Justice, avec Me Claude Masse, qui est le représentant des consommateurs impliqués dans cette cause et qui discute avec nous activement, recherchant... Je pense que nous recherchons tous les mêmes objectifs. Mon devoir, comme ministre de la Justice, c'est d'être quand même discret sur l'évolution de ces discussions pour ne pas porter préjudice à qui que ce soit dans ce dossier. Mais je répète ce que j'ai dit: je recherche une solution en fonction de l'élément humain, sans négliger, bien sûr, l'aspect juridique, en fonction des précédents créés. J'espère bien que, le plus tôt possible, on pourra en arriver à une décision, à la suite des discussions que nous avons avec Me Claude Masse et d'autres intervenants.

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

**Mme Caron:** Oui, M. le Président. Je reconnais bien là le ministre qui nous a exposé, disons, le contexte général de la cause, mais je n'ai eu aucune réponse à mes deux véritables questions. Donc, je vais reprendre.

Effectivement, le jugement Hurtubise a démontré qu'il n'y avait pas de cause à effet, et on sait à quel point c'est difficile lorsque le fardeau de la preuve appartient au consommateur. C'est, justement, conscients de cette difficulté que nous avons apporté des amendements, au niveau de la réforme du Code civil, par rapport au fardeau de la preuve. Moi, je veux bien que le ministre nous rappelle, dans son discours, l'importance de l'aspect humain, mais je souhaite que ça se traduise par des actions. Lorsqu'on me dit qu'il y a des discussions en cours avec les avocats, avec les procureurs, ce sont les avocats et les procureurs des six familles causes types. Ce ne sont pas ces six familles causes types qui, actuellement, au Québec, vivent l'incertitude.

Les familles qui vivent les incertitudes, ce sont les 6000 à 7000 familles qui, elles, n'ont pas de procureur qui les soutient et qui, elles, automatiquement, n'ont qu'un point de référence, c'est-à-dire leur comité des victimes de la MIUF et, évidemment, la Fédération des comités des victimes de la MIUF qui, elle, est inondée de téléphones.

Comment se fait-il? Puisque le ministre nous dit qu'il ne pouvait pas rencontrer des victimes, il pouvait sûrement rencontrer la Fédération. S'il ne pouvait pas la rencontrer, pourquoi lui avoir fixé un rendez-vous le mardi suivant le 27 mars, alors qu'ensuite on s'est désisté par rapport à ce rendez-vous-là? Je reviens sur mes deux questions. Comment peut-on parler, au niveau du discours, de l'aspect humain, alors que, dans l'action, les 6000 à 7000 familles vivent toujours dans l'incertitude? Est-ce qu'il y a effectivement un comité qui a été formé à partir de trois ministères pour examiner un règlement politique?

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

**M. Rémillard:** M. le Président, tout d'abord, je remercie Mme la députée de Terrebonne. Elle dit qu'elle reconnaît bien le ministre de la Justice dans les paroles que j'ai dites, et ça me rassure. Le jour où elle ne me reconnaîtra plus, c'est parce que la politique m'aura tellement changé qu'il va falloir que je me pose beaucoup de questions. À ne plus respecter les principes...

**Mme Caron:** On peut toujours s'en poser...

**M. Rémillard:** Oui, oui.

**Mme Caron:** ...même si on ne change pas.

**M. Rémillard:** Mais qu'on respecte toujours les principes qui nous guident. Je suis en politique en fonction de certains principes qui me sont particulièrement importants. Et, entre autres, comme ministre de la Justice, je répète, l'aspect humain m'importe en premier lieu. À entendre parler la députée de Terrebonne, j'ai l'impression que, finalement, la décision qu'elle aimerait que je prenne - et elle me corrigera si j'ai tort - j'ai l'impression qu'elle me dit qu'on devrait aller en appel, financer l'appel. Est-ce que c'est ça qu'elle me dit?

**Mme Caron:** Non. Vous interprétez. Moi, je dis qu'on ne peut laisser les victimes dans le doute. Le ministre semble nous dire que le jugement est un bon jugement. C'est ce qu'il nous a dit, que les procureurs disent que c'est un jugement bien étoffé et que ça semblerait extrêmement onéreux d'aller en appel. Mais, si le ministre est convaincu de ça, pourquoi n'accepte-t-il pas de rencontrer rapidement la Fédération des comités des victimes de la MIUF et de

former un comité, non un comité uniquement avec des ministériels, mais un comité avec des victimes qui pourraient faire l'analyse d'un règlement humain et politique, plutôt que de laisser les victimes vivre dans l'incertitude?

**M. Rémillard:** M. le Président, je mentionnais une règle tout à l'heure. C'est que, lorsque les avocats sont impliqués dans un dossier, il faut rencontrer les avocats, non pas rencontrer les gens directement, ou bien, s'ils sont accompagnés de leur avocat, s'ils veulent bien venir en compagnie de leur avocat. De fait, à un certain moment donné, je devais rencontrer des associations. Les discussions qui étaient en cours ont fait en sorte que cette rencontre n'intervienne pas à ce moment-là. Elle pourrait peut-être intervenir dans un autre moment. Mais, pour privilégier la bonne marche des discussions, il valait mieux que cette rencontre n'ait pas lieu. Mais je peux vous dire que ce dossier est très actif et que les discussions sont en cours.

Lors de la rencontre avec les associations de consommateurs, avant le Sommet de la justice, j'ai eu à discuter avec les représentants de la fédération des victimes. Je pense qu'on a fait là le point. Donc, dans ce contexte-là, M. le Président, je dois, comme ministre de la Justice, faire attention à tout ce que je dis pour que ça ne cause pas de préjudice à qui que ce soit. Je veux qu'on puisse trouver une solution équitable, une solution humaine à cette situation difficile, j'en conviens. Par conséquent, la députée de Terrebonne comprendra les réserves que je peux avoir à pousser plus loin certains éléments de notre discussion, puisqu'elle sait très bien que les discussions se poursuivent avec Me Masse.

**Mme Caron:** M. le Président, moi, je veux bien qu'il y ait des discussions en **couirs** avec Me Masse. Sauf que ce que je sais, c'est qu'il y a entre 6000 et 7000 familles répartis partout au Québec qui ont des comités qui existent depuis le début du conflit, donc qui sont là en permanence, et qu'il y a une fédération de ces comités des victimes de la **MIUF**. J'accepte mal qu'on me dise que, pour la bonne marche, on ne puisse pas rencontrer ces intervenants privilégiés. Ces comités ont été formés exclusivement. Ce ne sont pas des associations de consommateurs qui s'occupent de tous les problèmes de consommation. La Fédération a été formée exclusivement pour le problème de la MIUF. C'est la Fédération et les comités qui reçoivent les appels quotidiens des 6000 à 7000 familles qui, elles, ne savent plus ce qu'elles doivent faire, si elles doivent se désister ou non.

Je rappelle que la moyenne d'âge est de 60 ans. Et ça, ça semble être quelque chose de difficile à comprendre dans bien des dossiers que, lorsqu'une personne est plus âgée, elle vit plus d'incertitude, elle est plus inquiète, elle ne dépose pas autant de plaintes, elle subit. Lors-

qu'elle subit, moi, je peux difficilement accepter qu'on me dise qu'on parle de règlement humain.

Je reviens pour la troisième fois à ma question principale. Est-ce vrai qu'il y a un comité qui a été formé à partir de trois ministères?

**M. Rémillard:** Vous savez qu'après avoir tombé trois fois il a ressuscité!

**Mme Caron:** Ça va peut-être être une réponse pour le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, après trois années de crédits!  
(11 h 50)

**M. Rémillard:** Ah bon! Ha, ha, ha! Vous faites des drôles de relations, là. La Fédération dont vous parlez est une fédération que nous subventionnons depuis cinq ans à raison de 10 000 \$ par année. Alors, ça prouve, en tout cas, à quel point, comme gouvernement, on est sensible au bon travail qu'elle fait. Maintenant, je peux comprendre toute la situation qui peut prévaloir présentement au niveau des membres de cette Fédération, mais je sais aussi qu'ils comprennent très bien que le dossier est actif et qu'on va essayer de trouver la meilleure solution. Mais, moi, j'ai l'impression que la députée de Terrebonne, de plus en plus, par les questions qu'elle me pose, voudrait que je prenne la décision d'aller en appel. Aller en appel, oui, c'est une possibilité, mais j'aimerais qu'elle réalise qu'est-ce que ça peut coûter. Ça peut coûter des millions. On a dépensé jusqu'à présent **près de 25 000 000 \$...**

**Mme Caron:** 26 000 000 \$.

**M. Rémillard:** ...ou même 26 000 000 \$. Ce que ça peut coûter pour aller en appel à la Cour d'appel, ce que ça peut coûter pour aller jusqu'en Cour suprême, éventuellement, c'est énorme.

Alors, qu'est-ce qu'on doit faire? Donner ça aux avocats? Plaider le droit? On ne doit pas le négliger. C'est certainement une possibilité que j'ai. Trouver d'autres moyens, privilégier d'autres moyens? C'est aussi une possibilité. Je n'en dirai pas plus, mais je peux vous dire que c'est actif. Actuellement, le dossier est actif, et les droits de tout le monde sont protégés. J'espère que, dans l'avenir le plus prochain, on trouvera une solution. Mais, comme ministre de la Justice, j'ai plusieurs considérations et je dois voir à ce qu'on trouve la solution la plus équitable et la plus juste possible pour tout le monde, y compris pour l'évolution du droit, aussi, qui me préoccupe.

Le **Président (M. Benoit):** J'ai une question du député de Chapleau.

**M. Kehoe:** Dans le même ordre d'idées, M.

le ministre, vous semblez dire... vous dites clairement que, légalement, ça semble être la voie la plus difficile, ça semble être un cas extrêmement difficile à régler légalement par un appel qui va aller à la Cour d'appel ou à la Cour suprême par après. Vous avez mentionné que vous avez déjà dépensé, c'est-à-dire en tout, pas seulement la province de Québec avec 6 500 000 \$, mais en tout, 26 000 000 \$.

Quand vous parlez de l'aspect humain et de la possibilité d'autres voies pour régler l'affaire, moi, je me pose des questions, justement, sur les autres voies. Est-ce qu'il y a eu des discussions avec le fédéral? Est-ce que le fédéral est prêt à participer, les autres ministères et, enfin, tout, à la place de continuer à dépenser de l'argent pour des experts, des avocats? Je n'ai rien contre eux - j'en suis un moi-même - mais il n'empêche que, pour l'aspect humain de l'affaire, y a-t-il d'autres voies que vous avez explorées ou est-ce que vous attendez la décision qui sera prise sur la question d'appel, de lancer dans les appels l'aspect légal de l'affaire?

M. Rémillard: Oui, M. le Président, le député de Chapleau a parfaitement raison. Il y a des discussions qui ont lieu. Ce n'est pas des groupes de travail formels, mais il y a des discussions qui ont lieu entre les différents intervenants, au niveau fédéral, au niveau des assurances aussi, les compagnies d'assurances, au niveau, aussi, des fabricants, au niveau, donc, aussi, des consommateurs touchés et, actuellement, beaucoup de discussions ont lieu. Je dois dire que le gouvernement fédéral, bien sûr, est impliqué au premier chef aussi.

Alors, on doit avoir une bonne relation ensemble pour qu'on puisse établir ensemble, aussi, une façon d'agir. Sans avoir des groupes formels de discussion, il y a quand même des contacts qui se font et qui nous amènent à élaborer certaines solutions, à en discuter. Je ne veux pas causer préjudice à qui que ce soit, M. le Président, par les propos qu'on peut tenir, et on sait toujours à quel point c'est délicat d'aborder ces sujets-là, mais ce que je peux vous dire, je le répète: nous cherchons la solution la plus équitable, la plus juste possible, la plus humaine possible, et il me semble que les discussions, comme elles sont engagées, devraient nous amener un tel résultat.

Mme Caron: M. le Président, je pense que vous avez fait la démonstration de ce que j'essayais d'évoquer au niveau des remarques préliminaires. Les liens entre l'Office et les associations de consommateurs ne me semblent pas correspondre à ce qu'on doit s'attendre de liens entre un office de la protection du consommateur et des associations de consommateurs. On nous donne comme réponse: La Fédération est subventionnée à 10 000 \$ par année. Oui, mais ce n'est pas suffisant. Ce n'est pas seule-

ment ce qu'on demande à un office de la protection du consommateur, de donner de l'argent à une association de consommateurs.

La Fédération, c'est celle en qui les victimes, les 6000 à 7000 familles québécoises qui sont dans l'incertitude, c'est la seule en qui elles ont confiance présentement, parce que c'est la seule qui accepte de leur donner des réponses, et c'est la seule avec qui elles peuvent être en confiance et en contact. Le ministre et l'Office, en refusant de rencontrer la Fédération, quant à moi, ne peuvent voir l'ensemble du problème. Quand on refuse de rencontrer les principaux intéressés, ça ne semble pas être sur la bonne voie d'un règlement.

Le ministre n'a pas voulu répondre à mes trois questions qui touchaient toujours au comité formel. Dans la réponse qu'il a faite au député de Chapleau, bon, on semble nous dire qu'il existe un genre de comité informel. Mais, quant à moi, un comité ne peut exister sans les principaux intéressés. Les principaux intéressés, ce ne sont pas uniquement des avocats qui défendent les six familles causes types. Il faut aussi entendre la Fédération qui, elle, entend régulièrement les victimes tous les jours et qui doit répondre aux questions des victimes tous les jours. Les désistements ne cessent d'augmenter, puisqu'il n'y a pas de décision qui se prend. La Fédération ne sait même plus quoi répondre à ces familles, devant leur désistement.

M. le Président, je vous avoue que, dans ce dossier-là, je trouve un petit peu déplorable, pour ne pas dire très déplorable, l'attitude autant de l'Office que du ministre. Je comprends les victimes qui se sentent complètement abandonnées dans ce dossier, qui ont l'impression qu'il n'y a plus personne qui s'occupe d'elles, puisqu'elles n'ont pas d'information.

M. Rémillard: M. le Président, dire que les victimes sont abandonnées, c'est un grand mot. C'est complètement faux.

Mme Garon: Elles se sentent abandonnées, M. le ministre.

M. Rémillard: Absolument pas! Je vais laisser tout d'abord Mme la présidente, Mme Bédard, répondre et, ensuite, je vais répondre aussi à ce commentaire, M. le Président.

Mme Bédard (Marie): Mme la députée, sur ce point, à ma connaissance, la Fédération n'a adressé aucune demande de rencontre à l'Office. Si elle l'avait fait... Je viens de vérifier. On n'a pas fait de demande de rencontre. Par contre, on a rencontré... Chaque fois que leurs procureurs nous demande de les rencontrer, la rencontre se fait très rapidement. Je n'ai jamais eu de demande de rencontre de la part de la Fédération.

(12 heures)

**Mme Caron:** Alors, si vous me dites que vous n'avez jamais eu de demande, ce qu'on me dit, du côté de la Fédération, c'est qu'on ne retourne même pas les appels qui sont faits par la Fédération. Ça ne fait que me confirmer que les liens ne sont pas ce qu'ils devraient être...

**Mme Bédard:** Vous me dites que...

**Mme Caron:** ...entre l'Office et une association de consommateurs.

**Mme Bédard:** Alors, vous dites que la Fédération tente de communiquer avec l'Office. Eh bien, vous m'apprenez une nouvelle inquiétante. J'ai toujours une pile de messages téléphoniques et je retourne les appels, et je rencontre les différentes associations. Vous mentionniez, un peu plus tôt, dans vos notes introductives: L'Office ne rencontre pas les gens. La Coalition n'a pas été rencontrée dans un autre dossier. J'ai personnellement rencontré la coalition à trois reprises, au cours des huit ou neuf...

**Mme Caron:** Nous allons en parler, de celui-là, tantôt.

**Mme Bédard:** Oui, mais c'est... Je pense qu'on aurait eu le même traitement pour la Fédération. Par contre, je vous dis que, régulièrement, très régulièrement, on rencontre les avocats des victimes.

**M. Rémillard:** M. le Président, si vous me permettez. Évidemment que les six causes types ont été choisies par la Fédération, **hein**; Mme la députée l'admet. Ensuite, les avocats, leurs avocats, Me Masse et tous les autres avocats qui ont été impliqués, ont été choisis par la Fédération. Venir nous dire qu'on ne tient pas compte de la Fédération, écoutez, je pense que c'est gros. Moi, je peux vous dire que, dans mon cabinet, Mme Hélène Ménard, qui est avec moi, parle à M. Bergeron au moins deux fois par semaine. C'est vrai qu'ils ont demandé à me rencontrer et, éventuellement, on verra. Je dois agir dans les meilleurs intérêts d'un règlement juridique ou judiciaire, peu importe, ou consensuel, ou on verra ce qui se passera. Mais je dois agir en fonction, aussi, des règles qui font que, quand des avocats sont impliqués dans un dossier, je dois rencontrer ces avocats.

Alors, comme ministre de la Justice, je fais mon travail, mais on ne peut pas dire que la Fédération n'est pas en relation avec mon cabinet, bien au contraire; elle a toute l'attention - qu'elle mérite, d'ailleurs, parce qu'elle fait son travail. Et, d'autre part, je le répète, M. le Président, c'est la Fédération, subventionnée par l'Office depuis cinq ans, à raison de 10 000 \$ par année, qui a choisi les six causes types, qui a choisi les avocats, qui détermine avec ses avocats la façon de procéder. Alors, écoutez, M.

le Président, qu'est-ce qu'on veut que je fasse de plus, comme ministre de la Justice? Il ne faut quand même pas exagérer, là!

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

**Mme Caron:** Oui, M. le Président, je pense qu'on n'a pas la même définition de l'aspect humain d'un dossier parce que, pour moi, l'aspect humain d'un dossier, ce ne sont pas seulement les avocats qui traitent le dossier mais ce sont les 6000 à 7000 familles qui sont en attente, et ça, depuis que l'inscription a été déposée. Alors, pour ce sujet, M. le Président, je pense que ce sera à la Fédération elle-même de réexpliquer au ministre à quel point elle ne se trouve pas impliquée dans le dossier.

#### Vente itinérante de préarrangements funéraires

J'aimerais aborder un deuxième dossier qui est revenu, celui-là aussi, constamment depuis que je suis responsable du dossier de la protection des consommateurs. La présidente de l'Office y a fait allusion. Il s'agit, évidemment, de la vente itinérante de préarrangements funéraires. C'est un dossier qui a mobilisé beaucoup d'énergie depuis bientôt trois ans et, lorsque j'ai écouté attentivement, tantôt, les propos du ministre concernant ce dossier, ça correspondait à ce que j'avais comme information. Et vous comprendrez très bien que ça ne satisfait aucunement, mais aucunement les demandes qui sont réitérées depuis plus de deux ans et demi.

M. le Président, si on examine les législations à l'extérieur du Québec, il y a opposition. On peut toujours regarder les autres pays, il n'y a pas de vente itinérante de préarrangements funéraires. C'est défendu en Ontario, en Colombie-Britannique, en **Nouvelle-Écosse** et au Nouveau-Brunswick. Et ça, on le dit même depuis l'adoption de la loi. Une coalition d'une centaine d'organismes s'est créée, et cette coalition, depuis des mois et des mois, a clairement, mais clairement démontré toutes les particularités de ce dossier. On a même remis une cassette au ministre pour qu'il puisse voir comment on formait une personne qui était pour faire de la vente itinérante de préarrangements funéraires. On a montré des victimes qui ont expliqué comment ça se passait dans la réalité. Le ministère de la Santé a même préparé un document qui s'appelle «Vieillir sans violence», et cette vente itinérante de préarrangements funéraires, s'adressant plus particulièrement aux aînés, vient directement à l'encontre de ce thème de «Vieillir sans violence». On démontrait dans ce document qu'effectivement les aînés se plaignent beaucoup moins que les autres, d'abord, parce qu'ils ne savent pas où se plaindre et, deuxièmement, parce qu'ils ont l'impression que, s'ils se plaignent, ça peut leur poser plus de problèmes qu'autre chose. Il y a une espèce de violence qui

existe autour de ça.

D'ailleurs, dans le discours inaugural - et je vais me permettre de le citer - on nous disait, en page 12: «La recherche de l'amélioration de la qualité de la vie a été inscrite au cœur de la réforme majeure du système de santé et des services sociaux. L'implantation de cette réforme s'inscrit dans la perspective d'une politique de santé et de bien-être qui vise à rassembler les intervenants autour d'objectifs centrés sur la réduction des problèmes de santé et de bien-être. Elle a pour but de mieux faire prendre conscience des facteurs agissant sur la santé et le bien-être et des possibilités de créer des conditions plus favorables à leur amélioration.»

«À la suite des travaux du comité chargé d'analyser la situation des personnes âgées, un plan d'action les concernant sera élaboré. Ce plan proposera un conseil des aînés ainsi qu'un ensemble de mesures visant à améliorer leurs conditions de vie et à rendre disponibles ou à bonifier différents services, notamment les services à domicile.»

On se serait donc attendu à ce que, dans la même foulée, on décide de venir régler une fois pour toutes le problème de la vente itinérante des préarrangements funéraires. Non.

Autre élément, la population s'est prononcée sur ce sujet. Un sondage de Léger & Léger a été présenté en février et 83,2 % des personnes interrogées se sont dites contre la vente itinérante des préarrangements funéraires. Donc, toute la Coalition et tout le monde était en droit de s'attendre qu'enfin, après autant de délibérations, d'études et de suivi du dossier - parce que, à chaque fois que j'ai questionné, et j'ai questionné cinq fois en Chambre sur ce dossier-là, on nous a dit qu'on suivait le dossier, qu'on l'analysait - il y a ait, vraiment, une décision de prise dans le sens de l'abolition.

À l'émission de Radio-Canada, «Tout compte fait», il y a quelques semaines, la présidente de l'Office disait s'engager non pas vers l'abolition, mais plutôt vers des règles beaucoup plus restrictives. Et, effectivement, on a commencé à rencontrer certaines résidences funéraires, c'est-à-dire les plus grandes compagnies, pour signer un engagement volontaire, engagement volontaire que j'ai sous les yeux, M. le Président, et qui est en relation avec, évidemment, l'article 314 de la Loi sur la protection du consommateur. Et, là-dessus, j'aimerais attirer votre attention sur cet article. L'article 314 nous dit, concernant l'engagement volontaire: «Lorsque le président croit qu'une personne a enfreint ou enfreint une loi un règlement dont l'Office doit surveiller l'application, il peut accepter de cette personne un engagement volontaire de respecter la loi ou le règlement en question.» Donc, si on a décidé, dans ce dossier, de procéder à un engagement volontaire, c'est que la présidente croyait qu'une personne avait enfreint ou enfreignait une loi

ou un règlement de l'Office.

Par contre, dans le rapport annuel, en page 25, lorsqu'on lit le texte sur les préarrangements funéraires, on nous dit qu'on a fait des vérifications et qu'une des deux lignes directrices c'était la conformité des méthodes de vente. On a procédé à 12 enquêtes et on conclut: «D'une façon générale, l'Office constate que l'industrie se conforme aux dispositions législatives et réglementaires.» Comment peut-on dire, dans un rapport annuel, que l'industrie se conforme aux dispositions législatives et réglementaires et, en même temps, en vertu de l'article 314 qu'on utilise lorsque quelqu'un enfreint une loi ou un règlement, présenter des engagements volontaires à certaines compagnies? Et on dit bien «engagements volontaires». Ça veut dire qu'une compagnie qui refuse de le signer, comme, par exemple, la Société commémorative, qui pourrait refuser de signer - il y a certaines compagnies avec lesquelles on a un petit peu plus de difficultés - eh bien, n'est pas soumise à cet engagement volontaire et peut donc poursuivre sa technique de vente sans être dérangée.

(12 h 10)

Les personnes qui ont contacté l'Office et qui doivent même le rencontrer demain, si je ne m'abuse - je pense, par exemple, aux Résidences funéraires associées du Québec, qui doivent normalement rencontrer l'Office demain - se sont fait, vraiment, vertement sermoner et avertir qu'il n'était pas question qu'on parle d'abolition. Si elles arrivaient avec ce préjugé d'abolition, il n'était pas question qu'on recule là-dessus. On pouvait expliquer l'engagement volontaire, puisque, malencontreusement, ils avaient mis la main sur ce document, mais il n'était pas question qu'on parle d'abolition.

M. le Président, avec toutes les preuves qui ont été faites dans ce dossier, avec tous les arguments qu'on a avancés - et vous savez, la principale réponse qu'on nous disait toujours, c'est qu'il n'y avait pas de plaintes; ça, on nous a répété ça plusieurs années - on a quand même démontré que les aînés ne se plaignaient pas. Et, malgré qu'ils ne se plaignent pas, je regarde toujours le rapport annuel 1990-1991: Préarrangements funéraires, 145 plaintes, 675 demandes de renseignements, pour un total de 820. C'est énorme pour une catégorie de personnes qui ne se plaignent pas.

Donc, tous les éléments sont là: législation extérieure, la Coalition - qui est formée, il faut le rappeler, des organismes les plus importants de notre société québécoise - les documents des ministères, le discours inaugural qui va dans ce sens. Et je sais très bien que nombreux sont les parlementaires libéraux qui sont intervenus dans ce dossier-là et qui partageaient parfaitement les demandes de la Coalition. La population s'est prononcée à 83,2 % contre la vente itinérante. Je ne vois, en bout de ligne, finalement, qu'une seule question: Mais qui voulez-vous protéger en

ne décidant pas l'abolition de la vente itinérante des préarrangements funéraires? Ma seule réponse, c'est évidemment les commerçants, et ça va vraiment en ligne avec ce que je disais dans mes remarques préliminaires.

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

**M. Rémillard:** M. le Président, la députée de Terrebonne présente ce dossier avec toute la détermination qu'on lui connaît. Elle m'a posé à plusieurs reprises des questions en Chambre sur ce dossier, et je lui ai toujours répondu que je suivais de très près ce dossier. Je lui dis, encore ce matin, que je suis de très près ce dossier. Mais, lorsqu'elle me dit: Malgré toutes les preuves dans ce dossier, je pense qu'on devrait ajouter aussi: Malgré toutes les preuves et malgré toute la publicité faite autour de ce dossier - et je dois dire aussi que j'ai mes collègues ministériels, j'ai le caucus de l'Outaouais, le caucus de l'Estrie qui m'ont sensibilisé à plusieurs éléments d'information qu'ils avaient reçus de la part de la Coalition - malgré tout ça, à la suite d'au moins trois enquêtes faites par l'Office, on en arrive toujours au même résultat: on ne peut pas trouver quelqu'un qui a été lésé.

Vous me référiez tout à l'heure au vidéo qui a été tourné par la Coalition. Les personnes interviewées dans ce vidéo ont été rencontrées par l'Office. Ces personnes sont contre la vente itinérante sous toutes ses formes, que ce soit pour le lait, ou que ce soit des balayeuses, ou des préarrangements funéraires. Mais, quand on parle de préarrangements spécifiquement, elles ne sont pas prêtes à faire une plainte ou à dire qu'elles sont contre comme tel. D'une part, assurer un service qui est de qualité... Je dois vous dire que j'ai eu aussi des représentations de mes collègues du côté ministériel, j'ai eu des représentations de gens de mon comté qui sont venus me voir et qui m'ont dit: M. le ministre, on est très contents de la situation, d'avoir eu, par exemple, des préarrangements funéraires, à cause de tel problème ou tel autre problème qui est arrivé.

Je me souviens de cette dame qui me disait qu'elle avait perdu son conjoint en voyage en Floride. Tout avait été arrangé par des préarrangements funéraires; elle s'en réjouissait. Donc, M. le Président, comprenons bien que les personnes âgées... Il ne faut pas non plus croire que des personnes âgées... Ce n'est pas imbécile. Ce sont des consommateurs avertis, avec l'expérience qu'elles ont. Elles ont un service qui leur est offert et, comme ministre, je dois m'assurer que ce service soit de bonne qualité. Et, comme dans tous les autres dossiers, je dois m'assurer qu'il y ait ce juste équilibre et que le consommateur ne se retrouve pas dans une situation où il serait abusé par un commerçant qui utiliserait des moyens qui ne donnent pas la véritable situation

concernant un bien vendu.

Manifestement, dans ce domaine, à la suite des enquêtes faites par l'Office de la protection du consommateur et des rencontres qui ont été faites par mon cabinet... Mme Suzanne Lévesque, ma directrice de cabinet, le 9 octobre dernier, rencontrait les gens de la Coalition. L'Office les a rencontrés à plusieurs reprises. La conclusion, c'est qu'on doit, oui, établir un cadre, mais ça ne nécessite pas de modifications législatives. Tout à l'heure, Mme la députée de Terrebonne se référerait à une émission de radio, à «Tout compte fait», une très bonne émission, d'ailleurs, qui est très bien faite. Les journalistes, à cette émission, font un excellent travail. Je relève, entre autres - M. le Président, une petite parenthèse - le travail qu'ils ont fait pour la réforme du Code civil. C'étaient à peu près les seuls à s'intéresser à la réforme du Code civil, et ils l'ont fait avec beaucoup de professionnalisme. Ils ont informé la population adéquatement de tous les choix de société qu'on faisait lorsqu'on a travaillé à la réforme du Code civil. Je veux leur dire qu'ils ont fait un travail remarquable et très utile pour la société.

M. le Président, donc, à une émission «Tout compte fait», je vois - c'était le 25 mars dernier - que M. Lemay, le président, commentait le fait qu'il y aurait ce code de déontologie plus serré qui serait aussi inscrit - je dirais même «législativement», par référence - dans la Loi sur la protection du consommateur, de sorte que tout manquement à ce code de déontologie pourrait être sanctionnable devant les tribunaux à la suite de l'action de l'Office. C'est un engagement. M. Lemay disait: «Là-dessus, je le reconnais, il y a un pas de fait. Cependant, le problème, avec un code d'éthique, et vous en conviendrez, c'est le suivi.» Et ce que je dis, pour faire suite à cette remarque de M. Lemay à cette émission de radio, à «Tout compte fait», c'est que le suivi est un suivi qui a la même force légale qu'une disposition législative, c'est-à-dire une loi, parce que c'est un engagement volontaire en vertu des articles 314 et 315 de la Loi sur la protection du consommateur, donc un engagement qui fait que ceux qui sont soumis à ce code sont passibles de poursuites pénales en cas de non-respect de l'une ou de l'autre des dispositions de ce code.

M. le Président, si vous me permettez, pour parler des différentes dispositions de ce code, vous montrer à quel point ce code va encadrer l'action des vendeurs de préarrangements funéraires, je vais demander à Mme la présidente, Mme Bédard, de faire le point sur ce code de déontologie et d'autres informations pertinentes qu'elle peut avoir sur ce sujet.

**Le Président (M. Dauphin):** Merci, M. le ministre. Mme Bédard.  
(12 h 20)

**Mme Bédard:** Merci. Suite aux enquêtes que

l'Office a menées à l'automne dernier et qu'il a menées l'an dernier, on n'a effectivement pas eu de plaintes significatives pour justifier l'abolition de la vente itinérante. Toutefois, on a pu déceler un irritant, et je crois que le dernier sondage Léger & Léger l'illustre bien: l'irritant, c'est la sollicitation téléphonique, et ça, ça dérange dans tous les secteurs. Les consommateurs se plaignent aussi de certains problèmes dans les vacances à temps partagé: Ça nous dérange dans notre quotidien.

Toutefois, suite aux représentations de la Coalition, que nous avons rencontrée à plusieurs reprises, nous avons décidé de... Bon, nous avons entendu leurs propositions, nous avons fait enquête, et la loi encadre bien la vente itinérante. La protection de la loi actuelle, elle est là, et je pense que c'est important de préciser que les consommateurs ont des droits qui sont renforcés par cette loi. On parle du droit de résolution de 30 jours, sans frais ni pénalité, alors que, dans le commerce itinérant, le droit de résolution est habituellement de 10 jours. Le consommateur peut annuler son contrat sans avoir à communiquer avec le commerçant; alors, il n'a qu'à retourner une formule par la poste. Le consommateur peut également annuler son contrat en tout temps moyennant, après ces 30 jours, une faible pénalité. Il y a une formule qui doit être envoyée à une tierce partie pour l'informer - ou à un membre de la famille ou à une connaissance - que le consommateur a fait l'acquisition d'un préarrangement funéraire. C'est des dispositions qui étaient existantes.

Toutefois, la Coalition nous a fait part d'un certain élément, comme les gens de la Coalition l'appelaient: la récupération suite à l'annulation. Et, quand j'ai entendu parler de ça, ça m'a un peu agacée parce que je suis très sensible à ce dossier-là; l'Office est très sensible à ce dossier-là, qui concerne particulièrement les aînés. Alors, suite à ces affirmations-là, on nous indiquait que, lorsqu'un consommateur voulait annuler son contrat, semble-t-il que certains commerçants retournaient pour tenter de convaincre le consommateur. Alors, nous avons décidé de demander à l'Association des propriétaires de cimetières de resserrer son code d'éthique, parce que cet élément de récupération... Pour l'Office, il n'était pas question qu'on ait une tolérance face à cette récupération-là. Alors, suite à des rencontres avec l'Association des propriétaires de cimetières, on a resserré le code d'éthique. Il y a des dispositions qui viennent encadrer la période de visite, les heures de visite, qui viennent interdire toute visite ou toute récupération dans l'année qui suit l'annulation d'un contrat.

Je crois que ce code d'éthique, seul, ne nous donnait pas de moyens suffisants pour intervenir parce que c'était sur une base volontaire. Nous avons décidé de l'inclure à un engagement volontaire. À ce moment-là, le code

d'éthique devient sanctionnable civilement et pénalement. Alors, ça donne à l'Office un moyen d'intervention.

Je pourrais peut-être vous faire état de certaines dispositions qu'on retrouve au code d'éthique et qui viennent bien encadrer les représentations que devront faire les commerçants aux consommateurs. On fait état que le commerçant doit s'identifier et mentionner le but exact de sa visite. Il doit être muni d'une carte d'identification. Il doit obtenir l'autorisation préalable pour se présenter au domicile du consommateur. Toute visite doit se faire entre 9 h 30 et 22 heures et ne doit pas dépasser deux heures. Et le commerçant, dès qu'on lui signifie l'intention de ne pas conclure ou si on lui demande de quitter la résidence du consommateur, doit quitter sur-le-champ. Il ne doit pas invoquer d'arguments économiques qui ne sont pas raisonnables et vérifiables. Il y a une foule de dispositions quant à la grosseur des caractères pour que les personnes aînées puissent bien lire et comprendre le contrat qu'elles signent. Il y a des pratiques qui sont interdites, comme toute sollicitation ou conclusion d'un contrat d'arrangement dans un hôpital ou un centre d'accueil, sauf si c'est à la demande expresse du consommateur. Aucune sollicitation ne doit être faite à partir des listes de personnes ayant séjourné dans les hôpitaux et les centres d'accueil, non plus qu'aucune sollicitation ne doit se faire auprès d'une personne qui vient de perdre un proche. Aucune sollicitation ou conclusion d'un contrat ne doit être subordonnée à l'octroi d'un cadeau ou d'un quelconque avantage. Dans l'année - et c'est le point que je vous mentionnais tout à l'heure, dont je vous faisais part tout à l'heure - suivant l'annulation du contrat, aucune communication ne doit être faite auprès du consommateur ayant annulé son contrat, sauf pour des fins administratives reliées au remboursement du consommateur. Alors, toute pression et intimidation est sanctionnable. Le commerçant doit former ses représentants. Il doit leur indiquer l'existence de cet engagement volontaire là et du code d'éthique. Tout ça est dans l'intérêt des consommateurs.

Alors, c'est, en gros, les dispositions qu'on retrouve dans cet engagement volontaire. Nous avons rencontré les membres de l'association des compagnies de cimetières du Québec qui ont donné leur accord, qui ont tous signé l'engagement volontaire. Nous avons rencontré d'autres maisons qui ne sont pas membres de l'Association des propriétaires de cimetières...

**Mme Caron:** Chez Dallaire et Poirier.

**Mme Bédard:** Celles-ci sont membres. Celles qui ne sont pas membres, nous les avons rencontrées et elles ont accepté, elles ont donné un accord de principe de signer l'engagement volontaire. Toute pratique devient sanctionnable;

je pense qu'il ne faut pas l'oublier. Alors, toutes les entreprises qu'on a contactées ont accepté de signer cet engagement volontaire.

**Mme Caron:** La Société commémorative a signé.

**Mme Bédard:** La Société commémorative? Juste un instant. Nous avons obtenu un accord de principe.

**Mme Caron:** De principe.

**Mme Bédard:** De principe. Et, d'ici quelques jours, nous attendons la signature. Nous devons recommuniquer avec elle. Nous informerons les consommateurs de la conclusion de cet engagement volontaire et nous les informerons des signataires de cet engagement volontaire et de ceux qui ont refusé de signer l'engagement volontaire.

Je dois aussi ajouter que l'Office y est très sensible - je l'ai dit tout à l'heure - et informe régulièrement les consommateurs, jeunes ou aînés, dans ce secteur-là. On a publié plusieurs chroniques dans les médias régionaux et nationaux. Nous publions des dépliants. Nous avons fait une campagne d'information. Le magazine **Protégez-Vous** a publié un article faisant état des points importants de la loi et des mise en garde à connaître. Les bureaux régionaux répondent, au téléphone, à des demandes de renseignements.

Il est peut-être intéressant de mentionner que vous dites que les aînés ne se plaignent pas dans ce secteur-là. On a quand même recensé, à l'Office, des appels de près de 50 000 consommateurs de plus de 55 ans. Alors, est-ce que c'est dans ce secteur-là qu'ils ne se plaignent pas et, dans les autres, oui? J'imagine qu'ils se plaignent dans l'ensemble des secteurs de consommation. Alors, par la signature de cet engagement volontaire là, nous croyons que le consommateur aura une protection équivalente à celle qui découlerait d'amendements à la loi.

**Le Président (M. Lafrance):** Alors, merci, Mme Bédard, pour ces clarifications. M. le député de Sherbrooke.

**M. Hamel:** Si je comprends bien, les entreprises qui ont signé l'engagement volontaire dans lequel est inclus le code d'éthique pourront ou pourraient être poursuivies, et au civil et au criminel, s'il y avait faute concernant...

**Mme Bédard:** Le non-respect de l'engagement.

**M. Hamel:** ...le non-respect de l'engagement.

**Mme Bédard:** Exactement.

(12 h 30)

**M. Hamel:** Bon. Est-ce que ça empêche une entreprise de faire un premier contact téléphonique?

**Mme Bédard:** L'entreprise peut faire un premier contact téléphonique, mais elle doit s'identifier, donner les motifs. Tout ça est prévu à l'engagement. Si vous voulez, je peux même vous en déposer une copie. Elle doit s'identifier, donner l'objet de sa rencontre, dire le nom de la compagnie et s'assurer que le... Elle doit donner les véritables motifs.

**M. Hamel:** Par exemple, quelqu'un a appelé chez moi récemment, et j'ai dit: Non, je ne suis pas intéressé. Il a rappelé trois fois. Ça veut dire que, dorénavant, cette entreprise-là, parce qu'elle ne s'était pas... Oui, elle s'était identifiée. En s'identifiant, moi, je pourrais porter plainte.

**Mme Bédard:** Vous pourriez porter plainte, effectivement.

**M. Hamel:** O.K.

**Mme Bédard:** Mais, actuellement, même s'il n'y avait pas eu conclusion de cet engagement volontaire, vous pourriez quand même porter plainte à l'Office, et c'est ce qui nous... Bon, cette année, la Coalition a récidivé. À chaque année, on a une action de la Coalition. Il y a eu une pétition qui a été signée, mais c'était pour la sollicitation, finalement. On n'a pas eu d'avalanche de... La Coalition nous avait promis une avalanche de plaintes, et on n'a pas eu ça, pas du tout. On ne demandait pas aux consommateurs des plaintes documentées. Ce qu'on voulait avoir, c'était quelque indication d'un problème avec un commerçant.

**M. Hamel:** Très bien. Parce que le préarrangement est extrêmement, je dirais, souhaitable. Moi, il y a des gens qui m'ont rencontré et qui ont vécu sensiblement les expériences que M. le ministre a soulignées tantôt, et je peux vous dire que ces gens-là étaient très, très heureux d'avoir pris cette disposition de préarrangement. Le problème, justement, c'est cette sollicitation téléphonique à répétition. Si on est intéressé, ça va, sinon, à ce moment-là, on peut porter plainte et faire cesser ce **harcèlement-là**.

**Mme Bédard:** Sauf que je crois qu'on va être sollicité pas que par ces entreprises. Vous êtes sans doute sollicité par d'autres entreprises que des entreprises qui vendent des préarrangements funéraires. Vous devez être sollicité pour du temps partagé, pour de la vente de magazines. On est continuellement sollicités. Les entreprises utilisent le bottin téléphonique et descendent les listes.

**M. Hamel:** Ça va. Moi, c'est clair.

**Le Président (M. Lafrance):** Merci. Mme la députée de Terrebonne.

**Mme Caron:** Oui, M. le Président. Moi, j'aimerais bien qu'on soit très clair et qu'on fasse la différence. Là, je trouve qu'on n'est pas trop de bonne foi quand on commence à nous vanter les préarrangements funéraires. La Coalition ne s'est jamais opposée aux préarrangements funéraires, à la vente de préarrangements funéraires. Ça, je pense qu'il faut que ça soit très clair pour tout le monde. C'est un service qui existe. Les consommateurs québécois savent qu'il existe et ils ont le droit d'en profiter. Et, comme je l'ai déjà dit à M. Bourgie, au niveau de la clientèle, vous n'avez absolument pas de problème à vendre des préarrangements funéraires, même à vos bureaux. La clientèle, dans ce domaine-là, n'a pas de baisse. Peu importent les récessions, la clientèle, elle est à 100 %. Et, au niveau des plaintes, après, il n'y a pas de problème non plus. C'est le domaine le plus **sécre**.

Donc, il faut vraiment faire la différence entre la vente itinérante de préarrangements funéraires et les préarrangements funéraires, qui sont des services qui existent. Et, quand on parle de sollicitation, moi, j'aimerais bien qu'on fasse une différence. On a dit: Les gens n'aiment pas être sollicités, et c'est **vrai**. Ils sont trop sollicités. Mais il faudrait peut-être faire une différence entre la vente d'un aspirateur et la vente d'un préarrangement funéraire. Je veux bien qu'on me dise qu'on est très sensible aux réalités vécues par les aînés, mais, moi, ce qui **m'apparaît**, c'est qu'on ne connaît pas bien les aînés. Personnellement, j'ai vécu 30 ans avec des aînés, et je vous avoue que ce sont les personnes que je connais le mieux. Je sais très bien que ce sont des personnes qui, pour toutes sortes de raisons - par solitude, parce qu'elles sont inquiètes, parce qu'elles ont peur - n'oseront pas se plaindre. Malgré ça, on nous a toujours dit qu'il n'y avait pas de plainte. Je rappelle que, dans le rapport annuel, il y en avait 145 plus quelque 600 demandes téléphoniques.

Je reviens à l'engagement volontaire. En fait, il y a un problème ou il n'y en a pas. On nous dit, d'un côté: Mais, en fait, on a fait des enquêtes et il n'y en a pas, de problème. Mais, de l'autre, on nous dit: Bien, on va appliquer l'article 314 qui, lui, dit bien que c'est parce qu'une personne a enfreint ou enfreint une loi qu'on le met en application, l'engagement volontaire. Donc, il n'y a pas de problème, mais on va mettre les engagements volontaires. Et je rappelle qu'un engagement volontaire c'est volontaire. Les compagnies qui ne signent pas ne seront pas poursuivies à partir de cet engagement-là.

Et l'engagement - j'ai le texte sous les yeux - je vois très mal le consommateur qui va avoir tout ça en mémoire, c'est bien évident, et

comment on va vérifier la durée raisonnable, comment on va vérifier au niveau des heures, comment on va vérifier... Il y a aussi l'article 3.9 qui dit: «Dans tous les cas, lui ou son représentant incite le consommateur à faire parvenir à une tierce personne une copie du contrat», alors que, selon la loi, il doit lui-même faire parvenir la copie à la tierce personne.

On nous parle de formation professionnelle, mais, dans le domaine funéraire, là, il n'y a pas de cours de formation professionnelle comme tel, bien structuré, qui existe dans chaque compagnie. On a regardé un petit peu ce que ça donnait. C'était souvent plus au niveau de la vente itinérante. C'étaient beaucoup plus des cours de vente que des cours concernant les préarrangements funéraires. Nous savons très bien qu'il y a eu des problèmes avec certains groupes qui ont été plus réfractaires. Je pense, par exemple, à une certaine Mme Jasmin. Le problème, il est là. Alourdir la structure, venir compliquer l'existence de l'**Office** de la protection du consommateur, ça m'apparaît d'autant plus répondre à mon interrogation première: Qui veut-on protéger et qui l'**Office** devrait-il protéger en tout premier lieu?

Lorsque je regarde le jugement qui a été rendu concernant Les Jardins du Souvenir de l'**Estrle** inc., il y a des faits un petit peu bizarres, un petit peu étonnants. Les Jardins du Souvenir de l'Estrle avaient été accusés. Il y avait 27 chefs d'accusation concernant Les Jardins du Souvenir de l'Estrle. Si je ne m'abuse, Les Jardins du Souvenir de l'Estrle ont fait parvenir des actions contre l'**Office** de la protection du consommateur, c'est-à-dire contre la présidente et le vice-président de l'**Office** de la protection du consommateur, et, suite à ces actions, on se retrouve avec un seul chef d'accusation qui est maintenu, pour une somme de 50 \$, ce qui est très minime. Et on se retrouve avec le retrait des actions contre la présidente et le vice-président de l'**Office**.

Je vous avoue que, quand je regarde tout ce dossier, depuis deux ans et demi... Et c'est un dossier que j'ai vraiment suivi, comme disait le ministre tantôt; je l'ai plus que suivi. J'ai contacté régulièrement. J'ai lu tout ce qui s'est fait **là-dessus**. J'ai en main l'engagement volontaire et j'avoue que ça ne répond aucunement, quant à moi, aux demandes qui avaient été faites. Ça ne vient offrir aucune garantie, même si on fait une publicité des compagnies qui ont signé et de celles qui n'ont pas signé. Je pense qu'on continue, qu'on maintient le problème et que la vente itinérante de préarrangements funéraires, c'est quelque chose de différent.

Quant à moi, M. le Président, je vous avoue que je ne vois qu'une seule solution, et c'est la solution qui a été adoptée un peu partout à l'extérieur du Québec. C'est carrément l'abolition de la vente itinérante de préarrangements funéraires, et non, bien sûr, l'abolition des

préarrangements funéraires comme tels. Tout le monde sait que ça existe, et les consommateurs sont en droit de s'en servir avec satisfaction - évidemment, si c'est une formule qui leur convient - mais on n'a pas à solliciter, à faire de la vente itinérante pour les préarrangements funéraires. Je ne peux que maintenir ce que je disais tantôt: C'est évident qu'on protège certains intérêts. Et, pour avoir été sollicitée personnellement dans ce dossier par certains intérêts qui souhaitaient qu'on cesse de faire du bruit sur ce dossier, je pense avoir été très claire qu'il n'était pas question que je cède à ces intérêts.

(12 h 40)

**Le Président (M. Lafrance):** M. le ministre.

**M. Rémillard:** M. le Président, moi aussi, je poserais la question à Mme la députée de Terrebonne: Qui veut-elle protéger dans ce dossier? De la façon dont elle agit, elle semble complètement ignorer qu'il y a tout d'abord un objectif premier qui doit nous guider, et c'est l'intérêt du consommateur; pas l'intérêt des commerçants, là-dedans, l'intérêt du consommateur. Est-ce que la députée de Terrebonne peut me citer une plainte? Elle dit qu'elle connaît bien les personnes âgées, elle dit qu'elle s'est impliquée dans le dossier, qu'elle connaît bien ce dossier. Eh bien! qu'elle me cite une plainte, qu'elle m'amène des gens qui ont à se plaindre! Bon.

**Mme Caron:** Vous en avez 145 dans votre propre document, M. le ministre.

**M. Rémillard:** Je regrette, M. le Président. Je regrette, mais ces gens-là ont été soit visités, soit contactés. Les gens qui apparaissent dans le vidéo l'ont été aussi et il n'y a personne qui soit prêt à faire une plainte et qui soit prêt à dire qu'il a été sollicité et qu'il n'avait pas le droit d'être sollicité ou qu'il ne voulait pas être sollicité. M. le Président, il faut quand même s'entendre! Il y a des gens qui peuvent signer des documents parce qu'ils sont contre la vente itinérante d'une façon générale, comme je le disais tout à l'heure. Mais, quand on arrive d'une façon spécifique en ce qui regarde les préarrangements funéraires, pas une seule plainte!

On ne me dira pas, M. le Président, quand même, que les personnes âgées, c'est des imbéciles. Je regrette, là, mais ce n'est pas ça. On dit: Il n'y a pas de plainte parce que, vous savez, les personnes âgées hésitent à se prononcer, ne veulent pas faire de plainte. M. le Président, un instant! Un instant! Ces gens-là sont capables de prendre des décisions. Et, lorsqu'on annonce qu'il y aura un code de déontologie qui deviendra un engagement volontaire, donc qui pourra être sanctionnable par les tribunaux s'il y a des plaintes, M. le Président, cet engagement volontaire, je tiens à le préciser,

va s'appliquer collectivement, donc à l'ensemble des intervenants du milieu. On va pouvoir agir par décret s'il le faut.

Or, M. le Président, l'ensemble des intervenants impliqués dans les préarrangements funéraires vont être soumis à ce code de déontologie qui devient donc, par le jeu de la Loi sur la protection du consommateur - les articles 314 et 315 - un engagement volontaire. Et, lorsque la députée de Terrebonne nous dit: Ça ne vaut rien, un instant! Même le président de la Coalition dit: Écoutez, c'est un pas en avant.

**Mme Caron:** Pour ceux qui signent.

**M. Rémillard:** Interrogé sur les ondes, il nous dit: «C'est un pas en avant. Le problème, c'est le suivi.» Mais probablement que M. Lemay, le président, ne le savait pas que ce code de déontologie serait, à ce moment-là, sanctionnable par les tribunaux. Il n'y a pas de problème de suivi, c'est sanctionnable.

M. le Président, je tiens à dire qu'il n'y aura plus de porte à porte. Ça n'existe pas. Il n'y en a pas présentement et il n'y en aura pas non plus. Ça ne continuera pas, il n'y en aura pas. Il n'y aura pas de porte à porte. Le consommateur est toujours appelé avant pour qu'il y ait rendez-vous. S'il ne veut pas le recevoir, il ne le recevra pas.

M. le Président, comme le député de Sherbrooke le mentionnait tout à l'heure, attention, là, c'est un service qui peut être grandement utile à nos personnes âgées. Il ne faut quand même pas charrier! Qu'on dise quels sont les intérêts qu'on protège: on protège les intérêts des consommateurs d'une façon générale, parce qu'on offre le service à ces personnes, chez elles. Et on nous dirait: On ne peut pas leur faire ça. On ne peut pas aller les voir chez elles, à leur demande, pour leur offrir ce service. M. le Président, je crois que la députée de Terrebonne est complètement sur une fausse piste. Peut-être qu'elle ne voit pas toute l'implication que peut avoir ce code de déontologie. Je ne sais pas si elle a en main une copie... Elle en a une copie. Elle pourrait aussi discuter de l'implication de ce code de déontologie par le jeu des articles 314 et 315, voir l'implication que ça va avoir dans le milieu et ce que ça va signifier. Moi, pour ma part, M. le Président, j'ai l'impression, à la suite des consultations que j'ai eues avec l'Office, à la suite de toutes les enquêtes faites par l'Office et à la suite des rencontres faites par ma directrice de cabinet, Mme Lévesque, avec les gens de la Coalition, je crois que ça répond à leur demande. Je vais demander à Mme Bédard de compléter.

**Le Président (M. Lafrance):** Merci, M. le ministre. Alors, Mme Bédard et, ensuite, M. le député de Sherbrooke aimerait ajouter un commentaire. Oui, Mme Bédard.

**Mme Bédard:** Merci. On faisait état, au dossier des Jardins du Souvenir de l'Estrie, d'une entente qui a été conclue et on se questionnait en disant qu'il y a des poursuites qui avaient été prises contre l'Office, contre la présidente et certaines personnes, et que, tout d'un coup, il y a eu règlement. Je pense que, dans ce dossier-là, au contraire, il faut se féliciter de l'action que l'Office a prise. L'Office a démontré qu'il voulait bien protéger les consommateurs. L'Office n'a jamais voulu régler ce dossier à rabais, malgré toutes les mesures, les poursuites, les actions entreprises contre l'Office, ses dirigeants et le personnel de l'Office. Le commerçant nous a amenés en cour à plusieurs reprises: une requête pour jugement déclaratoire, une action en injonction. Deux fois j'ai eu des actions en outrage au tribunal pour avoir obligé le commerçant à combler le compte en déficit. Alors, je pense que, dans ce dossier-là, l'Office a démontré son intérêt pour le consommateur, comme il l'a fait dans les autres dossiers.

Le règlement global qui a eu lieu au début de février dernier, c'est le même règlement, et c'est ce qu'on discute depuis plusieurs années. Les Jardins du Souvenir ont conclu, en 1988, un engagement de respecter la loi. Dans cet engagement, il y avait certains points qui étaient précisés, comme de rembourser au fonds consolidé des frais d'enquête de 50 000 \$, de combler son compte en fiducie. Alors, au bout de plusieurs années, ces dispositions... On a eu un règlement global. Les Jardins du Souvenir se sont pliés à nos exigences même s'ils ont tenté de nous faire reculer pour ne pas qu'on puisse continuer notre action. Je pense que c'est un bel exemple de l'action de l'Office pour la protection des consommateurs dans ce dossier-là.

**Le Président (M. Lafrance):** Merci, Mme Bédard. M. le député de Sherbrooke.

**M. Hamel:** Ça va. C'est que je voulais justement, aussi, qu'on clarifie les commentaires, les impressions que pouvaient laisser planer les remarques de la députée de Terrebonne concernant la situation des Jardins du Souvenir. Mme la présidente vient d'apporter certaines clarifications. D'ailleurs, Les Jardins du Souvenir avaient aussi eu deux jugements de cour en leur faveur, en passant.

**Le Président (M. Lafrance):** Merci. Oui, Mme Bédard.

**Mme Bédard:** Si vous me permettez, juste pour conclure. Mme la députée de Terrebonne a parlé d'un nombre de chefs d'accusation, autour d'une cinquantaine...

**Mme Caron: De 27...**

**Mme Bédard: De 27...**

**Mme Caron: ...à 1.**

**Mme Bédard:** ...à 1, exactement. Alors, ces 26 chefs d'accusation, c'étaient des chefs d'accusation pour le non-dépôt des sommes dans un compte en fiducie, et le compte en fiducie a été comblé; alors, ces chefs d'accusation tombaient. C'est ce qui vient expliquer... Et ce n'est rien qui peut être lié directement ou indirectement avec les dirigeants de l'Office ou des employés de l'Office; ça, je peux vous l'assurer. On n'a pas négocié à la baisse et on n'a pas négocié à rabais dans ce dossier-là, même si on a dû se rendre plusieurs fois en cour.

**Le Président (M. Lafrance):** Merci, Mme Bédard. Mme la députée de Terrebonne.

**Mme Caron:** Peut-être quelques remarques, tout simplement, par rapport à ce dossier. J'ai en main l'engagement volontaire et, un engagement volontaire, c'est très clair, ceux qui ne le signent pas ne seront pas engagés à le respecter, ce qui fait qu'on n'assure pas, quant à moi, la protection des consommateurs. Et lorsqu'on me parie de plaintes, moi, je pense que je me fie - en tout cas, je me fais - au rapport qui a été déposé et qui, dans le tableau 4, est très clair: pour les préarrangements funéraires, 145 plaintes. Et ce n'est pas moi qui l'ai préparé, c'est l'Office de la protection du consommateur. (12 h 50)

#### **Subventions aux organismes de protection du consommateur**

Je voudrais aborder un autre point, M. le Président, et c'est celui du financement des organismes de protection du consommateur. C'est la troisième fois depuis 1985 que l'Office gèle les montants octroyés comme subventions aux organismes de protection du consommateur. Depuis 1985, l'augmentation de ces crédits s'établit à 16,7 %, soit une croissance en deçà du taux d'inflation. Dans les crédits pour cette année, 761 800 \$ sont prévus afin d'être alloués à titre de subventions. Les différents organismes recevront donc 5,27 % du budget total attribué à l'Office, budget total qui est de 14 467 200 \$. En 1977, les associations ou les organismes recevaient 10,4 % du budget total. Ils recevront cette année 5,27 %.

Pour avoir discuté avec certaines associations de consommateurs, je sais que ces associations désirent, évidemment, revenir au pourcentage alloué en 1977. Elles demandent que les organismes qui font surtout de la consultation budgétaire reçoivent un montant séparé. Aussi, elles soutiennent que des financements établis sur la base de plans triennaux - et, ça, c'est demandé dans beaucoup d'autres organismes aussi, qui ne sont pas de consommation - seraient préférables et assureraient une certaine stabilité.

Depuis le changement à la présidence de l'Office, il semble que le dossier, par rapport à cette base de plan triennal, ait été mis sur la glace, pour ne pas dire écarté. En effet, dernièrement, l'Office faisait des propositions de nouveaux critères pour l'octroi des subventions aux organismes venant en aide aux consommateurs, et cet élément n'y apparaissait pas, contrairement à ce que semblait prôner l'ancien président.

L'annonce du nouveau programme d'aide a été faite le 6 mars dernier. Les associations de consommateurs ont reçu leurs documents le 6 mars, et ces demandes d'aide financière devaient être parvenues à l'Office avant le 31 mars 1992. Évidemment, il y a eu réaction de la part des associations de consommateurs. Il faut se dire que les associations devaient et réagir aux nouveaux critères et préparer en même temps leurs demandes de subventions. Certaines associations ont, évidemment, et surtout les fédérations, demandé une rencontre immédiate avec l'Office, rencontre qui a été obtenue, et, suite à ces rencontres, le 26 mars, on annonçait que le délai était prolongé au 10 avril, ce qui était quand même assez court, compte tenu des changements d'orientation qui avaient été pris par l'Office.

Les nouveaux critères sont, évidemment, que, pour avoir droit à une subvention, les organismes doivent avoir été en opération durant une période continue d'au moins 12 mois et être en mesure de présenter un bilan d'activité pour une année complète d'opération. Les activités reliées au volet développement ne sont plus admissibles à l'octroi d'une subvention. Et là j'aimerais rappeler le mandat de l'Office, qu'on retrouve en page 9, qui est «de promouvoir et de subventionner la création et le développement de services ou d'organismes destinés à protéger le consommateur». Donc, ce nouveau critère ne répond aucunement au mandat de l'Office, tel que mentionné dans son rapport annuel.

Troisième point, les demandes de subventions seront présentées individuellement et non par le biais de fédérations ou d'associations.

Quatrième point, les organismes doivent démontrer un souci de complémentarité avec l'Office; et ce critère n'est pas davantage explicite, ce qui semble laisser la porte extrêmement ouverte par rapport à la complémentarité. Quels seront les critères qui vont déterminer s'il y a complémentarité ou non?

Et le point qui m'apparaît le plus important pour 1993-1994: les subventions de l'Office n'excéderont pas le montant recueilli par l'organisme avec son financement autonome. Par rapport à ce dernier point - et je vais revenir sur les autres pour demander certaines garanties - par rapport au financement où on demande aux associations de consommateurs de s'autofinancer, finalement, à parts égales, il m'apparaît qu'il y a là un danger extrêmement important. En

effet, comment demander à des associations de consommateurs de se chercher du financement à parts égales sans être ou devenir en conflit d'intérêts? C'est évident que ce ne sont pas les consommateurs qui, dans une large mesure, peuvent faire vivre les associations de consommateurs, sauf certaines associations de consommateurs qui vont toucher une catégorie de consommateurs bien particuliers. Donc, automatiquement, si on se retourne vers les entreprises, il y a danger de conflit d'intérêts, et ça m'apparaît extrêmement marqué.

Concernant les autres points, j'ai en main, bien sûr, un document de l'Office qui vient tenter de rassurer les associations de consommateurs, et, sur ces points où on veut rassurer, je vais demander certaines garanties, c'est-à-dire est-ce qu'on peut nous confirmer... Par exemple, par rapport à la période d'opération, on nous dit, dans cet argumentaire de l'Office, que la période d'opération continue d'au moins 12 mois comprend aussi les périodes d'inactivité temporaire; et là on parle d'une fermeture pendant l'été. Lorsqu'on sait que la plupart des associations de consommateurs ferment deux mois durant l'été, est-ce que ces associations-là peuvent avoir la garantie qu'elles ne seront pas coupées sous ce critère-là?

Démonstration du souci de complémentarité. J'avoue que, là, l'explication n'est pas plus claire que le critère lui-même. On nous dit tout simplement que la démonstration d'un souci de complémentarité sera encouragée afin d'éviter les dédoublements coûteux. Quels seront les critères pour vraiment déterminer cette complémentarité?

Du côté de l'élimination du volet développement, l'Office nous dit qu'il vise à consolider le réseau existant plutôt qu'à financer la mise sur pied de nouveaux organismes - mais, pourtant, ça fait quand même partie de son mandat - mais que l'élimination de ce volet n'a pas pour objectif de limiter le développement ou le rayonnement des associations actuelles. On sait que plusieurs activités sont reliées à ce critère de développement, pour certaines associations. Donc, est-ce qu'elles peuvent avoir les garanties que ça va être maintenu?

Enfin, autre garantie à demander. Lorsqu'on dit que chaque organisme, même regroupé au sein d'un organisme provincial, doit présenter une demande individuelle, on nous donne comme explication que la notion d'organisme, telle que définie à la section 3.1 du programme, veut dire qu'il s'agit d'un organisme légalement constitué, donc que ça ne vise pas les organismes regroupés au sein d'une fédération. Est-ce qu'elles peuvent avoir cette garantie-là, elles aussi? Donc, garantie par rapport aux explications qui ont été données aux associations, par écrit.

Et la vraie question qui, elle, n'a pas eu d'explication puisque ça semble être vraiment le but visé: Comment peut-on demander aux associations de consommateurs d'aller chercher de

l'autofinancement à parts égales sans qu'elles soient en conflit d'intérêts?

**Le Président (M. Lafrance):** Merci, Mme la députée de Terrebonne. Avant de vous laisser la parole, M. le ministre, j'aimerais rappeler à tous qu'on nous a donné une enveloppe de temps de 3 h 30 min pour remplir notre mandat et, étant donné que nous avons commencé 19 minutes en retard, je vais poursuivre les travaux jusqu'à 13 h 19. M. le ministre.

**M. Rémillard:** M. le Président, je vais laisser, tout d'abord, Mme Bédard répondre à cette question. Je reviendrai ensuite en complément.

**Le Président (M. Lafrance):** Mme Bédard.

**Mme Bédard:** Merci. Les modifications aux programmes de subventions, qui ont été faites cette année, ne viennent pas remettre en question, pas du tout, le travail des associations. L'objectif qu'on visait, c'était de maximiser l'allocation du budget - compte tenu qu'un autre de nos objectifs est de maintenir le budget des subventions aux associations de consommateurs - et ne pas risquer d'avoir une coupure dans ce budget-là. Et on voulait aussi consolider le réseau existant.

Vous partiez tout à l'heure de... Le mandat de l'Office, c'est la création et le développement d'associations de consommateurs. Au fil des années, on a subventionné le développement de nouvelles associations de consommateurs, et je crois qu'à travers le Québec le réseau est réparti. Il y a des associations de consommateurs qui se retrouvent un peu partout au Québec. Mais on ne voulait pas risquer de... Je pense qu'on n'a pas les moyens de partager davantage ou de... La tarte est là, et ou bien on la divise en 50 ou bien on la divise en 75. Donc, les morceaux deviennent peut-être plus petits pour chacun. Alors, on voulait consolider les acquis. (13 heures)

Vous parlez de précisions au niveau du critère des 12 mois d'opération. Ces 12 mois d'opération ne visent nullement - et, lors de la rencontre que j'ai eue avec les fédérations, j'ai bien précisé ça - les associations existantes. On sait bien que les associations, pendant la période d'été ou à certains moments, doivent cesser les opérations. Ça ne les vise pas. Ce que ça vise, ce sont les nouvelles associations ou des associations qui voudraient soumettre une nouvelle demande, une demande de démarrage ou de formation. Ce qu'on entend faire, c'est qu'une association qui voudrait être mise sur pied ou qui sera mise sur pied, pour être admissible au programme de subventions, devra démontrer un bilan d'opération de 12 mois. Elle devra avoir existé pendant un an avant d'être admissible au programme de subventions, donc donner des

indications de viabilité. Ces 12 mois concernent de nouvelles associations.

Au niveau du développement des nouvelles associations - j'en ai dit quelques mots tout à l'heure - on veut consolider le réseau existant, on veut maintenir les acquis.

**Mme Caron:** La question, là-dessus, c'était...

**Mme Bédard:** Excusez!

**Mme Caron:** ...plutôt pour vous enligner sur le...

**Mme Bédard:** Oui.

**Mme Caron:** Certaines associations existantes profitaient de subventions dans le volet développement parce qu'elles faisaient, par exemple, certaines recherches supplémentaires. Elles faisaient du développement à l'intérieur même de leur association déjà existante.

**Mme Bédard:** Excusez, oui. Alors, cet élément développement, pour... Dans le volet développement, on comprenait le développement de nouvelles associations et, effectivement, d'autres éléments, d'autres projets. Ces projets-là, on les retrouve maintenant au volet 3, je crois; représentation des intérêts des consommateurs. Ces activités-là sont transférées dans ce volet-là. Des activités de recherche, de financement ou des activités pour aller chercher de nouveaux membres, dorénavant, ça fera partie du volet représentation des intérêts. Ça n'a pas été éliminé. Et on a précisé ces informations-là aux associations de consommateurs, sur ce point-là.

Sur le point de la complémentarité, c'est qu'on veut éviter les dédoublements coûteux. Ça ne vise pas - et on l'a dit aussi - l'ensemble des associations de consommateurs. Toutefois, il y a des documents qui peuvent être produits par l'Office, disons un dépliant - on parlait de location à long terme tout à l'heure - sur la location à long terme. Certains organismes reprennent le même contenu et le réimpriment ou le formatent autrement; on veut éviter ça. Le matériel, dans le fond, il est là, aussi bien l'utiliser. On le rend disponible, de toute façon, par le biais des bureaux régionaux ou par les bureaux administratifs. Alors, c'est pour éviter les dédoublements coûteux d'activités.

**Mme Caron:** Mais est-ce que vous allez avoir des critères? Parce que ça risque d'être un petit peu difficile.

**Mme Bédard:** C'est parce que, souvent...

**Mme Caron:** Vous ne savez pas toujours si l'association va reprendre un document.

**Mme Bédard:** Les associations, dans les de-

mandes de subvention, doivent préciser les activités qu'elles entendent faire au cours de l'année. C'est sûr que tout n'est pas fait, mais, souvent, on a une demande pour la production - ça peut être ça - d'un dépliant sur la location à long terme ou sur la vente itinérante. Alors, on ne subventionnera plus ça. Plutôt, on va leur dire: Écoutez, on a du matériel, servez-vous-en et ne recommencez pas, parce que les effectifs, les ressources, tant financières qu'humaines, sont surutilisées, alors pourquoi dédoubler?

**Mme Caron:** Mais est-ce qu'il n'y a pas un risque? Du fait que les associations, au moment où elles produisent leur demande, ne connaissent pas nécessairement ce que l'Office va produire, donc on peut retrouver dans leur demande certains documents qu'elles ont l'intention de faire, ne sachant pas que l'Office a l'intention de les faire aussi. Est-ce qu'elles ne risquent pas, à ce moment-là, d'être coupées de certaines sommes?

**Mme Bédard:** Finalement, cet élément de complémentarité là, c'est plus... Les associations qui sont subventionnées actuellement ont ce souci de complémentarité là. Je pense que, ça aussi, ça a très peu d'impact sur elles. C'est plutôt un élément d'évaluation qu'un critère formel. Je pense que tout le monde a établi le terrain ou les activités. On laisse à certaines associations des créneaux particuliers. L'Office réfère des plaintes, parfois, ou les associations réfèrent des plaintes à l'Office parce qu'il a été entendu que telle association était experte en consultation budgétaire ou faisait un travail sur l'endettement. Il y a beaucoup de sujets d'actualité en consommation, alors on tente de ne pas être deux ou trois à travailler sur les mêmes dossiers. Ce serait la dimension complémentarité.

Quant à l'autofinancement, vous dites que...

**Mme Caron:** On pourrait peut-être terminer, avant, sur l'autre petit point, sur les demandes de subvention qui devaient être présentées individuellement. Est-ce que celles qui font partie de fédérations sont visées ou non?

**Mme Bédard:** Elles font, actuellement, des demandes. Les associations font des demandes individuelles, même si elles font partie de fédérations.

**Mme Caron:** Pourquoi avoir ajouté ce critère?

**Mme Bédard:** Parce qu'on veut bien avoir des associations qui se limitent. On veut limiter notre action aux organismes qui sont voués à la protection des consommateurs. Il y a plusieurs associations, il y a plusieurs organismes qui font des demandes à l'Office pour être subventionnés.

Mon Dieu! Carrefour alimentation Saint-Charles... Je n'en ai pas d'autres à l'esprit, mais il y a plusieurs organismes qui viennent à l'Office pour obtenir une subvention. Alors, je répète ce que je disais tout à l'heure: on veut vraiment mieux cibler nos organismes.

**Mme Caron:** J'avoue que je ne comprends pas, parce que Carrefour va pouvoir quand même, s'il présente une demande individuelle.

**Mme Bédard:** Oui, mais il ne pourra pas démontrer... Il peut toujours présenter sa demande, mais il n'est pas admissible. Ce n'est pas un groupe qui...

**Mme Caron:** Mais je ne comprends pas pourquoi vous avez jugé bon d'ajouter ce critère-là.

**Mme Bédard:** Pour vraiment limiter à des associations de consommateurs et éviter aussi... On a eu, à l'époque - bien, à l'époque, je crois qu'il y a deux ans, et peut-être même l'an passé - des radios communautaires qui faisaient des demandes pour être subventionnées par l'Office pour présenter, peut-être, un reportage ou une série sur la consommation.

**Mme Caron:** Non, non. Pour vous clarifier, là, c'est parce que votre critère, ce n'est pas indiqué que les demandes de subvention seront présentées si elles touchent uniquement la consommation. Vous avez sur le fait qu'elles doivent être présentées individuellement. Alors, je ne comprends pas du tout l'explication que vous nous donnez par rapport à ce critère-là. Je ne vois pas en quoi ça vient limiter.

**Mme Bédard:** C'est parce que, nous, les subventions qu'on remet, on en remet, effectivement, aux fédérations, mais on en remet aussi aux associations. Et, d'avoir le portrait des activités de chacune des associations de consommateurs, je pense que c'est tout à fait normal.

**Mme Caron:** Vous me dites que c'est déjà ça qui se fait. Pourquoi avoir ajouté ce critère-là?

**Mme Bédard:** Écoutez, là, peut-être que je ne comprends pas très bien votre question, mais...

**Mme Caron:** Moi, c'est votre réponse. Ha, ha, ha!

M. Gauvin: Je peux peut-être tenter de voir si on se comprend bien.

**Mme Bédard:** Écoutez, on me dit que, effectivement, ça se fait depuis longtemps, mais que c'était pour formaliser.

**Mme Caron:** Ce n'était pas écrit.

**Mme Bédard:** C'est ça. Alors, c'est pour formaliser. Alors, voilà!

**Mme Caron:** O.K.

**Le Président (M. Lafrance):** M. le ministre.

**M. Rémillard:** M. le Président, c'était tout simplement parce que c'était un critère qui était suivi mais informellement.

**Mme Caron:** O.K.

**M. Rémillard:** Les associations n'étaient pas vraiment au courant. On se demandait ce qui se passait. Alors, là, c'est formel, c'est clair, c'est comme ça que ça procède.

**Mme Bédard:** Vous m'avez parlé aussi d'un budget triennal...

**Mme Caron:** Oui.

**Mme Bédard:** ...et ça n'apparaît pas dans les critères. L'an passé, lors de cette même commission, on en avait discuté. Le Conseil du trésor nous octroie des budgets pour une année, alors c'est difficile de s'engager pour trois ans avec des organismes quand on ne connaît même pas l'allocation du budget des trois prochaines années. Alors, c'est quelque chose... On a eu des discussions, on a eu des rencontres, et c'est quelque chose... Ce n'est pas pensable d'arriver à ça. Ce n'est pas réaliste, alors c'est pour ça que ça n'apparaît pas. L'an passé, on a fait part de ces commentaires-là aux associations de consommateurs.

**Mme Caron:** Si on examine les subventions depuis 1985, le montant global n'a jamais été à la baisse, finalement.

**Mme Bédard:** Le budget se maintient.  
(13 h 10)

**Mme Caron:** Donc, envisager un plan triennal ne m'apparaît pas utopique.

**Mme Bédard:** Dans les faits, c'est à peu près ce qui se passe, mais on ne peut pas l'écrire. On ne peut pas dire ce que le budget sera ou qu'on donnera un budget triennal. De toute façon, cette norme-là n'est pas acceptable.

**Mme Caron:** L'autofinancement?

**Mme Bédard:** Quant à l'autofinancement, ce qu'on a voulu faire... Vous dites que les associations risquent d'être en conflit d'intérêts avec les entreprises. Je pense qu'il faut, à un moment donné, se rendre compte aussi qu'il y a des associations qui ne vivent que de subventions gou-

vernementales. Ça a un impact sur leur autonomie également. Ce qu'on vise, par ça, c'est qu'on veut que les associations... Les associations sont bien implantées dans le milieu, elles font du bon travail, et on veut que les associations tentent de diversifier leur financement.

Je dois vous dire, Mme la députée, sur ce point-là, que, lors de la rencontre que j'ai eue avec les fédérations et l'ACQ au courant du mois de mars, on s'est entendu sur ce principe d'autofinancement ou, en tout cas, l'autofinancement, on en a établi les jalons. Toutefois, il y a des rencontres qui sont prévues pour discuter des modalités: Comment on va faire ça? Comment on peut le faire sans nuire ou, en tout cas, sans briser tout le réseau? Ce n'est pas du tout notre intention. Alors, il y a des discussions, il y a des rencontres qui vont avoir lieu la semaine prochaine avec des fédérations. On va rencontrer les organismes, on va moduler cette... On parle de 1993-1994. On est ouverts à discuter avec les gens, avec les associations et on est prêts aussi à moduler cette intervention-là. Mais on veut s'asseoir avec eux pour discuter comment on peut le faire, comment on pourrait arriver à augmenter la part de financement autonome pour les associations de consommateurs.

**Mme Caron:** Au niveau des associations de consommateurs, ça m'apparaît être un critère extrêmement important que les associations de consommateurs soient vraiment indépendantes, absolument pas dépendantes des entreprises, et qu'elles gardent toute liberté d'action. Si je regarde l'enveloppe globale des organismes pour le budget de l'Office, elles ne touchent, cette année, que 5,27 % du budget total. Alors, ça ne m'apparaît pas quelque chose d'exorbitant, d'énorme. On se parle d'un montant de 761 800 \$, là. Pour l'année passée, il y avait 41 organismes. Si je compare aux budgets qui sont alloués au Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole qui, lui, a 329 000 \$ seulement pour son commissariat à lui, alors que nos plus de 40 organismes se partagent 761 800 \$, j'avoue que je songerais davantage à couper ailleurs avant de couper les pauvres 5,27 % des associations de consommateurs.

**Mme Bédard:** Je pense qu'il est important de préciser, Mme la députée, qu'on n'envisage pas, on ne veut pas couper ce budget-là, on veut le maintenir et le mieux répartir. Il n'est pas dans notre intention de couper le budget qui est inscrit.

**Mme Caron:** Je vais vous donner un exemple: une association de consommateurs qui est en région, par exemple à Sept-Îles ou à Baie-Comeau, c'est évident qu'au niveau du financement ce n'est pas quelque chose qui se fait très facilement. Souvent, tu as des régions où la population n'est pas très nombreuse non plus. On

demande, selon les critères qui sont établis, que l'association aille chercher le même montant qu'on va lui accorder, finalement. Ça m'apparaît extrêmement difficile, en tout cas, dans de nombreux cas.

**Mme Bédard:** Mme la députée, quand on parle de financement autonome, je vous ai dit tout à l'heure qu'on avait des rencontres avec les organisations pour discuter des modalités, mais, dans du financement autonome, on peut même inclure du bénévolat. Alors, des gens qui travaillent bénévolement dans le cadre d'une association, ce temps-là peut être comptabilisé quelque part et faire partie ou s'ajouter au financement que les associations... C'est démontrer leur intérêt ou leur façon de diversifier leur action. Il y a des associations où il y a beaucoup, beaucoup de bénévolat, où il y a énormément de bénévolat - vous parlez de régions éloignées. Il y a d'autres associations où il n'y a peut-être que des permanents. Alors, c'est peut-être pour assurer un meilleur équilibre, une meilleure équité entre ces associations. Alors, bon, c'est le contexte d'autofinancement, mais, je le répète, on rencontre les associations et on va discuter avec elles pour trouver une façon satisfaisante pour tout le monde.

**Le Président (M. Lafrance):** Alors, merci, Mme Bédard. M. le député de Montmagny-L'Islet.

**M. Gauvin:** M. le ministre a déjà répondu à une partie de ma question, mais je vais en ajouter une autre. En parlant d'autofinancement, M. le ministre, Mme Bédard, vous ne trouvez pas que c'est... Moi, je suis en faveur de proposer à plus d'un organisme - je pense qu'on devra innover là-dedans - de tenter de l'autofinancement. C'est une façon de se faire connaître aussi, d'impliquer des gens. Quand vous avez un organisme qui est voué au service de la population - ne serait-ce que pour la défense des droits - ou des organismes communautaires qui reçoivent leurs budgets de fonctionnement d'une seule source, je pense qu'il n'y a pas d'effort qui est fait pour mieux se faire connaître. Et, quand vous proposez de l'autofinancement, moi, je dis que ça permet à ces organismes-là de se faire connaître auprès de leur clientèle, d'amener une certaine sympathie envers les services qu'ils donnent et, parfois, de se faire évaluer aussi. Ça, c'est peut-être le point le plus important. C'est une question à laquelle j'avais peut-être la réponse. Personnellement, dans la région que je représente, et par expérience, je trouve ça louable pour beaucoup d'organismes de tenter l'autofinancement.

**M. Rémillard:** M. le Président, le député de Montmagny-L'Islet a parfaitement raison. L'autofinancement que nous avons comme objectif amène les participants, d'abord, à s'impliquer dans le

milieu sur une base volontaire, parce qu'on pense immédiatement au bénévolat qui doit être développé, accentué. Ça implique aussi qu'il y ait cette relation entre les services rendus et le prix à payer.

M. le Président, dans le contexte difficile dans lequel nous vivons au point de vue économique, ces autofinancements dans ces domaines doivent être des objectifs auxquels nous devons parvenir. Il faut y aller étape par étape. Il y a quand même un processus qu'on doit suivre. Il ne s'agit pas d'anéantir, du jour au lendemain, tout le travail qui a été fait par ces associations, par ces fédérations pendant des années et des années, mais d'inclure l'autofinancement comme nouvelle mentalité.

Je vois qu'il est temps de terminer, M. le Président, et je ne voudrais pas abuser de la bonne volonté des membres de cette commission.

**Le Président (M. Lafrance):** Je vous remercie, M. le ministre. Oui, Mme la députée de Terrebonne.

**Mme Caron:** Oui, M. le Président, moi aussi, j'ai demandé la parole parce que je voyais le temps courir. Ça me démontre encore que... L'année passée, j'avais trois heures; là, j'ai trois heures et demie et je n'en ai pas encore eu assez. J'avais plein de questions sur les crédits de l'Office, les redresseurs financiers, les vacances à temps partagé, l'achat par la poste, les Insta-Chèques, les électroménagers usagés, les agences de placement, la publicité aux enfants.

M. Rémillard: Ça vous indique par où commencer l'année prochaine.

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

#### Document déposé

**Mme Caron:** Alors, M. le Président, je vais quand même faire un dépôt de document, si vous me le permettez. Sur les demandes de renseignements généraux que nous avons déposées à l'Office de la protection du consommateur, il y a trois éléments sur lesquels nous n'avons pas eu de réponse. Donc, je vais déposer ce document pour essayer d'avoir les réponses par la suite, et surtout sur un point, la demande no 15 où on a eu un refus de répondre à la question. Alors, on redépose, M. le Président.

**M. Rémillard:** C'était sur quoi, M. le Président, le refus? Il me semble que je n'ai rien refusé. Je ne refuse jamais rien à la députée de Terrebonne.

**Mme Caron:** C'était sur les tarifs, les droits et les permis. L'organisme refuse de répondre, prétextant que c'est non applicable aux crédits. Au niveau des crédits, il nous semble qu'on peut

poser toutes les questions, alors on la redépose, M. le Président.

**M. Rémillard:** Très bien.

**Le Président (M. Lafrance):** Alors, merci, Mme la députée de Terrebonne. J'accepte donc le dépôt de ce document.

(13 h 20)

**Mme Caron:** M. le Président, vous allez me permettre, bien sûr, de remercier M. le ministre, de remercier Mme la présidente, Mme Bédard, de remercier, même s'ils ont déjà quitté, nos deux commissaires aux plaintes, de remercier tous les membres qui ont participé et qui, en fait, n'ont effectivement pas abusé du temps et de remercier, bien sûr, ma recherchiste, Mme France Thériault. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Lafrance):** M. le ministre.

**M. Rémillard:** Vous me permettez, rapidement, de remercier aussi Mme Bédard, M. Beaudet, M. Vignola et tous les cadres qui les accompagnent aujourd'hui, Mme Ménard et Mme Dion qui m'accompagnent, de mon cabinet, et de vous remercier, M. le Président, de même que le secrétaire de cette commission et tous les membres de cette commission, pour l'attention que vous nous avez accordée ce matin.

**Le Président (M. Lafrance):** Merci, M. le ministre. Alors, j'appelle donc le programme 10, Protection du consommateur, des crédits du ministère de la Justice. Est-il adopté?

**Mme Caron:** Adopté.

Des voix: Adopté.

**Le Président (M. Lafrance):** Adopté. J'aimerais, en terminant, vous remercier, M. le ministre, de même que les personnes de votre cabinet qui vous accompagnent. Je remercie aussi Mme la présidente de l'Office de la protection du consommateur ainsi que les personnes qui l'accompagnent. Je remercie M. le Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité ainsi que les personnes qui l'accompagnent. Je remercie, enfin, M. le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole ainsi que les personnes qui l'accompagnent, de même que tous les membres de cette commission et, sur ce, j'ajourne les travaux sine die.

(Fin de la séance à 13 h 21)