

Présentation à Consommateurs 150

Bonjour et bienvenue à Consommateurs 150.

Je tiens à ce que vous sachiez que je suis sénatrice, mais que je me porte également à la défense des droits des consommateurs.

J'ai été nommée au Sénat en 2002 par le premier ministre Jean Chrétien et j'ai siégé comme sénatrice libérale jusqu'au 2 février 2016, au moment où j'ai choisi de siéger comme indépendante.

Ma décision de siéger comme indépendante n'a pas été prise à la légère, et elle ne reflète pas un rejet de mon point de vue libéral.

Cependant, j'estime que pour mieux représenter le peuple, les régions et les minorités du Canada, les sénateurs ne devraient pas prendre part à la politique partisane de la Chambre des communes.

Ils doivent fournir un lieu de second examen objectif et non un miroir de la Chambre des communes.

À mon avis, la lutte pour les droits des consommateurs ne devrait tenir compte ni des partis ni de la politique.

J'ai passé une grande partie de mon temps au Sénat à lutter pour ce que j'estime bon pour les Canadiens, pour ce qui est équitable dans une société juste.

Par exemple, j'ai présenté une loi pour réduire les taux d'intérêt et les frais cartes de crédit.

J'ai réclamé une meilleure responsabilité du secteur financier par l'intermédiaire de nombreuses motions. Plus récemment, j'ai lancé un appel pour un examen des activités de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, de l'ombudsman des services bancaires et d'investissement et du Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO).

Je fais actuellement partie du Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, et j'ai déjà siégé au Comité des finances nationales.

De nombreux autres sénateurs et moi-même luttons pour les droits des consommateurs au Sénat, et je veux que vous sachiez que nous

sommes là et que nous sommes à votre écoute de même qu'à l'écoute de tous les Canadiens.

Je ne veux pas trop chanter mes propres louanges durant ce discours, il ne s'agit pas de moi ou du Sénat, il s'agit de vous et de l'excellent travail que vous accomplissez au nom des Canadiens et de la façon dont nous pouvons, ensemble, faire avancer les droits des consommateurs.

Je crois que parmi toutes les politiques à Ottawa, celles en matière de protection des consommateurs passent souvent inaperçues. C'est peut-être parce, dans le domaine, la Constitution compte de nombreux cas où les responsabilités provinciales et fédérales sont séparées et d'autres cas où les responsabilités sont conjointes. Les responsabilités sur une question en particulier ne sont pas toujours clairement établies.

De la même façon que les infrastructures en transport liant une province à une autre transforment une question de compétence provinciale en question de compétence fédérale, ou que d'autres protections nécessitent une portée nationale, comme les finances ou les compagnies aériennes, j'estime que de nombreuses questions,

sinon toutes les questions, liées à la protection des consommateurs dépassent les frontières provinciales et nécessitent une réponse fédérale.

Les politiciens ont tendance à centrer leur attention sur l'aspect commercial de l'économie et à oublier le revers de la médaille.

Pour une économie dynamique, il faut des consommateurs confiants et de l'équité.

Lorsque les consommateurs se font duper ou escroquer, l'économie en souffre.

Lorsque les consommateurs sentent que le système est juste, qu'ils en obtiennent pour leur argent et qu'ils sont traités avec dignité, ils sont plus disposés à dépenser, et l'économie en profite.

Je crois qu'Ottawa a tendance à oublier cela.

J'ai déjà entendu, durant une discussion, que la raison pour laquelle les frais de cartes de crédit sont si élevés au Canada est que les Canadiens ne veulent pas soulever de tollé. Peut-être notre société est-elle trop passive?

Je crois que cette affirmation est vraie en partie, mais que ce n'est pas toute la vérité.

Il existe des personnes qui souhaitent soulever la question, et bon nombre d'entre elles se trouvent dans la salle actuellement.

Ce n'est pas parce qu'Ottawa n'écoute pas toujours que la population ne parle pas.

Nous avons assisté à une baisse des activités de défense des droits des consommateurs depuis les années 1980 au Canada, et ce n'est ni parce que celles-ci ne sont pas importantes ni parce que personne ne veut se battre pour la question. Je crois que c'est, en grande partie, parce que le financement de vos travaux a connu une baisse constante.

La défense des droits des consommateurs nécessite plus de financement public.

Il n'est pas seulement question de somme accordée, mais également de stabilité. Le système actuel de financement par dons et contributions par l'intermédiaire du Bureau de la consommation est

inadéquat. Il ne permet pas de fournir un financement sécurisé stable.

À l'heure actuelle, de 1 à 1,5 million de dollars sont accordés annuellement pour des projets précis, mais aucun financement continu n'est prévu pour la défense des droits de consommateurs.

Le Bureau de la consommation fait également partie d'Industrie Canada et son mandat se trouve souvent à l'opposé des activités qu'on lui demande de financer.

Cela complique la planification à long terme et, en toute franchise, 1,5 million de dollars ne représentent pas beaucoup d'argent pour contrer le lobbying de sociétés multinationales qui possèdent des milliards.

L'élaboration d'une structure solide pour la protection des consommateurs nécessite de la constance pour ce qui est de surveiller l'intérêt des Canadiens.

Des discussions s'imposent pour trouver une manière de financer la défense des droits des consommateurs et de mobiliser des groupes de consommateurs grâce à un plan d'action efficace qui entraînera la

stabilité de l'organisation. Je suis toujours disposée à écouter le point de vue de quiconque veut m'en faire part.

Le financement direct peut présenter certains défis puisque le gouvernement devrait choisir les organismes auxquels il veut accorder des fonds, et les divergences d'opinions entre les gouvernements successifs peuvent entraîner de l'interférence. Comme je l'ai déjà mentionné, l'intérêt du gouvernement se trouverait souvent à l'opposé des initiatives qu'il financerait.

Cependant, il existe d'autres moyens de financement, et j'ai entendu différentes propositions lors de mes discussions avec des groupes de défense.

L'une d'elles est de créer un organisme gouvernemental indépendant chargé de la distribution de financement de base à long terme, de même que de financement pour des projets spéciaux. Cela permettrait d'éliminer la politique partisane de l'équation.

La distribution pourrait également être confiée à d'autres groupes externes qui sont considérés comme impartiaux et justes.

Une autre partie de l'équation est la provenance du financement.

Il pourrait provenir directement du trésor public.

L'autre solution que j'ai entendue est de créer un bassin à partir de recours collectifs. Une portion obligatoire ou non attribuée serait distribuée parmi les groupes de défense qui auraient fait une demande par l'intermédiaire d'un processus centralisé.

L'Association du Barreau canadien a été proposée comme agence centrale potentielle pour s'en occuper.

Une proposition plus controversée veut que soit créé un système dans lequel des sociétés financent la défense des droits dans la même veine que le système financier, soit par l'intermédiaire d'amendes pour des infractions aux droits des consommateurs ou de frais.

Je ne sais pas quelle est la meilleure façon de procéder. Je suis certaine que tous les systèmes auront des avantages et des inconvénients, mais il faut amorcer des discussions et je serais ravie de le faire avec vous.

La période des consultations prébudgétaires de l'automne serait une excellente occasion de présenter une proposition relative au

financement. Vous devriez travailler de concert pour élaborer une proposition unifiée à présenter au ministre.

Les difficultés de financement ne découlent pas d'un manque de préoccupations de la part des consommateurs. Nous avons pu constater à maintes reprises au cours des dernières années que ces questions sont en pleine ébullition. Malheureusement, elles n'obtiennent pas suffisamment d'attention sauf quand les médias décident de s'en emparer.

Le programme Go Public de CBC a permis d'attirer l'attention du public sur certaines questions, notamment les pratiques des banques et des compagnies aériennes, mais ce n'est pas un système fiable pour la protection des consommateurs au Canada.

Nous avons besoin de votre expertise et de vos recherches, nous avons besoin que vous poursuiviez vos efforts pour garantir la protection des droits des consommateurs.

Nous ne pouvons pas nous permettre de toujours attendre que la situation dégénère avant d'y remédier.

Il existe, selon moi, deux ensembles d'enjeux dans le domaine de la protection des consommateurs.

Il y a les grands enjeux qui reçoivent l'attention des médias et il y a les plus petits, qui ne la reçoivent pas.

Les grands enjeux sont importants et tracent l'image publique de la défense des consommateurs, mais les plus petits sont ceux qui nécessitent encore plus de travail parce que le public ne sait pas qu'il est perdant.

Au cours des dernières années, deux enjeux vastes et très publics ont fait surface en matière de protection des consommateurs.

Les pratiques des compagnies aériennes et celles des banques.

Pendant que ces deux questions attirent l'attention des médias, d'autres questions moins flagrantes passent inaperçues, et c'est de celles-là dont doivent se préoccuper les défenseurs des droits des consommateurs.

Il nous faut des personnes responsables de surveiller et d'examiner l'impact du programme du gouvernement sur les consommateurs

canadiens, de même que des personnes qui peuvent s'adresser aux sénateurs, aux députés et aux comités. NOUS avons besoin des travaux de recherche que vous effectuez.

Je crois que le tollé soulevé récemment par la question des compagnies aériennes et des banques démontre qu'il est possible de montrer la voie à suivre au gouvernement quant aux questions de protections des consommateurs et que celui-ci est disposé à réagir, même si ce n'est pas toujours de la façon souhaitée. Au moins, il est prêt à se pencher sur la question.

La défense des droits des consommateurs pousse BEL ET BIEN le gouvernement à modifier ses politiques.

Au cours des deux dernières années, les plaintes de citoyens à propos des compagnies aériennes, notamment quant aux situations durant lesquelles ils perdent leur place sur un vol et à la façon dont ils sont traités en vol, etc., sont devenues un gros problème.

Je crois qu'il s'agit d'un bon exemple d'une réponse du gouvernement et la preuve que les pressions permettent de modifier les politiques.

Il est permis de croire que le système actuel de résolution de plaintes au cas par cas et par la médiation est insuffisant. Des rapports récents indiquent que Transports Canada reçoit de 20 à 40 plaintes par semaine.

Le gouvernement Trudeau a déposé le projet de loi C-49, Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada, pour permettre la création d'un régime des droits des passagers par l'intermédiaire de Transports Canada.

Le débat sur le projet de loi continue. Je presse tous ceux qui le souhaitent à prendre part aux audiences du comité et à discuter avec les sénateurs lorsque le projet de loi se rendra au Sénat pour faire en sorte que les résultats correspondent à vos besoins.

Une autre question était sur toutes les lèvres récemment : les tactiques de vente sous pression dans les banques canadiennes.

En effet, cette question s'est retrouvée sous les projecteurs à la suite de reportages du programme Go Public de la CBC. À tel point que le Parlement a réagi et que le comité des finances de la Chambre des communes a tenu des audiences sur la question.

Bien que nous attendions toujours des solutions concrètes au problème, le fait que le comité ait répondu à la levée des boucliers montre une fois de plus qu'il est possible de faire pression sur le gouvernement pour qu'il réponde aux préoccupations du public en matière de droits des consommateurs.

Bien que ces exemples démontrent la possibilité de faire des progrès, ils reflètent également l'un des plus grands problèmes : les gouvernements réagissent aux grandes vagues d'indignation, mais comment les faire réagir aux problèmes dont les médias ne se sont pas emparés.

C'est la raison pour laquelle je vous parle aujourd'hui de la façon dont le Parlement et les défenseurs des droits des consommateurs peuvent et doivent travailler de concert.

Nous devons élaborer un système de financement et nous devons ouvrir les voies de communication.

Nous devons être en mesure d'identifier et de régler les problèmes qui touchent tous les Canadiens, et non seulement les problèmes qui obtiennent l'attention des médias.

Nous devons élaborer des initiatives de défense des droits des consommateurs de sorte que le gouvernement puisse être proactif et non réactif.

Et pour qu'il soit doté de groupes de protection des consommateurs fiables et indépendants capables de contrebalancer les avis des conseillers des ministères et des groupes d'intérêts de l'industrie.

L'une des raisons pour lesquelles je voulais m'adresser à vous aujourd'hui était pour vous parler de la façon dont nous pouvons collaborer.

Lorsque nous reprendrons nos travaux, plus tard cette semaine, le Sénat comptera 43 sénateurs indépendants/non affiliés à un parti. Dans les mois à venir, d'autres seront nommés comme indépendants. Présentez-leur votre cause. Ils ne sont pas tenus de respecter la plateforme d'un parti.

Même les sénateurs qui sont membres d'un parti politique ont plus d'indépendance que jamais auparavant.

C'est une occasion unique de soulever la question des droits des consommateurs au Parlement.

Les sénateurs peuvent proposer des lois, déposer des motions, obtenir des études de comités et parler de la question en chambre. Même si ces initiatives n'aboutissent pas en victoire politique, elles sont un bon moyen de diffuser un message et de se faire entendre.

Parlez aux sénateurs des réunions de comité à venir sur les lois qui vous touchent; appelez les greffiers de comité pour qu'ils vous placent sur la liste des témoins.

Laissez le Sénat travailler avec vous au service des consommateurs canadiens.

Appelez-nous, parlez-nous, venez nous visiter.

Comme je l'ai déjà mentionné, j'ai proposé une loi pour limiter les taux d'intérêts des consommateurs et, bien que cette loi n'ait pas encore été adoptée, elle a fourni une plateforme pour obtenir de l'attention médiatique et elle a donné aux groupes de lutte contre la pauvreté et de défense des droits des consommateurs une occasion de s'adresser au gouvernement.

J'ai proposé une motion pour un examen des activités de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, de l'ombudsman des services bancaires et d'investissement et du Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO).

Le système actuel de plaintes dans les secteurs financiers doit être revu. Les groupes qui traitent les plaintes sont financés par ceux qu'ils sont censés surveiller. Ils n'ont donc pas l'objectivité d'un organisme indépendant.

En tant que membre du Comité des banques depuis 2006, j'ai constamment lancé des appels pour un examen et une révision complète des pratiques de protection du consommateur du domaine financier. Il est temps de passer à l'action!

Cette motion donnerait aux défenseurs une occasion de parler au nom des consommateurs canadiens à propos de la façon dont le secteur financier se surveille lui-même. Cette question me préoccupe grandement et je suis certaine qu'il en va de même pour vous.

Ce ne sont là que quelques exemples des nombreuses façons dont nous pouvons travailler ensemble, et je me réjouis de travailler avec vous.

J'espère que chacun d'entre vous passera un bon moment au cours des deux prochains jours.

Merci.