

ISSN 2818-9884



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

DEUXIÈME SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des relations avec les citoyens**

Le mardi 26 avril 2022 — Vol. 46 N° 28

Étude des crédits du ministère de la Justice (3) : volet
Protection des consommateurs

**Président de l'Assemblée nationale :
M. François Paradis**

2022

Commission des relations avec les citoyens

Le mardi 26 avril 2022 — Vol. 46 N° 28

Table des matières

Protection des consommateurs	
Discussion générale	1
Documents déposés	4
Document déposé	15
Documents déposés	26

Intervenants

Mme Sylvie D'Amours, présidente

M. Simon Jolin-Barrette

Mme Lise Thériault

M. Alexandre Leduc

Mme Véronique Hivon

M. Mathieu Lévesque

M. Samuel Poulin

* Mme Marie-Claude Champoux, Office de la protection du consommateur

* Témoin interrogé par les membres de la commission

Le mardi 26 avril 2022 — Vol. 46 N° 28

Étude des crédits du ministère de la Justice (3) : volet Protection des consommateurs

(Quinze heures trente-huit minutes)

La Présidente (Mme D'Amours) : La Commission des relations avec les citoyens reprend ses travaux.

La commission est réunie afin de procéder à l'étude du volet Protection des consommateurs des crédits budgétaires du portefeuille Justice pour l'exercice financier 2021... 2022, pardon, 2023. Une enveloppe de deux heures a été allouée pour l'étude de ces crédits.

M. le secrétaire, y a-t-il des remplacements?

Le Secrétaire : Oui, Mme la Présidente. Mme Maccarone (Westmount—Saint-Louis) est remplacée par Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel); Mme Labrie (Sherbrooke), par M. Leduc (Hochelaga-Maisonneuve); et M. Bérubé (Matane-Matapédia), par Mme Hivon (Joliette).

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Pour l'étude de ce volet, nous allons procéder à une discussion d'ordre général par blocs d'environ 16 à 21 minutes pour permettre à chaque groupe d'écouler graduellement son temps de parole. Le temps d'échange inclut les questions et les réponses.

Puisque nous avons débuté nos travaux à 15 h 38 et qu'une période de deux heures doit être consacrée à l'étude de ces crédits cet après-midi, y a-t-il consentement pour poursuivre nos travaux au-delà de l'heure prévue, soit à 17 h 38?

Des voix : Consentement.

Protection des consommateurs

Discussion générale

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je suis maintenant prête à reconnaître la première intervention de l'opposition officielle pour un premier bloc d'échange. Je vous rappelle que la longueur des réponses doit être proportionnelle à la longueur des questions. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, la parole est à vous.

Mme Thériault : Merci beaucoup, Mme la Présidente. D'entrée de jeu, Mme la Présidente, vous me permettez de saluer mes collègues, saluer le ministre, les gens de l'Office de la protection des consommateurs qui les accompagnent. Et évidemment, Mme la Présidente, vous ne serez pas surprise de m'entendre vous dire que c'est ma dernière étude de crédits à titre de porte-parole, mais que j'en ai fait déjà plusieurs. Donc, je vais essayer de respecter à la lettre vos règlements. Merci de nous dire que vous êtes la gardienne de notre temps aussi pour les interventions.

Donc, sans plus tarder, parce que j'ai quand même beaucoup de questions, puis deux heures, ça passe très vite, je vais poser une question directement sur les crédits, donc les chiffres. Pourquoi, dans les crédits et dépenses disponibles du portefeuille, l'Office de la protection du consommateur, cette année, a un budget de 8 600 000 \$ au lieu de 8 756 000 \$ comparativement à l'an passé? C'est quand même une coupure de près de 2 % dans le budget de l'office et c'est 157 000 \$ de moins.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

• (15 h 40) •

M. Jolin-Barrette : Oui. Alors, au niveau... Bien, tout d'abord, bonjour à tout le monde. Bonjour, Mme Champoux, présidente-directrice générale de l'Office de la protection du consommateur, les gens de l'office également qui vous accompagnent. Bonjour aux collègues députés, à vous, Mme la Présidente, les collègues des oppositions. Saluer également qu'on va s'ennuyer de la députée d'Anjou-Louis-Riel lors de l'étude des crédits. Je sens que ça va être un échange sur les crédits qui sera intéressant.

Alors, pour répondre à votre question, la rémunération a diminué, donc, au niveau... Bon, modification du régime des rentes, ça a augmenté, 12,7, mesures d'économies, compressions budgétaires à tous les organismes, 202 500 \$. Par contre, les dépenses de fonctionnement ont augmenté, notamment l'indexation des loyers, et donc, avec les mesures d'économies, compressions budgétaires de 50 000 \$, donc ça donne au net 32 000 \$ de plus, puis, avec les autres mesures d'économie, 189 800 \$.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Thériault : Oui. Merci, Mme la Présidente. C'est sûr que quand j'ai entendu 202 500 \$ de compressions, j'avoue que je suis un petit peu surprise. D'autant plus qu'avec la pandémie qui est encore là et à la sortie des deux années qu'on a eues, plein de clients, il faut vraiment le dire, là, n'ont pas eu le service qu'ils attendaient. Il y a plein de dossiers qui ne sont pas réglés, puis je m'attendais vraiment à ce qu'on puisse peut-être aller un peu plus loin en protection du consommateur.

Donc, je suis un peu surprise parce que je me dis : Bien, il y en a, des choses, qui ne sont pas réglées, on va avoir l'occasion d'en parler dans les minutes qui suivent aussi, mais je suis surprise de voir qu'il y a une coupure.

M. Jolin-Barrette : Bien, en fait, ce n'est pas des mesures, c'est des mesures de compressions budgétaires qu'il y a pour tous les organismes publics. Vous le savez, au niveau du cycle budgétaire, au niveau notamment du Conseil du trésor, avant le budget même, dans le fond, ils envoient des cibles de réductions, de compressions, puis, à l'intérieur de l'enveloppe, tout ça est fait. Il faut voir : Est-ce que tout l'ensemble de l'argent était dépensé ou non annuellement? Mais tous les organismes ont des cibles de compressions au départ, avant de retourner vers le budget de la nouvelle année? Donc, dans ce cas-ci, c'est pour ça, la légère variation au niveau des différentes mesures.

Il faut juste faire attention de ne pas faire le lien entre ces mesures-là et également les services qui sont offerts aux citoyens. Parce que j'imagine que vos prochaines questions vont être sur les billets d'avion et relativement au fonds d'indemnisation des agents de voyages, le FICAV. Donc...

Mme Thériault : Pas tout de suite.

M. Jolin-Barrette : Mais...

Mme Thériault : J'en ai d'autres. N'anticipez pas. Vous allez les avoir, c'est sûr.

M. Jolin-Barrette : ...j'imagine que ça s'en vient.

Mais juste vous dire qu'il y a un contrat qui a été donné à Price Waterhouse, qui ont remporté l'appel d'offres, et donc ce sont eux qui traitent les demandes. Nous, on les suit de façon régulière. Mme la présidente de l'office est en contact constant avec eux pour justement procéder aux remboursements des différents organismes. Mais ça ne se fait pas à l'interne, au sein de l'Office de la protection du consommateur, parce qu'on n'avait pas les ressources nécessaires à l'interne pour un événement périodique.

Puis vous m'auriez dit également, si on avait engagé à l'interne juste pour cet épisode-là pour dire : Bien, qu'est-ce que vous allez faire avec les ressources par la suite?, ça n'aurait pas été une bonne planification de le faire uniquement à l'interne puis, par la suite, d'avoir un volume d'employés qui ne traiteraient pas le FICAV. C'est pour ça que c'est allé en appel de service.

Mme Thériault : Mais, je vais vous rassurer, je ne vous aurais pas dit ça. Je pense que plus il peut y avoir de ressources pour la protection des consommateurs, mieux c'est.

M. Jolin-Barrette : Juste un autre point également : Pourquoi il y a une réduction également du budget? Il y a eu moins de revenus, notamment relativement aux permis, les revenus autonomes de l'office. Donc, c'est pour ça aussi que le budget a diminué.

Mme Thériault : D'accord. Ça va pour les chiffres.

Là, vous allez... Vous savez, je suis réputée pour être non seulement authentique, mais de bien faire mes devoirs aussi. On a un document qui s'appelle le *Whip-Infos*, tout le monde comprend ce que c'est, le *Whip-Infos* ici, où on a chaque responsabilité de ministre, les portefeuilles, la quantité de personnes qui travaillent pour lui, qui est responsable des dossiers, etc. Ça fait combien de temps vous avez été nommé ministre de la Protection du consommateur?

M. Jolin-Barrette : Au moment où j'ai été nommé ministre de la Justice.

Mme Thériault : Donc, ça fait quand même...

M. Jolin-Barrette : Donc, 22 juin 2020.

Mme Thériault : 22 juin 2020. Donc, on est à peu près... pas loin de deux ans.

M. Jolin-Barrette : Ça s'en vient.

Mme Thériault : Bon, bien, j'ai une copie, ici, du *Whip-Infos* du 14 janvier 2022. Dans vos titres, c'est écrit : «Député de Borduas, ministre de la Justice, responsable de la Langue française, ministre responsable de la Laïcité et de la Réforme parlementaire, ministre responsable de la région de la Montérégie, leader [parlement] du gouvernement.» J'ai été voir sur le site Internet de l'Assemblée nationale. Nulle part on ne vous appelle le ministre responsable de la Protection du consommateur. Pourquoi?

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, si vous voulez, on va le faire ajouter à mon titre. Alors...

Mme Thériault : Bien, honnêtement, oui, parce que je pense que la protection des consommateurs, ça touche les 8 millions de Québécois, puis on a tous besoin d'un ministre en titre pour pouvoir travailler. Vous avez la responsabilité, ça fait que je pense que c'est important que les gens puissent... Ils cherchent, là. Parce que, nous, ici,

vous savez que nos gens, quand ils cherchent, ils vont dire : Bon, c'est qui, le ministre? Bien, si vous passez tout le Conseil des ministres pour trouver le ministre responsable de la Protection du consommateur, ça ne va pas bien.

M. Jolin-Barrette : Mais j'apporterais un petit bémol à ça, parce que, dans le fond, sous notre gouvernement, dans le fond, la responsabilité de ministre responsable de la Protection du consommateur, par décret, a été dévolue au ministre de la Justice. Donc, c'était la même chose avec ma prédécesseure.

Par contre, vous, sous votre gouvernement, à la fin du deux ou troisième remaniement, dans le fond, la responsabilité avait été scindée, puis la protection du consommateur... Donc, c'est un choix de l'Exécutif, à un moment donné, de le séparer puis de l'identifier.

Mais c'est sûr que... Comment je pourrais dire? À un moment donné, si vous voulez qu'on nomme chacune des responsabilités de chacun des ministres... J'ai des lois sectorielles aussi, il y a d'autres collègues aussi. Mais, dans le décret de nomination de ministre de la Justice, c'est inclus que les responsabilités et l'attribution de la Loi sur la protection des consommateurs m'est confiée, mais ça arrive également parfois qu'il y a certains collègues qui ont un titre plus restrictif et que les responsabilités sont incluses.

Mme Thériault : Je comprends, sauf qu'avant il y avait la ministre de la Justice, l'ancienne ministre de la Justice qui avait aussi la Protection du consommateur, puis moi, je pense que, quand quelqu'un veut chercher qui s'occupe de la protection du consommateur... Qu'on ne voie pas le titre quelque part, là, dans nos propres documents à nous, les parlementaires, c'est une chose, mais même quelqu'un qui va voir sur le site de l'Assemblée nationale pour trouver c'est qui, le ministre qui est responsable, il ne vous trouvera pas. Ça fait que... Puis ça, pour moi, c'est comme un indice de : Bien, c'est un dossier qui n'est pas important ou qui est moins important que les autres.

M. Jolin-Barrette : Non.

Mme Thériault : Je vais vous laisser avoir... Vous allez avoir l'occasion de pouvoir en parler, ne soyez pas inquiet. Mais c'est parce que je remarque aussi que, dans la même... le même *Whip-Infos* du mois de janvier, donc un an et demi après votre nomination, il n'y avait aucun attaché politique qui portait le dossier Protection du consommateur, aucun, un an et demi après votre nomination, et que, dans le *Whip-Infos* du 29 mars, bien, pour la première fois, il y a un attaché politique qui est responsable du dossier, Alexis L'Écuyer. Donc, vous conviendrez que je trouve ça un peu particulier, d'autant plus qu'avec tout ce qui s'appelle le FICAV, toutes les réclamations, toutes les problématiques que ça a données... Je comprends qu'il y a l'Office de la protection du consommateur, mais il y avait quand même un surplus d'exposition de dossiers de protection du consommateur qui étaient liés aux crédits voyages ou aux agences de voyages, plus tous les autres services qui n'ont pas été donnés pendant la pandémie. Donc, je m'explique très mal qu'il n'y ait pas eu d'attaché politique dans votre cabinet pendant un an et demi qui ne pouvait pas s'occuper des dossiers de la protection du consommateur.

La Présidente (Mme D'Amours) : Avant de répondre, M. le ministre, j'aimerais ça, qu'on s'adresse à la présidence. Et, quand vous avez des discussions, j'aimerais que la question soit posée avant de répondre, et qu'on réponde, et qu'on ne pose pas une question à travers la réponse, s'il vous plaît. Alors, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Alors, Mme la Présidente, c'est erroné, avec respect, ce que dit ma collègue. Alors, on a toujours eu un conseiller politique responsable du dossier, d'ailleurs, il est à ma droite, M. Alexis L'Écuyer, et, auparavant, c'était M. Jonathan Roy, qui se sont appliqués à travailler avec... en collaboration avec Mme la présidente-directrice générale de l'Office de la protection du consommateur depuis le jour 1, où on a... où j'ai été investi des responsabilités de la Loi sur la protection du consommateur. Et je peux vous dire que le dossier relativement, notamment, au FICAV, bien, on l'a traité dès le départ, et je vous ferai grâce de tous les enjeux rattachés à ça.

Mais l'important aujourd'hui, c'est que l'Office de la protection du consommateur rembourse les citoyens. Il faut le dire, on était dans un moment où le gouvernement fédéral refusait d'honorer, et de rembourser, et d'aider les compagnies aériennes afin qu'elles puissent honorer leurs engagements et rembourser les clients. Donc, on était en plein durant la pandémie, où les compagnies aériennes, bien, donnaient des crédits voyages uniquement et ne remboursaient pas. Et donc l'aide du gouvernement fédéral est arrivée beaucoup, beaucoup, beaucoup plus tard.

Et, nous, c'était important de faire en sorte que ceux qui devaient payer paient. Et le FICAV est là pour indemniser les gens. Mais il y a beaucoup d'acteurs dans l'industrie qui devaient payer pour ne pas faire en sorte que le FICAV se retrouve à zéro et se retrouve en difficulté financière. Et c'est pour ça, notamment, qu'on a réactivé la cotisation de 3 % obligatoire par 1 000 \$ sur les vols justement pour faire en sorte que le FICAV soit doté et puisse rembourser les Québécois qui auraient vu leurs voyages annulés et qui auraient vu leur argent être dans les compagnies aériennes. Donc, l'objectif étant atteint, à partir du moment où on a pu rembourser, on a publié un règlement également qui réactivait...

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Merci. Je contrôle le temps. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, s'il vous plaît.

Mme Thériault : Oui. Merci, Mme la Présidente. Je vais essayer de vous regarder. Vous comprendrez que, c'est sûr, quand le ministre est là, on a tendance à vous oublier. Je m'excuse. Ce n'est vraiment pas volontaire.

Puisque j'ai posé des questions sur les attachés politiques, je voyais que le ministre répondait sur le FICAV. J'aimerais déposer les deux documents, parce qu'il a parlé de M. Jonathan Roy, et M. Jonathan Roy n'apparaît nulle part sur les documents du *Whip-Infos*. Donc, ça permettra peut-être au ministre de faire une mise à jour. Avec consentement, je vais déposer le document de janvier 2022 puis du 29 mars 2022.

• (15 h 50) •

M. Jolin-Barrette : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Un instant, M. le ministre, s'il vous plaît. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, est-ce que votre dépôt de documents, ce n'est que pour les collègues ou si vous voulez le faire publiquement?

Mme Thériault : Bien, on peut le faire publiquement, il n'y a pas de problème.

Documents déposés

La Présidente (Mme D'Amours) : Publiquement. Alors, je vous demande d'acheminer ça au secrétariat, s'il vous plaît.

Mme Thériault : On va vous acheminer ça au secrétariat sans problème, oui. Il y a M. Alexis L'Écuyer, qui est là, dans le document du mois de mars, mais pas dans celui de janvier. Puis le ministre a ajouté M. Roy aussi, mais il n'y a pas de M. Roy. Donc, on va vous envoyer ça.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui. Bien, M. Roy a quitté ses fonctions en décembre, mais moi, dans la version précédente que j'ai, j'ai : «Conseiller politique, Jonathan Roy, protection du consommateur, droit de la famille, droit civil, protection de la jeunesse.» Alors ça, c'est la version de décembre.

La Présidente (Mme D'Amours) : Voulez-vous en faire le dépôt publiquement?

M. Jolin-Barrette : Bien, certainement.

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, je vous demande de l'envoyer au secrétariat, s'il vous plaît.

M. Jolin-Barrette : Donc, M. Roy a quitté ses fonctions à la fin du mois de décembre, et M. L'Écuyer est entré fonction en janvier. Donc, au mois de mars, vous avez le bon.

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, autant de la députée d'Anjou—Louis-Riel que du ministre, nous attendons votre courriel pour le déposer publiquement sur Greffier.

M. Jolin-Barrette : Si je peux ajouter, là, pour le bénéfice de la députée d'Anjou—Louis-Riel et de la population, sur le site Internet de l'Office de la protection du consommateur, c'est indiqué que c'est moi, le ministre responsable. Mais, si la députée d'Anjou-Louis-Riel trouve pertinent que ça soit indiqué sur le site de l'Assemblée nationale, je vais demander une modification du décret au secrétaire général du gouvernement pour que ce soit clairement indiqué que je suis ministre de la Protection du consommateur aussi.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel.

Mme Thériault : Oui. Merci. On va parler du FICAV, évidemment. Le ministre en a parlé. J'aimerais avoir... bon, parce que vous nous avez dit que vous avez donné le contrat à Price Waterhouse, si je ne m'abuse, c'est la troisième année. La première année, c'est 1 million quelques, la deuxième année, je n'ai pas en mémoire les montants d'argent par rapport aux contrats. Si c'était possible de les avoir pour les trois années financières où Price-Waterhouse a été la partie prenante au dossier pour régler les réclamations fiscales.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui. Alors pour ces informations-là, ça ne sera pas bien long, on va pouvoir les obtenir pour les montants des contrats. Il faut dire également que c'est allé en appel d'offres sur invitation, et il y avait deux contrats, je crois, relativement au remboursement et...

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : Oui, bien, peut-être, si on peut céder la parole à Mme Champoux, qui est la présidente-directrice générale de l'Office de la protection du consommateur.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Est-ce que j'ai le consentement pour que Mme Champoux prenne la parole?

Des voix : Consentement.

La Présidente (Mme D'Amours) : Consentement. M. le ministre... Mme Champoux, s'il vous plaît.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Oui. Bonjour. Marie-Claude Champoux, présidente de l'Office de la protection du consommateur. Il y a effectivement deux contrats qui ont été octroyés à PricewaterhouseCoopers à la suite de deux appels d'offres sur invitation, un pour gestionnaire de réclamations, c'est un contrat de 3 millions qui est toujours en continu, pour lequel il reste des sommes, là, pour poursuivre le dossier, et un autre contrat à titre d'administrateur provisoire qui, lui, est pour 1,5 million puis pour lequel c'est en fonction du nombre d'administrations, là, au fil des prochaines années.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée.

Mme Thériault : Oui. On a fait parvenir une demande d'accès à l'information à l'Office de la protection du consommateur qui demandait notamment le nombre, le total de demandes d'indemnisation, le nombre de demandes d'indemnisation qui ont été acceptées, combien ont été refusées, la date de début des paiements et la somme des indemnisations du FICAV. Puis, chose particulière, Mme la Présidente, le 16 décembre, j'ai eu deux réponses de l'Office de la protection du consommateur, deux lettres différentes. Et j'en ai une, c'est écrit : «À cette date, PriceWaterhouseCoopers — donc, PWC — a reçu un total de quelque 35 000 demandes d'indemnisation», et, dans l'autre courriel que j'ai, j'ai un total de 40 925 demandes d'indemnisation. Vous comprendrez qu'il y a une différence de 5 900 demandes. C'est beaucoup. Donc, je me demande qu'est-ce qui fait la différence, et lequel des chiffres est le bon, et pourquoi j'ai eu deux réponses qui ne sont pas identiques.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui. Alors, sur le contenu de la demande, je ne peux pas vous dire le contenu de la demande. Ce que je peux vous donner comme chiffres, par contre, c'est les réclamations actuelles auxquelles on est rendus. On est rendus à 43 278 réclamations reçues, on est rendus à 22 744 de dossiers fermés, donc, et on a des... il y a 14 256 dossiers où on n'a pas de nouvelles des réclamants. Il y a 4 581 dossiers où les dossiers sont incomplets, mais on a tous recontacté les citoyens qui avaient déposé leur demande, on est en attente, donc. Et il y a 6 471 dossiers où les remboursements ont été versés et il y a 15 328 réclamations annulées où il y a remboursement d'un tiers. Ça fait que, grosso modo, je vais vous résumer ça, là, on part de 43 000, à peu près, il y en a 15 000 qui ont été annulés parce qu'ils ont été remboursés par un tiers, donc, exemple, un assureur, ou l'agent de voyage, ou un crédit voyage, tout ça, il y en a 14 000 où on n'a aucune nouvelle des demandeurs, il y en a 4 500 qu'on est en attente d'un complément d'information dans le dossier, puis on en a remboursé 6 471, puis il y en a 1 700 qui sont actuellement en traitement.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel.

Mme Thériault : Oui. Est-ce que c'est possible d'avoir une copie papier de ce que le ministre vient de nous dire, avec les bons chiffres, tous ventilés, s'il vous plaît, première des choses?

M. Jolin-Barrette : Je vais en déposer une au secrétariat.

Mme Thériault : Merci beaucoup. Deuxième des choses, est-ce que vous allez... bon, parce que c'est sûr que je comprends qu'à partir du moment où le gouvernement fédéral a remboursé, on n'a pas à aller chercher dans les FICAV. À partir du moment où il y a des crédits voyages, on ne va pas chercher dans le FICAV. Les cartes de crédit, la même chose, on ne va pas chercher dans le FICAV. Au départ, on parlait de plus de 100 quelques millions de remboursements, alors qu'il y avait 136 millions dans le fonds, selon les dernières données qui étaient disponibles. Dans la demande qu'on a, je pense que c'est à peine 8 millions qui ont été remboursés par le FICAV.

Donc, la question qui est corollaire à ça, puisque vous avez augmenté à... vous avez réactivé la cotisation, tel qu'on vous l'avait demandé, par rapport au fait que, quand on fait affaire avec un client d'agence de voyages, qu'on puisse remettre de l'argent dans le fonds tout de suite, et non pas attendre que le fonds soit tout décaissé... Donc, vous avez fait ça pour deux ans, ça va aller jusqu'en décembre 2023. Est-ce que vous allez cesser ces cotisations-là, ces nouvelles cotisations là, puisqu'il ne semble pas y avoir la nécessité, étant donné qu'il y a juste 8 millions qui ont été décaissés? Puis vos prévisions ne doivent pas vous donner 100 millions à rembourser non plus, là, c'est clair.

M. Jolin-Barrette : Bien...

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre, avant de répondre, j'ai besoin de savoir : Le document que la députée d'Anjou-Louis-Riel vous a demandé, est-ce que vous le déposez immédiatement ou si vous prenez l'engagement de le déposer après les crédits?

M. Jolin-Barrette : Je vais prendre l'engagement de le déposer après les crédits.

La Présidente (Mme D'Amours) : Parfait. Merci. Vous pouvez répondre, s'il vous plaît.

M. Jolin-Barrette : Oui. Alors, il y a près de 15 millions, en date d'aujourd'hui, qui ont été remboursés, 14,8 millions. L'autre élément, c'est que c'était difficile de savoir combien de demandes allaient... quel montant allaient valoir les différentes réclamations. Donc, on estimait ça à près de 100 millions. Et il y avait un manque à gagner d'environ 13,9 millions parce que la façon dont le fonds était structuré, c'est qu'il y avait un plancher et un plafond sur la façon que la loi était faite. Donc, il y avait un estimé d'une perte, bien, en fait, d'un manque à gagner de 14 millions. C'est pour ça que, l'automne dernier, on a relevé le plafond et on a permis que le FICAV dépense davantage, puis c'est pour ça qu'on a réactivé la cotisation.

Moi, je vous dirais que, puisqu'il y a toujours des événements susceptibles d'arriver, on ne devrait jamais arrêter la cotisation pour financer adéquatement le fonds. Mais là l'argent est présent, mais on n'est jamais à l'abri d'un recours également subrogatoire par rapport à certaines entreprises.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée, pour 1 min 45 s.

Mme Thériault : Oui. Merci, Mme la Présidente. Donc, évidemment, c'est sûr que je pense qu'à partir du moment où... Parce que moi, j'ai arrêté la cotisation parce qu'il y avait quand même 150 millions, ou à peu près, puis c'est l'argent des Québécois, ce n'est pas l'argent du gouvernement. C'est les gens qui prennent des voyages, qui paient une assurance, une police supplémentaire, en fait, que, s'il arrive quelque chose, que le gouvernement va les rembourser parce que l'argent est là. Puis c'est un peu indécent d'avoir 150 millions qui dorment dans un coffre, qui continuent de faire de l'argent, puis de faire de l'argent, puis de faire de l'argent à cause des intérêts.

Donc, je ne suis pas contre le principe que vous l'avez réactivée, cette cotisation-là. Je pense, Mme la Présidente, que c'était important de le faire pour s'assurer que l'argent soit là, étant donné qu'il y a encore des réclamations qui sont en cours, mais qu'il faut penser éventuellement à ne pas la garder non plus, parce que c'est un peu indécent de continuer à collecter des Québécois qui paient une taxe supplémentaire. C'est une assurance supplémentaire, oui, mais, tant qu'il y a de l'argent qui est dans le fonds — en quantité suffisante, j'entends bien — je pense qu'éventuellement...

C'est parce que vous avez, dans le décret qui a été déposé en décembre 2023 ou en novembre 2023... vous êtes supposés d'arrêter la cotisation ou revoir le montant, d'après ce que nous avons lu. Donc, évidemment...

Vous avez juste mentionné aussi, puis je pense que c'est important, vous avez dit qu'il y avait 14 000 personnes qui... il y a 14 000 réclamations que vous n'avez pas eu de nouvelles. Ma question est : Est-ce que vous allez faire en sorte que ces gens-là, il y a quelqu'un de l'office ou de Price Waterhouse qui leur parle pour savoir il arrive quoi? Parce que c'est quand même 14 000 réclamations, c'est beaucoup d'argent, puis les gens ont des droits.

• (16 heures) •

La Présidente (Mme D'Amours) : En 15 secondes, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Bien, peut-être, je reviendrai sur le prochain bloc de la collègue pour donner un complément d'information au complet. Mais il faut être sûr que, si jamais il arrive d'autres événements, l'argent soit là. S'il n'y avait pas eu de remboursement du fédéral, on aurait été dans le trou.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, M. le ministre, merci. Nous sommes au prochain bloc, deuxième groupe d'opposition, pour 16 min 11 s. La parole est au député de Hochelaga-Maisonneuve.

M. Leduc : Allô, allô. Est-ce qu'on m'entend? Oui? Parfait. Merci, Mme la Présidente. Bonjour, M. le ministre, et à tous ceux et celles qui vous accompagnent. J'aimerais commencer par la question de l'obsolescence programmée, qui est un sujet qui m'intéresse particulièrement. Vous savez, on a tous une anecdote personnelle d'un électroménager qu'on connaît, ou qu'on a, ou qui est chez des parents, dans un chalet, qui survit 30, 40, 50 années après sa production. Je suis retombé, en me préparant, sur un extrait d'un article de *La Presse*, là. Ça remonte un peu à 2020, mais, vous allez voir, c'est intéressant. C'est un réparateur d'électroménager. Il dit : «Est-ce que les fabricants s'organisent pour que leurs appareils ne soient pas réparables? Presque. Autant pour les appareils flambant neufs. On fait des appareils encore sous garantie, et une pièce x est défectueuse, mais n'est pas encore disponible. Ça fait peut-être un an que la machine est sur le marché.»

«Et lorsque des composantes électroniques sont en cause, il arrive que les pièces, bien que disponibles, coûtent le prix de la machine.»

Vous le savez, M. le ministre, il y a un projet de loi, le p.l. n° 197, qui a été déposé par notre collègue le député de Chomedey, qui avait été travaillé en tout début de législature, d'ailleurs, avec la collaboration des étudiants et étudiantes de l'Université de Sherbrooke. Il y a à peu près un an, vous aviez appelé ce projet de loi. L'adoption de principe a été faite, si je ne me trompe pas, vous me corrigerez, mais, depuis ce temps-là, plus rien. Est-ce que, M. le ministre, vous pouvez vous engager à appeler l'étude détaillée de ce projet de loi là dans le temps qu'il nous reste avant la fin de cette législature?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui. Bien, tout d'abord, bonjour au député de Hochelaga-Maisonneuve. Dans un premier temps, vous avez raison de dire qu'on a appelé le principe, et d'ailleurs on l'a voté, et il a été adopté par l'Assemblée nationale. On travaille activement, justement, à revoir certaines dispositions du projet de loi n° 197 parce qu'il y a plusieurs choses dans le projet de loi n° 197 qui doivent être améliorées. C'est un bon travail de départ qui a été fait puis c'est pour ça qu'on a voté en faveur du principe, notamment. Cependant, il y a certains ajustements à apporter.

Et je pense que c'est un principe important, l'obsolescence programmée, de s'y attaquer, et de faire en sorte que les consommateurs puissent en avoir pour leur argent. Et on est loin, là, de la fameuse publicité du réparateur Maytag qui n'avait jamais d'appel, puis qui devenait avec les cheveux blancs, et qui... ça ne brisait jamais. Maintenant, ça brise, et on dirait que ça brise avec un certain laps de temps. Alors, éventuellement, c'est notre intention de faire en sorte d'apporter des modifications législatives, notamment à la Loi sur la protection du consommateur, pour qu'on puisse traiter de la question de l'obsolescence programmée en lien avec le projet de loi n° 197, qui a été préparé par les étudiants de l'Université de Sherbrooke. Et d'ailleurs je crois que c'était le Pr Mayer, Jonathan Mayer, de l'Université de Sherbrooke.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. M. le député de Hochelaga-Maisonneuve.

M. Leduc : Oui. Vous avez amplement eu le temps, depuis un an, là, de travailler sur des potentiels amendements. Vous n'avez pas répondu à ma question. Je vous la repose une dernière fois : Est-ce que, oui ou non, vous allez appeler l'étude détaillée du projet de loi n° 197 d'ici la fin de la législature?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, il va falloir que j'aie une discussion avec le leader puis...

M. Leduc : Le leader, c'est vous.

M. Jolin-Barrette : C'est ça. Je réponds en ma qualité...

M. Leduc : Vous allez avoir une discussion avec vous-même.

M. Jolin-Barrette : Je réponds en ma qualité de responsable de la protection du consommateur, et on verra ce que les prochaines semaines vont nous apporter au niveau des travaux législatifs.

M. Leduc : Merci. Peut-être une question pour Mme Champoux. J'ai cru comprendre que vous aviez fait des consultations sur cette question de l'obsolescence programmée. Pouvez-vous nous en parler un peu?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Champoux ou M. le ministre? Oui, Mme Champoux.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Oui, effectivement, il y a des consultations qui ont été tenues. Je pense, d'ailleurs, on en avait parlé aux crédits l'an dernier. Là, on n'a pas rendu publique la teneur de ces consultations-là parce qu'elles ont été tenues avec des entreprises et des parties prenantes qui pensaient le faire privément, pas publiquement. Alors, c'est pour ça qu'on ne l'a pas rendu public, mais c'est sûr que, présentement, on travaille, comme dit le ministre, sur des améliorations à la suite de ces consultations-là, entre autres sur la durabilité, la réparabilité et l'obsolescence.

M. Leduc : On peut attendre des réponses publiques quand, alors?

M. Jolin-Barrette : Relativement aux consultations?

M. Leduc : Oui.

M. Jolin-Barrette : Bien, en fait, on prend connaissance des consultations, puis ça va pouvoir permettre au gouvernement de pouvoir présenter un projet de loi éventuellement en lien avec les différentes recommandations.

M. Leduc : Si je résume bien, les consultations sont terminées, sont digérées, et là sont sur le bureau du ministre.

M. Jolin-Barrette : Ils ne sont pas sur mon bureau. Ils sont en analyse.

M. Leduc : Par votre cabinet?

M. Jolin-Barrette : Bien, à la fois par le cabinet, à la fois par l'office également.

M. Leduc : O.K., et là on n'a pas de date sur quand est-ce qu'on pourrait voir la suite de cette histoire-là?

M. Jolin-Barrette : Bien, c'est sûr que vous conviendrez, tout comme moi, qu'un projet de loi serait intéressant, sur l'obsolescence programmée, et qu'on apporte des modifications. Là, il nous reste quatre semaines. Ce matin, j'ai

une discussion avec la députée de Joliette relativement à l'agenda législatif, alors, et vous aussi, je crois que vous siégeriez au projet de loi n° 2 sur le droit de la famille.

M. Leduc : Bien, je ne suis pas sûr de comprendre. Pourquoi vous avez fait l'adoption du principe d'un projet de loi si, de toute façon, vous allez en déposer un autre sur le même sujet?

La Présidente (Mme D'Amours) : ...à la présidence, s'il vous plaît...

M. Leduc : Oui, bien sûr.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...puis qu'on ait un temps pour que la régie puisse suivre vos discussions puis qu'ils puissent mettre un bon nom aux paroles que vous donnez, parce qu'on vous écoute puis on vous transcrit. Ça fait que ce serait intéressant pour la régie d'avoir une transcription qui serait favorable. Donc, M. le ministre.

M. Leduc : Voulez-vous que je répète ma question, madame?

La Présidente (Mme D'Amours) : Pardon?

M. Leduc : Voulez-vous que je répète ma question?

La Présidente (Mme D'Amours) : Je vais vous... Ça va. Je vais demande au ministre de répondre, s'il vous plaît.

M. Jolin-Barrette : Oui. Bien, en fait, il n'y a pas juste la question de l'obsolescence programmée qui doit s'inscrire dans un projet de loi. Notamment, ça pourrait être plus large que ça, mais le principe, il est bon. Mais il y a quand même des ajustements à apporter dans le projet de loi n° 197.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le député.

M. Leduc : Merci. Passons sur un autre sujet. Il y a des plateformes d'achat de billets de voyage, des billets d'avion plus particulièrement, là, pour en nommer deux, là, Expedia ou Booking, qui sont de plus en plus populaires auprès des Québécois, des Québécoises qui, donc, préparent leurs voyages à travers ces plateformes-là. Cependant, dans les petits caractères, les conditions d'utilisation de cette plateforme indiquent souvent que l'entreprise, donc Expedia ou Booking, se dégage de toute responsabilité. En cas de problème, le consommateur devra s'adresser directement au transporteur pour être remboursé. Ma question, peut-être, pour... bien, pour Mme Champoux ou M. le ministre, là, vous verrez : Est-ce que ces commerçants en ligne, donc, plus précisément Expedia, Booking ou d'autres de type similaire, est-ce qu'ils sont considérés comme des agences de voyages au sens de la loi québécoise?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Juste pour bien résumer votre question, vous dites : Ceux qui agissent comme intermédiaires...

M. Leduc : Exact, donc Expedia et Booking.

M. Jolin-Barrette : O.K. Alors, oui, ils sont considérés comme des agents de voyages et, c'est ça, ils sont titulaires d'un permis également.

M. Leduc : Donc, oui, ils détiennent un permis au même titre que les agences.

M. Jolin-Barrette : Bien, au même titre que Les Voyages Simon inc. puis que je vends votre voyage à Beloeil, là.

M. Leduc : C'est une deuxième carrière que vous préparez?

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, moi, je suis ouvert à tout ça. On va voir au moins d'octobre, là, si je réoriente ma carrière.

M. Leduc : Parfait. Je penserai à vous si j'ai un voyage en tête.

M. Jolin-Barrette : Mais je peux vous faire visiter ma circonscription, par exemple.

M. Leduc : Je la connais très bien, votre circonscription.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...que c'est très difficile de vous suivre à la régie. Donc, s'il vous plaît, prendre votre temps pour vous répondre et vous adresser à la présidence. Ça laisse un temps...

M. Leduc : Bien sûr. Je disais que je connaissais bien la circonscription de mon collègue et je l'apprécie beaucoup, autant mon collègue que la circonscription, bien sûr, faut-il le préciser, faut-il le préciser. Alors, pour rester rapidement, encore une fois, sur Expedia, Booking et les autres agences similaires, est-ce qu'on peut considérer que l'office, actuellement, a les ressources nécessaires pour bien faire appliquer la loi dans ces conditions-là au même titre qu'elle l'applique pour les autres agences, par exemple?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Alors, existe-t-il une distinction dans l'application? Peut-être, Mme Champoux, nous dire votre évaluation. Avez-vous les ressources suffisantes relativement... dans le fond, pour les agences de voyages ayant pignon sur rue et les agences de voyages qui sont en ligne?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Champoux.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Le traitement est le même pour les agences ayant pignon sur rue ou en ligne à partir du moment où ils sont titulaires d'un permis. Les activités de surveillance de l'office s'appliquent autant dans le renouvellement de leur permis ou dans des programmes de surveillance qu'on peut organiser. Alors, si vous me demandez est-ce qu'on aimerait avoir plus de ressources, je pense qu'il n'y a pas grand monde qui dirait non, mais on est capables d'appliquer la loi, là, au même titre pour les agences ayant pignon sur rue que pour celles en ligne.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le député.

M. Leduc : Et est-ce qu'il est aussi courant et facile, à la limite, pour une agence plus classique, de se dédouaner des conséquences comme le font les deux entreprises en question quand c'est une agence plus classique, là, avec pignon sur rue?

• (16 h 10) •

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Bien, c'est la même loi qui s'applique, c'est les mêmes mécanismes qui s'appliquent, alors c'est les mêmes possibles sanctions en cas de non-respect de la loi. Puis, dans le fond, à l'office, il y a la vérification, l'inspection. Si l'office constate une dérogation à la loi qui est poursuivable, à ce moment-là, le dossier est transmis au DPCP, puis là le DPCP peut prendre... peut autoriser une poursuite en matière pénale en vertu des dispositions de la Loi sur la protection du consommateur.

M. Leduc : Donc, ils ne sont vraiment pas en dehors du périmètre de la loi. Au contraire, vous, votre analyse, c'est qu'ils sont à l'intérieur et qu'ils peuvent être sanctionnés au même titre qu'une agence de voyages.

M. Jolin-Barrette : La réponse, c'est oui.

M. Leduc : Merveilleux! Merci. Un autre sujet, la question des ventes itinérantes. On a souvent, en particulier dans les quartiers populaires à Montréal, mais ailleurs au Québec aussi évidemment... Si vous parlez à des parents, des grands-parents, on a connu l'épisode des gens qui se promenaient puis qui vendaient des encyclopédies pour soi-disant aider leurs enfants à une époque où l'éducation était moins accessible. La vente de toutes sortes d'objets de ce genre-là a toujours été un problème, un problème social, parce qu'évidemment des gens pouvaient s'endetter avec ce genre de vente sous pression.

Il y a l'organisme Option Consommateurs qui a tenté d'attirer l'attention du gouvernement sur cet enjeu-là récemment. Je veux juste citer un paragraphe ou deux d'un texte qu'ils nous ont fait parvenir : «Même s'il s'agit d'une pratique commerciale fort ancienne, le colportage fait toujours des ravages sur les consommateurs. On ne parle plus seulement de vente de chocolat ou d'encyclopédies. Les vendeurs itinérants offrent aujourd'hui des thermopompes, des panneaux solaires, des systèmes d'alarme ou des services de rénovation. Ce marché est le théâtre de plusieurs pratiques malhonnêtes. Il n'est pas rare que des consommateurs soient victimes de fausses représentations lorsqu'ils font des affaires avec ces commerçants ou se font refiler des biens de mauvaise qualité, vendus à prix forts, qui présentent de surcroît des défauts après seulement quelques années. C'est sans compter que ces biens sont souvent offerts à crédit, de sorte que les consommateurs se retrouvent à traîner une dette pendant de nombreuses années pour [renverser] l'achat — rembourser, pardon — d'un bien qui ne fonctionne même plus.»

Alors, vous comprendrez que, pour... Fin de la citation, donc, d'Option Consommateurs. Vous comprendrez que, pour les consommateurs, ça crée toutes sortes d'enjeux, notamment pour obtenir justice s'ils sont lésés dans leurs droits. Ça arrive fréquemment que ces entreprises-là fassent faillite, redémarrent sous un autre nom à quelques semaines, quelques mois d'avis, et c'est donc encore plus difficile pour un individu de trouver l'interlocuteur pour obtenir réparation et faire valoir ses droits.

Je vous raconte ça aussi, puis, assez récemment, des gens dans ma famille ont subi une tentative un peu d'extorsion de cette nature-là. C'étaient des fenêtres dans la situation... dans ma famille, où un représentant est allé cogner à la porte puis ne voulait plus partir. Il a fallu qu'on l'invite à la porte presque manu militari, pour vous dire, donc, que ça existe un peu partout.

Ma question est la suivante : Qu'est-ce que vous pensez de ça, vous, M. le ministre, ce concept de la vente itinérante, là, sur la question des thermopompes ou de d'autres objets à haut prix? Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu de plafonner, par exemple, les prix des objets ou des services qui peuvent être vendus comme ça, de manière... de vente itinérante, afin d'éviter qu'il y ait des drames qui se déroulent pour des personnes qui, pour x, y raisons, peuvent être victimes d'une forme d'extorsion et s'endetter, là, pour plusieurs milliers de dollars?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Bien, en fait, je suis d'accord avec vous que ça prend un meilleur encadrement. Ce n'est pas au niveau... La Loi sur la protection du consommateur ne contrôle pas les prix parce qu'on est dans un libre marché. Par contre, ce qu'on doit contrôler... Puis c'est pour ça, éventuellement, dans un futur projet de loi, c'est à quelque chose qu'on réfléchit, de venir mieux encadrer les permis de vente itinérante, notamment, parce qu'on en a vu plusieurs cas. Vous avez fait référence au chocolat. Vous avez fait référence aux encyclopédies. On peut faire référence également dans certains cas à la rénovation, thermopompes. Mais ce que l'on veut, c'est que le consommateur soit protégé. Donc, il y a un cadre à resserrer relativement à la vente itinérante pour faire en sorte d'éviter des situations comme elles se sont avérées pour éviter que le consommateur qui se retrouve à signer dans son entrée, puis rapidement, puis que la personne se retrouve mise devant le fait accompli, puis qu'elle n'ait pas eu le temps de magasiner, tout ça...

Alors, c'est clair qu'on réfléchit à mettre en place des règles plus restrictives associées aux vendeurs itinérants pour faire en sorte... toujours dans une optique de protéger le consommateur puis toujours d'avoir la liberté de choix aussi. Vous savez, il y a parfois des personnes qui sont en situation davantage de vulnérabilité puis qui embarquent dans une affaire. Notamment, auparavant, il y avait des règles de financement associées à ça. Donc, tu sais, il y a tout ça qu'il faut réfléchir pour éviter justement que le consommateur soit pris à la gorge, puis qu'il ne réalise pas qu'il contracte, puis il se retrouve emballé par des belles paroles, mais qu'il se retrouve dans une spirale infernale d'engagements financiers avec un produit qui n'est pas nécessairement de la qualité appropriée non plus.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le député.

M. Leduc : On partage tous les deux, là, des bons sentiments par rapport à cette situation-là, mais, M. le ministre — bonne collation, en passant, je vous souhaite de bien remplir votre panse — pouvez-vous être un peu plus précis? Je vais parler le temps que vous finissiez votre bouchée. Pourriez-vous être un peu plus précis quant aux actions que vous pourriez faire? Parce que, oui, en effet, il faut agir, etc. C'est d'accord, là, tout le monde est d'accord là-dessus, mais, concrètement, plus précisément, qu'est-ce que vous pouvez faire, qu'est-ce que vous allez faire comme mesures concrètes? Vous dites : Il faut encadrer, il faut encadrer. Qu'est-ce qu'on fait pour mieux encadrer? Là, je vous ai soumis une proposition, plafonner le prix des biens vendus, vous l'avez un peu écartée. Qu'est-ce que vous proposez comme alternatives?

M. Jolin-Barrette : Bien, on...

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre, en 1 min 20 s.

M. Jolin-Barrette : Oui, sans dévoiler ce que... ce à quoi les parlementaires pourraient être saisis éventuellement, moi, je pense que, notamment au niveau des permis, notamment à ce qui est permis de faire ou non, pas permis, mais, dans le fond, ce qui... ce dont on donne la possibilité comme vente itinérante, il faut resserrer les critères associés aux permis. Il faut faire également en sorte de nous assurer que les balises à travers lesquelles s'exerce cette activité commerciale là ne soient pas préjudiciables aux consommateurs. Donc, on est en train d'analyser tout ça. Je ne peux pas vous dire et vous dévoiler précisément ce à quoi on s'attaque et on travaille, mais ça va être un encadrement général pour la vente itinérante.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le député, 30 secondes.

M. Leduc : Mon Dieu! Alors, j'assume que, si d'aventure un autre gouvernement vous remplace, tout ce travail-là va être prêt et qu'un prochain ministre pourra se saisir de la situation et agir.

M. Jolin-Barrette : Bien, s'il était prêt, je l'aurais déjà déposé, mais il n'est pas encore prêt. Mais, dès le moment où il sera prêt, vous serez une des 124 personnes les premières informées.

M. Leduc : Je vous remercie de cette sollicitude.

M. Jolin-Barrette : Ça me fait plaisir.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Le prochain bloc est à l'opposition officielle pour 22 min 25 s. Et je vous avise que les documents que vous avez déposés sont sur Greffier maintenant. Ils sont recevables.

Mme Thériault : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci.

Mme Thériault : Merci beaucoup. Je vais permettre au ministre de répondre à ma question du dernier bloc, mais je vais lui... juste en rajouter une en même temps. Les gens de l'OPC vont pouvoir regarder.

Dans le cahier des crédits qu'on nous a fourni, à la page 38 des questions de l'opposition officielle, page 175, où on demandait les permis d'agences de voyages, on vous demandait de fournir le nombre de permis demandés, le nombre d'inspections et de vérifications effectuées dans le cadre de ces demandes, le nombre d'employés affectés aux inspections. Entre le 1er avril 2021 puis le 28 février 2022, il y a seulement eu quatre inspections dans le cadre des renouvellements de permis sur 596 agences de voyages.

Est-ce que vous trouvez ça normal qu'il y en ait juste quatre, alors que, l'année précédente... je vais continuer, l'année précédente, il y avait eu 12 inspections qui ont été faites? Puis dites-moi pas que c'est la COVID, parce que, l'année précédente, on a eu aussi de la COVID, là, c'est là qu'elle a commencé. Ça fait qu'honnêtement vous êtes passés de 12 inspections à quatre inspections. Ça fait que c'est une grosse baisse, hein? C'est une baisse de 75 %. On va dire ça comme ça, puis, pourtant, le nombre d'employés, il est le même. Il y a neuf employés qui sont affectés, quatre enquêteurs puis cinq employés au service juridique. Ça fait que, s'il y a quatre enquêteurs, est-ce qu'il ne serait pas faux de dire qu'un enquêteur a travaillé toute l'année sur un dossier? Je pense, c'est peut-être un peu charrié, là. Ils font quoi, les enquêteurs?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Alors, avant de céder la parole, peut-être revenir sur votre question préalable. Pouvez-vous juste me rappeler c'était quoi, votre question?

Mme Thériault : Je vous avais parlé de la cotisation comme telle, que ce n'était pas nécessairement nécessaire de la maintenir.

M. Jolin-Barrette : Ah oui!

Mme Thériault : Puisque, quant à votre décret, je pense que la cotisation va jusqu'au mois de novembre 2023.

M. Jolin-Barrette : C'est ça, mais, dans le fond... Bien, en fait je n'ai pas prévu de date limite, actuellement, relativement à la cotisation. Par contre, cette année, on va lancer une évaluation actuarielle relativement au fonds, avec les paiements qu'on fait au FICAV, pour savoir combien on doit maintenir dans le fonds, mais la difficulté rattachée à ça... Puis, vous-même, je pense que, lorsque vous aviez cessé les cotisations au fonds, vous aviez aussi une évaluation actuarielle, parce qu'il y avait plus de 100 millions dans le compte. Cependant...

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : Bon, mais on n'est pas à l'abri d'un événement soudain et spontané. Quand vous aviez eu Sinorama, je pense, c'est vous qui étiez ministre à l'époque, s'il y avait eu un gros paiement à faire... Ça fait que, s'il arrive, deux, trois gros événements, supposons, dans le monde normal, là, un peu hors pandémie, tout ça, on peut se retrouver dans une situation où les prochains... le prochain événement va faire en sorte qu'il y a des consommateurs qui ne seraient pas indemnisés par le FICAV.

Alors, c'est sûr que le montant peut apparaître substantiel, mais, si on se retrouve, supposons, avec... on arrête les cotisations puis on se trouve, je ne sais pas, à 130 millions, puis que, là, il arrive deux ou trois événements un à la suite de l'autre, puis que, là, ça vide le FICAV ou que les gens ne sont pas remboursés 100 \$... comme on dit, 100 cents dans la piastre, là, bien, à ce moment-là, il y a des consommateurs, plus tard, qui, eux, n'auraient pas bénéficié de la même protection associée au fonds d'indemnisation.

Puis l'autre élément, le fait de passer avec un agent de voyages, bien, ça permet justement d'avoir le FICAV, mais ce n'est pas nécessairement le premier payeur, parce qu'il y a des assureurs qui sont les premiers payeurs aussi. Donc, quelqu'un qui prend une assurance voyage ou qui achète son billet d'avion avec une carte de crédit, ce sont eux les premiers payeurs. Donc, le FICAV est là à titre de dernier payeur pour indemniser les citoyens.

Pour votre deuxième question, je laisserais peut-être Mme Champoux répondre.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Champoux.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Oui, bien sûr. Bien, le nombre de personnes que vous avez identifiées, là, comme inspecteurs et enquêteurs, c'est évidemment pour l'ensemble des activités de l'office, ce n'est pas uniquement pour le milieu du voyage. Et les programmes de surveillance et d'inspection, de la façon que ça fonctionne à l'office, ça change d'une année à l'autre en fonction d'un certain nombre de critères. L'an dernier, il y a, entre autres, certaines vérifications qui ont été faites plus au niveau des comptes en fidéicommis plutôt qu'au niveau des permis. Alors, c'est pour ça qu'il peut y avoir des variations d'une année à l'autre, mais ça ne veut pas dire qu'il y a moins d'activité. Au contraire, les gens de l'office travaillent très fort.

• (16 h 20) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Thériault : Oui, sauf qu'il y a quand même eu juste quatre inspections dans le cadre des agences de voyages, puis je trouve que c'est très peu, parce qu'on parle de millions, et de millions, et de millions, là, dans les comptes en fidéicommiss, c'est beaucoup d'argent. Donc, c'est pour ça que je me dis : Bien là, il y a juste... Dans le cadre des renouvellements de permis, en plus de ça, normalement, on est supposés de faire un minimum d'inspection, puis là je me dis : Bien, c'est-tu parce qu'on ne veut pas voir ou parce qu'on ne veut pas aller regarder? On a peur d'ouvrir une boîte de Pandore? Parce qu'il me semble que, de passer de 12 à quatre, il y a une nuance aussi, là, ce n'est même pas... Aïe! Il y a 596... ils sont 600, là, ce n'est même pas 1 %.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : En fait, je crois que Mme Champoux avait apporté la précision tout à l'heure, c'est relativement aux comptes en fidéicommiss, notamment. Donc, l'office s'est concentré là-dessus et non pas sur les agences de voyages physiquement. Donc, c'est pour ça que le chiffre est plus bas là-dessus, parce qu'ils ont fait des inspections sur le compte en fidéicommiss. Donc, de la façon dont la question, elle est posée dans les crédits, ça prête à interprétation pour dire : Les inspections ont diminué, mais les inspections n'ont pas diminué.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Thériault : Bien, moi, je ne peux pas faire autrement que de vous dire que ce qu'on demande, c'est le nombre de permis demandés en spécifiant le nombre de ceux-ci qui sont des renouvellements puis le nombre d'inspections et de vérifications effectuées dans le cadre de ces demandes. Donc, on comprend que c'est en lien avec les permis. Donc, nécessairement, ça peut être avec le FICAV... pas le FICAV, mais le fonds, sauf que c'est juste quatre inspections. Je trouve que c'est vraiment très bas pour un secteur qui est aussi important que le secteur du voyage.

M. Jolin-Barrette : Bien, ça, par contre, c'est dans le cadre des renouvellements de permis d'agents de voyages.

Mme Thériault : Oui, mais il faut quand même les renouveler pareil, là. Ils les renouvellent tous.

M. Jolin-Barrette : Oui, oui, mais ce que je...

La Présidente (Mme D'Amours) : ...

Mme Thériault : Excusez, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Ce que je veux dire, c'est que, là, c'est des renouvellements, mais ce que la présidente-directrice générale nous indique, c'est qu'il y a eu d'autres types d'inspections qui n'étaient pas nécessairement pour des renouvellements, donc, pour des nouveaux inscrits.

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : Bien, pour les comptes en fidéicommiss, notamment.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Thériault : Oui, mais, dans la réponse qui a été fournie par l'OPC...

M. Jolin-Barrette : Donc...

La Présidente (Mme D'Amours) : Non, M. le ministre, j'ai donné la parole.

Mme Thériault : Dans la réponse qui a été fournie par l'OPC, c'est écrit noir sur blanc : «Le service des enquêtes a effectué quatre inspections dans le cadre des demandes et des renouvellements de permis d'agent de voyages. Ces inspections font suite à des demandes de la part de la direction des permis et de l'indemnisation, qui, après vérification, demande une assistance au service des enquêtes.» Bien, c'est juste quatre. L'année d'avant, il y en avait 12 dans le cahier des crédits. Donc, c'est sûr que c'est vraiment minime, là, tu sais.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Bien, c'est ça, mais reprenons, là, page 38 du renseignement particulier de l'opposition officielle, à la section b, entre le 1er avril 2021 et le 28 février 2022, le service des enquêtes a effectué quatre inspections

dans le cadre des demandes et des renouvellements de permis d'agent de voyages. Donc là, on parle de permis. C'est vrai qu'il y a eu une diminution relativement aux inspections par rapport aux demandes et renouvellements de permis d'agent comme... Ils font une inspection sur le permis. Ce que la présidente-directrice générale nous indique, c'est qu'il y a des inspections également qui touchent les comptes en fidéicommiss. Donc ça ne touche pas le renouvellement du permis. Ça touche la gestion du compte en fidéicommiss. Puis, je crois, Mme la Présidente, puis la députée d'Anjou—Louis-Riel l'a dit tout à l'heure, ce qui est important, notamment, c'est les sommes qui sont dans le compte en fidéicommiss, puis, justement, l'Office de la protection du consommateur s'est concentré là-dessus cette année.

Ça fait que peut-être que... Je comprends la déception qu'il y ait quatre inspections sur les renouvellements de permis, sauf que l'office est concentré sur un autre champ de ses activités cette année, c'est-à-dire le contenu des fonds de fidéicommiss, là où l'agent de voyages... parce qu'il faut comprendre que, lorsque qu'un citoyen achète un forfait voyage à un citoyen... à un agent de voyages, l'argent est versé dans le compte en fidéicommiss de l'agent de voyages pour payer le distributeur, pour payer l'hôtel, pour payer l'avion, le grossiste, notamment, puis les décaissements se font à différentes étapes, tout dépendamment... Parfois, ça sort plus vite. Des fois, c'est maintenu. Des fois, c'est fait après le décaissement, tout dépendant des entreprises. Mais une chose est sûre, c'est le fait que l'office s'est concentré cette année sur d'autres types d'inspections, notamment le compte en fidéicommiss.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, M. le ministre. Mme la députée.

Mme Thériault : Merci, Mme la Présidente. Évidemment, c'est sûr que, quand on regarde la manière dont on pose les questions, là, particulièrement... elles sont écrites, et il y a beaucoup d'autres endroits dans nos demandes... de questions... Je vais vous en lire une, là : «Nombre de plaintes reçues par l'Office de protection du consommateur au sujet des agences de voyages.» Entre le 1er avril... on a eu 282 plaintes qui ont visé des agents de voyages titulaires de permis. Tu sais, moi, je me dis : J'ai 282 plaintes puis j'ai eu quatre enquêtes. Comprenez-vous? Il y a quelque chose qui ne marche pas là-dedans.

Puis ce que je veux juste faire... ce que je veux juste vous souligner, c'est qu'en fait moi, je lis les questions qu'on envoie puis je lis les réponses que vous nous donnez aussi. Ça fait que, si moi, j'ai de la misère à comprendre, alors que j'ai été ministre titulaire, imaginez ceux qui ne connaissent absolument rien quand ils mettent la main sur les crédits, tu sais. Donc, c'est sûr que, quand tu essaies de regarder, tu dis : Bien, j'ai un nombre de plaintes x, je comprends qu'on peut l'avoir traité, mais c'est quand même juste pas normal qu'il y ait eu juste quatre inspections au total dans le domaine des agences de voyages.

Je vais juste aller ailleurs, Mme la Présidente, parce que...

M. Jolin-Barrette : ...à ça puis, ensuite...

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Bien, en fait, là, je vous référerai à la page 32 du cahier des renseignements particuliers de l'opposition officielle 2022-2023 et à la page 169, bien, page 32 du document, mais page 169 en haut, «Nombre d'enquêtes réalisées en indiquant leur nature et leurs résultats». Donc, au 28 février 2022, l'office avait réalisé 282 enquêtes au cours de l'année 2021-2022.

Donc, la nature... Pour les inspections, il y a eu 215 inspections qui ont été faites par l'office. Ensuite, des enquêtes judiciaires, il y en a 28. Ensuite, des autres enquêtes administratives, vacation à la cour, signification de procédures, collecte d'information, il y en a 39, pour un total de 282.

Après ça, au niveau des recommandations découlant des enquêtes réalisées en 2021-2022 : aucune infraction, 99; ouverture d'une enquête judiciaire à la suite d'une inspection, zéro; envoi d'un avis de non-conformité d'infraction, 54, ça veut dire... c'est quasiment le 1/5; poursuites pénales, 75, c'est quand même pas mal sur 282, donc; accès en... 29. Alors, tout ce que je veux vous dire, c'est que l'office est proactif, et ça dépend des chiffres que vous prenez.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Mme la députée.

Mme Thériault : ...de défendre mon temps de parole, Mme la Présidente. Vous savez comme ça va vite.

Je vais aller sur un autre sujet qui est un peu oublié pour faire une intro ailleurs. La coresponsabilité, les cocontractants, on en avait amplement parlé l'année passée, notamment parce que, dans un des projets de loi que le précédent gouvernement avait fait adopter, lorsque quelqu'un achète un meuble chez Brault et Martineau ou pour n'importe quelle autre compagnie et qu'il y a un service de financement qui vient avec, que ce soit AccèsD ou une autre formule, il y a une coresponsabilité, il y a un cocontractant. On a introduit cette notion-là dans la loi pour faire en sorte que, s'il y a une problématique avec l'appareil ménager que vous avez acheté, bien, ce n'est pas vrai que Brault et Martineau va dire : Bien, moi, ça ne me regarde pas, puis que la compagnie de financement va dire : Ça ne me regarde pas non plus, parce la compagnie de financement continue de collecter son argent. Maintenant, ils sont coresponsables. On avait parlé de la coresponsabilité pour les voyages justement à cause des cartes de crédit. Est-ce que vous avez poussé plus loin cette question-là? Parce que, dans nos discussions de l'année passée, très enrichissantes, des crédits, bien, j'ai fait sortir les extraits, vous me disiez de garder espoir, que vous y travailliez fort, qu'au niveau de la coresponsabilité, les cocontractants, on aurait probablement quelque chose au cours de la prochaine année. Puis, finalement, bien, je n'ai rien.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Je constate effectivement qu'il n'y a pas de projet de loi déposé, et ça pourra venir avec le prochain projet de loi qu'on va déposer, notamment pour faire en sorte de traiter cette question-là aussi.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

• (16 h 30) •

Mme Thériault : Bien, je vais continuer, Mme la Présidente. Les hypothèques parapluies pour les maisons, on en a parlé aussi l'année passée, puis vous m'aviez dit que ça s'en venait, que vous travailliez fort là-dessus, puis, finalement, bien, je n'ai rien non plus. Puis c'est d'autant plus inquiétant que, présentement, les gens achètent des maisons à des prix forts, Mme la Présidente. Puis là je ne vous parle pas des inspections, O.K.? Là, je ne vous parle pas des inspections. Je ne vous parle pas des taux d'intérêt, des hypothèques qui ont augmenté. Les gens, ils ont accès à des marges hypothécaires, c'est ce qu'on appelle les hypothèques parapluie, qui font que tu peux faire à peu près n'importe quelle dépense pour améliorer ta maison ou même payer ton char, si tu veux, puis, finalement, bien, tu te ramasses surendetté. Bien oui, c'est une marge hypothécaire. Ça fait que c'est sûr que tu peux mettre à peu près n'importe quoi sur la marge hypothécaire ou presque, puis honnêtement les gens sont juste plus endettés, puis on n'a pas regardé la question, alors que cette question-là était dans les cartons du précédent gouvernement. Elle était dans les cartons de la ministre qui vous a précédé. Ça fait que ça fait comme trois ans et demi de votre terme à vous plus ce qui était dans le précédent gouvernement. Moi, je...

Puis là je vais répéter ce que j'ai dit l'année passée, là. Dans un an, j'ai fait adopter trois projets de loi, dont un omnibus avec des choses que le ministre lui-même, lorsqu'il était député de l'opposition, responsable de la protection du consommateur, a demandées, avec des choses qui avaient été demandées par le Parti québécois, des choses qui avaient été demandées par Québec solidaire, dans cet omnibus-là, parce qu'on a essayé de faire en sorte que la protection du consommateur soit un enjeu qui regarde tout le monde, Mme la Présidente, puis d'essayer de ne pas trop être partisans. Puis, honnêtement, quand j'ai interpellé la précédente ministre sur le dossier en commission... en Chambre pendant deux heures, j'ai été très correcte parce que je voulais savoir où elle s'enlignait, qu'est-ce qu'elle était pour faire. Il y avait des consultations.

Mais force est de constater qu'au bout de trois ans et demi, Mme la Présidente, je n'ai pas de projet de loi. Ça fait que c'est sûr que, quand je regarde tout ça, moi, je suis inquiète pour le consommateur puis je me demande quand est-ce que le consommateur va pouvoir enfin compter sur le gouvernement, s'il peut compter sur ce gouvernement-là, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Alors, Mme la Présidente, la députée d'Anjou—Louis-Riel a passé beaucoup de temps avec moi, mais à titre de présidente, au cours de la dernière année. Alors, malheureusement, on a passé du temps ensemble, mais pas comme porte-parole et comme ministre, mais comme présidente et comme ministre.

Vous soulevez un point qui est extrêmement important et qui va nécessiter, entre autres, un débat public et un débat social importants parce que, notamment, au niveau de l'habitation, à l'origine, la Loi sur la protection du consommateur, le volet immobilier a été exclu. Peut-être devrions-nous réfléchir à inclure également le volet immobilier à l'intérieur de la Loi sur la protection du consommateur, parce qu'actuellement, supposons, un nouvel acheteur qui achète une maison... Puis on l'a vu, là, l'année passée, puis probablement qu'il y en a eu au cours de l'année, les gens se sont vu, supposons, pour des habitations neuves... se faire augmenter le prix de leur propriété. On avait eu des cas l'année passée où est-ce qu'unilatéralement le contracteur disait : Bien, écoutez, je ne vous donne pas votre maison si vous ne me donnez pas 50 000 \$ ou 100 000 \$ de plus, même chose au niveau des rénovations également. Donc, c'est un véritable enjeu.

Pour ce qui est des hypothèques parapluie, hypothèques légales de construction aussi, il y a une discussion à avoir. Puis je sais que la députée connaît très bien le milieu de la construction pour avoir, il y a quelques années de ça, modifié une loi qui méritait d'être modifiée. Bien, écoutez, à l'époque, on garantissait l'hypothèque légale justement pour faire en sorte que les travailleurs, les ouvriers puissent être être payés, sauf que désormais, maintenant, on se retrouve dans des situations où, si l'entrepreneur général ne paie pas les entrepreneurs spécialisés, le consommateur peut se retrouver à payer deux fois quasiment sa maison parce qu'il a déjà déboursé, parce que c'est une hypothèque occulte. Il y a probablement lieu de revoir les mécanismes rattachés à l'hypothèque légale pour protéger les consommateurs qui font faire des travaux ou qui achètent une nouvelle maison.

En ce qui concerne l'hypothèque parapluie, effectivement, la députée fait référence à des gens qui financent leur automobile en lien avec une garantie hypothécaire. C'est toutes sortes de choses, là, hein, sur les marges de crédit hypothécaires, qui peuvent rentrer là-dessus, Mme la Présidente. Ça peut être des chirurgies, ça peut être des bateaux, ça peut être des chiens, et il y a une garantie immobilière rattachée à un bien de consommation, notamment. Alors, oui, il faut avoir cette réflexion-là, il faut amener certaines règles, le tout aussi en analysant aussi... Parce qu'il y a beaucoup de personnes aussi qui se servent de cet outil financier là comme levier également et pour avoir différents projets. Et donc c'est toujours la limite entre la protection du consommateur et la liberté de chacun des individus de disposer de ses biens également.

Alors, c'est présentement en analyse, et très certainement que nous avons l'intention de légiférer en lien avec ces dispositions-là, mais ça va prendre une discussion sociale importante.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée.

Mme Thériault : Merci. Je vais aller sur les hypothèques légales, puisque le ministre a ouvert la porte, ce n'est pas moi qui l'ai fait. J'ai déposé, au mois de septembre 2021, une pétition, justement, pour revoir les hypothèques légales. Votre formation, la formation politique du ministre... Votre formation, Mme la Présidente, la formation politique du ministre avait pris... le ministre a pris l'engagement de réformer les hypothèques légales. C'est un engagement clair que le ministre lui-même a pris à l'époque, quand il était dans l'opposition. Puis, au bout de trois ans et demi, malgré tout ce qu'on a pu lire, malgré tout ce qu'on a pu voir dans les émissions, il n'y a rien qui a été fait sur les hypothèques légales.

Puis, justement, au sortir de la pandémie, où tout le monde a augmenté les prix, honnêtement, une hypothèque légale, là... M. et Mme Tout-le-monde qui fait faire une réparation de sa maison, puis que le gars, il a mal fait la réparation de la maison, puis tu te ramasses avec une hypothèque légale sur ta maison qui va te coûter plus cher en avocat pour être capable de te débarrasser de l'hypothèque légale... Le ministre est parfaitement au courant de tout le dossier. Il l'avait pris, l'engagement, avant d'être assis dans la chaise de ministre, en plus, c'est qu'il l'avait pris. Puis j'ai beaucoup de difficultés à m'expliquer pourquoi qu'au bout de trois ans et demi il n'y a rien qui a été fait dans ce dossier-là particulièrement.

Au contraire, l'urgence de la pandémie aurait dû faire en sorte que le ministre accélère. Même si je passe beaucoup de temps en commission avec lui, dans des autres dossiers, j'en conviens, mais c'est lui, le leader, c'est lui qui est le maître du calendrier, de l'agenda. Ce n'est pas moi, Mme la Présidente. Parce que, moi, là, l'année passée, là, je peux vous sortir les transcriptions des crédits, je les ai toutes, là, puis j'ai offert ma collaboration et j'ai dit que je souhaitais même passer beaucoup de temps avec mon collègue le ministre de la Justice, particulièrement dans les questions de protection du consommateur. Parce que c'est des questions qui sont importantes puis qu'avec la pandémie ce qu'on réalise, c'est les consommateurs qui paient. Ce n'est pas normal.

Moi, j'ai un voisin qui s'est fait construire une maison en pleine pandémie. C'est sûr que ça lui a coûté plus cher. Ce n'est pas ça qui était écrit sur le contrat. Bien, savez-vous quoi? Il a payé. Il a fait comme des milliers de Québécois, il a payé parce qu'il la voulait, sa maison, parce qu'il n'avait plus d'appartement où aller rester, puis il ne voulait toujours bien pas retourner chez ses parents et encore moins se retrouver avec une hypothèque légale sur le dos. Mais, honnêtement, on n'a rien fait, on n'a juste rien fait. Puis je ne peux pas concevoir qu'on n'ait rien fait. Ce n'est pas moi, ou nous comme formation politique, qui n'aurais pas appuyé le projet de loi, encore moins Québec solidaire, encore moins le Parti québécois puis encore moins les députés indépendants.

Puis vous savez quoi, Mme la Présidente? Le ministre a préféré passer du temps sur un projet de loi de... de l'obsolescence programmée qu'il savait très bien qu'il n'adopterait pas en commission parlementaire. Bien, c'est du temps qu'on aurait pu passer à étudier un autre projet de loi, ça. Honnêtement, là, on aurait pu faire ça. Ce n'est pas ça qu'on a fait. Pas en commission parlementaire, pardon, en Chambre, au niveau de l'obsolescence programmée. Mais honnêtement on aurait pu s'attaquer aux vraies questions.

Puis force est de constater... Je comprends qu'il dit qu'à l'époque l'habitation puis la protection du consommateur, c'était ensemble. Oui, d'accord, je suis bien d'accord avec vous, je connais très bien l'histoire. Puis c'est vrai qu'à l'époque c'est ça qui avait été envisagé, mais force est de constater que les hypothèques légales, il n'y a rien qui a bougé. Puis non seulement ça, votre formation politique avait aussi pris l'engagement d'avoir un ministre en titre responsable des questions d'habitation, alors qu'on a un ministre qui s'occupe des affaires municipales puis des habitations. Ça fait que, peut-être pour le prochain mandat, ce serait le fun de peut-être juste ne pas prendre un engagement, mais juste de faire quelque chose pour faire en sorte que toutes les questions d'habitation, les questions d'entrepreneurs, les questions d'hypothèques légales, les questions d'hypothèques parapluies, tout ce qui touche le consommateur, on puisse vraiment regarder les choses.

Moi, je ne serai pas ici, Mme la Présidente, hein? Savez-vous quoi? Mais j'aurai aimé ça ajouter, dans mes 20 ans de travaux parlementaires, l'adoption d'autres lois sur la protection des consommateurs, parce qu'en un an j'en ai fait adopter trois. Et je ne peux pas concevoir que, malgré le fait que le ministre a plusieurs responsabilités, rien n'a été fait dans le domaine de la protection du consommateur. C'est ça qui est inquiétant.

Il y a une pétition qui a été déposée. C'est un petit projet de loi. Le ministre, il sait très bien qu'il peut faire un petit projet de loi, un, deux, trois. Moi, là, je lui tends la main. Déposez-le, le projet de loi, un, deux, trois, pour les interdire, les hypothèques légales ou juste remonter le plafond, pour remonter le plafond pour faire en sorte que tous les citoyens qui sont pris... Parce que c'est ça qu'on vous demande, c'est de remonter le plafond, Mme la Présidente, de remonter le plafond pour faire en sorte qu'on ne soit pas obligé d'aller avec des avocats pour des petits montants de 15 000 \$, ça n'a pas de bon sens. Donc, il y a d'autres solutions, puis le ministre les connaît.

La Présidente (Mme D'Amours) : En 30 secondes. M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Alors, ce n'est pas vrai que rien n'a été fait. Vous savez, lorsqu'on rédige des projets de loi, il y a beaucoup de travail qui est fait en amont avant de déposer le projet de loi. Puis honnêtement, Mme la Présidente, c'est sûr que, quand les collègues, la députée d'Anjou—Louis-Riel, me tiennent en commission pendant 120 heures, plus les consultations, ça m'amène quasiment à 180 heures... puis on se retrouve dans une situation où je ne peux pas me décupler. Alors, je trouve que la députée d'Anjou—Louis-Riel actuellement, lorsqu'elle dit ça, elle devrait regarder les membres de sa propre formation politique.

Document déposé

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, M. le ministre. Donc, je veux vous mentionner aussi que les documents que j'ai reçus de votre part sont déposés, sont autorisés, et son dépôt est fait sur Greffier. Maintenant,

nous sommes prêts à passer au troisième groupe d'opposition pour 16 min 11 s, et je cède la... la parole, pardon, à Mme la députée de Joliette.

• (16 h 40) •

Mme Hivon : Merci, Mme la Présidente. Je voudrais revenir sur la vente itinérante, sur une question très spécifique, bien, en fait, qui est assez importante. On m'a... Mon ACEF m'a sensibilisée, récemment, à cet enjeu-là. On connaît, là, tous les enjeux de la vente itinérante, mais le fait qu'il y a un délai de 10 jours dans lequel on peut annuler la vente qui est faite par... de manière itinérante, on pense, par exemple, aux thermopompes, qui ont l'air, effectivement, d'un marché de vente itinérante en plein essor, et toutes sortes de panneaux solaires, enfin, mon collègue en parlait, une demande qui était faite, c'est que... Ils ne sont pas fous, ces gens qui n'ont pas de scrupule, ils vont vendre, souvent, à des personnes sans moyen ou en leur faisant miroiter toutes sortes de choses. Il y a d'ailleurs une décision qui est sortie aujourd'hui au palais de... qui se situe à Joliette, là, je viens de voir ça passer, donc d'infractions qui ont été faites, tous les droits n'ont pas été énoncés, l'annexe qui doit être donnée sur les droits des consommateurs, donc...

Mais tout ça pour vous dire qu'on me disait que le problème avec, par exemple, les thermopompes, c'est qu'on vend et qu'on se précipite pour aller installer la thermopompe à l'intérieur du délai de 10 jours. Et donc le consommateur, qui regrette un peu son affaire, se sent dans l'obligation d'avoir une... je veux dire, d'annuler une vente où la thermopompe est, par exemple, déjà installée, et donc avec un vendeur qui dit : Ah! mais là... qui prétend : On ne peut pas faire ça, annuler une vente, parce que, vous voyez, on a déjà installé, on est allé faire des travaux chez vous.

Donc, est-ce qu'il n'y aurait pas lieu de prévoir, dans la loi, que, pendant le délai de 10 jours, il n'y a pas d'installation qui se fait? Donc, quand on est dans ce type de commerce là... Parce qu'on comprend la pression qui est subie et qui est mise sur les épaules des consommateurs, et qui se font dire toutes sortes de choses après comme quoi, bien là vous comprenez, c'est installé, donc le délai ne fonctionne plus. On sait que ce n'est pas vrai, sauf qu'on veut protéger les gens. Est-ce que vous avez une réflexion là-dessus?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : C'est une question qui est intéressante. Supposons qu'on met un délai pour dire : Vous n'avez pas le droit d'installer à l'intérieur de 10 jours, supposons. Prenons l'air climatisé, là, la personne, là, qui veut se la faire installer, là, puis qui est... c'est en pleine canicule l'été, là, puis qui peut faire l'installation après trois jours, là, puis on dit au consommateur : Non, vous ne pouvez pas l'avoir à l'intérieur de 10 jours. Il faudrait voir s'il ne pourrait pas y avoir des clauses de renonciation ou des choses comme ça, mais c'est sûr que le 10 jours, il est déjà là, ça peut être annulé.

L'enjeu que vous soulevez, c'est le fait de dire : Les gens se sentent mal de dire : Bien, elle est déjà installée, ça fait que les travaux sont faits, ça fait qu'on ne peut pas annuler le contrat. C'est ça, l'enjeu. Mais je suis d'accord avec vous qu'il faut trouver une solution, parce que c'est sûr que la personne se retrouve poignée. C'est... Sa perception, ce qu'elle dit : Bien là, c'est vrai, là, il est déjà installé, mais, comme mon consentement a été, en quelque sorte, vicié parce que je n'ai pas analysé tout, ça a été fait sous pression, il est venu chez nous, il a été très insistant... Alors, oui, c'est un enjeu, mais ça doit faire partie de la réflexion.

Mme Hivon : Bien, c'est ça. Je vous invite vraiment à le regarder puis à le moduler, là, parce que, dans la perception des gens, qui évidemment n'ont pas toujours la loi sous l'œil, ils se font plus, je dirais, influencer par des vendeurs sans scrupule qui, donc, leur disent : Oui, mais là on est venu l'installer, vous comprenez que ça n'a pas de sens, puis tout ça, là, même si on comprend tous les droits. Donc, je trouvais que c'était un point pertinent à faire valoir au ministre dans les réflexions sur la vente itinérante que vous allez... que vous allez faire.

Je voulais revenir sur deux enjeux dont on avait discuté l'année dernière. Donc, les prêteurs d'argent, qui doivent maintenant avoir des permis, on avait vu, là, l'année dernière, beaucoup d'enjeux en lien avec des prêteurs qui avaient quand même des passés, oui, il y avait plusieurs infractions criminelles. L'année dernière, vous m'aviez dit, Mme la directrice de l'office, que... présidente-directrice, que vous étiez en train de regarder, là, les modalités, puis je... pour voir... que vous alliez analyser ça, c'est-à-dire que vous regardiez le type d'infractions qui étaient en cause pour savoir est-ce que c'est opportun de délivrer un permis ou non.

Je ne sais pas si le ministre et vous avez poussé plus loin, parce que j'avais soumis l'idée qu'il y ait des lignes directrices, une politique qui soit connue, là, par rapport à ce qui va permettre ou non à quelqu'un d'obtenir son permis, quels types d'infractions vont pouvoir passer la rampe versus les autres qui ne passeront pas la rampe. Je me demandais si vous aviez avancé dans cette réflexion-là sur les prêteurs d'argent qui ont des infractions au dossier criminel.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui. Peut-être je peux vous céder la parole sur la question des prêteurs.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Champoux.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Oui, effectivement, il y a déjà des critères prévus à la loi. Par exemple, une infraction à une des quatre lois dont l'office est responsable de la surveillance, ça devient un critère d'exclusion, là, évidemment, dans les trois années précédant, là, il y a... Par ailleurs, tout ce qui est acte criminel par voie de mise en accusation seulement, pas... on ne tombe pas, évidemment, là, dans ce qui est les accusations mixtes, alors ça, c'est déjà des balises qui sont là.

L'autre considération, il y a aussi s'«il existe des motifs raisonnables de croire que ce refus est nécessaire pour assurer, dans l'intérêt public, l'exercice honnête et compétent des activités commerciales visées par le présent chapitre». Ça fait que ça, présentement, c'est l'encadrement pour... à l'intérieur duquel on se comporte.

Alors, on a eu la discussion sur est-ce qu'il serait possible de donner des lignes directrices, mais c'est souvent de l'appréciation de la gravité de l'infraction, récidive, non-récidive. Alors, c'est assez difficile, là, puis je pense que c'est pour ça que, le législateur... les législateurs, que vous êtes avez adopté la loi qui donnait une certaine discrétion puis une certaine appréciation. Alors, ce qu'on me dit, ce serait vraiment plus difficile de... à partir du moment où on indique quelles infractions, est-ce qu'on en oublie, est-ce qu'on en exclut d'autres? Donc, on me dit que ce serait préférable de maintenir une analyse cas par cas.

Mme Hivon : Donc, le ministre ne souhaite pas de lignes directrices par rapport à ce domaine-là des prêteurs, qui, on le sait, ont un passé. Je ne dis pas que ceux actuels qui ont un permis ont tous un passé difficile, mais on sait que, dans le passé, plusieurs avaient tout un passé et des problèmes assez importants. Donc, pour rehausser la confiance des gens, le ministre ne pense pas que c'est quelque chose à entreprendre.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Bien, il y a déjà des règles entourant les permis, mais il y a déjà également de la surveillance, également, qui est appliquée parce que les prêts d'argent qui se faisaient, tu sais, sur des prêts conventionnels, il y avait des enjeux, notamment. Et là on fait face à également un autre type de prêts à crédit variable pour lesquels ils disent qu'ils ne sont pas assujettis. Donc, on est en train de réfléchir à ça, également, pour les prêts à remboursement pour justement faire en sorte qu'ils soient... qu'ils soient assujettis aussi.

Parce que, quand on vient encadrer le tout, il y a des fuites également de l'autre côté, ça fait que, là, on est en train de regarder comment est-ce qu'on fait pour s'assurer que tout le prêt d'argent soit réglementé de la bonne façon puis qu'il n'y ait pas d'échappatoire, notamment là-dessus. L'autre élément, c'est tous les titulaires de permis, tous les antécédents judiciaires sont vérifiés également.

Mme Hivon : ...d'antécédents judiciaires pour tous les titulaires, mais après vous discriminez selon une manière qui n'est pas encadrée. C'était ça, un peu, notre discussion de l'année dernière, puis là on m'avait dit : On va regarder ça, on va faire des travaux là-dessus, là. Mais une manière qui serait prévisible et transparente de savoir qu'est-ce qui guide l'office, à savoir on en donne-tu un ou on n'en donne pas un, permis, dans tel contexte... Donc, je comprends que vous avez fait le choix de ne pas encadrer cette discrétion-là, en quelque sorte?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Bien, en fait, il y a les règles légales qui s'appliquent pour le fait d'obtenir un permis relativement aux prêts usuraires. Je comprends que vous, vous souhaiteriez...

Mme Hivon : Sur les antécédents, c'était plus sur la question des antécédents. Parce qu'on se souvient que, l'année passée, on avait vu qu'il y avait quand même des gens qui avaient des antécédents assez importants puis qui avaient un permis.

M. Jolin-Barrette : Oui, mais là tous les antécédents sont vérifiés puis également les renouvellements de permis, également, sont vérifiés.

Mme Hivon : O.K. Puis est-ce que vous pouvez me dire il y a combien de titulaires de permis puis combien il y a eu d'infractions depuis que cette nouvelle pratique existe de... Donc, depuis, maintenant, qu'on délivre un permis, combien il y en a qui ont été délivrés? Et puis combien d'infractions qu'il y aurait eu, si c'est possible de me dire, à la loi, qu'ils n'auraient pas respectée? Et donc, pendant qu'il y a une petite recherche qui se fait... Il fallait quand même que je pose une petite question de crédits avec un petit niveau de détail, là. Non, mais ça m'intéresse pour vrai, je suis curieuse de savoir c'est quoi... il y en a combien. Est-ce que c'est très concentré, ou il y en a beaucoup?

L'autre question, qui est un suivi à l'année dernière, c'est les résidences de personnes âgées. Donc, je voulais savoir... Je sais que, théoriquement ou globalement, ça ne relève pas directement de l'office, mais c'est un énorme enjeu. Et puis je sais que la députée d'Anjou—Louis-Riel partage aussi cette préoccupation-là, elle connaît des gens qui habitent dans des résidences à Joliette et où il y a eu des enjeux, notamment, donc, tous ces frais-là qu'on a vus pendant la pandémie, la hausse de toutes sortes de frais... Encore, moi, la semaine dernière, il y a des résidents qui m'ont appelée puis qui m'ont parlé, bon, de hausses, mais qui ne sont pas des hausses de loyer comme telles, on se comprend, mais toutes sortes de frais afférents, d'utilisation de salles, de loisirs.

Je me demandais s'il y avait une réflexion, à savoir : Est-ce que ça ne devrait pas relever, justement, de la protection du consommateur? Parce que je trouve qu'on est vraiment moins dans l'habitation que dans l'offre de services, et puis je le dis en tout respect, là, mais, à l'heure actuelle, je n'estime pas que les mécanismes en place font le travail. Ce sont des gens âgés, souvent dépourvus, qui n'ont pas les énergies à mettre pour faire respecter leurs droits, qui sont captifs, qui n'ont pas envie de déménager, puis tout ça. Et on leur offre des services où on leur a dit, à l'origine, que leurs services, je ne sais pas, d'alimentation, de loisirs coûteraient tant, puis finalement, oups! ça augmente de

100 \$. Donc, je me demandais juste s'il y avait une réflexion, à savoir : Est-ce que ça ne devrait pas relever davantage de la protection du consommateur?

• (16 h 50) •

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, c'est une réflexion qu'on peut avoir. Comme je le disais tout à l'heure, historiquement, à la base, lorsqu'ils ont adopté la loi, ils pensaient avoir un volet immobilier à la Loi sur la protection du consommateur. Là, c'est davantage la ministre de l'Habitation qui est responsable. Ça va bien quand c'est la même ministre qui est responsable à la fois de protection du consommateur et de l'habitation, donc il y a une plus grande synergie...

Mme Hivon : Ça vous tente d'avoir l'Habitation?

M. Jolin-Barrette : Non.

Mme Hivon : O.K. Vous avez l'air moyennement occupé ces temps-ci, ça fait que je me disais...

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, je... on y va par étapes, hein, on y va par... un par un, là, on ne peut pas y aller d'une autre façon. Cela étant, écoutez, ça mérite réflexion. Est-ce que les consommateurs doivent être mieux protégés en termes de baux, en termes d'achats d'immobilier? Je le crois. Est-ce que ça passe par des responsabilités accrues au niveau de l'Habitation? Peut-être. Le ministre des Finances a... en termes de... supposons, de représentation des courtiers, parce qu'il y a Finances, également, qui est responsable là-dedans, interdit la double... la double représentation par des courtiers, a mis des règles également. La ministre de l'Habitation, également, qui est responsable du Tribunal administratif du logement également, a modifié, a modernisé les règles dans ses projets de loi omnibus...

Mme Hivon : ...

M. Jolin-Barrette : Allez-y.

Mme Hivon : Si je peux me permettre, c'est vraiment sur le volet plus services, vous me suivez, là, que location comme telle d'unités, mais tout ce qui va avec dans ces types de résidences là, qui... Vraiment, là, l'imagination des propriétaires est sans limites. Et là-dessus, souvent, les loyers, évidemment, sont restreints, mais des fois on voit qu'il y a d'autres types de services où disons que ça... les scrupules semblent moins présents. Donc, je vous invite vraiment à avoir une réflexion là-dessus. Moi, je trouve qu'il y a un vide pas possible en ce moment et que les gens sont vraiment mal accompagnés, les gens âgés dans les RPA, notamment, là. Moi, mon sentiment, c'est que la protection du consommateur devrait jouer un rôle là-dedans. Donc, vu que vous êtes en pleine réflexion sur plein de choses sur... reliées à la protection du consommateur, je vous inviterais à voir, je dirais, la compétence qui devrait peut-être être élargie.

M. Jolin-Barrette : Donc, j'en prends note.

Mme Hivon : Merci.

M. Jolin-Barrette : Actuellement, ça relève du Tribunal administratif, mais je prends note de votre suggestion.

Mme Hivon : Oui. C'est bon. Je ne sais pas si, en attendant... Je ne sais pas si vous avez l'info...

M. Jolin-Barrette : Oui.

Mme Hivon : ...sinon j'ai une autre question en attendant.

M. Jolin-Barrette : Allez-y, si vous les avez.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Je n'ai pas l'information sur les titulaires de permis, mais je peux quand même vous parler des enquêtes puis des surveillances. Présentement, il y a 28 dossiers en traitement au service des enquêtes. Il y en a cinq qui sont en traitement, là, au niveau des poursuites pénales. Il y en a trois qui sont en analyse, également, au niveau des poursuites pénales.

Présentement, on aurait un seul dossier qui est en traitement, là, pour un retrait ou suspension de permis, là, parce qu'on peut agir sur les deux niveaux, le niveau administratif, au permis, ou pénal. Alors, ça, c'est les informations. Ce qu'on me dit sur le nombre de titulaires, ce serait autour de 80, mais j'attends le chiffre plus exact.

Mme Hivon : O.K. Ça donne un ordre de grandeur.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Puis on vous le donnera dès que nous l'avons.

Mme Hivon : Parfait. Ma dernière question, parce que je pense que je n'aurai plus des tonnes de temps, c'est plus général, mais c'est sur le fait qu'on sait que le gouvernement a décidé qu'il voulait stimuler... En fait, on ne sait

pas trop, aider les gens, stimuler la consommation en donnant 500 \$ dans le dernier budget, c'est la mesure en lien avec l'inflation, les enjeux financiers de consommation des ménages québécois. Je vois partout, dans le budget, des pages qui nous disent que la consommation des ménages joue un rôle central dans l'activité économique. On vise à 2.4, partout, là, dans le budget... c'est vraiment important.

Je veux juste comprendre. Est-ce que l'essor... donc, je dirais : Est-ce que le gouvernement estime que son 500 \$ est la source de cette augmentation voulue de la consommation des citoyens? Et, si c'est un pilier aussi important de son budget et de sa vision, pour la suite, est-ce qu'il y a des mesures de protection supplémentaires qui vont être déployées pour que des gens, dans des contextes extrêmement difficiles où l'inflation est galopante, puissent être mieux protégés et faire les bons choix?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre, en 45 secondes.

M. Jolin-Barrette : Oui. Bien, il faut comprendre qu'il y a une hausse du coût de la vie qui est importante. Et notamment le 500 \$, pour les gens qui gagnent 100 000 \$ et moins, va leur donner un coup de main, ça fait une différence, notamment, tout le monde ici, je pense, a vu le panier d'épicerie monter. Donc, on parle, notamment, des biens de première nécessité, également, où est-ce qu'il y a une différence au niveau de la facture, les familles qui ont des enfants, ça monte rapidement. Alors, oui, c'est une aide ponctuelle pour aider les gens qui se retrouvent en difficulté.

À votre question : Est-ce qu'il y a des mesures en termes de protection du consommateur? Bien, certainement, on en train de réfléchir à déposer un projet de loi avec différentes mesures pour mieux protéger les consommateurs. Alors, oui, ça va s'inscrire là-dedans, mais il ne faut pas lier le 500 \$ à la protection du consommateur. Ce que je veux dire, les gens, ils paient de l'impôt, l'essence monte, le panier d'épicerie monte, tout monte, donc c'est une aide...

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Nous sommes maintenant rendus au prochain bloc avec l'opposition officielle pour 21 min 32 s. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel.

Mme Thériault : Merci, Mme la Présidente. Mme la Présidente, l'année passée, quand on a fait... étudié les crédits, c'était le 27 avril, on est le 26 aujourd'hui, donc c'est un an moins un jour entre l'étude des crédits de l'année passée et de cette année. Puis l'exercice précédent avait été fait au mois d'août avec le ministre. Donc, l'année passée, quand je posais des questions au ministre concernant certains dossiers, notamment la coresponsabilité, puis des cocontractants, j'avais dit au ministre : Bien, ça fait déjà neuf mois que j'attends ma réponse. Ça fait que, là, ça fait un an et neuf mois que j'attends ma réponse. Je vois que je n'ai pas eu de réponse encore.

Je vais juste vous citer... puis je trouve ça «cute», là, parce qu'honnêtement le ministre m'avait dit, concernant les hypothèques parapluies : «Pour ce qui est de la question des hypothèques légales de la construction, des hypothèques parapluies, on est en train d'y travailler présentement[...]. Alors, [j'ai] dit à la députée d'Anjou—Louis-Riel de me laisser le temps, le temps [...] de travailler là-dessus, et, très certainement, je [ne crois pas qu'elle sera] déçue.» Ça fait un an qu'il m'a dit ça. Une autre réponse : «...sur la question des crédits ballons relativement aux automobiles, relativement au crédit en général, l'office a mené des consultations. On est présentement en train d'analyser tout ça, et, très certainement, ça fera l'objet d'un projet de loi, qui sera déposé éventuellement.» Ça fait un an.

Je continue : «La députée d'Anjou—Louis-Riel [m'a] dit : Mettez tout ça en même temps [dans] un omnibus. Alors, j'accueille favorablement sa suggestion.» On aurait pu faire tout adopter ça.

«Et très certainement on va travailler ensemble, notamment sur la question des hypothèques parapluies, des hypothèques légales de la construction. Il y a plusieurs enjeux. Mon objectif [c'est] de protéger les consommateurs québécois.» Un peu plus loin, il dit : «Ça soulève des enjeux — en parlant des hypothèques parapluies, parce qu'il dit : avec ce type d'hypothèque là, [puis le] type de garantie hypothécaire[...], les gens se retrouvent à mettre toutes sortes de choses [sur leur garantie]. [Des] spas, [des] voyages, [des] tondeuses, [des] rénovations...» Il a même parlé de chirurgie plastique, il a été pas mal plus loin que moi.

Après ça, il disait : «Même chose au niveau des crédits ballons, qu'on appelle, [...] les véhicules automobiles, Mme la Présidente. Il y a beaucoup de gens qui se retrouvent à payer des véhicules automobiles pendant de très longues périodes et qui refinancent par-dessus chacun des véhicules. Alors, l'office a consulté là-dessus, et très certainement ce sera un sujet également qui, par voie législative, pourrait être abordé.»

Un an moins un jour, Mme la Présidente, je n'ai pas de projet de loi, puis le ministre m'a dit : «Alors, on est en action, Mme la Présidente. Et je comprends que je vais pouvoir compter sur la grande collaboration de la députée d'Anjou—Louis-Riel pour mener à bien ces différentes avancées pour les consommateurs québécois dans le cadre des véhicules législatifs que j'aurai l'occasion de déposer.»

On n'a rien vu depuis un an, Mme la Présidente. Puis honnêtement, tu sais, moi, je comprends que le ministre est très occupé, là, mais il y a une question de choix et de prioriser. Puis moi, je ne contrôle pas l'agenda gouvernemental, c'est le ministre qui le contrôle, évidemment, puis c'est sûr que c'est lui, le leader, puis c'est le ministre, puis il a plusieurs chapeaux, tu sais, mais je ne peux pas concevoir que des dossiers dont on parle depuis le début...

Là, je vais vous donner d'autres citations, Mme la Présidente, parce qu'on a eu... Quand je vous ai parlé de l'interpellation, on a fait l'interpellation le 1er novembre 2019, ça fait deux ans et demi. C'est la précédente ministre, qui était là avec son adjointe parlementaire, qui avait tenu des consultations. Rappelez-vous, Mme la Présidente, elle voulait interdire les cartes de crédit chez les mineurs. Ça faisait partie des consultations, puis beaucoup de gens disaient : Bien non, ce n'est pas logique, il y a plein de jeunes qui étudient en région, qui sont en bas de 18 ans, puis ils ont besoin de cartes de crédit, ne serait-ce que pour payer du courant, des dépenses, un ordinateur, de l'essence

dans leur auto pour revenir chez eux ou un paquet de choses comme ça. Donc, ça avait fait réagir beaucoup, à l'époque, quand l'ancienne adjointe parlementaire avait posé des questions, mais elle disait : «...la députée d'Anjou-Louis-Riel, [...] a parlé d'obsolescence, [l'obsolescence] programmée. Effectivement, c'est une priorité pour notre gouvernement...» Ça, c'est le 1er novembre 2019. Ça fait deux ans et demi, on n'a rien fait en obsolescence programmée.

• (17 heures) •

La précédente ministre disait : «À savoir si on pourrait implanter ces projets pilotes [...] dans d'autres cégeps — là, on parlait du projet pilote qu'on a implanté, que la députée de Joliette... parce qu'on a fait ça au cégep de Joliette, par rapport aux crédits, les crédits qui étaient disponibles, elle disait : on est encore en réflexion puis on va voir comment [...] l'analyse finale. Mais je peux vous dire que, les objectifs qui étaient poursuivis par ces projets pilotes là, on les conserve. Donc, comment on va agir sur ces objectifs-là, on est encore en train d'y réfléchir, en train d'analyser cette situation-là.» Ça fait deux ans et demi de ça, là, ça fait que j'espère que vous n'avez pas continué d'analyser ça, là. On a fait un projet pilote puis on le sait que ça marche. Ça fait que pourquoi ce n'est pas rendu ailleurs aussi?

Puis honnêtement, tu sais, l'ancienne ministre disait, en parlant du crédit : «Donc, ça faisait partie des consultations, on est en mouvement, en action, puis on va [pouvoir bientôt], par le biais d'un projet de loi, suggérer des mesures dans ce sens-là, mais on est très sensibles à tous ces enjeux-là, l'accès, la limitation, le resserrement, le surendettement. Donc, on jongle toujours à travers toutes ces balises-là.» Mme la Présidente, ça fait... ça va faire deux ans... trois ans, pardon, lorsqu'on sera en campagne électorale, qu'on a parlé de ces sujets-là, puis rien n'a été fait, tu sais.

Puis, encore une fois, je comprends que le ministre est occupé, là, mais tu ne peux pas me dire : Oui, c'est important, la protection du consommateur, puis force est de constater qu'il n'y a aucun projet de loi qui a été déposé, rien. Puis là ce n'est pas une question de pandémie, là, dites-moi pas ça. Il y a de la législation en masse, là, vous avez même déposé un projet de loi... la députée d'Argenteuil a déposé un projet de loi, je ne sais plus pour trop quoi, il y a toutes sortes de projets de loi qui se déposent ici, en tout cas, mais il n'y a rien en protection du consommateur. Puis je trouve qu'avec la pandémie on a raté toute une occasion de bien protéger.

Ça fait que j'aimerais ça savoir si, M. le ministre, d'ici la fin de notre année législative, on va dire ça comme ça, il n'y aurait pas la possibilité d'avoir au moins un petit bout de projet de loi pour qu'on puisse faire du un, deux, trois avec, là, pour au moins avoir quelque chose. Il reste quand même deux mois, là. Je vous le dis, là, la politique de la main tendue, je réitère ce que je vous ai dit l'année passée, je réitère ce que je vous ai dit voilà deux ans, quand on a fait l'étude de crédits, je réitère ce que j'ai dit à la précédente ministre qui était responsable de la protection du consommateur : Sortez-nous un projet de loi, on va l'adopter. Est-ce qu'on va avoir quelque chose?

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Bien, Mme la Présidente, si la députée d'Anjou—Louis-Riel nous dit que nos collègues du deuxième et du troisième groupe d'opposition vont adopter, un, deux, trois, un projet de loi omnibus en protection du consommateur, écoutez, je suis ouvert, je suis ouvert. Mais, ce que je veux dire, il y a du travail qui a été fait également, mais, lorsque la députée nous dit : Écoutez, là, ça fait x temps, bien, c'est quand même complexe, ce sont des dossiers qui sont importants. Mais je veux juste dire à la députée d'Anjou—Louis-Riel... D'ailleurs, je pense, c'était dans cette même salle en 2017 alors qu'elle était ministre puis moi, j'étais porte-parole, la Chambre des notaires était venue ici parler de l'hypothèque légale puis de la... de l'hypothèque parapluie. J'avais posé des questions, puis la ministre elle-même ne l'avait pas intégrée, la députée d'Anjou—Louis-Riel à l'époque. Alors, on est dans une situation que, si c'était si simple, là, vous l'auriez fait, vous, à l'époque où vous étiez ministre.

Moi, je vous le dis, que je vais le faire, il faut me laisser le temps. Je comprends que ça prend plus de temps que prévu, mais, écoutez, on a traité la réforme de l'IVAC, les victimes d'agression sexuelle, de violence conjugale, on a aboli le délai de prescription. Après ça, on a fait la Charte de la langue française, auquel vous avez participé, que ça a duré des heures et des heures. On a fait la création des tribunaux spécialisés. On a fait les thérapies de conversion. On a fait également les cliniques juridiques universitaires pour permettre aux citoyens d'être davantage informés sur leurs droits, notamment en matière de protection du consommateur également. Ça leur donne des outils. La réforme du droit de la famille également. Alors, je ne pense pas qu'on a chômé depuis que je suis à la Justice, puis, je vous le dis, on travaille activement, également, sur un projet de loi omnibus qui va intégrer tous ces différents concepts-là. Alors, je le sais, que la députée est très enthousiaste et souhaite l'avoir rapidement, moi aussi, je le souhaiterais. Mais je peux vous dire que le travail se fait, et il se fait sérieusement, et on va continuer de travailler pour éventuellement arriver aux résultats souhaités.

Cependant, il arrive des situations où, bien, écoutez, le plan de match est un peu décalé, notamment du fait que, bien, lorsqu'on est pris, en commission parlementaire, sur un projet de loi aussi longtemps, on a moins de flexibilité, moins de cases horaires pour le faire. Ça ne veut pas dire que ce ne sera pas fait. Alors, c'est une importante réforme, puis, vous le savez, Mme la Présidente, normalement, quand je dépose des réformes, elles sont importantes et complètes, donc ça va arriver.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, s'il vous plaît.

Mme Thériault : Oui, merci, Mme la Présidente. Vous savez, le ministre peut bien me ramener des choses que j'ai dites voilà quatre ans, quand j'étais ministre de la Protection du consommateur, je n'ai pas de problème. Moi, j'avais expliqué clairement qu'il y avait un choix qui avait été fait, au moment où moi, je suis arrivée, de scinder un projet de loi en deux, puis de faire ce qui faisait l'unanimité, puis de le faire passer, puis d'ajouter même

ce que les collègues des oppositions demandaient, pour m'assurer que les consommateurs étaient pour être protégés. Il ne faut jamais oublier, là, puis je vais le dire ici, là, oui, il y a du travail qui avait été fait. Il y avait du travail législatif, il y avait un projet de loi ou une ébauche de projet de loi qui était, à ce moment-là, sur la table de l'OPC. Ça fait qu'honnêtement trois ans et demi, deux ministres plus tard, il n'y a rien de plus. Ce n'est juste pas normal. Quand on regarde l'actualité, quand on regarde les émissions comme *Enquête*, *La facture*, quand... c'est épouvantable, la quantité de reportages qui touchent directement le consommateur, puis on ne fait rien.

Moi, là, ma philosophie, Mme la Présidente — puis je pense que tous les ministres devraient, avec, avoir ça comme philosophie, peu importe la formation politique — ma philosophie a toujours été : Moi, comme ministre, si je ne sais pas que quelque chose est brisé puis qui ne marche pas, là, je ne peux pas le réparer, je ne le sais pas, hein? Donc, on comprend que, si je ne suis pas au courant que ça ne marche pas, là, je ne ferai pas des miracles. Mais, à partir du moment où je le sais puis j'ai une lumière qui est allumée sur mon tableau, qu'elle soit verte, jaune ou rouge, est allumée la lumière, je le sais, que ça ne marche pas. Ça fait trois études de crédits que je suis assise ici avec le même ministre, Mme la Présidente, pour dire : On a un problème sur les hypothèques légales, on a un problème sur les hypothèques parapluies, on a un problème sur les prêts ballon. Trois fois, trois fois que je suis assise ici.

Pourtant, le ministre a tout ce qu'il lui fallait en main. Je le sais, qu'il a fait d'autres choses. Ce n'est pas là, le problème. Il n'est pas là, le problème. Il avait la possibilité de déposer des projets de loi pour protéger les consommateurs, puis ça n'a pas avancé. La problématique était entière. Puis, vous savez, moi, me faire dire : Oui, la Chambre des notaires a dit que : Ah! ce n'était pas si facile que ça. Bien, on fait des choix dans la vie, là, le ministre a fait des choix par rapport au juge, il les a faits, ses choix, puis il les assume. Bien, c'est à lui de faire des choix par rapport à la protection du consommateur puis à les pousser, les dossiers, Mme la Présidente.

Écoutez, là, tout coûte plus cher. Les véhicules. O.K., on n'a pas parlé des véhicules. Les prêts ballon sur les véhicules. Voyons donc! T'attends ton véhicule électrique quasiment deux ans avant de l'avoir, après l'avoir commandé. Moi, j'ai un rappel sur ma voiture, Mme la Présidente, puis savez-vous quoi? Mon concessionnaire m'a dit : Bien là, pour le moment, ce n'est pas dangereux, puis on n'aura pas les pièces avant un an et demi. Aïe, savez-vous qu'est-ce que j'ai le temps de faire avec mon véhicule? J'ai le temps de le changer, j'ai le temps de le vendre. Une chance que les informations suivraient! Mais, même à ça, là, il y a zéro protection. Puis, au prix que ça coûte, des autos, aussi, les prêts ballon, là, on ne protège pas personne présentement, puis c'est ça que je trouve qui est déplorable, Mme la Présidente.

Tu sais, moi, je peux bien poser des questions, là, tu sais, mais je pense qu'on devrait tous s'élever au-dessus de la partisanerie pour être capable de faire avancer des dossiers. Puis, si le ministre est sérieux, je le mets au défi. Il reste sept semaines de législation, moins une semaine de relâche. Allez-y, déposez-le, votre projet de loi. Savez-vous quoi? Les collègues des oppositions, je ne peux pas parler pour eux autres, je ne peux pas parler pour eux autres, mais, chose certaine, par exemple, c'est sûr qu'il y a des affaires, là, dans votre projet de loi qui vont protéger les consommateurs, puis ils vont tous applaudir, comme moi, je vais applaudir, la journée que vous allez toucher aux hypothèques légales, ne serait-ce que de rehausser le plafond pour faire en sorte de mieux protéger les consommateurs. Il y a des affaires qu'on ne peut faire, Mme la Présidente, il y a des affaires. Ce n'est pas moi, la leader, ce n'est pas moi qui négocie, mais je sais une chose, par exemple, c'est que tout le monde alentour de la table, même les collègues du gouvernement, sont là pour pouvoir mieux protéger les consommateurs. Puis j'espère que les questions qui seront posées vont aller dans ce sens-là aussi. Parce que c'est ça qu'on veut faire, protéger le consommateur.

Quand j'ai interpellé la ministre au mois de novembre, là, je ne lui ai pas donné... je l'ai vraiment... je l'ai vraiment questionnée pertinemment, intelligemment pour qu'elle puisse faire avancer les dossiers, et je lui ai dit : Je ne suis pas ici pour vous tendre des pièges. Je suis ici pour l'intérêt des consommateurs, pour le faire avancer. Bien, moi, c'est comme ça que je travaille. Mais là c'est lui, le ministre, pas moi. Ça fait que moi, quand... bien, tu sais... bien, c'est sûr que je pourrais peut-être m'asseoir avec ses légistes puis lui, là, puis j'aurais beaucoup de plaisir à rédiger un projet de loi aussi. J'en ai déjà rédigé, j'ai une certaine expérience. Mais, honnêtement, la protection du consommateur, là, elle est toute là, c'est une responsabilité supplémentaire qu'il a. Puis moi, j'ai toujours pensé qu'un ministre qui mâchait de la gomme puis qui marchait en même temps, il était capable de faire aller tous ses dossiers. Puis, quand je vous parlais du début, O.K., du fait qu'il y avait un attaché politique ou pas, c'était aussi une question... dans le titre, elle n'est pas là. Bien, moi, je ne veux pas que le ministre oublie que la protection du consommateur, c'est sa responsabilité. Puis force est de constater que, dans les trois dernières années, malgré le fait qu'il y a eu deux ministres, il n'y a rien eu. Si je n'avais pas un beau bilan, Mme la Présidente, quand j'ai été assise dans cette chaise-là, en un an, en un an, y compris la campagne électorale, là, hein, où il n'y a rien eu de fait, puis l'été... Ça fait qu'on va dire en neuf mois j'ai déposé et fait adopter trois projets de loi en protection du consommateur. Trois, pas un, trois, trois pour protéger le monde.

Ça fait qu'il y a une question de volonté quelque part. Puis la volonté, là, c'est la volonté ministérielle. Puis il est peut-être rempli de bien de bonne volonté, mais il faut des résultats quelque part. Puis force est de constater que je n'en ai pas, de résultats. Puis c'est ça que je trouve dommage. Ça fait que je ne sais pas, est-ce que le ministre peut répondre à mon vœu le plus cher, me déposer un projet de loi pour protéger les consommateurs? Comme ça, il pourra dire qu'il y a quelque chose dans son bilan protection du consommateur. Sinon, bien, force est de constater qu'avec zéro produit législatif il n'y aura pas grand-chose qui aura été fait du gouvernement de la CAQ dans les quatre années de son premier mandat.

• (17 h 10) •

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Alors, Mme la Présidente, ça ne fait pas deux ans que je suis ministre de la Protection du consommateur, ministre de la Justice. Et, Mme la Présidente, vous me permettrez de m'en confesser, j'ai fait des

choix et, notamment, j'ai décidé de faire la réforme de l'IVAC avant la protection du consommateur parce que je jugeais que des femmes agressées sexuellement qui souhaitaient avoir de l'aide puis du soutien psychologique et financier, bien, ça devait être prioritaire pour faire en sorte qu'elles puissent obtenir de l'aide de l'IVAC à cause qu'il y avait un délai de prescription. Ça faisait deux ans que vous étiez agressée sexuellement, vous ne pouviez plus avoir de soutien de l'IVAC. Même chose pour la violence subie pendant l'enfance, même chose pour la violence conjugale, même chose pour les listes des infractions en matière d'exploitation sexuelle, en matière de traite de personnes. Ce n'étaient pas des infractions qui étaient admissibles à la liste. Alors, oui, j'ai priorisé l'IVAC en premier. Après ça, les tribunaux spécialisés. Je pense que, dans notre système de justice criminelle et pénale, bien, c'est important de mettre les victimes au centre du processus puis de faire en sorte qu'à la cour ça soit adapté puis que, du début à la fin, lorsqu'on est agressé sexuellement ou qu'on est victime de violence conjugale, bien, il y a un meilleur accompagnement.

Alors, oui, peut-être que j'aurais dû consacrer mes énergies non pas sur le tribunal spécialisé, mais consacrer mes énergies à la protection du consommateur. Peut-être que la députée d'Anjou—Louis-Riel, si elle avait été dans mes fonctions, c'est ce qu'elle aurait fait. Moi, j'ai préféré faire le contraire. Est-ce que ça veut dire qu'il n'y aura pas de projet de loi en matière de protection du consommateur? La réponse, c'est non. Il va y avoir un projet de loi, puis ça va être un projet de loi omnibus. Est-ce qu'il est déposé? La réponse, c'est non. J'ai manqué de temps. Je ne peux pas me cloner, Mme la Présidente, mais le travail est sérieusement fait par l'ensemble des équipes, par mes conseillers politiques, par M. L'Ecuyer, par M. Roy auparavant, par l'équipe de Mme Champoux, également à l'Office de la protection du consommateur. Puis je peux vous dire que ce sont des gens qui sont dévoués et qui travaillent très sérieusement.

Donc, il y a plusieurs choses qui sont survenues au cours des dernières années à l'OPC, c'est une petite équipe, mais, notamment, ils ont relevé le défi du FICAV, de gérer avec Price Waterhouse également. Je peux vous dire que l'équipe de direction de l'Office de la protection du consommateur talonne, s'assure d'avoir des suivis réguliers pour que les citoyens québécois soient remboursés. Mais on ne peut pas, Mme la Présidente, dire : Écoutez, vous êtes ministre depuis un an et demi puis dire : Vous n'avez rien fait dans tout ça. Ce que je dis à la députée d'Anjou—Louis-Riel, c'est d'être encore un petit peu patiente. Bien entendu, la législature se termine bientôt, mais, et c'est un souhait, nous souhaitons continuer à avoir la confiance des Québécois pour pouvoir déposer notamment ce genre de projet de loi.

Alors, très certainement, que ça se fasse maintenant ou plus tard, il y aura des modifications qui seront apportées à la Loi sur la protection du consommateur pour justement modifier les hypothèques légales ou modifier les hypothèques parapluie. Puis je veux dire également avec... à la députée d'Anjou—Louis-Riel qu'il y a beaucoup de personnes des industries qui ne seront pas satisfaites. Vous savez, les industries bancaires, notamment du financement associé à ça, il y a beaucoup de gens qui ne veulent pas. Alors, c'est un travail de longue haleine à faire, et on le fera puis on va le livrer.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée, pour trois minutes.

Mme Thériault : Oui. Bien, je vais tout simplement dire que ça va faire deux ans au mois de juin que le ministre a été nommé, puis qu'il y a une ministre qui a travaillé avant, puis que c'est la même équipe à la protection du consommateur, l'OPC. Ça fait qu'honnêtement vous n'êtes pas arrivés... Mme la Présidente, le ministre n'est pas arrivé avec rien sur la table, pas de travail qui avait été fait. Sinon, il est en train de dire que la ministre précédente n'a pas travaillé. Moi, j'ai bénéficié aussi du travail que ma prédécesseure, Stéphanie Vallée, lorsqu'elle était ministre de la Justice... J'ai bénéficié du travail. Tu sais, j'ai pris la relève d'un projet de loi qu'elle avait déposé puis j'en ai déposé d'autres, mais c'est elle qui avait fait le travail aussi, là. Mais on l'a fait, puis on les a sortis, les projets de loi. Ça fait qu'honnêtement moi, je ne suis pas ici pour opposer un projet de loi à l'autre projet de loi, là, pas du tout, puis ce n'est pas mon intention puis ce n'est pas ma prétention. Mais, chose certaine, je ne suis pas au gouvernement non plus, c'est le ministre qui est au gouvernement, Mme la Présidente, c'est à lui de mettre ses priorités correctement, tu sais. Puis j'imagine que le travail qui a été fait avant lui, le ministre n'a pas fait table rase de tout ce qui a été discuté, là. En tout cas, si c'est ça qu'il a fait, drôle de manière de faire. Je ne vais pas prétendre que c'est ça qu'il a fait, mais honnêtement, tu sais, force est de constater que... pas de projet de loi, tu sais. Ça fait que c'est...

Puis il y a tellement de questions, il y a tellement de questions qu'on soulève ici par rapport à la protection. Tu sais, j'ai des sujets, là, à n'en plus finir, juste à regarder les émissions, pour de vrai. Tu sais, souvenez-vous quand Sears a fermé, là... Sears? La Baie? Sears... Eaton... Sears. Sears a fermé, puis les gens se sont ramassés à continuer de payer les meubles qu'ils avaient achetés. Ils avaient acheté des garanties, O.K., des garanties supplémentaires, là, des assurances, des garanties prolongées, des garanties prolongées, ils ont été obligés de payer les garanties prolongées puis ils n'en ont pas eu pour leur argent. Moi, personnellement, Mme la Présidente, quand on m'offre une garantie prolongée sur un ordinateur, un téléphone, peu importe ce que j'achète, savez-vous ce que je répons? Non, merci. Je connais parfaitement la notion de la garantie légale puis l'usure normale d'un produit, puis croyez-moi que, si ça ne marche pas, je vais revenir puis vous allez m'entendre. Non, on n'a pas légiféré là-dessus.

C'est tous des sujets qui sont fort importants, qui touchent les consommateurs. Ça touche M. et Mme Tout-le-monde par leur portefeuille directement. Puis on ne les a pas protégés, puis c'est ça que je trouve le plus dommage. Je ne dirais même pas choquant, mais je trouve ça dommage pour le monde, Mme la Présidente, parce que moi, je me serais attendue, pour mes troisièmes crédits avec le ministre, de pouvoir dire : Bien, on a-tu eu quelque chose? Tu sais, ça aurait été bien plus le fun de parler d'un projet de loi puis des suites du projet de loi dans la mise en application. Mais ce n'est pas ça qu'on fait, on est à parler de : on n'a pas eu de projet de loi, puis c'est bien dommage. Malheureusement, c'est bien dommage parce qu'on ne sert pas du tout le consommateur, du tout.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Donc, nous serions au dernier bloc. Donc, c'est la partie gouvernementale pour 19 min 25 s, et je vais céder la parole... oui, M. le député de...

M. Lévesque (Chapleau) : Chapleau.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...de Chapleau. Merci, M. le député.

M. Lévesque (Chapleau) : Merci beaucoup, Mme la Présidente. J'en profite pour vous saluer et saluer le ministre, également mes collègues de la banquette gouvernementale et également la collègue d'Anjou—Louis-Riel. Peut-être vous dire d'entrée de jeu, Mme la Présidente, qu'il y a beaucoup de volonté du côté du gouvernement, également de la part du ministre. Il y a eu beaucoup d'intentions qui se sont prêtées les dernières minutes, là, et peut-être vous dire qu'on ne peut pas nécessairement présumer, Mme la Présidente, du travail qui est fait par les équipes. Et je pense que ce travail pour les consommateurs est en continu et continue de se faire ardemment. Et je pense que nous avons un ministre qui marche, qui mâche la gomme et qui jongle en même temps, donc je n'ai pas d'inquiétude, là, pour sa volonté et pour le travail qui est accompli de son côté.

J'aimerais peut-être amener le ministre sur le fameux rapatriement de la plateforme PARLe, qui... Parle consommation, là, qui a été fournie aux consommateurs puis aux commerçants, qui est en fait un service rapide et gratuit pour résoudre un litige, là, qui les oppose. Donc, c'est un outil de règlement de litiges qui a été développé par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal et qui a été, là, adapté aux besoins de l'Office de la protection du consommateur. Là, peut-être que soit la représentante de l'office ou même le ministre pourront me répondre à mes différentes questions.

Il y a certaines statistiques qui sont quand même intéressantes, Mme la Présidente, je vais vous en faire part. Là, depuis sa mise en ligne, en novembre 2016, la plateforme donne des résultats significatifs, notamment, un taux de règlement de litiges de plus de 70 % pour les personnes qui utilisent l'outil, un taux de satisfaction également des utilisateurs, là, de près de 90 %. Et d'ailleurs le projet a remporté un prix d'excellence, en 2018, de l'Institut d'administration publique du Québec dans la catégorie Initiatives numériques.

Et donc, actuellement, là, on me dit que l'Office de la protection du consommateur est en processus de rapatriement de la plateforme, puis j'aimerais, dans le fond, savoir, là, où on en est avec ce rapatriement-là de la plateforme, comme première question. Je ne sais pas si madame ou M. le ministre... Oui.

La Présidente (Mme D'Amours) : Oui, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Alors, c'est une très bonne initiative, d'ailleurs, je pense que ça avait été démarré sous la députée d'Anjou—Louis-Riel, cette...

• (17 h 20) •

Mme Thériault : ...

M. Jolin-Barrette : Avant même vous.

Mme Thériault : ...

M. Jolin-Barrette : Bon, alors, à l'ancienne députée de Gatineau, l'ancienne ministre de la Justice, que nous saluons. Alors, oui, PARLe est rendue à l'Office de la protection du consommateur, et un des... et donc a été pleinement rapatriée. Et un des objectifs est de fournir aux consommateurs ou aux commerçants un service rapide et gratuit pour résoudre un litige qui les oppose. Cet outil de règlement de litiges a été développé par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal et a été adapté aux besoins de l'Office de la protection du consommateur. Donc, c'est une façon, notamment, de désengorger les tribunaux, de déjudiciariser les dossiers au niveau des petites créances, puis c'est un modèle qui est extrêmement intéressant.

Puis ça va nous permettre de vous parler, notamment, de la réflexion que nous avons par rapport aux petites créances. Parce que vous savez que la compétence de la Cour du Québec a été contestée par les juges de la Cour supérieure. Et il y a un jugement de la Cour suprême qui a été rendu à l'effet que le seuil qui avait été fixé par cette Assemblée, de 85 000 \$ pour les dossiers à la Cour du Québec, bien, a été jugé inconstitutionnel en raison, bon, de plusieurs raisons qui sont dans le jugement de la Cour suprême, là. Mais la Cour suprême nous dit également : Bien, écoutez, au niveau de la compétence de la cour, il faut faire en sorte de... il y a sept critères désormais où est-ce qu'il y aurait une marge pour la Cour du Québec d'avoir une compétence qui ressemblerait à ça ou qui serait élargie.

Mais la question des petites créances demeure autant parce qu'actuellement les délais, dans plusieurs districts judiciaires rattachés aux petites créances, sont fort importants. Et on se retrouve parfois avec des délais, puis on le traitera dans le dossier des crédits Justice, là, de deux, trois ans, parfois, ce qui n'est pas acceptable parce que, quand vous êtes un consommateur québécois, un citoyen, puis que vous avez une réclamation jusqu'à 15 000 \$ aux petites créances, bien, vous ne voulez pas attendre deux ans avant de pouvoir avoir votre jugement à la cour.

Alors, ce qui est intéressant, PARLe, si les gens peuvent, d'une façon, résoudre leurs litiges autres... sans aller à la cour nécessairement, ça peut être intéressant. Il y a toujours l'opportunité d'aller à la cour, mais on est beaucoup dans la prévention et le règlement des différends par des modes alternatifs justement pour faire en sorte que la procédure soit moins lourde et, justement, pour faire en sorte qu'il y ait plus d'efficacité. Il y a des modèles qui sont

intéressants, notamment en Colombie-Britannique, avec ce qu'ils ont fait pour les petites créances, où c'est... ça ressemble beaucoup à PARLe et c'est... tout est en ligne, tout est informatisé, puis, bon, bien, les parties soumettent leur litige, et, ensuite, il y a une décision qui est rendue rapidement aussi. Donc, c'est des avenues qui doivent être envisagées. Et ça, également, ça aide les consommateurs. Parce que, prenez le cas où un consommateur a un litige en lien avec une garantie légale, supposons, une garantie prolongée, bien, il faudrait lui trouver un endroit pour éviter peut-être d'aller aux petites créances puis que ça soit traité plus rapidement, et donc ça peut être un mécanisme qui est offert.

Et aussi je pense qu'on doit réfléchir à régler les différents litiges d'une façon qui est non traditionnelle désormais, parce qu'on a des outils technologiques, mais il y a une multiplication également des transactions. Auparavant, là, avant Internet, là, vous alliez au magasin, puis vous contractiez, puis vous sortiez l'argent de votre porte-monnaie, puis tout ça. Maintenant, avec le numérique, avec tout ça, c'est... Le nombre de transactions a augmenté, la population augmente également, alors il faut être en mesure de s'adapter. Et surtout ce qui est important pour la confiance des gens, c'est que les dossiers se règlent également. Alors, parfois, on parle de médiation, parfois, là, ici, on parle de PARLe, alors, on est heureux de rapatrier ça. Et je trouve que c'est une belle collaboration, ce dossier-là, entre l'Université de Montréal, qui a développé, dans le fond, cette plateforme-là. Ils font des choses extrêmement intéressantes au Laboratoire de cyberjustice. Et je souhaite poursuivre notre collaboration avec le Laboratoire de cyberjustice.

M. Lévesque (Chapleau) : Justement, dans la poursuite de cette collaboration-là, Mme la Présidente, la volonté du ministre de désengorger les tribunaux, particulièrement, là, la division des petites créances, l'accès à la justice, que ça soit plus rapide, en termes de déploiement puis d'application, on voit ça comment à l'office? On l'a rapatrié et maintenant on... en termes de déploiement, pour l'ensemble de la population, assez rapidement. Qu'est-ce que... Quelles sont les prochaines étapes à ce niveau-là?

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, il y aura différentes étapes. Je peux vous parler du nombre de dossiers ouverts, notamment, en lien avec ça. Parce que ce qui est important, c'est que, si on invite les consommateurs à l'utiliser, bien, le déploiement va être plus grand aussi parce qu'il va y avoir davantage d'utilisateurs. Donc, on souhaite diriger les utilisateurs à... vers ça.

Vous dire également que le taux de règlement des dossiers, depuis qu'il a été rapatrié à l'office, est passé de 76,4 % à 85,9 %, donc qui est une augmentation de près de 10 % également. Puis, voyez-vous, sur le nombre de dossiers réglés, 1 331 en 2001-2022. Il y avait à peu près 1 000 dossiers en attente de négociation, il y a des ententes de médiation. Alors, je pense que c'est très positif.

Alors, ce que l'Office de la protection du consommateur va faire, c'est diffuser cette information-là, notamment lorsqu'il y a un litige, pour pouvoir, notamment, l'utiliser à plus forte... à plus forte échelle.

Puis je pense que c'est avantageux, également, que les entreprises s'inscrivent parce que, un, également, pour la... comment je pourrais dire, pour la réputation de l'entreprise également, c'est une bonne chose aussi parce que ça arrive, des fois, qu'il y ait des problèmes avec des biens ou des services, c'est humain. Mais la question, c'est... Prenons-le du volet, là, entrepreneurial, là. Vous ne voulez pas que vos clients soient fâchés après vous. Vous aurez peut-être des transactions à refaire avec eux dans le futur au niveau de la consommation. Alors, je pense que ça peut être une plateforme qui permet aux deux parties d'arriver à un consensus ou d'arriver à une discussion qui va à la fois protéger le droit des consommateurs mais à la fois faire en sorte de pouvoir régler la situation avec le commerçant.

M. Lévesque (Chapleau) : Restons un peu dans l'univers numérique, Mme la Présidente, si vous voulez bien. Le fameux commerce en ligne, on sait que, de plus en plus, les personnes magasinent en ligne, achètent leurs biens et leurs produits sur des plateformes numériques. La pandémie a aussi favorisé ça, là, sur... à plusieurs niveaux. Et on en discutait, là, précédemment, il y a les enjeux qui sont liés à ça, par rapport aux droits de certaines personnes. J'aimerais peut-être savoir, là, les actions qui ont été prises par l'office pour protéger les consommateurs qui transigent en ligne puis leur plan d'action par rapport à ça.

M. Jolin-Barrette : Bien, dans un premier temps, c'est sûr que, lorsqu'on transige en ligne, la facilité de la transaction, elle est davantage présente. Auparavant, dans l'ancien modèle traditionnel, le fait de se déplacer... le fait de se déplacer amenait un élément positif. Là, tout est à portée de la main. Alors, je pense que c'est important de sensibiliser les consommateurs. Et l'Office de la protection du consommateur a mené deux campagnes de sensibilisation en 2021, la première concernant le commerce en ligne et la seconde s'adressant aux personnes immigrantes afin qu'elles connaissent davantage leurs droits, également, au niveau de la consommation. Puis ça, c'est important également parce que... puis je fais un pont avec le projet de loi n° 96 sur la langue française, l'intégration en français des personnes immigrantes. Pourquoi est-ce que c'est important? Bien, ça permet de donner des outils également aux personnes immigrantes qui viennent au Québec. Puis ça se traduit dans la vie courante. Tout le monde, à tous les jours, conclut des contrats de consommation, pratiquement à tous les jours, pas pour des... nécessairement des biens d'une valeur importante, mais, dans la vie de tous les jours, les gens sont confrontés toujours à des contrats de consommation. Alors, c'est important que tous et chacun, au Québec, puissent connaître leurs droits à cet effet-là.

Puis d'ailleurs ce qui est intéressant de noter, là, c'est que la valeur des achats en ligne faits par les consommateurs québécois a bondi de 30 % en deux ans. Et, bien sûr, la pandémie a fait en sorte que ça a augmenté les transactions virtuelles. Et on encourage, bien entendu, les gens à faire leurs achats sur des sites québécois pour encourager l'économie québécoise. Et ce qu'il faut dire également, c'est qu'il y a une augmentation également parce que les transactions, généralement, se font par différentes plateformes de paiement, mais la majorité se font par voie

de carte de crédit. Puis ça aussi, en lien avec la protection du consommateur, c'est un enjeu, le taux de crédit, le montant, également, à payer. Il faut éviter que les gens ne paient pas leur solde de carte de crédit ou, à tout le moins, le montant minimum pour ne pas faire en sorte qu'un achat de 100 \$, au bout, si vous ne payez pas le solde, bien, ça se ramasse sur un montant important au fil de plusieurs années quand vous payez les intérêts.

Donc, le montant minimal à payer a augmenté graduellement. Je crois que c'est au 1er août de chaque année, donc 3,5 % à partir du 1er août 2022, ça a monté à 4 % au 1er août 2023, à 4,5 % le 1er août 2024 et 5 % à partir du 1er août 2025. Mais, voyez-vous, même à 5 % d'un montant total, si vous ne payez pas votre solde, ça va monter, mais c'est déjà une amélioration significative, que le taux d'intérêt du paiement... bien, pas le taux d'intérêt, le pourcentage du montant de la facture totale soit augmenté pour sensibiliser les consommateurs. Sinon, c'est une spirale d'endettement qui ne cesse d'avoir cours.

Et je rejoins la députée d'Anjou—Louis-Riel là-dessus, relativement aux prêts ballon. C'est un peu le même phénomène. Les prêts ballon, les gens, dans le fond, changent de véhicule, mais il reste encore un solde qu'on appelle, en bon québécois, la balloune, et là on refinance ça. Et je vois le député de Beauce-Sud, qui connaît...

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : ...l'automobile, et je pense que...

Une voix : ...

• (17 h 30) •

M. Jolin-Barrette : Non, non, pas une balloune pour alcool au volant, ça... Je voulais dire le prêt ballon, là, mais, inquiétez-vous pas, là, je...

La Présidente (Mme D'Amours) : ...ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui. Si vous conduisez, vous ne buvez pas, hein? Ça, je pense, c'est très clair. Oui, on est mieux de...

M. Lévesque (Chapleau) : ...le député de Beauce aurait des questions de ballounes ou d'autres, mais d'autres questions.

M. Poulin : ...très interpellé par les propos du ministre.

La Présidente (Mme D'Amours) : Avant de...

M. Poulin : Oui, excusez-moi.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je dois vous donner la parole. Donc, je vous donne la parole, M. le député de Beauce-Sud.

M. Poulin : Merci beaucoup, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : Ça me fait plaisir.

M. Poulin : Effectivement, je me sens très interpellé par les propos du ministre et je tenais à intervenir avec le temps qu'il nous reste parce que j'ai une grande passion pour l'automobile, et M. le ministre trouve que je change trop souvent de voiture. Il dit : Encore une nouvelle voiture? Alors, on a beaucoup de discussions ensemble sur le financement automobile, entre autres.

M. le ministre, somme toute, je veux profiter de votre présence pour échanger sur les voyages. On en a parlé au cours des dernières minutes, entre autres, avec la députée d'Anjou—Louis-Riel et les autres collègues. On se rappelle mars 2020 où des Québécois avaient réservé des voyages, avaient même payé des voyages sur leur carte de crédit, et puis, du jour au lendemain, à cause de la pandémie, ont dû annuler. Il y a eu des délais fort importants en ce qui a trait au remboursement de ces gens-là. Je me souviens avoir vu la députée d'Anjou—Louis-Riel se lever, entre autres, en Chambre et réclamer des actions importantes de notre gouvernement pour faire en sorte de rembourser ces voyages-là. Ça a mis beaucoup de gens, effectivement, on se souvient, dans l'incertitude. Les gens souhaitaient des réponses à savoir à quel moment ils allaient être remboursés ou avoir une partie du remboursement à ce niveau-là.

L'Office de la protection du consommateur a eu un rôle important à jouer, entre autres, et je vous mets quelques contextes, là. C'est un gros incident dans l'histoire du Fonds d'indemnisation des clients d'agents de voyages, là, entre autres, Sinorama, plus de 7 000 à... 7 000 voyages, COVID, 43 000 indemnités. Alors, c'était même plus gros que Sinorama à l'époque, il faut se souvenir. Et l'objectif du gouvernement est que tous les réclamants admissibles le soient et le soient complètement. Actuellement, il y a près de 14 000 réclamants fantômes. Ce n'est pas banal, là, et je sais qu'on tente de les rejoindre.

Donc, j'aimerais vous entendre, M. le ministre, sur quel effort qui est fait présentement à l'Office de la protection du consommateur pour rembourser ces gens-là qui sont en attente, qui souhaitent effectivement des réponses.

Et j'aimerais ça que vous nous parlez également du rôle du gouvernement fédéral là-dedans. Vous êtes un grand nationaliste, ça, on le sait, et vous avez, on va le dire, d'excellentes relations avec le gouvernement fédéral. Vous bataillez fort, mais vous réussissez, avec eux, à obtenir des gains pour le Québec, ça, on le sait. Mais, dans ce cas-ci, parlez-nous-en, du gouvernement fédéral, de vos relations. Mais je veux des résultats, je veux des réponses. Et ça, c'est au nom, effectivement, des gens qui nous écoutent à la maison. Ils souhaitent savoir où leur dossier est rendu.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui. Alors, pour ce qui est du gouvernement fédéral, effectivement, on est heureux qu'ils se soient rendus à nos pressions et qu'ils aient indemnisé les compagnies aériennes, justement, pour rembourser les consommateurs québécois qui avaient acheté des billets d'avion. Puis, vous savez, ça a pris tellement de temps de la part du gouvernement fédéral, tous les autres pays occidentaux avaient remboursé ou avaient apporté une aide à leur industrie du voyage.

Puis, vous savez, nous, au Québec, on s'occupe de nos compétences. Quand vient le temps de s'occuper des compétences fédérales, ça serait le temps que le fédéral s'en occupe. Puis ça a pris pas mal de temps, puis beaucoup trop de temps, ils ont vraiment tardé. Alors, nous, on s'occupe de ce qui est au Québec, territoire québécois, notamment la langue française dans les entreprises, mais on veut juste que, quand ça concerne les avions qui volent, hein, pas la langue du travail, mais les avions qui volent, que ce soit le fédéral qui puisse mettre l'argent comme les autres pays occidentaux relativement à leur industrie aérienne. Puis je pense que c'est important. Puis il y avait beaucoup de travailleurs là-dedans.

Bon, pour ce qui est des consommateurs québécois qui ont fait une demande au FICAV, on... l'Office de la protection du consommateur vient de faire une troisième relance. Dans les prochaines semaines, on va également faire des appels téléphoniques. Donc, on a mandaté une firme également pour mettre à jour les dossiers des gens parce que... Et, si notre... Je sais que notre commission est beaucoup écoutée, mais j'invite vraiment les citoyens qui ont fait une réclamation au FICAV et qui n'ont pas été remboursés encore à mettre leur dossier à jour et à partager l'information manquante pour qu'on puisse les rembourser. Il y a un formulaire à remplir. L'Office de la protection du consommateur, par le biais de Price Waterhouse, notamment, qui est mandaté pour faire le suivi des dossiers, souhaite rejoindre ces gens-là. C'est pour ça qu'au-delà de la troisième relance on va faire des appels téléphoniques directement pour parler aux consommateurs pour qu'ils puissent être remboursés et qu'on s'assure qu'ils puissent bénéficier du FICAV. Donc, les dossiers fantômes, si je peux dire, à hauteur de 14 000, on veut pouvoir les régler puis on veut pouvoir rembourser les gens. Alors, j'invite les gens à mettre à jour leur dossier auprès de l'Office de la protection du consommateur.

M. Poulin : Merci, M. le ministre. Et c'est important, quand les gens mettent à jour le dossier, qu'ils prennent également en compte que vous avez également rehaussé par règlement, à la fin de 2021, le plafond d'indemnisation. Et ça, c'est important aussi. Ça avait été annulé par le précédent gouvernement, nous, on l'a rehaussé, donc, et réintroduit également le droit de cotisation qui avait été... C'est le droit de cotisation, en fait, qui avait été annulé. Alors, ça aussi, c'est important, lorsque les gens le déclarent, qu'ils prennent en compte ce fait-là.

M. Jolin-Barrette : ...aux expériences de Sinorama, supposons, s'il arrive d'autres événements, il faut être sûr que le fonds soit doté suffisamment. Puis je comprends que c'est un 3 % relativement à... c'est 3 \$ sur le 1 000 \$ de billets d'avion, supposons, ou de forfait, mais il faut être certain d'avoir les sommes pour pouvoir rembourser les consommateurs québécois si jamais il arrivait de multiples événements.

L'autre point également, le rehaussement du plafond fait en sorte, justement, qu'on ne savait pas combien, précisément, de réclamation allait être versée. Alors, on était à risque d'avoir un trou de 15 millions. Alors, c'est pour ça qu'on a rehaussé le plafond. Et, comme je le disais, on va avoir une étude actuarielle qui va être faite l'automne prochain justement pour bien cibler combien ça prend.

Cela étant, vous savez, quand les cotisations avaient été arrêtées, il y avait eu une étude actuarielle, puis la pandémie est arrivée, ce n'était pas prévisible. Mais ce que je veux dire, il ne faut pas se retrouver avec des Québécois qui ont le bec à l'eau. Alors, on va prendre les mesures responsables pour maintenir le fonds.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci.

M. Poulin : Merci beaucoup. Merci.

Documents déposés

La Présidente (Mme D'Amours) : Je vous remercie. Avant de terminer, je dépose les réponses aux demandes de renseignements de l'opposition. Et j'ai une demande de la députée de Joliette afin de... que vous preniez un engagement afin de transmettre les informations auxquelles... elle avait demandées, qui était l'information sur les titulaires de permis. Est-ce que vous avez... Est-ce que vous nous donnez votre engagement?

M. Jolin-Barrette : Bien, dans le fond, la réponse, c'est 242 titulaires de permis.

La Présidente (Mme D'Amours) : 242 titulaires de permis. Merci.

Donc, compte tenu de l'heure, la commission ajourne ses travaux au mercredi 27 avril 2022, à 15 heures, où elle entreprendra l'étude du volet Jeunesse des crédits budgétaires du portefeuille Conseil exécutif. Merci, tout le monde.

(Fin de la séance à 17 h 39)