



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 21 avril 1993 - No 36

Président: M. Jean-Pierre Saintonge

QUÉBEC

Débats de l'Assemblée nationale

Table des matières

Protection du consommateur	CI-1533
Remarques préliminaires	
M. Gil Rémillard	CI-1533
Mme Jocelyne Caron	CI-1538
M. Gil Rémillard	CI-1540
Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole	CI-1541
Nécessité du poste de Commissaire	CI-1541
Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité	CI-1544
Suspension d'alimentation pour non-paiement	CI-1544
Application de la Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité à tous les distributeurs	CI-1545
Office de la protection du consommateur	CI-1547
Représentation du milieu des associations de consommateurs au sein du conseil d'administration de l'Office	CI-1547
Coups de postes	CI-1550
Montant des amendes exigées	CI-1551
Document déposé	CI-1552
Accessibilité des services en région	CI-1553
Rôle de l'Office auprès des communautés culturelles	CI-1555
Subventions aux associations de protection de consommateurs	CI-1556
Élaboration d'un règlement humanitaire dans le dossier des victimes de la MIUF	CI-1558
Signature d'un engagement volontaire quant à la vente itinérante des préarrangements funéraires	CI-1564
Documents déposés	CI-1565
Adoption des crédits	CI-1566

Autres intervenants

M. Claude Dauphin, président

M. Yvon Lafrance, président suppléant

M. John J. Kehoe

- * M. Serge Lafontaine, Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole
- * M. William D. Schwartz, Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité
- * Mme Marie Bédard, Office de la protection du consommateur
- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Note de l'éditeur: La commission a aussi siégé en après-midi pour l'étude des crédits du ministre délégué aux Affaires autochtones. Le compte rendu officiel en est publié dans un fascicule distinct.

Abonnement: 325 \$ par année pour les débats des commissions parlementaires
115 \$ par année pour les débats de la Chambre - Index: 10 \$
Prix de vente à l'unité variable selon le nombre de pages
La transcription des débats des commissions parlementaires est aussi disponible sur microfiches au coût annuel de 105 \$
La TPS et la TVQ s'ajoutent aux prix indiqués

Chèque rédigé au nom du ministre des Finances et adressé à:

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
5, Place Québec, bureau 195
Québec, (Québec)
G1R 5P3

tél. 418-643-2754
télécopieur: 418-528-0381

Courrier de deuxième classe - Enregistrement no 1762

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Le mercredi 21 avril 1993

Étude des crédits du ministère de la Justice

(Dix heures neuf minutes)

Le Président (M. Dauphin): Le quorum étant constaté, je déclare donc la séance de la commission des institutions ouverte, qui a pour mandat, ce matin, 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 1993-1994.

Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

La Secrétaire: Aucun remplacement, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup.

Protection du consommateur

Alors, je rappelle aux membres de la commission que nous avons une enveloppe de 3 heures pour faire l'étude du programme 10. Et puis, j'en profite évidemment pour souhaiter la bienvenue au ministre de la Justice pour l'étude des crédits concernant l'Office de la protection du consommateur. Je souhaite la bienvenue, évidemment, aux personnes qui l'accompagnent. Je vais lui demander tantôt de nous présenter ses principaux collaborateurs.

(10 h 10)

J'en profite aussi pour vous présenter notre nouvelle secrétaire de commission, Me Hélène Ménard, qui a débuté hier comme secrétaire de commission. Alors, bienvenue.

M. le ministre, à vous la parole. Je vous demanderais de procéder à vos remarques préliminaires.

Remarques préliminaires

M. Gil Rémillard

M. Rémillard: Je vous remercie, M. le Président.

Il me fait particulièrement plaisir, donc, d'être avec vous pour procéder à l'étude des crédits de l'Office de la protection du consommateur pour la présente année financière, ainsi que pour ceux relatifs au Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole et au Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité.

Alors, M. le Président, je voudrais tout d'abord vous présenter les membres qui m'accompagnent, aujourd'hui. Et, tout d'abord, pour l'Office de la protection du consommateur, Mme Marie Bédard, présidente, qui est ici à l'arrière, M. Jacques Vignola et M. Guy Beaudet, qui sont les vice-présidents à l'Office de la

protection du consommateur, ainsi que les directeurs de l'Office qui sont avec nous, M. le Président. Comme chaque année, ils sont ici pour nous permettre de donner les informations les plus complètes possible aux membres de cette commission.

Je vous présente également, M. le Président, M. Serge Lafontaine, qui est Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, et M. William Schwartz, qui est Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité. Je suis accompagné aussi de Mme Lise Saint-Martin-Tremblay, qui est ma directrice de cabinet, qui est avec moi, M. le Président.

Alors, M. le Président, nous aborderons en premier lieu, si cela convient aux membres de cette commission, les crédits du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole et, ensuite, ceux du Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité. Et, ensuite, nous pourrions aborder, en troisième lieu, les crédits de l'Office de la protection du consommateur.

Est-ce que cette façon de procéder est agréable aux membres de la commission?

Mme Caron: Oui, M. le Président, nous le souhaitons. D'ailleurs, nous le demandons à chaque année. Alors, nous poursuivons cette habitude.

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

M. Rémillard: Alors, M. le Président, en ce qui regarde le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, il me fait plaisir d'être accompagné de Me Serge Lafontaine, qui occupe cette fonction depuis le 31 juillet 1992, en remplacement de Me Roch Rioux.

Le mandat du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole consiste à examiner les plaintes qui lui sont soumises par écrit par les producteurs agricoles qui se croient lésés ou estiment l'être par un règlement municipal d'urbanisme ou relatif aux nuisances qui affectent leurs activités agricoles, pratiquées dans une zone agricole.

Au cours de l'exercice financier qui se termine, M. le Président, 12 demandes d'information ont été acheminées au bureau du Commissaire, et ces demandes ont nécessité la transmission du formulaire préparé à l'intention du producteur agricole qui désire formuler une plainte. Cinq plaintes officielles ont été acheminées au Commissaire et, après examen, 3 furent refusées, car elles ne répondaient pas aux critères de la loi, et 2 sont sous étude. Par ailleurs, M. le Président, 6 dossiers ouverts en 1991-1992 furent fermés pendant la présente année: 1 après enquête et 5 qui ne répondaient pas aux critères de la loi.

En ce qui concerne le mandat du Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité, M. le Président, poste occupé par M. William Schwartz, il reçoit les demandes d'intervention des clients au sujet de leur mécontentement avec le distributeur, et ce, en matière de livraison et de fourniture d'électricité à des fins d'habitation dans un logement. Il intervient lorsque le client qui a recours à lui est en désaccord avec la réponse qu'il a reçue du distributeur, à la suite du traitement de sa plainte par ce dernier. Le Commissaire procède alors à l'examen de l'affaire et prend, si nécessaire, toute mesure utile qui peut favoriser le règlement rapide du cas. Il fait au client et au distributeur un rapport de ses constatations et, s'il y a lieu, de ses recommandations. Il peut faire toute recommandation appropriée en vue de mettre fin à la mécontentement.

M. le Président, au cours de l'exercice financier 1992-1993, 1591 clients d'Hydro-Québec ont, par écrit, demandé au Commissaire d'intervenir, et il y a eu, parmi ces dossiers, 103 demandes non recevables. Le bureau du Commissaire a aussi reçu quelque 5100 demandes par téléphone. Au cours de l'exercice, 1643 dossiers ont été réglés après l'intervention du Commissaire. 282 de ces dossiers ont fait l'objet de recommandations formelles.

Alors, M. le Président, est-ce que vous aimeriez que je fasse immédiatement mes remarques préliminaires en ce qui regarde la protection du consommateur? Selon vous, selon les vœux des membres. Oui?

Le Président (M. Dauphin): Habituellement, c'est le cas, c'est qu'on procède aux remarques préliminaires...

M. Rémillard: D'accord. Alors...

Le Président (M. Dauphin): ...de tous les éléments dès le début.

M. Rémillard: Dès le début. Très bien, M. le Président. Alors, donc, je continue.

Le Président (M. Dauphin): Malgré que... Ce n'est pas sacramentel. Si vous voulez déroger à ça, moi, ça ne me dérange pas du tout.

M. Rémillard: M. le Président, il me fait plaisir, donc, de continuer les informations que je vais donner avant d'aborder notre discussion en ce qui regarde la protection du consommateur.

Alors, les crédits qui sont alloués, pour l'exercice financier 1993-1994, pour l'Office de la protection du consommateur, sont de l'ordre de 13 723 200 \$ et ventilés de la façon suivante: 3 543 100 \$ en diverses dépenses de fonctionnement, 9 535 100 \$ en dépenses de traitement et 644 800 \$ en dépenses de transfert dont la presque totalité, soit 643 000 \$, représentent à eux seuls les subventions qui sont versées. Ces subventions sont versées par l'Office en vertu de son programme d'aide aux organismes de protection du consommateur. La

création de l'Office de la protection du consommateur, en 1971, visait à favoriser l'équilibre entre le consommateur et le commerçant.

Si ce mandat fondamental demeure inchangé, M. le Président, il reste que la mission de l'Office a considérablement évolué au fil des ans. En effet, par ses activités d'information, d'éducation et de prévention auprès de la population, l'Office a d'abord joué un rôle d'agent de changement social. Son expertise unique en matière de consommation, sa longue tradition de collaboration avec les associations de consommateurs, l'impact de ses interventions juridiques et sa crédibilité auprès du public l'ont également amené à devenir un véritable régulateur de la concurrence, puisqu'il favorise la compétitivité des entreprises au Québec. L'Office est donc, aujourd'hui, un acteur économique important, bien qu'il soit encore méconnu à ce titre.

Dans un environnement qui évolue rapidement, il est essentiel que l'Office poursuive sa double mission sociale et économique en s'appuyant sur des acquis solides et en explorant de nouvelles avenues. Ainsi, il pourra faire face aux facteurs de changement qui auront, sans doute, des répercussions importantes sur la consommation au cours des années à venir. Qu'il suffise de mentionner l'évolution des technologies de l'information, la spécialisation accrue des services, les transferts électroniques de fonds et la mondialisation des échanges économiques.

À sa vingt-deuxième année d'existence, l'Office doit relever un défi majeur: assurer la poursuite de sa mission de protection des consommateurs tout en maintenant un service de grande qualité, et ce, en souscrivant pleinement aux objectifs du gouvernement en ce qui regarde l'assainissement des dépenses publiques.

Ceci dit, permettez-moi, M. le Président, de broser un tableau des principales réalisations accomplies par l'Office, au cours de l'exercice financier qui vient de se terminer, et de vous donner un aperçu des activités prévues pour l'année 1993-1994.

Au chapitre de l'aide financière accordée aux organismes de protection du consommateur, l'Office a distribué 756 800 \$ en subventions à 39 associations de consommateurs qui protègent les consommateurs en assurant la représentation et la défense de leurs intérêts. Afin d'utiliser le plus efficacement possible les sommes disponibles et d'optimiser les effets bénéfiques auprès des consommateurs, l'Office a décidé de privilégier les associations déjà implantées dans leur milieu.

Autre activité fondamentale de l'Office, la recherche vise à analyser les diverses problématiques de la consommation de façon à éclairer des autorités de l'Office sur les axes d'intervention à privilégier.

Ainsi, afin de mieux répondre aux besoins particuliers des communautés culturelles, l'Office a, entrepris, en étroite collaboration avec le ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, une étude sur les problèmes d'adaptation des nouveaux immigrants à l'activité de consommation au Québec. Cette étude permettra d'identifier leurs besoins d'information et de protection dans le domaine de la consommation et de

proposer des **stratégies** d'intervention permettant une adaptation plus souple des immigrants aux habitudes de consommation nord-américaines. Réalisée grâce à un appui financier de 50 000 \$ provenant du fonds d'initiative et d'intégration des communautés culturelles, cette étude a franchi l'étape de la cueillette des données. **L'Office** consacrera la prochaine année à l'analyse des résultats et à l'élaboration d'un plan d'action.

Autre clientèle privilégiée par **l'Office**, les jeunes du secondaire ont fait l'objet de la seconde et dernière étape d'une enquête visant à mesurer leur attitude face à divers aspects de la consommation, avant et après avoir reçu des cours en éducation à la consommation. Les résultats de cette étude contribueront à améliorer le volet consommation du programme d'étude en formation personnelle et sociale et permettront aux jeunes d'acquérir des connaissances importantes dans le domaine de la consommation et d'adopter des comportements de consommateurs avertis.

(10 h 20)

Les jeunes adultes de 18 à 30 ans retiennent également l'attention de **l'Office** qui a mis en marche, en 1992-1993, une étude exploratoire sur leur attitude et leurs comportements de consommateurs, notamment en ce qui concerne le crédit et l'endettement. Le Secrétariat à la jeunesse s'est associé à ce projet par une contribution financière de près de 10 000 \$. Les résultats de cette étude serviront à élaborer une stratégie d'intervention en matière d'éducation et d'information en consommation, ainsi que de services à la clientèle, qui représentent 20 % de la population.

Comme par le passé, M. le Président, **l'Office** a été d'une extrême vigilance face au fléau de la publicité à sensation, ce qui l'a amené à lancer une campagne d'information sur le terrain même des annonceurs de produits et de régimes miracle ou encore de gadgets aux pouvoirs mystérieux.

Au terme de cette intervention, **l'Office** a tenu une conférence de presse et diffusé du matériel d'information destiné aux médias écrits et électroniques. Les prestataires de la sécurité et du revenu ont également reçu un papillon les mettant en garde contre cette publicité trompeuse. Cette vaste opération a connu un rayonnement considérable au sein de la population, notamment en raison du grand intérêt qu'elle a suscité dans les médias à cause de l'approche très originale qui avait été adoptée. Je reviendrai plus loin sur les importantes condamnations que **l'Office** a obtenues dans ce dossier.

En 1993-1994, M. le Président, **l'Office** continuera de sensibiliser la population à cet épineux problème par la biais de ses partenaires tels que les associations de consommateurs, de communautés culturelles, de retraités, les bureaux d'aide sociale et d'aide juridique et les **CLSC**. **L'Office** a également tenu une campagne d'information sur les nouvelles dispositions de la Loi sur la protection du consommateur concernant la location à long terme de biens mobiliers, qui sont entrées en vigueur le 30 juin 1992. Certaines de ces dispositions s'appliquent à tous les contrats de louage à long terme, d'autres, seulement aux contrats avec valeur résiduelle

garantie par le consommateur. Elles précisent notamment les droits et les obligations des commerçants et des consommateurs en matière de garantie, de reprise de possession et d'option d'achat, de même que le contenu des contrats et des publicités.

Au cours de l'exercice 1992-1993, **l'Office** a publié 90 communiqués de presse, a accordé quelque 850 entrevues aux médias et répondu à plus de 600 demandes d'information provenant de journalistes. Les communiqués peuvent être regroupés en 3 catégories majeures: des mises en garde, par exemple contre les emplois à domicile, des condamnations, entre autres dans le dossier de la publicité à sensation, et, enfin, des annonces, notamment en ce qui concerne des campagnes d'information et des modifications législatives ou réglementaires.

Durant la même période, **l'Office** a intensifié ses contacts réguliers avec la population par l'entremise de chroniques diffusées dans les médias écrits et électroniques qui rejoignent, chaque semaine, une moyenne de 1 215 120 auditeurs, téléspectateurs ou lecteurs. Ces chroniques concernent surtout les dispositions des lois administrées par **l'Office**, les mises en garde contre des commerçants ou des pratiques commerciales problématiques, les condamnations les plus significatives obtenues par **l'Office** et le contenu du magazine **Protégez-Vous**.

L'Office a, par ailleurs, poursuivi ses sessions de formation à l'intention des réparateurs d'automobiles et des vendeurs de voitures d'occasion, ce qui porte à plus de 2200 le nombre des commerçants rejoints depuis la mise en oeuvre de ce programme.

À l'intention des **personnes** âgées, **l'Office** a publié le «Guide de consommation à la suite d'un deuil ou d'une séparation», qui renferme 6 brochures portant sur les finances, la maison, l'automobile, les loisirs, les recours et les renseignements indispensables. Vous conviendrez avec moi, M. le Président, que toutes ces interventions de communication ont un impact remarquable sur la place publique, ce qui témoigne de la crédibilité de **l'Office** auprès des médias et de la population en général.

Je crois, M. le Président, qu'il est utile de rappeler, ici, le mandat éducatif qui est en outre dévolu à **l'Office** de protection du consommateur, entre autres de par l'article 292c de la loi de la protection du consommateur.

Ainsi, pour la septième année consécutive, les élèves du deuxième cycle du primaire et ceux du secondaire ont été invités à participer à **l'Opération PUB** qui vise à leur faire comprendre le rôle joué par la publicité. Toujours dans le cadre de ses activités en milieu scolaire, **l'Office** a offert des sessions de formation au personnel enseignant. Il a aussi produit et diffusé un album d'activités créatives destiné aux 7 à 10 ans, intitulé «Découvrons l'univers de la consommation», un bulletin d'éducation à la consommation et, en collaboration avec le ministère de l'Éducation, le premier numéro du **Petit magazine formation personnelle et sociale**.

La chronique «Jeunes consommateurs», conçue à l'intention des 14 à 18 ans, se poursuit dans le magazine

Protégez-Vous. Ces articles, M. le Président, qui visent à développer les habiletés et les connaissances des jeunes dans des domaines de consommation qui les intéressent, servent également au personnel enseignant pour amorcer diverses activités à l'intérieur du programme d'étude en formation personnelle et sociale.

En vue de promouvoir et de soutenir ce programme, l'**Office** projette, en 1993-1994, de réaliser 2 numéros du **Petit magazine** en collaboration avec le ministère de l'Éducation, de poursuivre les sessions de formation destinées aux enseignants et de reconduire des activités comme l'Opération PUB et la chronique «Jeunes consommateurs» dans **Protégez-Vous**.

Comme vous avez pu le constater, M. le Président, l'**Office** accorde une attention particulière aux jeunes à l'intérieur de son mandat éducatif afin d'en faire des consommateurs avisés. L'**Office** recherche les mêmes objectifs auprès de la population adulte. Ainsi, depuis l'automne 1992, l'**Office**, en collaboration avec la Direction de la formation à distance du ministère de l'Éducation et l'Université Laval, offre à la population du Québec âgée de 18 et plus un cours par correspondance sur la consommation. Ce cours, intitulé «Savoir et choisir», comprend 5 modules qui renferment des textes sur la consommation, des activités d'apprentissage suggérées ainsi qu'un devoir à réaliser pour l'obtention d'une attestation d'études.

De plus, M. le Président, à la demande de l'Université du Québec à Montréal, l'**Office** a préparé et expérimenté un cours de 45 crédits offert dans le cadre du certificat en formation personnelle et sociale et intitulé «Économie de la consommation».

Par ailleurs, l'**Office** a adopté diverses mesures afin de répondre aux besoins particuliers des communautés culturelles en matière d'éducation à la consommation. Mentionnons tout d'abord la préparation, en collaboration avec le ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, d'un guide d'utilisation destiné aux formateurs qui donnent des cours d'alphabétisation à cette clientèle. Ce guide leur permettra d'utiliser le plus efficacement possible différents documents produits par l'**Office**, dont les bandes dessinées traitant de certaines dispositions de la Loi sur la protection du consommateur.

En 1993-1994, l'**Office** envisage de donner une formation interculturelle au personnel préposé à la clientèle dans les bureaux régionaux afin de lui faire mieux connaître les besoins des membres de ces communautés. L'**Office** souhaite également sensibiliser les associations de consommateurs à leur rôle auprès des communautés culturelles. Certaines de ces associations développent déjà des interventions en ce qui concerne la consultation et l'éducation budgétaire, notamment auprès de la communauté haïtienne, et elles aident les nouveaux arrivants dans leurs relations avec les services publics.

Vingt ans après son lancement, le magazine **Protégez-Vous**, qui rejoint chaque mois plus de 440 000 lecteurs, demeure le seul grand magazine de consommation au Canada et il est le fer de lance de l'**Office** en matière d'éducation à la consommation de la population

québécoise. La production et la publication des 12 numéros mensuels de **Protégez-Vous** ont donné lieu à la réalisation de 23 tests de produits en 1992-1993. Trois cahiers spéciaux ont en outre été produits en collaboration avec des associations de consommateurs. Il s'agit de l'Association pour la protection automobile, pour le «Guide de l'auto», de l'Association des consommateurs du Québec, pour le «Guide des jouets», et de la Fédération des associations coopératives d'économie familiale, pour le «Guide budgétaire».

Protégez-Vous a de plus publié, en collaboration avec l'Association pour la protection automobile, des dossiers spéciaux portant sur 3 essais routiers et sur 2 opérations «Garages à l'oeil», qui visaient à vérifier la compétence des réparateurs de véhicules. En collaboration avec l'Association canadienne des automobilistes, **Protégez-Vous** a réalisé, en outre, une étude sur la fiabilité des autos de 1987 à 1991.

Le nouveau «Guide alimentaire canadien» a, par ailleurs, été inséré dans l'édition de janvier 1993 de **Protégez-Vous**, à la suite d'une entente avec Santé et Bien-être social Canada.

Outil d'information et d'éducation destiné au consommateur, **Protégez-Vous**, par sa crédibilité et son rayonnement, exerce également une influence sur les commerçants eux-mêmes, contribuant ainsi au rôle d'agent de régulation économique de l'**Office**.

Par ailleurs, M. le Président, je désire souligner la parution des 2 premiers titres de la nouvelle collection «**Protégez-Vous**», laquelle a pour but d'offrir aux consommateurs des guides pratiques qui regroupent et approfondissent des informations diffusées sur des thèmes précis par le magazine de l'**Office**. Il s'agit de l'album d'activités créatives intitulé «Découvrons l'univers de la consommation» et du «Guide pratique de l'alimentation». Prochainement, un recueil de lettres types permettant aux consommateurs de régler eux-mêmes les litiges qui les opposent aux commerçants sera publié dans la même collection.

(10 h 30)

Soucieux de fournir à la population les meilleurs services possibles, l'**Office** a pris, en 1992-1993, des mesures concrètes visant à améliorer ses services aux clientèles. Ainsi, un service téléphonique 1-800 a été instauré pour toutes les régions du Québec afin d'assurer une communication directe et immédiate du consommateur avec l'**Office**.

Dans le même souci d'accessibilité, l'**Office** a mis à l'essai un distributeur uniforme d'appels au bureau régional de la **Mauricie—Bois-Francis**. Cette expérience, marquée par le taux d'accroissement de 9,5 % du nombre de clients, a été, je dois dire, concluante. À compter de 1993-1994, l'**Office** implantera donc graduellement cette fonction téléphonique dans les autres régions du Québec.

Comme vous le savez, M. le Président, l'**Office** de la protection du consommateur est présent sur l'ensemble du territoire du Québec par le biais de ses bureaux régionaux. Grâce à ce réseau, l'**Office** est en contact quotidien avec ses clientèles dont il traite les

demandes de renseignements et les plaintes partout sur le territoire du Québec.

Par la place stratégique qu'ils occupent, les bureaux régionaux sont à même de constater l'évolution remarquable du comportement des consommateurs résultant des efforts d'information et d'éducation de l'**Office**. Ainsi, les bureaux régionaux ont répondu, en 1992-1993, à 215 460 demandes de renseignements contre 174 899 plaintes, pour un total de 390 359 appels ou démarches de consommateurs.

La protection **financière** des consommateurs constitue une autre activité importante de l'**Office** qui se traduit par la gestion de permis, de cautionnements, de déclarations de comptes en fiducie et d'un fonds d'indemnisation dans le domaine du voyage. Les lois administrées par l'**Office** imposent à certains commerçants l'obligation d'être titulaires d'un permis de l'**Office**. Il s'agit des vendeurs itinérants, des prêteurs d'argent, des studios de santé, des agents de voyages, des vendeurs de garanties prolongées et des agents de recouvrement.

Grâce à cette obligation, l'**Office** est en mesure d'exercer une meilleure surveillance de l'application des lois dans ces domaines d'activités. Certaines exemptions, pouvant être obtenues moyennant le versement d'un cautionnement, soustraient les commerçants concernés à l'obligation de déposer en fiducie les sommes perçues pour les achats de biens dont la livraison est prévue pour plus de 2 mois après l'achat et à l'interdiction de percevoir des paiements d'avance pour les contrats à distance.

En mai 1992, le règlement sur la protection du consommateur a été modifié afin de permettre à l'**Office** d'exiger un tarif annuel de 175 \$ pour les exemptions que les commerçants pouvaient obtenir antérieurement sans frais lorsqu'ils déposaient un cautionnement. Cette mesure s'imposait, compte tenu du fait que l'examen des dossiers et leur analyse par le personnel de l'**Office** nécessitait une intervention similaire au processus exigé pour la délivrance d'un permis, qui était déjà soumis à un tarif.

Parmi les faits saillants de l'**exercice** 1992-1993, mentionnons, M. le Président, que 3059 permis et 412 exemptions étaient en vigueur, que le total des cautionnements versés par les commerçants s'élevait à 69 000 000 \$ et que l'**Office** gérait dans le secteur du voyage un fonds d'indemnisation collectif de 7 200 000 \$. Dans ce dernier secteur, soulignons également l'intervention de l'**Office**, lors de la fermeture de plusieurs agences de voyages, qui a évité des pertes financières importantes à de nombreux consommateurs.

Dans le cadre de son mandat de surveillance de l'application des lois visant à assurer la protection des consommateurs, l'**Office** est appelé à effectuer des inspections, mener des enquêtes et engager des poursuites lorsque la situation l'exige. Aussi, après avoir mené pendant 2 années un programme spécial de surveillance de la publicité à sensation, l'**Office** a entrepris, en septembre 1992, une vaste offensive contre-publicitaire dans les hebdomadaires qui vantent les mérites de soignant produits et régimes miracle. Outre cette campagne

de sensibilisation, l'**Office** a obtenu des recommandations très importantes contre les entreprises les plus actives dans ce secteur qui ont, pour la plupart, cessé leurs activités, de même que des ordonnances de publicité correctrice.

L'**Office** a obtenu des recommandations considérables dans ce domaine, soit 243 000 \$ d'amende. Cette opération, dans les médias et auprès des tribunaux, a mené à un assainissement remarquable du secteur, et l'ensemble de la population est maintenant beaucoup plus avisée en cette matière qu'il y a à peine 1 an.

Les studios de santé ont également retenu l'attention de l'**Office** en raison d'une recrudescence des problèmes reliés à la perception illégale des paiements et à l'exploitation sans permis. L'**Office** a refusé des permis, entrepris des poursuites et obtenu 55 jugements, imposant des amendes totales de 112 900 \$.

Le secteur de l'automobile a lui aussi nécessité d'importants investissements de temps et d'énergie; 92 enquêtes ont été entreprises et 52 commerçants condamnés à des amendes totalisant 109 600 \$.

Le secteur du voyage a suscité de nombreuses plaintes et demandes de renseignements de la part des consommateurs, notamment en raison de l'incertitude entourant le transporteur Nationalair. Dans ce dossier, l'**Office** a exercé une surveillance accrue de certains grossistes associés à cette compagnie aérienne en vue d'assurer la protection des sommes déposées par les consommateurs. Il faut souligner, d'ailleurs, M. le Président, le travail considérable et efficace des agents de voyages grossistes qui ont réussi, lors de la cessation subite des activités de Nationalair, à trouver très rapidement des solutions de rechange pour faire voyager, ramener des milliers de clients, tout en minimisant les inconvénients subis.

Dans le secteur immobilier, l'**Office** a obtenu des amendes de 60 800 \$ contre une entreprise de rénovation qui effectuait de la vente sous pression et 2 entrepreneurs en construction qui avaient des pratiques similaires. Au chapitre du recouvrement de certaines créances, le jugement rendu par la Cour suprême, dans le dossier de Remorquage québécois à vos frais, met fin à des poursuites pour pratiques déloyales et abusives portées devant la Cour. Il maintient la condamnation de la compagnie et de ses administrateurs à des amendes de plus de 90 000 \$ obtenues en première instance. Le nombre de poursuites s'est accru dans ce secteur, et l'**Office** a obtenu des jugements contre 9 autres commerçants.

Dans le domaine du courtage de prêts, signalons enfin les 119 chefs d'accusation portés contre la compagnie Services financiers premiers, qui a été condamnée à des amendes totalisant 260 000 \$.

En résumé, M. le Président, l'**Office** a poursuivi 386 commerçants, a obtenu près de 1 300 000 \$ d'amendes et concentré ses énergies dans les secteurs les plus problématiques, tout en adoptant une attitude proactive face aux problèmes de consommation.

Dans le suivi du Sommet de la justice, qui s'est tenu il y a un peu plus de 1 an, l'**Office** a développé des

approches novatrices et fort prometteuses en matière de solution et de prévention des problèmes de consommation. L'adoption du projet de loi 11, le 22 décembre 1992, a conféré une dimension beaucoup plus large à l'engagement volontaire qui peut désormais être utilisé pour régir les relations entre un commerçant ou un groupe de commerçants et les consommateurs et solutionner, par ce biais, un problème de consommation. C'est ce que l'on appelle l'engagement volontaire collectif.

Ce mécanisme présente l'avantage d'être souple, de susciter les échanges entre l'administration, les consommateurs et les commerçants et d'éviter des conflits par la recherche de consensus. Ainsi, il pourra permettre d'adopter des mesures préventives, par exemple l'établissement de contrats types ou d'un code d'éthique, et comporter des mécanismes non judiciaires de règlement des litiges, comme la conciliation et l'arbitrage. L'Office négocie actuellement un tel engagement dans le domaine des vacances à temps partagé. Dans le secteur des préarrangements funéraires, les vendeurs ont conclu un engagement volontaire qui interdit la sollicitation téléphonique.

Par ailleurs, l'Office continuera de rechercher, en 1993-1994, des moyens alternatifs au recours judiciaire civil. À cet égard, il importe de souligner les excellents résultats obtenus dans le cadre du processus d'indemnisation par le biais du formulaire de plainte et de la médiation. En effet, parmi les diverses interventions de l'Office, l'indemnisation des consommateurs constitue une mesure visant à déjudiciariser les litiges. Lorsqu'un conflit survient entre un commerçant et un consommateur, l'Office fournit à ce dernier un formulaire de plainte qu'il doit remplir et expédier au commerçant. Sur simple échange de ce formulaire, 26 % des litiges sont réglés à la satisfaction des consommateurs. Si la situation n'est pas réglée à cette étape, l'Office tente alors une médiation qui aboutit à une entente dans 67 % des cas.

À titre de maître d'oeuvre dans le domaine de la consommation au Québec, l'Office entend privilégier 4 axes d'intervention en 1993-1994: la responsabilisation des consommateurs, la responsabilisation des commerçants, la recherche de sources externes de financement et l'accroissement de l'efficacité de son organisation. (10 h 40)

Afin de responsabiliser les consommateurs, l'Office favorisera la réalisation d'activités d'éducation et d'information qui sont susceptibles de rendre les consommateurs plus autonomes et de leur fournir les moyens de régler eux-mêmes leurs problèmes avec les commerçants. Soucieux de responsabiliser davantage les commerçants, l'Office continuera de les sensibiliser à de saines pratiques commerciales dans une optique de prévention. Tout en misant sur de solides acquis, tels l'engagement volontaire et l'indemnisation des consommateurs, l'Office s'efforcera de trouver des façons originales de développer un réel partenariat avec les commerçants, notamment par le biais de réseaux de relayeurs.

Dans la recherche de sources externes de financement, l'Office étudiera la possibilité d'établir des ententes avec différentes organisations afin de développer davantage le partenariat dans diverses activités de l'Office. Dans le contexte d'assainissement des dépenses publiques, l'Office mettra encore plus qu'auparavant sur les compétences et les initiatives de son personnel afin d'accroître l'efficacité de son organisation, tout en ayant constamment à l'esprit la qualité des services fournis aux clients consommateurs.

Soucieux de ses obligations, l'Office s'apprête donc à aider la population québécoise à prendre le virage de l'an 2000 au chapitre de la consommation tout en continuant de lui assurer les services auxquels elle est en droit de s'attendre.

En terminant, M. le Président, je tiens à souligner que nous sommes à quelques jours de la Semaine nationale des consommateurs qui se tient, cette année, du 26 avril au 2 mai, sous le thème «La consommation, c'est l'affaire de tout le monde». Cette semaine est une occasion pour les consommateurs de réfléchir sur les moyens à leur portée pour devenir encore plus autonomes et responsables et pour tirer le meilleur profit des lois et des services de l'Office de la protection du consommateur. Pendant la Semaine nationale des consommateurs, les bureaux régionaux de l'Office de la protection du consommateur feront connaître les classes gagnantes de l'Opération PUB 1993, et la présidente de l'Office, Mme Bédard, remettra le grand prix de 1500 \$ à une des classes qui ont choisi les mêmes publicités que le jury. Cet événement viendra encore une fois témoigner de l'importance que l'Office de la protection du consommateur accorde à l'éducation à la consommation en milieu scolaire.

Voilà, M. le Président, qui témoigne de beaucoup d'activités menées efficacement par l'Office de la protection du consommateur et, comme ministre responsable de cet organisme tellement important dans le domaine de la consommation au Québec, je tiens à rendre hommage à sa présidente, Mme Bédard, à ses vice-présidents et à tous les membres de son personnel pour l'excellent travail qu'ils font.

Je vous remercie, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Alors, merci beaucoup, M. le ministre de la Justice, pour vos remarques préliminaires.

Et, évidemment, normalement, les remarques préliminaires, si on se fie au règlement, c'est 20 minutes. Cependant, par expérience, on a toujours laissé un peu plus de temps que 20 minutes, mais je reconnais qu'on a pris plus que 30 minutes.

Alors, Mme la députée de Terrebonne, pour vos remarques préliminaires.

Mme Jocelyne Caron

Mme Caron: Merci, M. le Président.

Alors, M. le Président, je suis accompagnée de Me France Thériault, qui est chercheuse pour ma

formation politique dans les dossiers de justice, dans les dossiers de protection du consommateur, aide juridique, Curatelle publique, recours collectifs et plusieurs autres dossiers, M. le Président.

M. le Président, j'entame cette quatrième étude des crédits de la protection du consommateur avec une certaine impatience devant le piétinement du gouvernement libéral dans le règlement des dossiers de ce secteur touchant pourtant la vie de l'ensemble des citoyennes et citoyens du Québec. Depuis 4 ans, M. le Président, nous dénonçons inlassablement les mêmes failles, les mêmes problèmes et nous sommes toujours devant le manque de décision et d'action du ministre responsable.

Très souvent, on s'interroge sur le manque d'intérêt de la population, le manque de confiance de la population face à la politique et à ceux qui l'exercent, et je vous avoue que je les comprends très bien. Lorsque des problèmes sont très bien identifiés et que, malgré les pressions des groupes d'intervenants et d'intervenantes, et malgré les pressions de la population en général, le gouvernement ne se décide pas à passer à l'action, lorsque le plus petit problème prend jusqu'à 4, 5 ou 6 ans pour trouver sa solution, il y a de quoi désenchanter et décourager l'ensemble de la population.

Gouverner, c'est agir. Ce n'est pas seulement expliquer, écouter, comprendre, disserter et expliquer. Il faut passer à l'action. Le ministre s'est étendu très longuement sur le rôle d'information et d'éducation joué par l'**Office** de la protection du consommateur. Mais le ministre est là aussi pour légiférer, pour apporter réponse lorsqu'il y a un problème et lorsque les problèmes sont soulevés.

Vous verrez très rapidement, M. le Président, lorsque nous aborderons l'étude question par question sur les différents sujets, que, depuis 4 ans, nous revenons inlassablement à la charge sur les mêmes dossiers. En effet, malgré certaines législations, il faut aussi, M. le Président, appliquer ces législations. Malgré le projet de loi 11, outil utile, mais à la condition de l'utiliser, je le répète, la vente itinérante des préarrangements funéraires se poursuit de plus belle, et l'exploitation des personnes âgées, des personnes malades se continue dans toutes les régions du Québec. Malgré les bonnes intentions réitérées par le ministre responsable, les victimes de la **MIUF** sont toujours en attente de décision de son gouvernement. Et le ministre n'a toujours pas donné de résultat concernant les discussions sur un règlement humanitaire, qu'il nous dit toujours souhaiter. Et le ministre n'a toujours pas rencontré la Fédération des comités de victimes de la **MIUF**.

Malgré les recommandations du Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité, les compagnies privées ne sont toujours pas couvertes, et Hydro-Québec, quant à elle, n'a toujours pas mis sur pied un programme pour les plus démunis qui habitent, très souvent, des logements mal isolés et dont la facture d'électricité représente un loyer additionnel.

Bien que dénoncée depuis sa création, la fonction de Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole existe toujours et demeure toujours

aussi inefficace et inutile. Lorsqu'on nous parle d'assainissement des finances publiques, il y aurait **peut-être** lieu de commencer par les domaines qui sont dénoncés depuis au moins 4 ans.

Les courtiers en prêts privés, les redresseurs financiers, les agences de recouvrement, les cours de croissance personnelle et les sectes poursuivent **allégrement** l'exploitation des personnes les plus vulnérables de notre société. Tous les moyens sont bons pour faire de l'argent rapidement en utilisant le désespoir des gens, ce désespoir créé, évidemment, avant tout par l'incompétence du gouvernement actuel à gérer la crise économique et à se doter d'une véritable politique de reprise économique. Pendant ce temps, de jour en jour, de nouveaux pièges sont tendus aux consommateurs leur faisant miroiter la lumière au bout du tunnel.

L'endettement progressif des Québécois et des Québécoises et la hausse dramatique des faillites constituent 2 attraits de première classe pour les fraudeurs. Cet endettement et ces faillites entraînent les consommateurs à chercher désespérément des solutions miracle à leurs problèmes et ouvrent bien grande la porte à ceux qui désirent profiter de la détresse des autres. Comment le gouvernement réagit-il? En coupant dans les subventions aux organismes se vouant à l'information et à la défense des consommateurs. Les consommateurs qui utilisent leurs services n'ont aucunement les moyens de financer ces services. Ces associations de consommateurs travaillent, principalement, avec les personnes ayant de faibles revenus. Il est évident que ces associations ne peuvent aller chercher leur financement du côté des entreprises qu'elles sont appelées à dénoncer.

En créant l'**Office** de la protection du consommateur, le gouvernement acceptait sa responsabilité face à cette protection essentielle. Le gouvernement ne peut se désengager de cette responsabilité en retournant la facture aux associations de consommateurs et aux entreprises, en demandant aux associations de consommateurs de trouver des mesures d'autofinancement.

Enfin, il m'apparaît de plus en plus important, M. le Président, que la responsabilité du gouvernement en matière de protection relève d'un seul ministre responsable. Actuellement, l'**Office** de la protection des consommateurs est sous la juridiction du ministre de la Justice. L'**Office** des professions relève du ministre du Revenu responsable de l'application des lois professionnelles, et la commission parlementaire chargée de l'étude des thérapies alternatives, qui touchent directement les consommateurs, quant à elle, était sous la responsabilité du ministre de la Santé et des Services sociaux.

Les thérapies alternatives, la commission l'a bien démontré, sont exercées soit par des paraprofessionnels qui souhaitent une véritable reconnaissance professionnelle, compte tenu de leurs études, soit par des personnes qui demandent une réglementation qui s'approche davantage de la loi de la protection du consommateur. Une vision globale et harmonieuse de ces 3 volets de protection devient impérieuse, autant pour l'efficacité de l'application de nos lois que pour les consommateurs eux-mêmes qui ne savent plus quelles règles s'appli-

quent, selon les volets concernés.

M. le Président, dernièrement, le ministre de la Justice, dans certains articles, nous faisait part de son intention d'éliminer le poste de Procureur général. Le ministre nous disait, à ce sujet, se sentir en conflit d'intérêts avec son poste de ministre de la Justice. Il y a, évidemment, à certains moments, conflit par rapport à son poste de responsable de la protection du consommateur. Nous n'avons qu'à rappeler le dossier célèbre de la **MIUF** pour se souvenir que, dans ce dossier, le ministre est assis sur une drôle de chaise, pour ne pas dire qu'il est assis entre les deux chaises. Donc, le titre de responsable de la protection du consommateur n'est **peut-être** pas situé au bon endroit. (10 h 50)

Dès 1969, il faut le rappeler, la protection du consommateur se retrouvait au ministère des Institutions financières, des coopératives et des consommateurs. On associe, à ce moment-là, la protection des épargnants avec la protection du consommateur, qui est un petit peu dans la même famille. En 1984-1985, ce dossier se retrouvait au ministère de l'Habitation, habitation et consommation. Il s'agissait, ici, d'une question idéologique du Parti québécois. Cela s'inscrivait dans une certaine logique: la Régie du logement, le Code du bâtiment et la protection du consommateur.

Le gouvernement libéral, en 1985, fortement opposé à cette façon de percevoir le dossier, abolissait ce ministère, confiait, dans un premier temps, la responsabilité au ministère des Affaires municipales et, finalement, au ministre de la Justice. D'ailleurs, M. le Président, ce dossier vient, évidemment, en bout de ligne.

Je recevais, juste avant le congé pascal, le dépliant du ministre de la Justice, député de Jean-Talon et qui nous indiquait ses titres: député de Jean-Talon, ministre de la Justice, Procureur général et ministre délégué aux Affaires **intergouvernementales** canadiennes. Responsable de la protection du consommateur n'apparaissait pas comme on a l'habitude de l'avoir, habituellement, M. le Président.

Donc, M. le Président, nous souhaitons, et c'est pour ça que mes remarques préliminaires vont se conclure ici, que cette quatrième étude de crédits ne se traduise pas uniquement, comme par le passé, par des bons vœux, mais que le ministre nous annonce, par ses réponses, des solutions et des délais précis aux dossiers que nous dénonçons depuis 4 ans, M. le Président.

Le **Président (M. Dauphin)**: Merci beaucoup, Mme la députée de Terrebonne, également pour vos remarques préliminaires.

Avez-vous des commentaires à faire, M. le ministre, avant d'aborder les questions, brièvement?

M. Gil Rémillard

M. Rémillard: Peut-être, M. le Président, très brièvement. J'entendais la députée de Terrebonne qui disait son impatience, depuis 4 ans, à avoir des réponses à certains dossiers. Bien, tout simplement, ce que je lui

réponds, c'est que nous sommes prêts à lui donner maintenant des résultats dans les dossiers qui... Elle a été très impliquée en ce qui regarde, par exemple, les **préarrangements funéraires**.

J'ai hâte qu'on puisse en parler, tout à l'heure, M. le Président, qu'on puisse comparer la solution qu'on a obtenue avec la solution que, elle, elle voulait avoir, au tout début. Alors, on verra, M. le Président, le cheminement de ce dossier. On verra comment on fait cheminer un dossier et comment on peut en arriver à des résultats qui, d'un côté, font en sorte que les commerçants puissent continuer à offrir un service et que, de l'autre côté, on voit des consommateurs qui sont pleinement protégés, tout en recevant toujours la possibilité d'avoir ce service.

M. le Président, aussi, j'entendais la députée de Terrebonne dire que le gouvernement est là pour gouverner et que nous sommes là pour légiférer. Bien, on a fait une loi, la loi 11, qui implique, par l'engagement volontaire collectif et l'envergure qu'on lui a donnée, des implications considérables, des implications qui sont en train de se faire sentir, M. le Président, dans beaucoup de secteurs d'activité, pour une meilleure protection du public, toujours regardant aussi la possibilité d'avoir des consensus. Au lieu d'avoir des affrontements, M. le Président, ce que nous recherchons, ce que l'**Office** de la protection du consommateur recherche, il recherche la possibilité que les commerçants, que les consommateurs puissent être protégés, mais que les commerçants puissent faire leur travail aussi.

J'ai l'habitude de dire et je le répète: **Il** n'y a pas de bons consommateurs et de mauvais commerçants, comme il n'y a pas de mauvais consommateurs et de bons commerçants. Il n'y a que des commerçants et des consommateurs qui font affaire ensemble. Nous sommes là pour qu'il y ait ce juste équilibre entre les forces en présence. Et l'engagement volontaire avec la loi 11 nous permet donc d'avoir ce juste équilibre d'une façon particulièrement efficace. Je suis particulièrement heureux, M. le Président, de cette loi et j'espère qu'on pourra en discuter, tout à l'heure, pour voir son application.

On parlait, tout à l'heure... il y a des mots qui sont utilisés que je trouve un petit peu malheureux: exploitation des personnes malades, des personnes âgées. Bon, on reviendra tout à l'heure là-dessus, M. le Président, mais je demande simplement à la députée de Terrebonne quand même qu'on fasse un peu attention sur les expressions qui sont utilisées. On recherche quand même un même objectif. Alors, faisons attention quand même aux expressions qui sont utilisées.

En ce qui regarde mon rôle comme Procureur général et ministre de la Justice, j'ai eu l'occasion de faire part de certaines réflexions, M. le Président, et au ministère de la Justice, nous sommes à étudier le rôle du Procureur général et le rôle du ministre de la Justice. Il n'est pas question, comme l'a dit la députée de Terrebonne, d'éliminer le poste de Procureur général. Absolument pas. Il s'agit simplement qu'il puisse y avoir cette possibilité que les poursuites en matière criminelle,

notamment, puissent être sous la juridiction d'un directeur des affaires pénales et, par conséquent, que le ministre de la Justice et Procureur général puisse avoir une certaine relation avec ce directeur, bien sûr, mais n'ait pas la responsabilité complète. Alors, tout ça, M. le Président, m'amènera quand même à faire aussi des remarques.

Alors, voilà, M. le Président, je présentais le bilan de l'Office de la protection du consommateur avec beaucoup de satisfaction, et ça me fera plaisir, pendant les prochaines minutes, de répondre aux questions des membres de cette commission.

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

Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole

Abordons maintenant, effectivement, l'étape des questions avec Mme la députée de Terrebonne. Je crois qu'après entente, tantôt, nous commençons avec l'élément 3 qui concerne le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole auquel nous souhaitons la bienvenue, évidemment, M. Lafontaine, qui est à sa première expérience, je crois, à nos crédits. C'est ça?

Mme la députée de Terrebonne.

Nécessité du poste de Commissaire

Mme Caron: Merci, M. le Président.

Alors, M. le Président, vous savez très bien que, depuis 4 ans, et même depuis sa création, notre formation politique dénonce la création du poste de Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, dénonce ce poste parce que le mandat qui est confié au poste de Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole est conçu de façon que, finalement, il ne peut exercer aucun rôle.

Ça fait 4 ans, M. le Président, qu'on examine ses crédits. Ça fait 4 ans qu'on regarde le nombre de demandes de renseignements reçues par le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, qu'on regarde le nombre de plaintes reçues et de plaintes traitées. En 4 ans, M. le Président... l'année passée, on a eu un espoir. Il y avait une plainte qui était sous étude, et on espérait que, **peut-être**, ça pouvait être une plainte jugée recevable. Aucune plainte jugée recevable. Et la moyenne, à chaque année, du nombre de plaintes, c'est environ 8 plaintes.

Cette année, 1992-1993, 12 demandes de renseignements: 8 par téléphone pour toute l'année, 4 par écrit. Nombre de plaintes écrites: 5. Et, si on regarde le bilan, tous les dossiers, même celui de l'année passée, là, qui était sous étude, il n'y a pas eu encore une seule plainte qui a été jugée recevable. Et on se rappelle que ce sont des budgets qui tournent toujours autour de 400 000 \$, 300 000 \$.

Le ministre, à chaque année, nous répète, et je le

recite au texte, parce que c'est toujours la même phrase: «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. Pour répondre à votre question, il m'apparaît évident qu'on doit se pencher sur le rôle, sur le mandat du commissaire.» Ça fait déjà maintenant 4 ans, M. le Président, qu'on est supposé trouver une solution.

Cette année, au niveau de l'étude des crédits, la première réaction était un petit peu intéressante. On se dit: Ah! les crédits sont passés de 330 400 \$ à 114 100\$. Donc, on se dit qu'il y a une diminution importante du coût, même si on n'a pas compris encore qu'il fallait abolir le poste. Mais il y a une réduction importante du coût. Mais, si on fouille un petit peu plus au niveau des données, on découvre que le salaire, à ce moment-là, il y a une réduction parce que le salaire du Commissaire aux plaintes se retrouve à la Direction générale des affaires juridiques et non plus au niveau du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole.

Donc, si on additionne, à ce moment-là, son salaire avec le budget de fonctionnement qui est indiqué, on se retrouve encore avec 208 300 \$, donc 200 000 \$ qui, à notre avis, sont tout à fait inutiles. Si on compare avec le commissaire aux plaintes en matière d'électricité qui a reçu, en 1992, 7340 téléphones, comparativement à 8 téléphones pour le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, et des demandes écrites d'intervention, 1635 comparativement à 5, je pense qu'il est plus que temps. (11 heures)

Le ministre nous disait, l'année passée, qu'il y avait des demandes, qu'il était en entente avec le ministre de l'Agriculture, le ministre des Affaires municipales. Ça fait 3 ans qu'on nous chante la même chanson, M. le Président.

Pourquoi maintient-on ce poste qui, finalement, ne donne aucun résultat? Pourquoi ne pas tout simplement confier ce mandat-là au niveau de l'Office de la protection du consommateur? L'année passée, M. le Président, on a même dû, lorsqu'il y a eu une plainte qu'on croyait pouvoir être jugée recevable — c'était la première plainte jugée recevable, mais, finalement, qui n'a donné aucun résultat — on n'a même pas utilisé seulement le personnel du Commissaire, mais on a été obligé de donner un mandat de 40 000 \$ à un avocat pour vérifier si, effectivement, la plainte était recevable.

Donc, M. le Président, je dénonce à nouveau... Lorsqu'on parle d'assainissement des finances publiques, je pense qu'il faut commencer par assainir là où on dénonce depuis longtemps.

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

M. le ministre de la Justice.

M. Rémillard: Alors, M. le Président, évidemment que c'est un sujet très important qui relève, en premier lieu, de mon collègue de l'Agriculture, mais, je

dois dire, je n'ai pas entendu la députée de Terrebonne parler des changements majeurs qui ont eu lieu cette année.

M. Rioux, qui était, l'an dernier, aux crédits, était le Commissaire à plein temps, il ne faisait que ça, et, quant au personnel, il y avait une secrétaire assistante qui était avec lui. Il ne faisait que ça.

Là, la situation est complètement différente. Qu'on comprenne bien que la situation est différente. Maintenant, c'est M. Lafontaine, Serge Lafontaine, qui est le commissaire aux plaintes agricoles. Mais M. Lafontaine est aussi le directeur général associé à la Direction du droit administratif au ministère de la Justice. Donc, il ne fait pas à plein temps le travail. Il fait le même travail qu'il faisait avant, et je veux le remercier d'avoir accepté cette responsabilité. Sa formation en droit administratif et ses grandes compétences en droit administratif sont là pour l'aider à occuper efficacement, donc, le poste qu'il a maintenant.

Alors, attention! La situation est complètement changée. Il n'y a plus de Commissaire à plein temps. Il y a un commissaire qui est là. Et, à ce moment-là, s'il y a des plaintes qui sont recevables, comme commissaire, il pourra agir. Quand vous vous réferez à 114 000 \$, parce que les budgets, évidemment, ont changé considérablement, 114 100 \$, c'est s'il y a des plaintes, ça, si les plaintes sont reçues et si ça amène des frais de déplacement, d'enquête. Dans la mesure où il n'y aurait pas de plainte et qu'il n'y aurait pas d'enquête, ça va coûter pas mal moins cher que ça.

Alors, présentement, si vous regardez le coût qu'occasionne le rôle du Commissaire, la fonction de Commissaire aux plaintes agricoles, il est au ministère de la Justice. Il prend, il utilise les services du ministère de la Justice. Il n'y a personne d'autre que lui qui est donc affecté à cette tâche d'une façon spécifique et, par conséquent, à toutes fins pratiques, ça veut dire combien? Je peux demander à M. Lafontaine combien que ça veut dire? Combien ça coûte à l'État votre rôle, à toutes fins pratiques, au moment où on se parle? Combien ça coûte?

Le Président (M. Dauphin): M. Lafontaine.

M. Lafontaine (Serge): Présentement, évidemment, M. le Président, depuis le mois de juillet dernier, nous avons reçu quelques plaintes parce que plusieurs... enfin, plusieurs... un certain nombre des 5 plaintes reçues au courant de l'année l'avaient été au début de l'année. Nous avons reçu 3 plaintes depuis que je suis en poste. Évidemment, l'hiver, c'est plus tranquille. Nous n'avons eu à peu près rien comme dépense. Cette année, je crois probablement accepter 2 des plaintes qui sont sous étude. Alors, on augmentera de beaucoup les statistiques par rapport aux années précédentes.

Alors, ça sera quoi? Les quelques frais de voyages et les quelques frais de déplacements, parce que toutes les dépenses sont assumées par la Direction générale à l'intérieur de laquelle j'occupe le poste. Et il n'y a pas de personnel. Tout le personnel, c'est le personnel de

ma direction qui fait ça en surplus par rapport à son travail habituel.

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

Mme Caron: Oui. M. le ministre, nous avons un budget qui est là, qui est utilisé pour un poste où on a 5 plaintes, au cours de l'année, 5 plaintes. Est-ce que le Commissaire aux plaintes peut nous dire un peu à combien il a évalué à peu près le coût que ça nous donne, là, pour 5 plaintes, comme contribuables québécois...

M. Rémillard: Avant de...

Mme Caron: ...puis peut-être 2 qui vont être recevables, **peut-être, peut-être.** L'année passée, aussi, on nous a dit une, peut-être. Alors...

M. Rémillard: Bien oui...

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

M. Rémillard: Alors, là, je pense, M. le Président, que la députée de Terrebonne oriente bien ses questions. J'aime mieux ça, parce qu'elle voit que la situation est complètement différente. Ce n'est plus comme l'an dernier. C'est complètement différent. Alors, dans ces contextes-là, on voit combien chaque plainte peut coûter. Moi, je veux bien, avec M. Lafontaine, voir que, finalement, pour une protection supplémentaire qu'on accorde, ça ne coûte pas très cher à l'État. Alors, le budget qu'on a ici, il faut bien qu'on comprenne, M. le Président, qu'il s'agit de prévisions qu'on fait. Ça ne veut pas dire que ça va être dépensé, cet argent-là.

Alors, je vais laisser M. Lafontaine répondre aux questions de la députée de Terrebonne, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): M. Lafontaine.

M. Lafontaine: M. le Président, évidemment, il est très difficile de savoir combien ça coûte par demande, par plainte. Jusqu'à maintenant, étant donné, comme M. le ministre le mentionnait tantôt, que tout le support technique et le personnel est assumé par le ministère de la Justice comme tel, ça ne coûte rien. Les seuls coûts qu'il y aura, dans l'éventualité où je m'apprete à rendre 2 décisions acceptables, ça sera de se rendre sur place. Une de ces plaintes-là est dans le nord de Montréal.

Le Commissaire aux plaintes, en vertu de la loi, travaille avec 2 assistants du ministère de l'Agriculture et 2 assistants du ministère des Affaires municipales. Alors, dans l'éventualité où le problème ne peut être réglé par téléphone, il y aura... Les seuls coûts, ça sera un coût de déplacement pour essayer d'aller sur place et voir à ce que les parties puissent se rencontrer et en arriver à une solution, parce que le rôle du Commissaire est d'abord et avant tout un rôle de médiation, d'arbitrage, sans pouvoir décisionnel, sans même de recommandation à un organisme qui aurait le pouvoir, lui, de

décider. Alors, ce n'est qu'un rôle de médiation, de rapprocher les parties.

Dans ces 2 plaintes-là, ce ne sont que des frais de déplacement qui pourraient être occasionnés et, si les 4 assistants de l'Agriculture et 2 des Affaires municipales venaient, écoutez, c'est 1 journée, 2 jours, à monter dans le nord de Montréal. Ça se limite à ça, les coûts. Alors, cette année, nous avons prévu 17 000 \$ et, là-dessus, je dois vous dire que le Commissaire doit faire des annonces dans les journaux locaux, et on me dit, parce que je ne l'ai pas encore fait, que ceci occasionne des coûts assez élevés, je pense, c'est environ 500 \$ par avis. Dans l'éventualité où nous devons faire des avis dans les journaux, évidemment, ça va occuper une partie des 17 000 \$, mais le reste, ça sera éventuellement pour des frais de déplacement. Mais tout le reste des coûts est assumé par la Direction générale.

M. Rémillard: Qu'on comprenne bien...

Mme Caron: ...

M. Rémillard: Juste une minute, si vous me permettez. Il faut bien comprendre, M. le Président, que, finalement, ce que ça coûte en 1992-1993, puis ce que ça va coûter en 1993-1994, c'est 17 000 \$ au maximum.

Mme Caron: Mais pourquoi, à ce moment-là, avoir prévu des frais de 114 100 \$? Et mon autre question, M. le Commissaire aux plaintes, pour cet ajout de tâche, est-ce que vous avez un ajout de salaire?

M. Lafontaine: M. le Président...

Le Président (M. Dauphin): M. Lafontaine.

M. Lafontaine: ...premièrement, je n'ai pas d'ajout de salaire, hélas, peut-être. Deuxièmement, ce qui a été prévu, c'est que j'ai un mandat de 1 an qui se termine au mois de juillet. Alors, dans l'éventualité où le gouvernement nommait quelqu'un à plein temps, évidemment, il fallait prévoir, au départ, dans le budget, un salaire éventuel pour un commissaire qui, lui, serait payé.

Alors, voilà pourquoi nous avons prévu dans le budget 97 000 \$ qui, à l'heure actuelle, ne sont pas dépensés; moi, je n'ai aucune rémunération additionnelle pour occuper ces fonctions-là.

Mme Caron: Ça répond à nos questions.

M. Rémillard: C'est tout simplement une mesure de bon gouvernement. Si jamais on se rendait compte, cette année, qu'il y a des plaintes qui arrivent, qui sont vraiment très sérieuses et que vous avez un rôle joué par le Commissaire qu'on ne prévoyait pas, dans les dernières années, bien, les prévisions budgétaires sont là. Mais, normalement, ce qui devrait se passer, c'est des dépenses maximums de 17 000 \$.

Mme Caron: M. le ministre, au niveau des crédits de l'an dernier, puisqu'il y avait 330 400 \$, est-ce qu'il y a eu des sommes d'argent qui ont été périmées?

(11 h 10)

M. Lafontaine: Au courant de l'année, lorsque... Au bureau du Commissaire, il y avait auparavant 4 personnes, avec des locaux, et, lorsque M. Rioux a démissionné, au cours du mois de juillet, les locaux ont été fermés et nous avons remis, je crois, au courant de l'année — je n'ai pas les chiffres — quelque chose comme 200 000 \$ du budget, enfin surtout le budget de fonctionnement, parce que les salaires ont été versés jusqu'à la moitié de l'année, les 6 mois. Les personnes qui étaient en place ont été récupérées à divers endroits au ministère de la Justice, et il n'y avait que le budget de fonctionnement qui s'est limité à peu près à rien, étant donné que le bureau du Commissaire a été fermé en juillet.

Mme Caron: Donc, vous prévoyez des crédits périmés aussi pour cette année.

M. Lafontaine: Comme M. le ministre le mentionnait tantôt, effectivement, certainement pour le salaire du Commissaire, étant donné que mon mandat se termine à la fin juillet. Donc, il y aura une partie d'année... Dans l'éventualité où, à la fin juillet, on nommerait un Commissaire à plein temps avec salaire, c'est évident qu'il ne serait payé qu'une partie de l'année. Alors, au moins, ces crédits-là seraient périmés et, évidemment, la partie non utilisée du budget de fonctionnement de 17 000 \$.

M. Rémillard: L'an dernier...

Mme Caron: Donc, vous nous dites que c'est possible qu'au mois de juillet on renomme un commissaire à plein temps.

M. Lafontaine: C'est la décision du gouvernement.

M. Rémillard: Ce sera une décision du gouvernement. Ce sera une décision du gouvernement en fonction des activités. Moi, j'ai déjà donné mon opinion là-dessus, mais je réserve mon opinion au mois de juillet, selon le bilan qu'on pourra faire de l'activité du Commissaire. On verra.

Mme Caron: M. le ministre...

M. Rémillard: On verra.

Mme Caron: ...M. le Président, comment le ministre peut-il nous dire qu'il a encore, peut-être, l'intention de redonner un poste à plein temps de Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, alors qu'on se retrouve chaque année avec 8 ou 5 demandes de plaintes et toujours, jusqu'à

maintenant, jugées irrecevables? Juste de se poser la question, je vous avoue que je ne comprends pas que ce soit de la saine gestion, M. le ministre.

M. Rémillard: Bien, le principe que vous suivez nous amènerait à une gestion particulièrement, je dirais, bizarre. Si vous gérez l'État en n'ayant pas en tête toutes les possibilités qui peuvent se produire dans un domaine comme celui-là, aussi sensible, je pense que ce serait de la très mauvaise gestion. Au contraire, de la bonne gestion, c'est de faire ce que nous avons fait, c'est-à-dire qu'on a retourné au trésor 275 000 \$ de périmés de l'an dernier.

Cette année, on prévoit donc des frais qui sont, finalement, très, très, très restreints, 17 000 \$ maximum. Peut-être que ça va être moins que ça, selon les plaintes retenues. On va faire le bilan, ensuite, et il y a des décisions qui se prendront. Mais la décision qu'on doit prendre, c'est quand vous avez le tableau de la situation. Vous ne prenez pas une décision sans avoir la situation devant vous. Il faut que vous ayez tout d'abord le bilan et, quand vous avez le bilan devant vous, vous faites votre étude et, en fonction de l'étude, vous prenez votre décision. C'est comme ça que ça marche.

C'est comme ça que ça marche avec les décisions qu'on a prises, au mois de juillet dernier, avec le résultat que nous avons maintenant M. Lafontaine qui agit comme commissaire, tout en étant directeur général associé du droit administratif, avec les dépenses, donc, coupées d'une façon quand même extrêmement évidente, puisqu'on se retrouve à 17 000 \$. Et puis, s'il y a d'autres décisions à prendre, je serai celui qui le recommandera à mon collègue, le ministre de l'Agriculture, et aussi au gouvernement.

Mme Caron: M. le Président, pour le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole, pour moi, ça va. Je pense que, dès la création de ce poste de Commissaire aux plaintes, il était très clair que toutes les plaintes qui seraient reçues seraient des plaintes irrecevables. C'était déjà des sommes d'argent dépensées en trop. Quant à nous, le bilan, ça fait 4 ans que nous le voyons et nous n'avons pas besoin d'attendre au mois de juillet pour prendre conscience que, effectivement, c'est un poste qui est de trop.

Alors, M. le Président, on pourrait passer au commissaire aux plaintes en matière d'électricité.

Le Président (M. Dauphin): Effectivement. Alors, merci beaucoup, M. Lafontaine, de vous être prêté à cet exercice démocratique.

Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité

Nous demandons maintenant à M. Schwartz de se joindre à nous, à cette commission.

Mme la députée de Terrebonne.

Suspension d'alimentation pour non-paiement

Mme Caron: Oui, merci, M. le Président.

Alors, M. Schwartz, nous avons pris connaissance des différentes demandes que vous avez eues. Vous n'avez pas chômé, cette année, non plus. Beaucoup de demandes au niveau des consommateurs québécois, beaucoup de plaintes.

Je voudrais aborder avec vous 2 éléments. La demande qui avait été présentée par la Fédération des ACEF du Québec, qui réclamait une régie de l'énergie et des programmes d'aide pour les familles qui n'arrivent pas à payer leurs comptes d'électricité, on s'est aperçu qu'au fil des ans le nombre de suspensions en alimentation d'électricité, évidemment, diminue au niveau de la période hiver, mais augmente en novembre ou en mars, selon les années. Et ce qu'on s'aperçoit, finalement, c'est que les familles à faibles revenus consacrent une part de plus en plus importante de leur budget à l'énergie.

Donc, et ça, c'est le besoin essentiel qui a eu la plus forte hausse au cours des dernières années au niveau des citoyens. La Fédération des ACEF du Québec donnait pour exemple les États-Unis, qui ont des programmes spécifiques d'économies d'énergie pour les familles à faibles revenus, et la majorité de ces programmes sont jugés rentables en comparaison avec les méthodes de recouvrement traditionnelles que nous avons qui sont fort coûteuses.

Au niveau de vos recommandations, M. Schwartz, est-ce que vous avez l'intention d'aller davantage de ce côté-là? Est-ce que vous avez l'intention de recommander qu'on considère, également, le mois de novembre comme un mois d'hiver? Parce que, au Québec, le mois de novembre, si on regarde même maintenant, M. le Président, le mois d'avril, c'est pratiquement encore l'hiver chez nous. Alors, est-ce qu'au mois de novembre... et je me rappelle que vous nous aviez dit, l'an passé, qu'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, malgré ces remarques, lorsqu'on regarde le rapport annuel, il y a effectivement eu quand même un nombre appréciable de suspensions, au cours de l'hiver. Alors, si on regarde pour 1990-1991, il y en avait eu 1665 en novembre et, pour 1991-1992, 2233, ce qui est un chiffre extrêmement important. Il y a eu une diminution en décembre, janvier, février, mars et avril, mais les chiffres sont quand même importants. En décembre, 472. Alors, vous nous disiez que même pour un abonné qui n'était pas capable de payer, c'était inacceptable. 472, 297 en janvier, 322 en février, 765 en mars. Alors, est-ce que vous avez l'intention d'aller dans ce sens-là?

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

M. Schwartz (William D.): M. le Président, je vais commencer en essayant de répondre à votre deuxième question par rapport aux suspensions d'ali-

mentation. Le commissaire se trouve dans une situation plus difficile face à ce problème, parce que le problème des suspensions d'alimentation met en relief le problème de la pauvreté. Je n'ai pas la réponse à cette question. C'est un dossier qui nous préoccupe tous et c'est notre responsabilité à tous de répondre à ce problème.

Des règlements d'Hydro-Québec prévoient qu'ils ont le droit légitime d'être payés pour les services qu'ils rendent. Mais vous savez très bien mon orientation à cet égard à l'effet qu'aucune suspension d'alimentation, surtout durant l'hiver, ne devra se faire, à moins que la société d'État, notre société d'État prenne en considération la capacité de payer de ses gens, vu l'aspect essentiel des services que rend Hydro-Québec.

On a vu, depuis le début de notre mandat, une diminution importante du nombre de suspensions d'alimentation durant l'hiver, et je crois que c'est un élément très positif. Présentement et tout dernièrement, Hydro-Québec a émis une autre directive, une nouvelle directive par rapport à ses orientations générales quant aux suspensions d'alimentation en général et, plus particulièrement, en hiver.

(11 h 20)

Selon cette nouvelle directive, l'entreprise favorise la négociation d'ententes de paiement et autres alternatives pour recouvrer les comptes en souffrance. L'interruption de l'électricité constitue pour eux un moyen ultime de recouvrement, et l'entreprise ne doit y recourir qu'en dernier ressort.

Pour ce qui est de l'orientation de l'entreprise quant aux suspensions de ses services en période d'hiver, l'entreprise s'engage à limiter son droit d'interruption entre le 1er décembre et le 31 mars. En plus, en vertu de cette directive, aucune interruption de service ne doit être effectuée si une telle intervention met en péril la santé ou la sécurité des individus.

Alors, quant à votre question à savoir est-ce qu'ils doivent appliquer cette politique applicable ou cette directive qui porte sur les périodes d'hiver, qui commencent maintenant à partir du 1er décembre, je dois présumer que, s'il fait très froid au mois de décembre, il est bien évident qu'ils doivent exercer une certaine discrétion et ne pas couper, «you know», durant les périodes les plus froides du mois de novembre, ainsi que la même chose s'applique pour le mois d'avril.

Mais le problème de la pauvreté dépasse largement le mandat de notre société d'État. Mais, nous, nous allons toujours favoriser une approche quant aux suspensions d'alimentation qui vise à exercer la plus grande prudence avant qu'une suspension soit effectuée et pour que toutes les autres mesures possibles soient mises en place pour qu'un tel geste soit évité.

Mme Caron: Malgré cette directive, M. Schwartz, vous avez eu l'amabilité de nous fournir les chiffres de 1992, même si le rapport annuel 1992-1993 n'est pas sorti, évidemment, puisqu'il arrive au début de l'hiver. C'est une augmentation dramatique des coupures, de suspensions. En décembre, donc, malgré la directive de décembre, en 1991-1992, il y a eu 472

suspensions d'électricité, ce qui était une baisse par rapport à 1990-1991. Mais, en 1992-1993, une augmentation, on passe à 1257 suspensions d'alimentation et, en novembre, on passe de 2233 à 3980.

Donc, il y a vraiment eu, malgré cette directive, malgré la bonne volonté, malgré le discours, au niveau des faits, les citoyens du Québec ont subi davantage de suspensions. Je pense qu'au niveau des recommandations il n'y aura pas d'autre choix. C'est vraiment la preuve que c'est un problème de pauvreté et qu'effectivement ces logements-là sont souvent plus mal isolés — bon, il ne faut pas se le cacher — et qu'il va falloir se diriger du côté de solutions, un peu comme aux États-Unis, de programmes d'énergie pour venir en aide aux familles les plus démunies, parce que l'augmentation du coût de la facture devient catastrophique, et je pense qu'on ne pourra pas aller vers autre chose et qu'on... **peut-être** même, à ce moment-là, on prouverait, comme aux États-Unis, que les méthodes de recouvrement traditionnelles sont beaucoup plus coûteuses que ces programmes-là.

M. Schwartz: Je donnerais mon appui à tout programme qui aurait pour effet de rendre plus facile le paiement des coûts d'électricité à ceux qui se trouvent dans l'incapacité de payer et d'acquitter ces frais, madame.

Application de la Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité à tous les distributeurs

Mme Caron: L'an dernier, M. le Président, à la fin de nos questions sur ce sujet-là, M. Schwartz avait, dans son rapport, souligné l'importance et la nécessité d'étendre l'application de la loi aux autres distributeurs, puisque, 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, mais aussi aux autres distributeurs identifiés par le gouvernement. Le ministre, à notre dernière question: Est-ce que vous entendez... Parce que le ministre nous avait dit que ça relevait de la ministre de l'Énergie et des Ressources. À notre question: Est-ce que vous entendez faire une recommandation en ce sens à la ministre de l'Énergie et des Ressources, le ministre nous avait répondu: Oui, et des discussions sont présentement en cours.

Alors, est-ce que le ministre peut nous faire part de l'aboutissement de ces discussions concernant l'application aux autres distributeurs d'électricité?

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

M. Rémillard: M. le Président, j'avais dit, l'an dernier, que c'était un sujet qui relève de ma collègue, la ministre de l'Énergie, qui est responsable, donc, de toutes les politiques en ce qui regarde l'énergie, en ce qui regarde l'Hydro, comme ce qui regarde les autres distributeurs d'électricité.

Pour ma part, je ne peux faire que rapport de ce qui peut être dit en commission parlementaire et des

réactions qu'on peut avoir. Évidemment, on est tous sensibles — et ma collègue l'est, parce que nous avons eu l'occasion d'en discuter ensemble — elle est particulièrement sensible à ces gens, à ces familles qui ont de la difficulté à faire face aux coûts de l'électricité et, souvent, se retrouvent dans des logements qui ont des problèmes, c'est évident. Ces problèmes-là se retrouvent non seulement en fonction d'un distributeur d'électricité, mais de l'ensemble des distributeurs d'électricité.

Par conséquent, il est important qu'on puisse avoir un rôle de commissaire qui puisse porter, **peut-être**, sur l'ensemble des services offerts concernant l'électricité. Par conséquent, j'ai fait rapport, et c'est quelque chose qui est toujours étudiée, à ma connaissance.

Mme Caron: Le ministre nous avait dit qu'il entendait faire une recommandation. Est-ce qu'on pourrait avoir copie de cette recommandation, M. le Président?

M. Rémillard: Alors, M. le Président, les recommandations que je peux faire, tout d'abord, comme ministre de la Justice, c'est simplement le fait que M. le Commissaire, de par son rôle de commissaire, relève du ministre de la Justice, mais je n'ai pas d'autre autorité que simplement celle qui, comme ministre de la Justice, a la responsabilité de non pas la gestion comme telle de la politique concernant l'énergie, c'est évident, mais strictement du rôle du Commissaire qui agit d'une façon presque quasi judiciaire.

Est-ce que vous considérez, M. Schwartz, que vous agissez d'une façon presque quasi judiciaire?

M. Schwartz: Oui. Mais je crois quand même, M. le ministre, qu'il serait opportun que le gouvernement décide d'élargir un peu la compétence du Commissaire, parce qu'il nous paraît très évident qu'une application universelle de cette loi ne peut qu'avoir un effet bénéfique.

Mme Caron: Vous semblez avoir besoin du soutien, de la recommandation du ministre de la Justice, parce que, l'an dernier, M. le ministre, vous vous étiez engagé à faire une recommandation, pas seulement demander à M. Schwartz de faire des recommandations. Alors, vous nous avez bien répondu oui. Alors, est-ce qu'on peut compter sur une recommandation...

M. Rémillard: Alors, je l'ai...

Mme Caron: ...écrite et en avoir copie?

M. Rémillard: Oui, je l'ai faite, cette recommandation.

Mme Caron: Est-ce qu'on peut en avoir une copie?

M. Rémillard: Et, pour tout vous dire, c'est à l'étude au COMPACS. Vous connaissez le COMPACS,

qui est un comité ministériel, et ça fait partie, pour nous, au niveau du ministère de la Justice, de nos tableaux des priorités. Alors, normalement...

Mme Caron: Mais...

M. Rémillard: ...l'évolution législative ferait en sorte que les modifications au rôle du Commissaire pourraient être déposées, à l'automne prochain, dépendant... Et là c'est pour ça, mon hésitation vient du fait que, quand c'est au niveau des comités ministériels, je n'aime pas tellement en parler, parce que c'est au niveau du comité ministériel, donc c'est discuté au niveau des comités ministériels, mais ma collègue a reçu les recommandations, et ces recommandations suivent leur cours.

Mme Caron: Bien, M. Schwartz, nous allons attendre avec vous. Ça fait 4 ans que nous espérons. Alors, nous espérons qu'avant la prochaine étude des crédits nous aurons réponse sur ce sujet.

M. Schwartz: Sur le plan de l'équité, il m'apparaît qu'on peut considérer déranger le mandat du Commissaire pour l'appliquer à tous les distributeurs d'électricité, mais, par contre, je peux ajouter qu'on reçoit très peu de plaintes de la part des autres distributeurs.

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

M. Lafrance: Merci, M. le Président.

M. le Commissaire, si j'ai bien compris votre mandat, c'est de regarder les problèmes de fourniture d'électricité à des fins d'habitation dans un logement, donc, seulement à des particuliers.

J'aimerais savoir de vous si vous avez, à l'occasion, des demandes d'intervention émanant des corporations ou des organismes relativement à des mésententes avec Hydro-Québec.

M. Schwartz: Non.

M. Lafrance: Jamais? Je vous pose la question parce que j'ai un cas de comté, puis on se demande un peu comment s'y prendre. Alors, je vous remercie.

Le Président (M. Dauphin): Vous pouvez lui remettre votre carte, M. Schwartz. Il va vous communiquer.

Des voix: Ha, ha, ha!
(11 h 30)

Le Président (M. Dauphin): Alors, merci, M. le député.

Ça va pour le Commissaire.

M. Rémillard: Est-ce que ce serait trop demander, M. le Président, à la commission si on pouvait prendre une pause santé de quelques instants?

Mme Caron: Ah! pourvu qu'on poursuive nos 3 heures, il n'y a pas de problème.

M. Rémillard: Cinq minutes. Qu'on poursuive, ensuite, ça veut...

Mme Caron: On l'ajoute.

M. Rémillard: Alors, on l'ajoute à... Aucun problème.

Le Président (M. Dauphin): Alors, nous suspendons quelques minutes.

(Suspension de la séance à 11 h 31)

(Reprise à 11 h 39)

Office de la protection du consommateur

Le Président (M. Dauphin): Nous allons reprendre nos travaux. Il nous reste l'élément 1, c'est-à-dire l'Office de la protection du consommateur. Nous souhaitons la bienvenue à la présidente de l'Office, Mme Bédard.

Je passe la parole immédiatement à Mme la députée de Terrebonne.

Représentation du milieu des associations de consommateurs au sein du conseil d'administration de l'Office

Mme Caron: Merci, M. le Président.

Alors, la raison d'être de la création de l'Office, en 1972, c'était pour permettre de rééquilibrer les forces en présence entre les consommateurs et les commerçants, donc rétablir le juste équilibre des forces afin de freiner les excès perpétrés à l'endroit des consommateurs par les commerçants auxquels aucun cadre législatif particulier ne venait leur rappeler leurs obligations et leurs responsabilités.

(11 h 40)

Actuellement, le rôle de l'Office se situe davantage en regard de l'éducation et de l'information. Je pense qu'à ce chapitre les remarques du ministre démontreraient ce rôle de plus en plus actif de l'Office au niveau de l'information et de l'éducation.

Au niveau du juste équilibre, il y a eu un certain changement, c'est-à-dire que la priorité du ministre... Et il le confirmait à l'étude des crédits l'an dernier, il nous disait: La grande priorité de l'Office, c'est de développer l'éducation, l'information aux consommateurs et aux commerçants. Et j'insiste, du côté des deux.

Au départ, il devait y avoir un préjugé favorable à l'égard de la protection du consommateur, puisque nous avons créé l'Office de la protection du consommateur. Donc, l'origine, c'était de promouvoir, d'abord et avant tout, la protection des consommateurs en représentant adéquatement leurs intérêts. Depuis quelques années,

l'orientation générale de l'Office semble dévier de sa route. Cet état de fait n'est sûrement pas étranger au double emploi du ministre de la Justice avec celui de responsable de la protection du consommateur. Je le répète: On ne peut valablement être un champion des consommateurs et aussi ministre de la Justice qui réclame un juste équilibre entre les deux. Les 2 rôles ne se complètent d'aucune façon: l'un est institutionnel et l'autre est plus activiste, en tout cas devrait l'être.

La Loi sur la protection du consommateur, à son article 294, édicte: «L'Office est composé d'au plus quinze membres dont le président et au plus deux vice-présidents qui sont tous nommés par le gouvernement.

«Les membres de l'Office doivent être des personnes qui, en raison de leurs activités, sont susceptibles de contribuer d'une façon particulière à la solution des problèmes des consommateurs.»

Le rapport annuel 1991-1992 énumère les 15 membres qui constituent le conseil de l'Office. Nous le réitérons: Il n'y a pas encore de personne qui provienne directement du milieu des associations de consommateurs. Il est préférable de dire: «personne qui provienne des milieux», puisque ces personnes-là ne sont pas nommées pour représenter leur milieu, mais bien pour être représentatives de milieux, de secteurs d'activité, ce qui est bien différent.

Cette situation doit être corrigée, car il est primordial, pour contrer la tendance à la surreprésentation du milieu du patronat ainsi que du milieu commercial, que des personnes qui proviennent du milieu des consommateurs aient leur place sur ce conseil. Cela viendra sans doute annihiler la tangente qui confirme l'actuel éloignement de la mission première que s'était fixé l'Office de la protection du consommateur.

On s'aperçoit que, dans les faits, lorsqu'on regarde la composition du conseil, les gens nommés sur ce conseil proviennent bien plus du milieu des affaires que du milieu des consommateurs. Et c'est là que le bât blesse. On met, de cette manière, l'accent sous l'angle des commerçants ou des affaires. Il pourrait valablement y être nommé des personnes ayant une vision sous l'angle des consommateurs, par exemple, nommer d'anciens présidents de l'Office, des gens qui étaient affiliés au réseau des ACEF ou de la FNACQ, ou, encore, des gens ayant oeuvré parmi les syndicats. D'ailleurs, nulle part, dans la loi, il n'est écrit que les gens doivent provenir de divers milieux. Il est simplement édicté que ces membres doivent, en raison de leurs activités, être susceptibles de contribuer d'une façon particulière à la solution des problèmes des consommateurs.

Lorsqu'on regarde la composition du conseil, outre la présidente et les vice-présidents, nous retrouvons 2 personnes qui proviennent du milieu juridique, soit une avocate et un notaire, une personne qui travaille dans une commission scolaire comme technicienne en informatique, une personne titulaire, à l'Université de Montréal, en ingénierie et 5 personnes provenant du milieu des affaires: un directeur des services financiers à La Laurentienne, un courtier d'assurances, un concessionnaire automobile, etc., et on ne retrouve que 3

personnes qui peuvent être associées de plus près au milieu des consommateurs, c'est-à-dire la trésorière de l'Association des retraités(es) de l'enseignement du Québec, le président fondateur et directeur général de Moisson Québec inc. et la directrice des communications à Collecte sélective Québec.

Est-ce que le ministre a l'intention d'accroître la représentation des personnes issues directement du milieu des consommateurs sur le conseil de l'Office puisque, présentement, on surreprésente le milieu commercial et le milieu des affaires?

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

M. Rémillard: Alors, M. le Président, j'entendais la députée de Terrebonne parler de préjugés favorables. Moi, M. le Président, le seul préjugé favorable que j'ai, c'est celui pour un juste équilibre. Et je répète ce que j'ai dit tout à l'heure, M. le Président, je tiens à le répéter parce que, pour moi, c'est fondamental. Il n'y a pas, d'un côté, les bons consommateurs et des mauvais commerçants, mais il y a des bons consommateurs et des bons commerçants.

L'exception devrait être des situations qui ne respectent pas les droits des consommateurs. C'est là que l'Office agit et, lorsqu'on fait le bilan de son action de l'an dernier, comme on pourrait le faire des autres années, mais parlons de la dernière année, on s'aperçoit, au point de vue des amendes, simplement des amendes, que c'est pour quelque 1 300 000 \$ — qu'on me corrige si je me trompe. Il y a eu des poursuites, hein, puis on a augmenté les amendes avec le projet de loi 11. Il y a eu l'engagement volontaire, on y reviendra tout à l'heure. Mais, en plus, on a augmenté le montant des amendes. Alors, on a poursuivi pour plus de 1 300 000 \$ — écoutez, c'est quelque chose, ça — mais M. le Président, toujours dans le contexte pour nous, je tiens à le dire, du seul préjugé favorable que nous avons, c'est pour ce juste équilibre.

C'est la même théorie qui m'a guidé dans la réforme du Code civil. Ça n'a pas toujours été facile, M. le Président. On a fait des choix de société fondamentaux lorsqu'on a réformé ce Code civil. Le député d'Iberville en sait quelque chose, il a présidé nos assises, nos discussions en sous-commission, M. le Président. Vous-même, vous en savez quelque chose, de par votre expérience de parlementaire depuis le début des années quatre-vingt. Vous avez assisté à différents projets de loi, comme président de la commission des institutions et comme juriste, je dois dire, et vous savez donc que, pour nous, ce qui nous a guidés, c'est un juste équilibre.

Alors, dire qu'on a un préjugé favorable pour un intervenant, c'est venir bouleverser complètement le raisonnement et l'analyse qu'on doit avoir d'une situation. Et, pour ma part, M. le Président, je me refuse à ce genre d'analyse.

Deuxièmement, en ce qui regarde la composition du conseil d'administration, je vais passer chaque membre ici en commission. On peut le regarder ensemble,

mais je dois dire, M. le Président, que ce ne serait pas souhaitable que des membres des associations de consommateurs se retrouvent directement impliqués au niveau du conseil d'administration, reçoivent, d'une part, des subventions, d'autre part, soient sur le conseil d'administration. Alors, dans ce contexte-là, il faut quand même être prudent. Il faut voir à ce que l'aspect consommation soit représenté à différents niveaux, mais qu'il n'y ait quand même pas de conflits d'intérêts. Si vous voulez, M. le Président, on va regarder cette liste.

Alors, on sait que Mme la présidente est avec nous, Mme Marie Bédard; M. Guy Beaudet, qui est avec nous aussi. Mais parlons, M. le Président, maintenant, des membres du conseil d'administration: Mme France Bergeron, qui est avocate de pratique privée et qui fait beaucoup de droit de consommation, alors elle est sensible aux associations parce que impliquée avec les associations de consommation; M. Pierre Careau, qui est directeur des services financiers de La Laurentienne, alors, ça, c'est intéressant, M. le Président, parce qu'on a quelqu'un qui est dans le domaine des affaires, mais à un niveau, donc, de La Laurentienne, à un niveau d'une institution financière extrêmement respectée et active dans le domaine économique québécois et qui apporte une expertise très intéressante au niveau du conseil d'administration; M. J. Hardy Craft, qui est un courtier d'assurances, lui aussi, qui est impliqué au niveau consommation, à un autre niveau de consommation; Mme Micheline Croteau, administratrice dans le secteur du commerce au détail, elle aussi impliquée dans le domaine du commerce; M. André Fortier, qui est au niveau des concessionnaires d'automobiles; M. Jean Fortin, qui est un notaire de pratique privée; Mme Lise Landry, qui est une technicienne en informatique à la commission scolaire régionale de l'Estrie, dans un domaine complètement à part, mais, pour le rôle d'éducation de la commission, qu'on ait quelqu'un de l'éducation qui soit sur le conseil d'administration et qui soit là pour rappeler toujours qu'un des rôles les plus importants de l'Office, c'est son rôle d'éducation; M. André Migneault, bon, M. Migneault est le président fondateur et directeur général de Moisson Québec. Toute la sensibilité... Pardon?

Mme Caron: Oui, je vous l'ai nommé tantôt, là.

M. Rémillard: Bien oui, mais je vous le renomme parce que ça vaut la peine de le nommer au moins 2 fois, d'abord, pour le travail, je veux saluer et rendre hommage à M. Migneault pour le travail qu'il fait pour Moisson Québec et le remercier d'avoir accepté d'être sur le conseil d'administration de la protection du consommateur, donc de l'Office. M. Migneault, par ses fonctions et son rôle qu'il a au niveau des plus démunis, a donc une sensibilité particulière qui l'aide sur le conseil d'administration à avoir un inventaire, inventaire, dis-je, de tous les intervenants qu'on peut avoir pour la consommation. Mme Marie-Claude Rivest, qui est directrice des communications à Collecte sélective Québec, là encore, encore...

Mme Caron: Trois sur...

M. Rémillard: Oui, mais attendez, je n'ai pas terminé.

Mme Caron: ...l'ensemble qui touche vraiment les consommateurs.

M. Rémillard: Bien, écoutez...

Mme Caron: M. Migneault, Mme Rivest et Mme Thériault, 3 sur l'ensemble.

M. Rémillard: Mme Thériault... Mais non, là, tout à coup, vous réglez ça toujours avec la même approche que vous avez énoncée tout à l'heure, c'est-à-dire qu'il y a des bons, il y a des mauvais, un côté de la table, puis l'autre côté de... Ce n'est pas comme ça que ça marche.

Mme Caron: Ils sont minoritaires, M. le ministre.
(11 h 50)

M. Rémillard: Vous ne parlez pas... Regardez, là. Si vous me permettez une petite minute. Vous ne parlez pas de M. Raynald Loisel, qui est un professeur à l'École polytechnique de l'Université de Montréal. Le rôle d'éducation... Écoutez, il y a un équilibre qui doit s'établir. Moi, je vous l'ai dit, je ne le cache pas, je cherche cet équilibre. Dans le conseil d'administration qui est là, il y a cet équilibre qui est là. Il y a des commerçants, oui, il y a des gens de la consommation. Il y a des gens de l'éducation, il y a des gens des institutions financières qui sont là aussi.

Je l'ai dit aussi, dans mes notes de présentation, M. le Président, et le répète, le rôle de l'Office est aussi un rôle d'éducation, un rôle de prévention. Et, quand nous avons la chance d'avoir sur les conseils d'administration des gens qui sont impliqués directement au niveau d'une institution financière aussi importante que La Laurentienne et que vous avez, en plus, des gens qui sont impliqués avec les plus démunis de notre société, comme M. Migneault, et des gens qui sont impliqués au niveau des commissions scolaires, comme nous avons ici des gens, Mme Croteau, dans le domaine des investissements, des gens qui sont dans l'enseignement, avec Mme Thériault, pour l'Association des retraités(es), alors, les retraités qui sont là...

Mme Caron: M. le ministre, quand vous parlez d'équilibre...

M. Rémillard: ...M. le Président, je veux simplement... Si vous me permettez, je veux juste terminer. Je veux vous dire que, lorsqu'il y a un problème à régler en ce qui regarde l'engagement volontaire... Par exemple, prenons le cas d'un engagement volontaire. On cherche des consensus et ça arrive au conseil d'administration, c'est là que c'est important d'avoir un conseil d'administration qui reflète, donc, toutes les tendances

qu'on peut avoir. Alors, c'est là, M. le Président, le juste équilibre aussi.

Mme Caron: Justement, M. le Président...

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

Mme Caron: ...c'est là qu'il faut que toutes les tendances soient représentées et, justement, que ce soit un équilibre. Vous avez 3 personnes qui sont près du domaine de la consommation: M. Migneault, Mme Rivest et Mme Thériault, alors que vous avez 5 personnes clairement identifiées du monde des affaires, 3 contre 5, les autres qui touchent l'enseignement, et les autres domaines, le domaine juridique, sont des ajouts.

Mais, strictement, si on regarde le côté consommation et le côté monde des affaires, vous en avez 3 d'un côté et 5 de l'autre. Je connais très bien Mme Micheline Croteau, administratrice des Investissements Croteau, ex-candidate du Parti libéral dans le comté de Masson, voisin de chez moi, en 1989. Alors, 5 personnes du monde des affaires et 3 au niveau de la consommation, alors que, au niveau du statut, on le disait...

Écoutez, moi, lorsqu'on me dit que les ex-administrateurs d'associations de consommateurs ne font pas l'affaire, parce que j'ai bien dit des ex-administrateurs, alors qu'on accepte un concessionnaire d'automobiles, moi, quant à moi, là, je ne vois pas pourquoi on est scrupuleux juste d'un côté. Vous n'avez pas cet équilibre que vous cherchez. Et ma question est bien simple: Est-ce que vous souhaitez rétablir cet équilibre?

M. Rémillard: M. le Président.

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

M. Rémillard: Ce n'est pas juste comme interprétation, ce que vient de faire Mme la députée de Terrebonne, parce qu'elle met de côté, par exemple, Mme France Bergeron, avocate de pratique privée de Chicoutimi, qui, elle, est en droit de consommation. Elle fait du droit de consommation. Alors, parce qu'elle est avocate, elle ne compte pas dans l'aspect des consommateurs que Mme la députée de Terrebonne veut voir représenter. Pourquoi? Pourquoi?

Mme Caron: Elle compte dans les ressources professionnelles.

M. Rémillard: Oui, mais alors...

Mme Caron: Elle compte dans les ressources professionnelles comme une enseignante ou un enseignant.

M. Rémillard: Bon, alors, et la même chose, si je prends ce raisonnement-là, M. le Président...

Mme Caron: Mais strictement affaires et consommateurs.

M. Rémillard: Laissez-moi terminer juste un petit peu.

Le Président (M. Dauphin): M. le ministre, Mme la députée, juste ne pas parler en même temps parce que le monsieur du *Journal des débats* dit que ça sort en chinois. C'est difficile d'enregistrer tout ça.

M. Rémillard: Bon, d'accord.

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

M. Rémillard: Alors, quand on prend le même raisonnement, M. le Président, si on regarde les personnes, ils disent 5 personnes qui sont du milieu des affaires, mais c'est la même chose, c'est 5 personnes qui ne sont pas du milieu des affaires au même niveau. Quand vous parlez d'une institution financière, vous ne parlez pas de la même chose qu'un petit commerçant qui est sur le coin de la rue. Ce n'est pas la même chose, ça. Ce qui est important pour nous, M. le Président, aussi, c'est la représentation régionale. **Peut-être** que Mme la députée pourrait aussi porter attention à l'aspect de représentation régionale. Ça aussi, c'est important.

Alors, M. le Président, ce qui nous apparaît important, c'est qu'on ait un conseil d'administration qui soit représentatif, pas représentant. Il y a une différence entre «représentatif» et «représentant». «Représentant», ce sont des gens qui ont des mandats, qui sont assis autour d'une table, qui viennent représenter des organismes et qui, donc, votent en fonction des intérêts de cet organisme-là, en fonction des mandats qu'ils reçoivent. Ce n'est pas ça qu'on a. On a un conseil d'administration qui tend, le plus possible, à être représentatif et du milieu de la consommation, et du milieu des affaires, et du milieu institutionnel, et du milieu régional.

Alors, c'est l'ensemble de ces considérations-là qu'on doit avoir lorsqu'on nomme des gens sur le conseil d'administration. Et qu'il y ait quelqu'un qui a été une candidate libérale, M. le Président, je pourrais nommer bien des gens qui ont été des candidats péquistes et qui sont des juges, maintenant, d'excellents juges, d'ailleurs, qui sont à tous les niveaux. Ce n'est pas parce qu'on a été en politique, M. le Président, qu'on devient incapable, après, d'agir sur un conseil d'administration ou dans toute autre fonction. On est là pour l'expérience, pour l'expertise qu'on peut apporter et pour notre engagement qu'on veut apporter en fonction du bien-être de la société.

Alors, M. le Président, je ne crois pas que ce soit des critères qu'on devrait relever, comme ça a été relevé par Mme la députée Terrebonne.

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

Mme la députée.

Mme Caron: M. le Président, lorsqu'on connaît une personne en particulier, on peut faire part qu'on connaît cette personne. C'est un comté voisin de chez

nous, M. le Président.

Au niveau des budgets de l'Office...

Le Président (M. Dauphin): Écoutez, juste un instant, si vous me permettez.

M. le député de Chapleau, est-ce que c'était sur le conseil d'administration que vous vouliez poser une question? Non?

M. Kehoe: Non. Ce n'est pas sur le même sujet. Non. Non, non.

Le Président (M. Dauphin): Alors, permettez-vous à M. le député de Chapleau de poser sa question? Je reviendrai tout de suite à vous.

Mme Caron: Est-ce que c'est sur...

Le Président (M. Dauphin): C'est évidemment sur l'Office de la protection du consommateur.

M. Kehoe: Bien oui! Sûrement, même, en tout cas...

Mme Caron: Oui. Oui, oui.

Le Président (M. Dauphin): Allez-y, M. le député de Chapleau.

Coups de postes

M. Kehoe: M. le ministre, à la page 3 du document que vous avez présenté, les effectifs, je note qu'il y a une diminution dans le nombre de personnes qui sont dans le réseau. Pourriez-vous nous dire qui... Il y a une coupure, je pense, de 12 personnes, 12 postes, plutôt, soit 5 % de personnel. Pourriez-vous nous dire qui sont ces personnes qui sont coupées? Est-ce que c'est dans les régions? Est-ce que c'est dans les centres urbains? Quels sont, effectivement, les postes coupés?

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

M. Rémillard: Alors, M. le Président, je remercie le député de Chapleau pour cette question qui porte sur un aspect très important. Dans un premier temps, avec votre permission, M. le Président, je demanderais à Mme la Présidente de faire le point sur ces coupures qu'il y a eu lieu au niveau de l'administration et, ensuite, je pourrai faire des commentaires, entre autres, sur un aspect particulièrement important pour moi, c'est le respect du rôle des régions, la décentralisation et l'accessibilité des services de l'Office au niveau des régions.

Le Président (M. Dauphin): Mme Bédard.

Mme Bédard (Marie): Effectivement, il y a eu des coupures de postes qu'on retrouve, en page 3, de 12 postes. Ces coupures d'effectifs ne touchent pas les

bureaux de l'**Office** en région. Ce sont des postes qui seront coupés ou qui sont coupés aux bureaux de Montréal et Québec. Ce sont des postes de support aux bureaux régionaux, c'est-à-dire que ça peut être un poste d'enquêteur, un poste d'avocat, un poste d'agent d'information. Toutes les directions de l'**Office** sont affectées par les coupures de postes, mais les bureaux, en région, ne sont pas affectés.

M. Kehoe: Est-ce que ce sont des postes permanents qui seront coupés?

Mme Bédard: Ce sont des postes permanents qui sont coupés.

M. Rémillard: Alors, les gens deviennent en disponibilité; ils ne perdent pas leur emploi du jour au lendemain. C'est ça?

Mme Bédard: Actuellement, ce sont des mises en disponibilité qui sont faites, et les gens doivent se replacer, tout le processus de mise en disponibilité, tenter de se replacer dans un autre ministère ou un autre organisme, et bon, là, il y a toutes les règles qui sous-tendent la mise en disponibilité. C'est la situation actuelle au bureau de Québec, de l'**Office**. Il y avait également des postes vacants qui ont été coupés, là, dans un premier temps.

M. Kehoe: Mais s'agit-il d'avocats? Est-ce que c'est des professionnels, des cadres?

Mme Bédard: Il y a... Je vais vous le dire. L'**Office** doit couper 5 postes de cadres, 20 % de ses effectifs, pas au courant de l'année, là, mais 20 % de ses effectifs cadres. Donc, on a 5 postes de cadres à couper. Au cours de la présente année, on coupe 2 postes d'encadrement supérieur ou intermédiaire. Il y a des postes de professionnels, des postes d'avocats et des postes de fonctionnaires.

M. Kehoe: Et pourriez-vous me dire les conséquences de ces coupures? Plus spécifiquement, je comprends qu'il y a un programme de promotion par l'**Office**, de publicité, puis afin de sensibiliser la population au travail fait par l'**Office**. Pourriez-vous, par rapport à cette campagne de promotion et par rapport à des amendes ou des plaintes portées... Est-ce que ça va affecter, effectivement, le rendement de l'**Office** à travers la province, à travers le réseau?

Mme Bédard: Bien, c'est sûr qu'avec des effectifs en moins le travail va devoir se faire d'une façon différente. On en demande toujours un peu davantage à nos employés, aux gens qui sont à l'**Office**, mais on va continuer d'assurer une surveillance de nos lois. On va continuer de poursuivre des commerçants, on va tenter de trouver des façons nouvelles de faire les choses pour que les consommateurs du Québec soient encore bien protégés. On va maintenir la qualité des services à nos

clientèles, et c'est notre priorité, et les gens en région ne devraient pas souffrir de ces coupures de postes là.

M. Kehoe: Puis les campagnes de promotion, de publicité qui se font actuellement à travers la province, est-ce que ça va être affecté?

Mme Bédard: Les campagnes d'information, d'éducation que nous avons faites? On va faire d'autres campagnes d'éducation et d'information. On a un appui des médias qui est très important. Si on devait chiffrer ça et payer les coûts de tous ces... si je peux me permettre d'appeler ça des placements dans les médias, je veux dire, on n'y arriverait absolument pas, on n'a pas les moyens. Mais on a une très grande collaboration avec les médias. On va continuer de faire des chroniques pour les différentes régions, pour les différents médias, en espérant que ceux-ci acceptent toujours de collaborer, mais il n'y a pas d'indication contraire.

On prend des moyens différents. On parlait de moyens différents, tout à l'heure. On a installé — et M. le ministre en a fait part tout à l'heure — une ligne 1-800 dans toutes les régions du Québec. Donc, ça permet aux consommateurs de pouvoir, partout, communiquer avec l'**Office**. Avant, on avait un système, on acceptait les frais d'appel, mais les gens, certains ne le savaient pas parce que, dans le bottin, ce n'est pas nécessairement inscrit. Certains étaient un peu gênés d'utiliser une ligne, faire virer les frais, mais, actuellement, on a cette ligne 1-800 là.

On modifie nos réseaux téléphoniques pour éviter, là, que des appels soient en attente trop longtemps et, comment pourrais-je dire, que les lignes soient engagées pendant plusieurs moments. Mais on est en train de revoir ça. C'est sûr qu'on ne peut pas revoir la façon de faire de l'**Office** du jour au lendemain, en quelque temps, mais on pense à trouver des moyens nouveaux pour maintenir la qualité de notre service à la clientèle, et l'action de l'**Office** est axée sur cette qualité du service à la clientèle.

Montant des amendes exigées

M. Kehoe: Juste une dernière question, peut-être, par rapport aux plaintes portées et amendes collectives. Durant l'année qui s'achève, là, est-ce qu'il y a eu une augmentation? Est-ce plutôt stable ou qu'est-ce que c'est le résultat?

Mme Bédard: Pardon? Sur les...

M. Kehoe: Les...

Mme Bédard: ...le montant des amendes, des plaintes et...

M. Kehoe: Et les amendes.

Mme Bédard: On a eu, cette année, une diminution du nombre de demandes de renseignements et de

plaintes, à l'Office de protection du consommateur. On a eu, cette année, environ 391 000 demandes de renseignements et de plaintes. La proportion est la même que l'an dernier: environ 55 % de demandes de renseignements et 45 % de plaintes qu'on acheminait à l'Office. Cette diminution par rapport à l'an passé, où on avait dépassé le cap des 400 000 demandes de renseignements et plaintes, s'explique en grande partie par la situation économique. Les gens consomment moins.

M. Kehoe: Et les amendes?

Mme Bédard: Les amendes... Par contre, on a une augmentation des amendes. On a atteint 1 300 000 \$ d'amendes au courant de la dernière année.

M. Kehoe: Et, par rapport à l'année passée, c'est une augmentation...

Mme Bédard: C'est une augmentation. Oui, c'est une augmentation.

M. Kehoe: ...sensiblement... assez importante?

Mme Bédard: Oui.

M. Kehoe: Mais, en tout cas...

Mme Bédard: Oui, c'est une augmentation de nos amendes. Par contre, au courant de la prochaine année, comme le projet de loi 11 a doublé le minimum des amendes, on devrait obtenir des amendes additionnelles pour les commerçants.

M. Kehoe: D'accord. Merci.

Le Président (M. Dauphin): Merci, Mme Bédard.

M. le ministre.

M. Rémillard: M. le Président, ce que je voulais ajouter, c'est notre préoccupation d'assurer l'accessibilité, donc, des services offerts par l'Office au niveau des régions. Alors, je parle souvent, comme ministre de la Justice, de l'accessibilité à la justice et, donc, pour le Québec, ça signifie d'être très conscient qu'avec l'immensité du territoire que nous avons à couvrir on doit être particulièrement soucieux d'offrir des services de la même qualité partout sur le territoire du Québec. Je dois dire que l'Office a fait beaucoup d'efforts pour en arriver à cette accessibilité, M. le Président, au niveau de toutes les régions et que l'Office, lorsqu'il a à faire sa rationalisation de dépenses et de budget, le fait en tenant compte de cette préoccupation que nous avons de l'accessibilité à des services de l'Office au niveau de l'ensemble des régions.

D'ailleurs, je voudrais souligner, M. le Président, la mise en place du service 1-800. Ce service téléphonique devient un élément très important d'information, d'éducation parce que, **souvenons-nous** que le rôle de

l'Office aussi est souvent un rôle de médiateur et souvent un rôle d'informateur. Par conséquent, ça veut dire que nous avons là un outil privilégié. On l'avait annoncé, l'an dernier. Il est en application, maintenant, et on est particulièrement heureux des résultats que ça peut apporter.

En ce qui regarde les amendes, bien, cette année, c'est quand même une augmentation — et qu'on me corrige si je fais une erreur — je crois, de plus de 250 000 \$ que nous avons par rapport à l'an dernier, et on sait avec quelle vigueur et quelle compétence l'Office a mené certaines campagnes contre de la publicité trompeuse, contre certains gadgets, M. le Président. Il y en a certains qui méritent d'être dénoncés, l'Office l'a fait, d'ailleurs, puis les commerçants ont été poursuivis.

On offre toutes sortes de choses. On peut vous offrir, à un moment donné, des pierres qui ont un effet magique extraordinaire. Je peux vous en montrer, M. le Président. Je pense que je peux montrer aux membres de cette commission... Elles ne sont pas pour distribution. Ce sont des pierres, ici, que je montre à cette commission, M. le Président, qui étaient, à un moment donné, en vente, offertes dans des journaux, dans des revues, dans des magazines, et ça, on appelait ça l'étoile de cristal, l'étoile de cristal qui vous permettait, M. le Président, d'avoir...

Une voix: Ils demandent la foi.

M. Rémillard: Avec l'étoile de cristal, tout est possible, qu'on écrivait. Avec ces étoiles de cristal, on pouvait gagner non seulement en amour, bien sûr, mais aussi à la loto et à bien d'autres endroits. Évidemment, l'Office a agi de très bonne façon. Et, M. le Président, je vais déposer auprès de cette commission le genre de publicité que l'Office a faite pour contrecarrer la publicité trompeuse faite, donc, par certains commerçants.

M. Kehoe: Est-ce qu'il y a eu une condamnation dans ce cas-là ou une plainte portée?

Mme Bédard: On a obtenu, dans ce secteur de publicité là, ce type de commerçant là, au courant de l'année, environ 250 000 \$ d'amendes, mais on a obtenu, au courant des dernières années, plus de 500 000 \$ en amendes contre des gens qui pratiquaient ce genre de publicité trompeuse.

Le Président (M. Dauphin): Est-ce que vous pouvez le déposer, M. le ministre?

M. Rémillard: Si la commission le juge bon, M. le Président. Je l'ai ici, je peux le déposer.

Document déposé

Le Président (M. Dauphin): Alors, j'en autorise le dépôt.

M. Rémillard: Vous en autorisez le dépôt. Alors,

voilà, vous autorisez le dépôt.
(12 h 10)

Le Président (M. Dauphin): Pour utilisation restreinte.

Mme la députée de Terrebonne.

Accessibilité des services en région

Mme Caron: Oui, M. le Président. Alors, justement, je voulais aborder toute la question des crédits. Les crédits de 1993-1994 connaissent une diminution de 639 000 \$, ce qui représente une baisse de 4 %. En effet, les crédits octroyés pour 1993-1994 sont de 13 827 900 \$, tandis que, pour 1992-1993, ils étaient au montant de 14 467 200 \$. On ne peut passer sous silence, il est primordial de mentionner que, depuis 1985, l'augmentation des crédits alloués à l'Office aurait dû être de 35,5 %, et ce, seulement pour suivre l'évolution de la hausse du coût de la vie, de l'inflation.

Pour fins de comparaison, les dépenses gouvernementales ont connu une augmentation **concomitante** à celle de l'inflation, et même supérieure, de 49,2 %. Pour ce qui est des budgets de l'Office, ils n'ont progressé que de 19,8 % depuis 1985. Cette augmentation est bien en deçà de la hausse du coût de la vie de 35,5 %. En tenant compte de l'augmentation des coûts et de l'augmentation de la masse salariale à chaque année, on constate la situation de statu quo dans laquelle se retrouve confinée la protection du consommateur par le ministère de la Justice. Les problèmes liés à la consommation sont noyés parmi ceux du ministère. D'ailleurs, ils ne correspondent d'aucune façon à ces derniers.

De plus, on ne peut que constater de façon brutale que la protection du consommateur ne fait malheureusement pas partie des priorités gouvernementales. Pour tout le programme 10, le montant alloué des dépenses, pour 1992-1993, est à 14 946 300 \$, alors que les crédits alloués sont au montant de 15 399 600 \$. Donc, il est fort probable qu'il y aura des crédits pérимés pour 1992-1993 au montant de 453 300 \$. De plus, si on regarde en chiffres très bruts l'évolution des budgets depuis 1985, en 1985-1986, les budgets étaient de 11 000 000 \$ et, maintenant, on se retrouve à 13 827 000 \$.

Selon le rapport annuel de l'Office de la protection du consommateur de 1991-1992, il y a 12 bureaux régionaux répartis dans différentes régions administratives au Québec. Or, selon nos sources, le bureau régional de la Montérégie, sûrement pas dans un souci d'accessibilité, aurait été fermé, il y a quelques mois, afin, **semble-t-il**, d'être intégré à celui de Montréal. Au 31 mars 1992, ce bureau a reçu 34 238 plaintes et demandes de renseignement, ce qui est très considérable, et établi 60 943 communications avec la clientèle. Toujours dans le rapport annuel, il est écrit que l'Office rend ses services accessibles par le maintien de son réseau de bureaux régionaux. Donc, la quasi-totalité des services directs aux consommateurs **sont** assurés par ledit réseau, d'où l'importance de ne pas fermer des

bureaux de l'ampleur, surtout, de celui de la Montérégie.

On peut toujours noter que la région de Lanaudière n'a toujours pas assisté à l'ouverture d'un bureau pour sa seule région, et ce, bien qu'elle soit reconnue comme région administrative depuis 1987 et que, dans cette région de Lanaudière, on ne cesse d'augmenter le nombre de circonscriptions électorales. Pourtant, en 1990, lors de l'étude des crédits, nous avions spécifié ces faits au ministre.

Nous regardons les chiffres, le nombre d'enquêtes, le nombre de demandes, le nombre de plaintes pour les 2 régions administratives de Laurentides et Lanaudière, et il y a augmentation de ces plaintes régulièrement, il y a eu augmentation, au cours des 3 dernières années. Donc, en question, toujours par souci d'accessibilité, est-ce que, la fermeture du bureau régional de la Montérégie à laquelle nous assistons, on peut nous expliquer pourquoi et si on aura à assister à d'autres fermetures de bureaux régionaux?

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

M. Rémillard: Alors, M. le Président, en ce qui regarde le bureau de la Montérégie, il faut bien se comprendre. Ça peut paraître, à un moment donné, dire: Le bureau de la Montérégie qui ferme, puis qui est maintenant couvert par Montréal... Mais la réalité des choses, c'est que le bureau était situé à Longueuil. Alors, de Longueuil, il passe simplement de l'autre côté du pont et il s'en va au niveau du Village olympique. Alors, il y a le pont à traverser. C'est ça la réalité des choses. Et ça nous permet d'intégrer... Entre autres, il y a un système téléphonique beaucoup plus efficace; on peut travailler plus efficacement et on a rationalisé, donc, la gestion, pour nous permettre d'avoir encore une plus grande accessibilité aux gens des régions et nous permettre d'offrir des services de plus grande qualité.

Alors, il faut quand même comprendre, M. le Président, que nous vivons dans une situation économique difficile. C'est beaucoup plus qu'un creux de vague économique. C'est vraiment l'écèlement d'un système, un système d'endettement. Malheureusement, on n'est pas les seuls, aussi, au niveau du Québec ou du Canada, mais des autres pays aussi qui, surtout à partir du milieu des années **soixante-dix**, ont recouru à l'endettement pour gouverner. Alors, maintenant, il y a l'écèlement. C'est vraiment l'écèlement d'un tel système et, par conséquent, ça nous oblige, ça nous confronte, et, s'il y a un aspect positif à cette récession économique très sévère, c'est bien celui de nous confronter à une réalité qui est là.

Pour notre part, comme gouvernement, depuis qu'on est élu, M. le Président, en 1985, le 2 décembre, et le gouvernement, le 12 décembre 1985, depuis que nous sommes au gouvernement, ça a été la priorité du premier ministre, M. Bourassa, la priorité de son gouvernement de rationaliser les dépenses, de couper dans l'administration pour être le plus efficace possible, mais

de faire en sorte qu'on ait une administration gouvernementale qui réponde quand même à notre capacité de payer. Et là nous sommes confrontés, de par la situation économique difficile, à revoir le fonctionnement de l'État à bien des niveaux. **L'Office** n'y échappe pas, comme tous les organismes gouvernementaux n'y échappent pas. C'est mon devoir, comme ministre, de travailler avec l'Office à trouver les meilleurs moyens.

Je disais tout à l'heure, M. le Président, que je gardais toujours cette priorité de l'accessibilité au niveau des régions. Au niveau du ministère de la Justice, j'aurai l'occasion d'en parler lors des crédits, mais, là aussi, j'ai insisté et j'insiste toujours pour que les régions soient bien couvertes, qu'on puisse offrir le service dans la mesure de nos possibilités, de nos moyens, et, pour nous, c'est toujours une priorité.

M. le Président, pour nous, il est évident que les 11 points de service dans les régions que **l'Office** a et développe sont là pour offrir un service de la meilleure capacité possible. Et ça nous permet la rationalisation qui a été faite entre le poste, donc, qui était à Longueuil, avec celui de Montréal, de l'autre côté du pont, M. le Président. Il y a un pont à traverser. Ça permet, à ce moment-là, d'avoir un service encore de meilleure qualité, au bénéfice des consommateurs. C'est ça qui est le résultat, M. le Président.

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

Mme Caron: Oui. M. le Président, le bureau était à Longueuil. Il y a un pont à traverser, mais, là, le ministre est tout à fait inconscient de la réalité de la rive sud et de la rive nord. Ce bureau de Longueuil ne desservait pas que les citoyens de Longueuil. Ce bureau de Longueuil desservait toute la rive sud, la Montérégie, ce qui est toute la partie sud de la couronne de Montréal, où on retrouve le plus grand bassin de population, avec la rive nord, qui se retrouve au bureau de Laurentides-Lanaudière. Est-ce à dire que, du côté de la rive nord, puisqu'on n'a que l'autre pont à traverser de l'autre côté, on va aussi intégrer le bureau de Laurentides-Lanaudière avec celui de Montréal?

(12 h 20)

On parlait d'un bureau... Le ministre nous a toujours dit, quand je l'avais questionné sur Lanaudière, il nous disait que, ça, ça dépend du nombre de demandes. C'est le nombre de demandes, le nombre de requêtes qui justifie un bureau. Eh bien, ce bureau était le troisième en importance sur les 12 bureaux, troisième en importance autant pour les plaintes et demandes de renseignements, troisième en importance pour les communications avec la clientèle — 60 943 communications — et, au niveau des plaintes traitées, aussi, troisième en importance, 2787, en 1991-1992. Donc, on ne se parle pas d'un petit bureau qui traitait quelques plaintes, là. C'est le troisième bureau en importance, qui a été fermé et qui desservait toute la rive sud de Montréal. Donc, je considère que, lorsqu'on parle d'accessibilité et lorsqu'on sait à quel point traverser le pont de la rive sud comme celui de la rive nord, ça peut être

compliqué, M. le Président, eh bien, c'est évident que ce n'est pas une mesure d'accessibilité.

On nous a également fait part, M. le Président — et j'étais contente que le député de Chapleau le souligne, et je l'avais dans mes questions — qu'il y a une coupure de 12 postes, de 12 employés, mais malgré cette...

M. Rémillard: M. le Président... Je m'excuse, madame. Est-ce que je pourrais me permettre de vous répondre sur le premier aspect, quitte à revenir? Parce que, là, il y avait 2 aspects. Il y a la question de Longueuil et Montréal, il y a l'aspect des régions. Là, vous abordez, ensuite, la coupure de postes. Est-ce que je pourrais me permettre...

Mme Caron: Oui.

M. Rémillard: ...de répondre sur le premier aspect, quitte à remettre après l'autre aspect?

Le Président (M. Dauphin): Allez-y, M. le ministre.

M. Rémillard: Sur l'aspect toujours régional, M. le Président, je réaffirme notre volonté de rendre les services de l'Office les plus accessibles possible au niveau des régions. C'est ce que nous faisons. En ce qui regarde... Non, non, mais regardez bien...

Mme Caron: Il ne faut pas juste le dire. Il faut le faire.

M. Rémillard: Oui, on le sait et on le fait.

Mme Caron: En coupant.

M. Rémillard: En ce qui regarde le poste de Longueuil, ce que vous ne dites pas dans votre intervention, vous ne dites pas que 95 % de ces communications — vous avez pris le mot «communication» — ce sont des communications téléphoniques. Que les gens téléphonent à Longueuil, au poste de Longueuil, ou qu'ils téléphonent à Montréal, de l'autre côté du pont, en quoi voulez-vous que ça touche l'accessibilité régionale? C'est de par l'étude qui a été faite de ce poste à Longueuil. Si le poste avait été à Saint-Hyacinthe, ça aurait été différent.

Mais, en ce qui regarde Longueuil, on est arrivé à la conclusion qu'il n'y avait pas vraiment une spécificité régionale, que ce qui se passait au niveau de ce bureau était identique à ce qui se passait au bureau de Montréal. Alors, pour une plus grande efficacité, pour aussi nous permettre d'économiser là et de développer d'autres régions, entre autres Saint-Jérôme, qui a eu une augmentation... Il y a eu une augmentation au niveau de Saint-Jérôme, au niveau des demandes d'information, et on a dû agir au niveau de Saint-Jérôme. On a ajouté, à Saint-Jérôme; bien, au niveau de Longueuil, sans toucher la qualité du service, parce qu'il n'y avait pas de

spécificité régionale, on l'a donc joint à Montréal.

Donc, comprenons bien, M. le Président — et j'insiste là-dessus, en terminant — que 95 % de ces communications étaient des communications téléphoniques. Alors, qu'on téléphone d'un côté du fleuve ou de l'autre du pont **Jacques-Cartier**... M. le Président, il ne faut quand même pas charrier. Je m'excuse de prendre cette expression-là.

Le Président (M. Dauphin): Merci.

Mme la députée. Ensuite, je reconnaitrai M. le député d'Iberville.

Mme Caron: M. le Président, j'ai clairement dit que ce bureau était le troisième en importance, non seulement pour les communications avec la clientèle, mais bien au niveau des plaintes, au niveau des demandes d'information, mais aussi au niveau des plaintes traitées. C'a toujours été l'argument du ministre que c'était le nombre de plaintes qui faisait qu'on avait un bureau ou pas. En tout cas, on l'utilisait pour ne pas en donner dans Lanaudière. Et qu'on soit obligé, aujourd'hui, d'augmenter du côté de Saint-Jérôme, des Laurentides, c'est bien normal, puisqu'on n'accorde pas de bureau régional au niveau de Lanaudière.

L'autre question que j'avais commencé à aborder, M. le Président, c'était, évidemment, les coupures de postes et, malgré le fait d'avoir coupé 12 postes, on s'aperçoit qu'il y a une augmentation des remboursements des frais de voyage. Alors, est-ce à dire que cette augmentation des frais de voyage est due aux postes qui sont coupés, où les gens, puisqu'ils ne sont pas sur place, sont obligés de faire davantage de voyages? Mais comment on peut expliquer qu'on a une coupure de 12 postes au niveau des employés et qu'en même temps on a une augmentation du remboursement des frais de voyage?

Mme Bédard: Juste un instant. Je vais répondre, si vous me permettez, au niveau des frais de voyage.

Le Président (M. Dauphin): Mme Bédard.

Mme Bédard: Vous avez quelle page de votre cahier, madame?

Mme Caron: Alors, moi, j'ai, dans mes réponses, page 33. Ha, ha, ha!

Mme Bédard: 33? J'ai la même page que vous! Excusez-moi, là. Les frais de transport augmentent, compte tenu de nos bureaux en région. Il faut savoir que le bureau de Gaspé, le bureau de Jonquière desservent... Les directeurs de ces 2 bureaux-là desservent le bureau de **Sept-Îles** et celui de Rimouski, le bureau de Gaspé. Donc, il y a des frais. Les directeurs doivent se déplacer, et les frais pour se déplacer d'une région à l'autre sont assez élevés ou très élevés.

Alors, ça explique une partie de ces dépenses-là. Ça explique aussi une partie des dépenses... Les gens

des régions viennent, à quelques reprises, au courant de l'année, pour des formations. Les directeurs des bureaux viennent à Montréal ou à Québec pour des formations particulières, des réunions sur les modifications de lois ou pour de la formation. Alors, les frais de voyage, c'est l'explication.

Mme Caron: Mais ils y allaient, les années précédentes.

Mme Bédard: Oui.

Mme Caron: Est-ce que vous avez fait plus de formation ou...

Mme Bédard: Pardon? Il y a eu des... Écoutez, bon, on me donne... Oui, c'est vrai, il y a eu l'augmentation, aussi, du taux de kilométrage qui est passé de 0,31 \$ à 0,34 \$. Ça explique une partie de l'augmentation, également.

Mme Caron: Ha, ha, ha! Je vous remercie beaucoup.

Le Président (M. Dauphin): Si vous me permettez. M. le député d'Iberville, sur les régions.

Rôle de l'Office auprès des communautés culturelles

M. Lafrance: Oui, merci, M. le Président.

Toujours sur ce même sujet, j'ai remarqué, M. le ministre, dans vos propos préliminaires, que vous avez touché la question de formation du personnel dans ces bureaux de région là. J'ai trouvé ça particulièrement intéressant, parce que je représente une région, en Montérégie, où on peut sentir de plus en plus l'arrivée de nouveaux immigrants et la présence de communautés culturelles qui sont, bien souvent, ces nouveaux immigrants là, des cibles **peut-être** faciles pour des personnages de mauvaise foi.

Alors, peut-être que vous pourriez me donner un petit peu plus de précisions sur ces ajustements qui tiennent compte, là, des particularités interculturelles dans nos régions, vous-même **peut-être** ou Mme la présidente.

M. Rémillard: D'accord. M. le Président...

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

M. Rémillard: ...je remercie le député de cette intervention parce qu'il me permet de revenir sur un point particulièrement important. C'est celui du rôle de l'Office auprès des communautés culturelles, c'est-à-dire de ces gens qui viennent d'un peu partout dans le monde et qui ont choisi le Québec — on doit les remercier d'avoir choisi le Québec — et qui veulent s'intégrer dans notre société. Nous avons comme responsabilité de leur offrir les moyens de s'intégrer.

Ça signifie, entre autres, en ce qui regarde la

consommation, de **peut-être** les informer de certaines pratiques et certains éléments spécifiques que nous pouvons avoir ici, au Québec, en ce qui regarde, donc, l'aspect consommation. Le rôle de l'Office, en particulier dans la dernière année, a été de développer des programmes pour sensibiliser ces communautés culturelles. Je vais demander à Mme la présidente de compléter ma réponse, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Mme Bédard.

Mme Bédard: L'Office a collaboré avec les COFI pour rejoindre les communautés culturelles, les nouveaux arrivants, pour tenter de leur enseigner les bases premières de la consommation. Toutefois, pour aller un peu plus loin, pour savoir si les représentants des communautés culturelles avaient les mêmes types de problèmes de consommation que les Québécois d'origine, nous procédons actuellement à une étude auprès d'un certain nombre de communautés culturelles, de personnes représentant les communautés culturelles pour être en mesure, dans les mois qui suivront, de pouvoir établir une stratégie d'intervention particulière pour ces gens-là.

On a rencontré, par un groupe de discussion, des gens qui sont arrivés depuis 1985, d'autres qui sont arrivés depuis 1988, d'autres qui sont arrivés depuis 1991, pour connaître leur façon de s'intégrer et pour être en mesure de juger si ces gens-là s'intégraient ou avaient les mêmes problèmes de consommation que nous tous, autour de la table, ou si leurs problèmes étaient différents.
(12 h 30)

Une fois que l'enquête sera terminée et que les résultats seront produits, nous pourrions développer une intervention plus particulière auprès de ces gens-là. Toutefois, l'Office avait fait publier une bande dessinée pour les analphabètes, et nous l'utilisons également. Nous avons développé un guide d'utilisation pour les formateurs pour les gens des communautés culturelles. Ces bandes dessinées là, c'étaient vraiment des situations premières de besoins essentiels, chez l'épicier ou se trouver un loyer ou un toit. Alors, c'était vraiment des bases de la consommation. Ce sont des activités que l'on fait en matière des communautés culturelles. Là, on aura...

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

M. Rémillard: Merci. Ça va.

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

Subventions aux associations de protection de consommateurs

Mme Caron: Merci, M. le Président.

Alors, toujours question d'argent, nous allons demeurer sur le sujet argent. Nous allons aborder main-

tenant les subventions aux associations de protection de consommateurs.

Alors, depuis 1985, les montants de subventions octroyées ont subi 2 gels, soit un en 1986-1987 et un autre en 1989-1990, tandis que, depuis 1991, ces montants ne cessent de décroître. En effet, en 1991, les subventions distribuées atteignaient le montant le plus élevé jamais connu, **c'est-à-dire** 790 200 \$, pour maintenant n'être que de 644 800 \$, soit une diminution de 145 400 \$, ce qui représente un pourcentage de 18,4 %. On s'aperçoit, finalement, que le montant de subventions accordées aux associations de consommateurs est pratiquement revenu, à 200 \$ près, au montant de 1985, qui était de 644 600 \$, donc une différence de 200 \$, ce qui se traduit par une hausse ridicule, depuis 1985, de 0,03 %, alors que la hausse des coûts, nous l'avons dit tantôt, depuis cette époque, est évaluée à 35,5 % seulement pour ce qui est de l'inflation. On garde toujours à l'esprit que les dépenses gouvernementales, elles, ont augmenté de 49,2 %.

Dans les crédits pour cette année, 1993-1994, seulement 644 800 \$ sont prévus afin d'être alloués à titre de subvention. Les différents organismes se partageront donc 4,66 % du budget entier de l'Office, de 13 827 900 \$. On est bien loin de la portion qui était octroyée aux associations de consommateurs en 1977, ce qui représentait, à ce moment, 10,4 % du budget.

Avec les modifications qui ont été apportées, avec la diminution des montants, est-ce qu'on peut nous dire le nombre d'organismes qui ont vu leur subvention diminuer ou, tout simplement, qui n'ont plus de subvention?

Le Président (M. Dauphin): Mme Bédard.

Mme Bédard: Cette demande-là, c'est pour l'année 1992-1993...

Mme Caron: Oui.

Mme Bédard: ...ou 1993-1994?

Mme Caron: 1992.

Mme Bédard: 1992-1993, le budget était de 756 800 \$. Il y a eu 39 associations qui ont reçu une subvention et...

Mme Caron: Et 1993-1994?

Mme Bédard: ...pour 1993-1994, je ne peux pas vous donner la réponse tout de suite parce que, comme vous savez, les associations devaient faire parvenir leur demande de subvention au 31 mars 1993. Donc, à partir du 1er avril, il y a une analyse de l'ensemble des demandes qui se fait. Suite à ça, il y a le comité de subventions, qui est un comité du conseil d'administration, qui regarde l'ensemble de ces subventions, qui fait une proposition, une recommandation au conseil d'administration, et c'est le conseil d'administration qui, quelque

part à l'été, au début du mois de juillet, entérine la recommandation du comité de subventions, et c'est à ce moment-là que les organismes sont informés des subventions qu'ils auront.

L'an passé, on avait parlé de modifications au programme d'aide, et une des modifications, c'était qu'on limitait le développement. Le développement, ça voulait dire qu'on ne subventionnait pas. Dorénavant, on ne subventionnait plus de nouvelles associations de consommateurs parce qu'on disait: Il y en a déjà un certain nombre et, si on agrandit le bassin, les subventions seront moins importantes. Alors, cette année, tel que prévu, les subventions seront dirigées aux associations dont le mandat premier est la protection des consommateurs.

Mme Caron: Puisque vous avez une diminution de l'enveloppe pour ces subventions-là, il y aura donc ou diminution pour certains organismes ou disparition pour certains.

En 1992, si je regarde la liste des demandes qui ont été rejetées, ça va plus ou moins, par exemple, avec votre principe d'éviter le développement, mais ça va moins avec le principe de l'importance de l'accessibilité des services aux consommateurs. L'ACEF Rimouski-Neigette, bon, n'a pas reçu de subvention, parce qu'elle était en opération depuis moins de 1 an; l'ACEF de l'Abitibi-Témiscamingue aussi; l'ACEF de Laval, elle, on indique: performance inadéquate. Comment se juge la performance des différentes associations de consommateurs?

M. Rémillard: M. le Président...

Mme Caron: Au nombre de plaintes ou...

M. Rémillard: Juste...

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

M. Rémillard: ...avant de passer la parole à Mme la présidente, je veux simplement dire que ce que nous avons pris comme décision, c'est la consolidation du réseau existant des associations de consommateurs. Il y a beaucoup d'associations de consommateurs, et on devait, M. le Président, prendre le temps de consolider ce réseau, de bien s'assurer que ce réseau est efficace et bien représentatif des consommateurs avant de toujours ajouter de nouvelles associations.

Je ne dis pas que ça ne viendra pas éventuellement — on ne met pas ça de côté — et, ces nouvelles ACEF qui veulent maintenant s'impliquer au niveau consommation, je ne dis pas qu'elles ne feront jamais partie d'une liste d'associations qui recevront de l'aide financière de la part de l'Office. Ce que je dis, c'est que, pour un moment, nous jugeons que nous devons consolider le réseau pour avoir justement la meilleure accessibilité possible et la meilleure qualité du service possible. Je vais demander à Mme Bédard de compléter ma réponse, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Mme Bédard.

Mme Bédard: Alors, vous demandiez comment se détermine, comment s'octroie le...

Mme Caron: Non. Comment se détermine la performance? Parce que, dans votre réponse, vous nous dites, dans le cas de certaines associations de consommateurs, que leur demande a été rejetée, et le motif que vous nous indiquez, c'est: performance inadéquate. Vous l'avez indiqué dans le cas de l'ACEF de Laval et dans le cas du Service budgétaire populaire Dynamique. Alors, vous avez indiqué: performance inadéquate. Comment on évalue cette performance des associations?

Mme Bédard: Soyez assurée que ce n'était pas la première fois qu'on discutait avec ces associations: le Service budgétaire populaire Dynamique ou, voyons...

Mme Caron: ACEF de Laval.

Mme Bédard: ...Rimouski-Neigette...

Mme Caron: ACEF de Laval.

Mme Bédard: ...ACEF de Laval, pardon. On avait rencontré, au courant des années précédentes, ces associations-là. On avait tenté d'aider les gens à se restructurer peut-être ou à se remettre en selle; on avait donné des avis, on les avait avisés. Dans le cas de ces organismes-là, c'est le type, surtout, d'activités que les organismes, ces associations peuvent faire, le type de services qu'elles rendent et, surtout, aussi, le nombre de consommateurs qu'elles rejoignent. Et ça, le nombre de consommateurs qu'elles rejoignent, ça représente le dynamisme qu'une association de consommateurs ou d'autres peut démontrer.

Alors, ce sont des critères qui ont justifié, entre autres, la décision qui a été prise par le conseil d'administration.

Mme Caron: Parce que, au niveau des ACEF, le type de services est sensiblement le même; dépendamment, là, des régions, ça se ressemble, là, comme type de services, au niveau des ACEF. C'est quand même des groupes très organisés, là, qui offrent à peu près le même service. Puis, au niveau de la population, si je pense à Laval, une population qui regroupe 5 circonscriptions électorales, donc un bassin de population extrêmement important, ça m'étonnait.

Mme Bédard: Mais je vous assure que ce n'était pas la première fois. On avait fait part, au courant des années antérieures, qu'ils devaient réajuster leur tir, qu'ils devaient faire davantage, tenter de rejoindre davantage de consommateurs. Parce que le budget, quand on attribue le budget, il faut un peu voir ce qui se fait exactement dans les autres associations, compte tenu d'un bassin qui peut être similaire, quel genre d'activités ces autres associations, par rapport à celle-là, font.

Alors, je pense que c'est important. Il y a une question, aussi, d'équité, et je vous assure que le comité de subventions est très, très sensible aux associations et au travail que ces associations-là font. Le comité de subventions, c'est un comité du conseil d'administration. Ce sont des gens qui sont bénévoles et ils se tapent une quantité de travail considérable. C'est des briques, là, et les gens sont assez consciencieux pour tout lire. En tout cas, les subventions sont données, sont octroyées de façon très juste aux associations.
(12 h 40)

M. Rémillard: Est-ce que vous me permettez? Juste une petite remarque, si vous me permettez...

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

M. Rémillard: ...pour vous dire que ce n'est pas nécessairement en augmentant le nombre d'associations qu'on donne une meilleure protection, mais si on peut consolider le réseau et faire en sorte que les associations qui sont déjà en place et qui ont, donc, l'expérience et qui sont dans la continuité puissent agir correctement et faire leur travail correctement.

Mme Bédard: Peut-être une dernière précision. Les associations doivent, dans leur demande, nous faire parvenir le rapport d'activité de l'année, et, nous, on se base sur ce rapport d'activité des associations. J'ai déjà entendu quelqu'un me dire: Moi, je ne vous envoie pas ça, mon rapport d'activité. Mais ça a un impact sur la subvention, parce qu'on n'est pas présent dans chacune des associations, alors je pense que c'est... C'est sur ça que l'Office se base pour octroyer les subventions.

Mme Caron: Oui, justement. Ça m'amène à mon autre question, justement parce que vous attendez le rapport d'activité et que vous évaluez les activités qui ont été faites durant l'année avant de donner une subvention. Est-ce que c'est très fréquent que les associations reçoivent une lettre 1 an à l'avance pour leur dire que le conseil... Veuillez prendre note que le conseil d'administration de l'Office a décidé qu'il s'agissait là de la dernière subvention. Alors, avant même que vous ayez fait une autre demande, une année, et qu'on ait analysé votre rapport, et tout ça...

Le 18 août 1992, précisément, le président de la fédération des comités des victimes de la mousse d'urée du Québec recevait une belle lettre l'informant pour son aide financière de 1992-1993, et on retrouvait, au troisième paragraphe: Veuillez prendre note que le conseil d'administration de l'Office a décidé qu'il s'agissait là de la dernière subvention versée à la Fédération des comités des victimes de la MIUF, alors qu'on n'avait pas fait une autre demande.

Est-ce que c'est fréquent comme décision? Qu'est-ce qui justifie cette décision-là? Je sais que la Fédération des comités des victimes de la MIUF a présenté quand même une demande cette année, même si on l'avait avisée que c'était la dernière. Est-ce que vous avez l'intention, tel que mentionné dans cette lettre-là d'août

1992, de ne pas subventionner la Fédération des comités des victimes de la MIUF?

M. Rémillard: M. le Président...

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

M. Rémillard: ...avant de laisser Mme la présidente de l'Office répondre à cette question plus spécifiquement, je voudrais simplement rappeler à cette commission quelques éléments, je pense, d'information, à ce moment-ci, quand on veut comparer ce que le Québec fait pour ces associations de protection du consommateur par rapport aux autres provinces canadiennes. L'Ontario, par exemple, M. le Président, donne 36 000 \$; le Manitoba, 91 000 \$; la Saskatchewan, 12 000 \$; l'Alberta, 100 000 \$; la Colombie-Britannique, rien; les provinces de l'Atlantique, rien; les Territoires du Nord-Ouest, rien, et, cette année, nous, nous avons un budget de 644 800 \$.

Alors, quand on se compare, M. le Président, je peux vous dire que notre situation est quand même des plus intéressantes. Mais je vais laisser maintenant Mme la présidente répondre à la question de Mme la députée de Terrebonne.

Mme Bédard: Alors, quand on vous parlait, tout à l'heure... quand on parlait de Service budgétaire populaire Dynamique, on inscrivait que c'était pour des performances inadéquates. On avise les gens régulièrement et au moment de l'octroi de la subvention. L'an passé, on a avisé la Fédération des comités des victimes de la MIUF, M. Bergeron, dans une lettre que j'ai moi-même signée, que c'était, effectivement, la dernière année qu'il recevait une subvention. Le comité de subventions avait jugé, à ce moment-là, que ça faisait à peu près 10 ans qu'on subventionnait ce groupe-là et, compte tenu encore des critères du programme et du budget, le comité avait dit: C'est la dernière fois. La décision d'aller en appel n'avait pas été prise, à ce moment-là. Effectivement, il y a une autre demande qui est entrée à nos bureaux. Je ne peux pas présumer de la décision du comité des subventions et du conseil d'administration, mais, compte tenu que la situation s'est modifiée au courant de l'année, les membres du comité prendront cela en bonne note pour l'analyse de la demande.

Par contre, ce dont je peux vous assurer, c'est que chacun des dossiers, que ce soit cette Fédération-là ou d'autres qui présentent une demande, tous les dossiers sont soumis à analyse et à décision ici. Il n'y en a pas un qui est rejeté d'emblée, dès réception.

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

Élaboration d'un règlement humanitaire dans le dossier des victimes de la MIUF

Mme Caron: M. le Président, évidemment, il y a eu décision d'aller en appel. Les compagnies ont conti-

nué à faire des pressions pour demander des désistements. Évidemment, on a toujours... Et là on va aborder ce dossier-là de la MIUF. C'est ce qui me permettait de l'aborder, le règlement humanitaire qu'on attend, et c'est évident que cette Fédération regroupe des comités, 40 comités, partout au Québec, et le seul lien pour les victimes, mêmes si ça fait 10 ans, c'est que le dossier perdure, ce n'est pas parce que ces gens-là souhaitent maintenir leur comité. Si le problème était solutionné, ils n'auraient plus besoin de maintenir les comités.

Alors, suite à la décision défavorable du juge Hurtubise à l'endroit des victimes de la MIUF, le 13 décembre 1991, la Fédération des comités des victimes de la MIUF a présenté, au nom des familles impliquées, le 20 décembre suivant, une demande d'aide financière afin que les frais de l'appel soient défrayés par le gouvernement. La date limite pour déposer l'inscription en appel était le 13 janvier 1992. Ensuite, le dépôt des mémoires devait avoir lieu dans un délai de 75 jours du logement de l'appel, encore de l'attente induite pour les victimes.

Le ministre a tergiversé longtemps avant de prendre une décision, et ce, au risque de pénaliser davantage les victimes. Celle-ci a finalement été prise le 9 janvier, à la veille de la limite du 13 janvier. Cependant, cette décision était à l'effet de financer uniquement le dépôt de l'inscription en appel. Constatant l'inaction et l'indécision du ministre, à partir de ce moment, Borden Chemical et Lorcon ont procédé à de l'intimidation envers les victimes, afin de les pousser à se désister de leur cause devant les tribunaux.

Puis, toujours devant cette inertie du ministre à prendre une décision sur le financement des frais de la cause en appel, la date limite pour le dépôt des mémoires étant le 24 mars a fait en sorte que la compagnie Borden a présenté une requête, le 1er mai, afin de faire rejeter ledit appel. Cette requête était présentable le 8 mai. Cependant, ces requêtes ont été remises, de consentement, au 28 septembre 1992, dans l'attente d'une décision quant au financement des appels logés par les **familles-causes** types. Cette décision a été prise approximativement vers cette date. En effet, la Fédération des comités des victimes de la MIUF l'indique dans une de ses lettres au ministre, le 7 octobre 1992.

À l'étude des crédits, le 15 avril 1992, le ministre nous soulignait avoir pris contact avec le gouvernement fédéral, avec les fabricants, avec les assureurs et avec toutes les personnes impliquées. Cependant, la Fédération des comités des victimes de la MIUF a été tenue à l'écart de ces contacts. Voici l'essentiel des propos que le ministre a tenus, à ce moment: 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 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, 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. Il me semble que les discussions, comme elles sont engagées, devraient amener à un tel résultat.

La Fédération des comités rappelle au ministre, par des lettres datées du 19 mai, du 16 septembre, du 7 octobre et du 3 décembre 1992, qu'elle attend en vain une décision de sa part et qu'elle désire toujours le rencontrer afin de discuter de la possibilité de régler politiquement le dossier de la MIUF. Elle a, d'ailleurs, en main un plan d'indemnisation. Enfin, le 16 décembre dernier, en réponse à une question en Chambre que j'adressais au ministre, celui-ci a réitéré: Nous avons décidé de financer l'appel. D'autre part, nous sommes toujours à discuter pour savoir s'il n'y aurait pas un moyen autre qui permettrait aux gens impliqués d'avoir satisfaction dans un contexte global, qui pourrait être un règlement.
(12 h 50)

Donc, au moment où nous nous parlons, le ministre peut-il nous dire si ces discussions qu'il a entreprises avec le fédéral, avec les fabricants, les compagnies d'assurances, ce qu'il nous disait, l'an dernier, aux crédits, et qu'il nous reconfirmait en Chambre, est-ce que ces discussions ont abouti, ont donné des résultats?

M. Rémillard: Alors, M. le Président, j'aimerais tout d'abord, très brièvement, faire le point sur ce dossier, ce que j'ai fait comme ministre de la Justice, Procureur général dans ce dossier. Tout d'abord, disons, on sait que le jugement du juge Hurtubise de la Cour supérieure du Québec a été rendu le 13 décembre 1991 et, le 9 janvier 1992, M. le Président, j'informais les intervenants de la décision du gouvernement d'assumer les frais de l'inscription en appel. Alors, à partir de là, l'intention du gouvernement a été exprimée très clairement.

Le 11 mai 1992, la Cour d'appel reportait l'audition des requêtes pour rejet d'appel présenté par les intimés, Borden et Rapco. Rappelons, M. le Président, que le jugement de la première instance leur était favorable, au départ. Le 25 septembre 1992, j'ai informé par écrit les procureurs des 6 causes types de la décision de financer l'appel au fonds. Le 25 septembre 1992. Le 28 septembre 1992, la Cour d'appel reportait au 31 mai 1993 l'audition des requêtes pour rejet d'appel, donnant ainsi 8 mois aux avocats des appelants pour produire leur mémoire.

Alors, M. le Président, je voudrais simplement vous rappeler les coûts professionnels dans ce dossier. Savez-vous combien, à date, ça a coûté au gouvernement depuis 1982? Combien ça a coûté au gouvernement, simplement de frais d'avocats, de frais judiciaires? 7 349 171,74 \$. C'est beaucoup, beaucoup, beaucoup de sous. Alors, c'est comme ça que...

Ma conclusion, M. le Président, c'est d'essayer d'en arriver à une situation qui serait équitable et humanitaire. Je l'ai dit à plusieurs reprises. Ce n'est pas facile parce qu'il y a plusieurs intervenants: les gens de l'industrie, le gouvernement fédéral, les gens qui se

disent lésés, nous, de notre côté. Et, pour ma part, je l'espère, je suis toujours confiant qu'on puisse arriver à un règlement hors cour, mais je ne peux pas l'assurer, je ne peux pas dire ici, à cette commission, que je suis assuré qu'on va y arriver. Je l'espère, je fais tout ce qui m'est possible de faire pour y arriver. Et les décisions ont été prises pour permettre à ces gens qui se croient lésés de pouvoir même intervenir en Cour d'appel. On paie donc les frais au fonds, ça va coûter encore beaucoup d'argent, beaucoup de sous, mais on le fait. Les droits sont là, et je tiens à ce qu'ils soient respectés.

Maintenant, est-ce qu'il ne vaudrait pas mieux prendre tout cet argent et le donner dans une autre fin, dans une autre perspective? Je ne veux pas m'avancer plus, M. le Président, d'autant plus qu'il y a une cause qui est toujours pendante. On sait qu'au niveau de la cour fédérale, dans l'affaire Bastien, le jugement n'est pas encore rendu, c'est en délibéré. Ce n'est pas des jugements faciles à rendre, hein. Il faut comprendre nos juges. Le juge Hurtubise a mené l'affaire, à la Cour supérieure, d'une façon tout à fait exceptionnelle, avec une audience, une audition dis-je, qui a duré pendant combien d'années? Est-ce que quelqu'un peut me...

Une voix: Six ans.

M. Rémillard: Six ans. Alors, 6 ans d'auditions avec les experts de partout dans le monde, qui sont venus, quelques-uns des meilleurs avocats qui ont plaidé cette cause. Et le juge Hurtubise a pris moins de 1 an, si ma mémoire est bonne, pour rendre jugement, un jugement très étoffé. Il faut lui rendre hommage. M. le Président. Donc, je veux respecter, au niveau de la cour fédérale, le délibéré à ce niveau-là qui a lieu présentement. C'est un autre élément, lorsque nous serons au courant du jugement rendu, qui sera pris en considération.

Le Président (M. Lafrance): Alors, merci, M. le ministre.

Oui, Mme la députée de Terrebonne.

Mme Caron: Oui, M. le Président.

Bon, je réitère ma question puisqu'en fait je n'ai pas eu réponse à la question que j'avais posée. Les faits que le ministre nous a présentés, je les avais donnés dans mon préambule. Donc, le ministre nous dit, depuis l'an dernier, qu'il y a des discussions qui sont entreprises. Nous avons posé la question pour savoir la composition du comité qui était chargé d'élaborer un règlement humanitaire pour le dossier de la MIUF et les recommandations qui avaient été soumises au ministre de la Justice, responsable de la protection du consommateur. Nous avons eu comme réponse qu'il n'y avait pas de comité chargé d'élaborer un règlement humanitaire pour le dossier de la MIUF et que, par conséquent, il n'y avait pas de recommandations qui étaient soumises au ministre par un tel comité. Puisqu'il n'y a pas de comité chargé d'élaborer le règlement humanitaire, où se passent ces discussions-là et est-ce qu'il y en a, effective-

ment, des discussions pour un règlement humanitaire, et puis où en est-on rendus dans ces discussions-là?

M. Rémillard: M. le Président, où se passent ces discussions? Elles se passent au bon niveau, à la bonne place. Ce n'est pas en créant des institutions, des organismes, des comités qu'on règle les problèmes. Mme la députée de Terrebonne sait très bien que je suis, comme ministre de la Justice, très sensible à ce qu'on ait des actions efficaces. Je suis particulièrement fier du bilan que je peux présenter comme ministre de la Justice. J'ai eu l'occasion de le faire à la suite du Sommet de la justice, lorsque nous avons souligné le premier anniversaire du Sommet de la justice, M. le Président. Je suis très fier du bilan que je peux présenter comme ministre de la Justice. Ce n'est pas en créant des comités, des organismes lorsqu'on n'a pas à les créer que ça va causer des problèmes. Bon.

Mme Caron: Je m'excuse, M. le ministre, parce que, l'an dernier, aux crédits, vous nous avez dit que vous aviez un comité.

M. Rémillard: Non, ce n'est pas...

Mme Caron: Vous ne voulez pas dire quelle était sa composition. Mais vous disiez que vous aviez un comité de discussion là-dessus. Est-ce qu'il y en a un ou pas?

M. Rémillard: Voici. Ce que j'ai dit, Mme la députée, c'est qu'il existe actuellement des pourparlers. Quand ça se passe au niveau des cours, vous avez des intervenants qui sont présentement engagés au niveau d'une instance judiciaire. Donc, dans un cas pareil, il s'agit simplement de faire en sorte que les intervenants, tous les intervenants soient impliqués pour qu'on puisse trouver une solution. Ce n'est pas toujours facile, surtout dans une cause compliquée comme celle-là. Ce n'est pas facile.

Mme Caron: Où vous êtes juge et partie.

M. Rémillard: C'est très difficile. Je ne suis pas juge et partie. Je suis un ministre de la Justice qui veut trouver le juste équilibre.

Mme Caron: Responsable de la protection du consommateur! Ha, ha, ha!

M. Rémillard: Oui, et qui a à coeur de pouvoir rendre la justice la plus accessible et la plus équitable. Et la plus équitable, pour moi, c'est lorsque je regarde les montants qui ont été payés, 7 349 171,74 \$, je me dis: Bien, bon Dieu! est-ce qu'on va encore dépenser autant pour aller jusqu'en Cour suprême du Canada ou est-ce qu'il ne vaudrait pas mieux prendre cet argent et trouver d'autres moyens?

Alors, je n'en dis pas plus, mais ce que je peux vous dire, c'est que nous sommes très actifs dans ce

dossier, toujours animés du même objectif, et j'espère qu'on va trouver une solution. On en a trouvé une dans bien d'autres problèmes. On va essayer d'en trouver une dans celui-là.

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

Mme Caron: Dernièrement, le 15 janvier, la Société canadienne d'hypothèques et de logement a expédié un avis aux prêteurs agréés leur mentionnant que la déclaration exigée depuis 1981, quant à l'existence de la MIUF dans une bâtisse, n'était plus requise. En effet, la MIUF ne constituerait plus un vice caché. Est-ce que l'Office a fait des vérifications là-dessus? Est-ce qu'effectivement les personnes qui sont propriétaires de maisons et qui ont à vendre leur maison doivent effectivement toujours le mentionner ou s'il faut se fier à cet avis de la Société canadienne d'hypothèques et de logement?

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

M. Rémillard: Alors, M. le Président, avant de laisser répondre Mme la présidente de l'Office, je regardais ce que j'avais dit, hier. Hier... c'est comme si c'était hier, remarquez, M. le Président, pour moi.

Mme Caron: On n'est pas plus avancé. Ha, ha, ha!

M. Rémillard: Oui, mais c'est... Justement, on est avancé. Parlez des dossiers qu'on a réglés, puis de celui qu'on est en train de régler. J'ai hâte qu'on arrive aux dossiers qu'on règle aussi, qui sont très importants. Mais je veux simplement vous dire que je ne crois pas... Dites-moi, citez-moi au texte où j'ai dit qu'il existait un comité.

Mme Caron: J'ai demandé à 3 reprises la composition du fameux comité. Vous n'avez pas nié que ce n'était pas un comité.

M. Rémillard: Ah!

Mme Caron: Mais je suis revenue à 3 reprises. Mais jamais vous n'avez nié que ce n'était pas un comité, là.

M. Rémillard: Mais, tantôt, ce n'est pas ça...

Mme Caron: Vous nous disiez que vous ne pouviez pas nous dire qui était dans les pourparlers.

M. Rémillard: Tout à l'heure, Mme la députée de Terrebonne, vous avez dit que j'avais dit qu'il existait un comité. C'est exactement vos paroles.

Mme Caron: Vous n'avez jamais nié qu'il n'y en avait pas. À 3 reprises, je vous ai demandé les membres du comité. Jamais vous n'avez nié que ce n'était pas un comité.

M. Rémillard: Est-ce que je dois comprendre...

Mme Caron: J'ai conclu qu'il y avait un comité, mais que vous ne vouliez pas dire qui était dedans, par exemple.

M. Rémillard: Ah bon! Alors, je...

Mme Caron: Parce que jamais vous n'avez dit que ce n'est pas un comité. On fait juste parler...

M. Rémillard: Il faut simplement faire attention, parce que je n'ai jamais dit ça. Je n'ai jamais dit ce que vous avez dit que j'avais dit, alors ce qui veut dire que vous ne devriez pas dire ce que je n'ai pas dit.

Mme Caron: Vous ne l'avez jamais nié parce que ma question, c'était: Un comité avec des victimes...

M. Rémillard: Vous ne trouvez pas que ce n'est pas tout à fait correct?

Mme Caron: Vous me répondez: M. le Président, je mentionnais une règle, tout à l'heure...

M. Rémillard: Oui.
(13 heures)

Mme Caron: ...les avocats impliqués dans le dossier, les gens. Vous ne niez pas que c'est un comité, jamais, jamais, jamais.

M. Rémillard: Mais vous ne trouvez pas que...

Mme Caron: C'est sûr que c'est évasif, mais ça, on a l'habitude.

M. Rémillard: ...ce n'est pas tout à fait correct, là. On se parle entre nous.

Mme Caron: Vous ne l'avez jamais nié. Vous ne m'avez jamais dit que ce n'était pas un comité.

M. Rémillard: Ce n'est pas ça que vous avez dit.

Mme Caron: Je vous ai demandé 3 fois qui faisait partie du comité. Jamais nous n'avez nié que ce n'était pas un comité.

M. Rémillard: Vous avez dit, tout à l'heure — vos mots exacts, on pourrait les retrouver dans le relevé de nos discussions au **Journal des débats** — que j'avais dit qu'il existait un comité. Est-ce que c'est ça que vous avez dit ou non?

Mme Caron: Oui, parce que je vous ai posé la question, à savoir qui composait le comité, qui formait le comité. Est-ce que c'était un comité uniquement avec des ministériels? Est-ce que c'était un comité avec des victimes qui pouvait faire l'analyse? Et vous n'avez pas dit que ce n'était pas un comité. Vous avez dit que vous

faisiez des rencontres, puis que vous discutiez. Vous n'avez jamais nié que ce n'était pas un comité. Vous avez même dit que vous aviez des discussions avec l'avocat, Me Masse, mais ce n'était pas l'avocat de la Fédération, absolument pas.

M. Rémillard: Mais vous êtes d'accord avec moi pour dire...

Mme Caron: Vous m'avez même dit...

M. Rémillard: ...que je n'ai jamais dit qu'il y avait un comité.

Mme Caron: Non, mais vous ne l'avez jamais nié.

M. Rémillard: Bon, d'accord.

Mme Caron: Je vous ai posé la question: Est-ce vrai qu'il y a un comité...

M. Rémillard: Je me permets, bien...

Mme Caron: ...qui a été formé à partir de 3 ministères?

M. Rémillard: Bon, bien...

Mme Caron: Vous avez répondu: Vous savez qu'après avoir tombé 3 fois il a ressuscité. Donc, vous n'avez pas nié, jamais.

M. Rémillard: ...respectueusement, M. le Président, bien respectueusement, je vous demande...

Mme Caron: Qui ne dit mot consent.

M. Rémillard: ...de prendre bien note que ce qu'a dit, tout à l'heure, la députée de Terrebonne, ce n'est pas tout à fait exact. Probablement que... Parfois, ça arrive dans ces discussions-là d'aller au-delà un peu de la réalité telle qu'elle se présente dans nos journaux des débats.

Mme Caron: Alors, vous relirez que vous n'avez jamais nié non plus.

M. Rémillard: Bon, alors, je ne l'ai jamais dit, puis ça, je tiens quand même à ce que ce soit bien précisé. M. le Président, comme, par exemple, on pourrait parler, lorsque la députée de Terrebonne nous parle des dossiers qu'on ne règle pas, c'est drôle qu'on n'a pas encore parlé des préarrangements funéraires.

Mme Caron: Ils vont arriver, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Si vous permettez.

M. Rémillard: J'aimerais bien qu'on y arrive, M.

le Président, parce que...

Mme Caron: M. le Président, je choisis les questions.

M. Rémillard: ...j'aimerais bien qu'on compare, M. le Président, la solution à laquelle on est arrivés en accord avec tous les intervenants, les consommateurs autant que les commerçants en ce domaine, et ce que proposait, au début, la députée de Terrebonne. Ça, j'aimerais bien qu'on en discute ici, M. le Président.

Mme Caron: J'ai bien hâte d'y arriver, moi aussi, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Si vous permettez.

M. Rémillard: J'ai bien hâte qu'on en discute, qu'on ait tout le temps d'en discuter.

Le Président (M. Dauphin): Si vous me permettez, messieurs dames, puisqu'il est 13 heures dépassé, ça me prend le consentement pour poursuivre. Alors, je présume que j'ai le consentement pour poursuivre. Il nous reste...

M. Rémillard: M. le Président. C'est parce qu'on avait dit qu'on avait perdu...

Le Président (M. Dauphin): ...pour l'enveloppe de 3 heures...

M. Rémillard: ...quelques minutes pour 3 heures. Moi, je consens à ce qu'on ait 3 heures de discussion. Alors, qu'on ait ces 3 heures de discussion.

Le Président (M. Dauphin): Exactement. Alors, pour avoir 3 heures de discussion, il nous reste 12 minutes.

Mme la députée de Terrebonne.

Mme Caron: J'attends réponse à ma question, M. le Président.

Mme Bédard: Concernant cette demande-là, à l'Office, on n'a eu aucune demande, aucune plainte, via le réseau des bureaux régionaux, et on n'a fait aucune évaluation de cette question-là. Mais on n'a eu aucune demande de consommateurs.

Mme Caron: Alors, au niveau des consommateurs, il va falloir qu'ils puissent savoir ce qu'ils doivent faire ou pas, compte tenu de cet avis-là qui a été envoyé aux prêteurs agréés. On leur demande de ne plus déclarer que ça ne constitue plus un vice caché. Alors, je pense que c'est important d'essayer d'éclaircir un petit peu ce sujet-là.

Mme Bédard: Mais, comme vous savez, à l'Office, on intervient sur plainte, la plupart du temps, avec

les moyens qu'on a. Mais on n'a eu aucune demande pour ce...

Mme Caron: Mais personne n'a déposé de plaintes dans le sens que...

Mme Bédard: De plaintes et surtout de demandes de renseignements aussi, mais on n'a eu aucune... Quand on a une foule de demandes de renseignements dans un secteur, on y va un peu plus loin, mais ça demande une grande expertise, également, pour faire une analyse de ce type-là et, à l'Office, on ne dispose pas de ces experts pour aller au coeur de ce dossier-là.

M. Rémillard: M. le Président.

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

M. Rémillard: En ce qui regarde, toujours, ce qu'a dit Mme la députée de **Terrebonne**, que j'avais dit qu'il y avait un comité, alors que je ne l'ai jamais dit, elle me dit que je ne l'ai pas nié, alors que je l'ai nié. Dans une question qu'elle a posée par écrit: Composition du comité chargé d'élaborer un règlement humanitaire pour le dossier de la **MIUF**, l'énumération des recommandations...

Mme Caron: Bien oui, ça, je vous l'ai dit, ça.

M. Rémillard: ...soumises au ministre de la Justice et responsable de la protection du consommateur de même que le dépôt desdites recommandations. Ça, c'est une question écrite...

Mme Caron: M. le Président. J'ai cité ça tantôt, cette réponse-là. Je lui ai dit: C'est à l'étude des crédits.

M. Rémillard: ...et je dis: Il n'y a pas de comité chargé d'élaborer un règlement humanitaire.

Le Président (M. Dauphin): Un instant! Un instant!

Mme Caron: Je l'ai cité moi-même, ce que vous citez.

Le Président (M. Dauphin): Je vais vous reconnaître tout de suite après. C'est parce que parler les deux en même temps, encore une fois, ça ne fonctionne pas.

Mme Caron: M. le Président. Vous ferez sortir les galées.

M. Rémillard: C'est moi qui ai la parole.

Le Président (M. Dauphin): Je vais vous reconnaître tout de suite après, Mme la députée de **Terrebonne**.

Mme Caron: J'ai cité moi-même la question qu'on avait posée et la réponse qu'on avait eue à l'effet qu'il n'y avait pas de comité, et je voulais savoir qu'est-ce qui était vrai: ce qu'on nous disait, en réponse, qu'il n'y en avait pas ou ce qu'on nous avait dit, à l'étude des crédits, puis on n'avait jamais nié qu'il n'y en avait pas, de comité. Alors, je l'ai cité moi-même, M. le Président.

M. Rémillard: M. le Président...

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

M. Rémillard: Je veux simplement mettre les choses au clair. Ce n'est pas ce qui a été dit et ce que je veux bien... Parce que, tout à l'heure, il y a quelques instants...

Mme Caron: On va sortir les galées.

M. Rémillard: ...il y a quelques instants, encore, la députée de **Terrebonne** disait: Vous n'avez pas nié. Vous ne l'avez pas affirmé, vous ne l'avez pas nié. Mais, M. le Président, je veux simplement dire et je suis prêt à le déposer en cette commission, que je l'ai nié. J'ai eu une question par écrit et je l'ai niée.

Mme Caron: La question, c'est cette année. Ce n'est pas l'année passée.

M. Rémillard: Je le cite: Il n'y a pas de comité chargé d'élaborer un règlement humanitaire. M. le Président, je le dépose à cette commission. Tout simplement qu'on s'entende, quand même, sur des choses. Écoutez, une question écrite, puis je réponds par écrit, puis on vient me dire que j'ai dit le contraire. Une minute, M. le Président! Il faut quand même qu'on s'entende.

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

Mme Caron: M. le Président, moi-même, dans mon préambule, j'ai cité que nous avions posé une question écrite justement parce que le ministre n'avait jamais nié, l'année précédente, à l'étude des crédits, l'existence d'un comité et qu'on voulait vraiment savoir s'il y en avait un. Vous ressortirez les galées de cette année. Je l'ai citée moi-même, cette question écrite là, et la réponse, et c'est justement... je voulais avoir l'heure juste. Est-ce qu'il y en a un? Par écrit, vous nous répondez, cette année, qu'il n'y en avait pas et, à l'étude des crédits, l'année passée, à 3 reprises, je l'ai posée et vous n'avez jamais nié.

Alors, M. le Président, si nous voulons pouvoir aborder les autres sujets, je pense que... J'avais, évidemment, un dossier important au niveau des redresseurs financiers, des agences de recouvrement et au niveau des cours de croissance **personnelle**, mais,

compte tenu du temps, nous allons devoir arriver aux préarrangements funéraires, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Juste pour poursuivre, Mme la députée, vous voulez déposer votre réponse écrite de tantôt? Pardon?

Mme Caron: Il l'a déjà.

Le Président (M. Dauphin): Oui. D'accord.
Mme la députée de Terrebonne.

Signature d'un engagement volontaire quant à la vente itinérante des préarrangements funéraires

Mme Caron: Alors, M. le Président, le dossier de la vente itinérante des préarrangements funéraires. Nous avons effectivement, au moment de la loi 11, considéré que c'était un outil qui pouvait permettre, tel que proposé et tel que le texte avait été déposé, à condition qu'on respecte les demandes qui avaient été faites par la Fédération de l'âge d'or du Québec... Et on rappelle ces demandes, c'était que tous les commerçants faisant de la vente de préarrangements funéraires acceptent de signer le nouvel engagement volontaire tel que modifié, c'est-à-dire tel que les propositions étaient demandées et qui était en annexe, au moment où nous avons étudié le projet de loi 11.

Lorsque j'avais demandé au ministre quand il avait l'intention de le proposer, de le mettre en vigueur, cet engagement volontaire, tel qu'il nous avait été présenté, et de l'étendre par décret si certaines maisons funéraires refusaient de le signer, le ministre nous avait répondu: «Présentement, l'Office est en discussion avec les commerçants, il y a des contacts étroits qui ont été établis. Je crois qu'il y a des recours qui sont attendus cette semaine. Cette semaine, il devrait donc y avoir des discussions intensives — on se rappelle qu'on est au mois de décembre — et j'ai l'intention de régler ce dossier-là pour le mois de février, que février, ce soit réglé.» Donc, on se parlait, à ce moment-là, d'un engagement volontaire tel que défini selon les règles qui avaient été proposées.

Février, il n'y avait toujours pas de règlement. Nous avons vérifié, au mois de février, au bureau de l'Office. On nous a dit qu'on était toujours en pourparlers avec les commerçants. De plus, M. le Président, en mars, j'ai reçu une pétition de 11 028 personnes, pétition qui n'était pas conforme, donc qu'on ne pouvait pas déposer à l'Assemblée nationale, même si on l'a demandé, pour l'abolition de la vente itinérante d'arrangements préfunéraires. Alors, M. le Président, je voudrais vous la déposer.

Et, M. le Président, lorsqu'on a tenté d'avoir de l'information, autant au bureau du ministre qu'au bureau de l'Office de la protection du consommateur, à savoir si, effectivement, l'engagement volontaire était signé par l'ensemble des commerçants, si c'était le texte d'engagement volontaire qu'on nous avait présenté, au moment de l'étude de la loi 11, ou s'il y avait eu des modifica-

tions, la seule remarque qu'on a eue, c'était qu'on était en discussion, en négociations.
(13 h 10)

Alors, évidemment, M. le Président, ce que je souhaite, c'est que, concrètement, dans les faits, la vente itinérante des préarrangements funéraires n'existe plus, tel qu'on nous l'avait mentionné au moment de l'étude du projet de loi 11. On avait vu, à ce moment-là, que, parmi les pratiques interdites, finalement, ça voulait simplement dire, en ajoutant le 3.3 dans l'engagement volontaire, que le représentant, lui ou son représentant, obtienne une autorisation préalable expresse du consommateur au moins 24 heures avant de se présenter au domicile ou à la résidence du consommateur, et le 4.7, l'ajout du 4.7 dans les pratiques interdites, qu'aucun contact, recrutement ou sollicitation de clients ne soient faits par vente directe ou par téléphone, sauf si les personnes contactées, recrutées ou sollicitées en ont fait la demande expresse au moins 24 heures au préalable.

Alors, M. le Président, est-ce qu'effectivement nous avons un engagement volontaire qui tient compte de tous ces critères, donc qui signifie l'abolition de la vente itinérante des préarrangements funéraires? Est-ce que c'est signé par l'ensemble des personnes qui font de la vente itinérante de préarrangements funéraires, même les entreprises qui ont oeuvré dernièrement, en février? La pétition que j'ai déposée, c'est que ces gens-là oeuvraient encore, en février, dans la région du Cap-de-la-Madeleine, dans la région de Trois-Rivières.

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

M. Rémillard: Alors, M. le Président, on a là un beau dossier pour nous démontrer comment, au départ, si on avait écouté, justement, l'Opposition, Mme la députée de Terrebonne, ça aurait été de bannir la publicité pour les arrangements préfunéraires, puis absolument rien. Ce n'était pas ça, M. le Président, la solution.

Mme Caron: La vente itinérante.

M. Rémillard: Alors, on a réussi, M. le Président. On se référera à ce qu'a dit la députée de...

Mme Caron: La vente itinérante.

M. Rémillard: ...Terrebonne, ça fait assez longtemps qu'on en parle. Alors, ici, avec l'engagement volontaire, on a réussi à avoir l'acquiescement des intervenants au dossier — d'abord, les gens impliqués dans le commerce, les gens, aussi, représentant, représentatifs des consommateurs, et des gens, des aînés, entre autres, avec M. Lapointe — et nous avons, M. le Président, un engagement volontaire qui a été signé et qui sera confirmé par un décret. Alors, l'Office va m'envoyer ce décret...

Mme Bédard: Début de semaine.

M. Rémillard: ...dans le début de la semaine. Alors, on verra, dans les prochains jours, M. le Président, donc, le gouvernement sera en mesure de décréter toutes ces mesures qui font consensus, et ça, de par cette méthode qu'on a mise en place et qui, pour moi, m'est tellement chère comme ministre de la Justice, non pas des processus judiciaires devant les tribunaux qui coûtent extrêmement cher, qui prennent du temps — quand il faut le faire, on le fait, bien sûr — mais il est tellement plus facile, M. le Président, d'avoir des consensus entre les intervenants, de trouver ce juste équilibre, d'avoir une réalité, de la faire partager et d'avoir des résultats comme on a dans ce dossier si important. Je suis particulièrement fier, comme ministre de la Justice, de présenter les résultats que nous avons, et le décret va l'étendre à l'ensemble du territoire du Québec.

Mme Caron: Est-ce que l'engagement volontaire est le texte que nous avons vu au moment de l'étude du projet de loi 11, ou s'il y a eu d'autres...

M. Rémillard: Non, il y a eu...

Mme Caron: ...modifications...

M. Rémillard: ...il y a eu...

Mme Caron: ...tel qu'on nous l'avait laissé entendre?

M. Rémillard: Oui, il y a eu des addenda qui ont été faits pour aller encore d'une façon plus sensible sur certains points, entre autres pour la sollicitation téléphonique. Alors, ça, c'est réglé.

Mme Caron: Elle était interdite, dans l'engagement qu'on nous avait donné. Qu'est-ce que vous avez changé? Est-ce que vous pouvez le déposer?

M. Rémillard: Non, pas d'une façon spécifique, mais on peut déposer, on peut le déposer. Il n'y a aucun, aucun problème, on a une copie. On va déposer...

Mme Bédard: Si vous me permettez...

Mme Caron: Et ceux qui ont...

M. Rémillard: ...l'entente.

Mme Caron: ...signé.

Mme Bédard: Oui.

M. Rémillard: Oui.

Mme Bédard: Si vous me permettez...

Le Président (M. Dauphin): Mme Bédard.

Mme Bédard: ...de compléter, il y a une disposition qui a été ajoutée: C'est le point 6. Je vais...

M. Rémillard: Tiens, alors, je vais le déposer, M. le Président.

Mme Bédard: On dit que, si le présent addendum n'est pas étendu par décret en vertu de l'article 315.1 de la Loi sur la protection du consommateur, il pourra être résolu, sur un avis de 30 jours à cet effet, à l'expiration d'une période de 6 mois à compter de la date de sa signature. Ça signifie... Le problème ne se pose pas, mais c'est une clause de... une question de concurrence entre les entreprises. M. le ministre l'a dit, il y a un décret qui sera fait pour étendre à l'ensemble du secteur cette convention, cet engagement collectif. L'ensemble des entreprises, tous ont accepté de le signer; on a reçu la quasi-totalité des engagements signés par les entreprises. On doit en recevoir. Il nous en manque 4, 5, plutôt. On nous a dit que c'était dans le courrier. Alors, avant la commission, on a vérifié si le courrier était entré. Mais on attend les autres entreprises. Bourgie a signé. Les Jardins Québec enr., c'est signé, Lépine-Cloutier a signé, Magnus Poirier, c'est signé. Alors, on attend les...

Mme Caron: Le parc commémoratif...

Mme Bédard: Le parc commémoratif La Souverance ou gestion La Souverance? C'est signé, là, ça aussi...

Documents déposés

Le Président (M. Dauphin): Malheureusement, tout le temps qui nous était dévolu, l'enveloppe de 3 heures étant épuisée, il me faut, avant d'adopter le programme, évidemment, autoriser le dépôt, premièrement, de l'engagement volontaire déposé par le ministre de la Justice, deuxièmement, la pétition de Mme la députée de Terrebonne, mais à titre de dépôt de document.

M. le ministre, vous voulez ajouter quelque chose?

M. Rémillard: Je voulais simplement dire, M. le Président, sur ce dossier des préarrangements funéraires, remercier les membres du caucus, M. le Président, et les membres de cette commission, en particulier, qui m'ont été d'une très grande utilité. Ils avaient reçu des représentations dans leurs comtés. Ils ont travaillé avec moi de très près, m'ont écrit et je dois les remercier, parce que, si nous avons ces résultats extrêmement satisfaisants, c'est parce que tout le monde a collaboré pour qu'on puisse y arriver.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup. Merci beaucoup, Mme Bédard.

Adoption des crédits

Est-ce que le programme 10 du ministère de la

Justice est adopté?

Une voix: Adopté.

Mme Caron: Adopté sur division.

Le Président (M. Dauphin): Adopté sur division.

La commission, ayant accompli son mandat pour ce matin, ajourne ses travaux jusqu'au prochain ordre. Merci.

(Fin de la séance à 13 h 17)