

Services financiers

Votre formation s'engage-t-elle à établir enfin un véritable équilibre entre les fournisseurs de services financiers et les consommateurs afin de protéger ces derniers, en adoptant des changements législatifs visant :

- **les banques**, notamment pour que les consommateurs demeurent protégés jusqu'à concurrence de 50 \$ en cas de fraude reliée à leur carte de crédit et pour que les banques ne choisissent pas elles-mêmes le mécanisme de traitement des plaintes qui s'applique à elles ;
- **l'encadrement des paiements**, afin que les consommateurs soient protégés, quel que soit le mécanisme de paiement électronique qu'ils utilisent, que les consommateurs conservent le choix de payer en argent comptant et que les systèmes de paiement soient concurrentiels ;
- **l'encadrement des taux d'intérêt**, afin que le taux usuraire, qui est fixé à 60 % et qui peut être dépassé par certains types de commerçants, soit considérablement abaissé, comme il l'a été dans d'autres pays, pour être ramené à moins de 30 % par an ;
- **la participation réelle des consommateurs** canadiens aux débats entourant les changements dans cette industrie, comme la réduction de la concurrence ou la mise en place d'un système bancaire dit « ouvert » ?

Protection des renseignements personnels

Les lois canadiennes sur la protection de la vie privée ont été adoptées à une époque où les technologies numériques en étaient encore à leurs balbutiements. Aujourd'hui, ces lois ne suffisent plus à la tâche.

Votre formation s'engage-t-elle à moderniser la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* en y incluant notamment les éléments suivants :

■ Bris sécurité des données

Afin de mieux protéger les consommateurs, la loi canadienne doit être modifiée pour prévenir les bris de sécurité chez les entreprises et les risques de vol d'identité qui peuvent en découler. Des obligations de vérification préalables à la mise en marché devraient notamment être imposées à l'égard des objets connectés. La loi devrait également contraindre les entreprises à tenir compte des principes de protection des renseignements personnels dès la conception.

■ Vie privée par défaut

La loi devrait exiger des entreprises technologiques qu'elles informent plus clairement les consommateurs de leurs pratiques. La collecte, l'utilisation et le partage des données des consommateurs devraient par défaut être limités à ce qui est nécessaire à la fourniture du service. Les demandes d'autorisation pour une collecte, une utilisation ou un partage plus large devraient être expresses et le consommateur devrait pouvoir les refuser sans être pénalisé.

■ Protection des enfants

L'utilisation à des fins commerciales des données concernant des enfants devrait être interdite. De même, la loi devrait prévoir un droit à l'oubli numérique relativement aux renseignements qui concernent des mineurs, de façon à ce que des erreurs de jeunesse ne les pénalisent pas durant toute leur vie.

■ Pouvoirs et ressources du Commissariat à la protection de la vie privée

Pour lui permettre d'appliquer adéquatement la Loi sur la protection des renseignements et les documents électroniques, le Commissariat à la protection de la vie privée devrait se voir doté du pouvoir d'émettre des ordonnances et d'imposer des sanctions pécuniaires aux entreprises délinquantes.

Régime national d'assurance médicaments

Votre formation s'engage-t-elle à mettre sur pied un régime national d'assurance médicaments entièrement public ?

Coût des médicaments — impact sur le budget des ménages :

Les usagers s'endettent ou se privent souvent — 9 % de la population québécoise a du mal à acheter ses médicaments malgré le régime d'assurance médicaments.

Régime d'assurance médicaments public-privé instauré au Québec — sérieuses failles :

Notamment, problèmes d'équité dans l'accès aux médicaments et absence des outils nécessaires pour permettre à la province un véritable contrôle des dépenses en médicaments.

Coût des médicaments :

Les Canadiens dépensent per capita 45 % de plus que la moyenne des pays de l'OCDE (60 % de plus qu'en Suède et 84 % de plus qu'en Nouvelle-Zélande) et 22 % de ces dépenses en médicament proviennent directement des poches des citoyens.

Économies :

Le rapport final du Conseil consultatif fédéral sur la question estime que la mise en œuvre d'un régime entièrement public d'assurance médicaments au pays entraînerait des économies minimales de 350 \$ par personne ou de 750 \$ par employé pour les entreprises.

Appuis :

Le Rapporteur spécial des Nations Unies sur le droit à la santé a émis une recommandation en ce sens en juillet et plus de 1200 spécialistes et universitaires demandent aussi l'instauration d'un régime national d'assurance médicaments, une proposition qui obtient l'appui de 67,8 % des Canadiens. Le Canada est le seul pays qui possède un système de santé public dans lequel les médicaments n'ont pas été inclus.

Avantages :

La prise de contrôle de 100 % des dépenses en médicaments serait pour le gouvernement une stratégie gagnante, éprouvée dans de nombreux pays (Suède, Royaume-Uni, Australie, France...) : instauration de mesures de contrôle des coûts efficaces, accès plus équitable aux médicaments et meilleur rapport de force avec les pharmaceutiques, notamment.

Ministère de la Consommation

Votre formation s'engage-t-elle à créer un ministère de la Consommation afin que les intérêts des consommateurs soient représentés et défendus à Ottawa par un ministre dont ce serait la responsabilité première ?

Disproportion

La consommation des ménages représente 56,3 % du produit intérieur brut en termes de dépenses, mais le budget du Bureau de la consommation, dont la mission est d'assurer la promotion des intérêts et la protection des consommateurs canadiens constitue moins de 0,002 % (soit 4,3 millions \$) du budget du gouvernement du Canada ;

Place de la protection du consommateur

Les intérêts et la protection des consommateurs constituent un enjeu transversal dans les politiques gouvernementales, qui requiert une expertise et un engagement particuliers ;

Le gouvernement fédéral est explicitement responsable de la protection du consommateur pour ce qui est de la sécurité des produits, y compris les aliments et drogues, le système de transport, les télécommunications, les services financiers et les systèmes de paiement offerts nationalement, et les politiques d'encadrement comme la propriété intellectuelle, les faillites et les poids et mesures ;

Responsabilités

Le Bureau de la consommation, qui était responsable du traitement équitable des consommateurs sur les marchés, et qui dépendait du ministère de la Consommation et des Affaires commerciales, créé en 1967, est passé en 1989 sous la responsabilité du ministère de l'Industrie, où il ne représente plus qu'une préoccupation insignifiante. Il disposait à cette date d'un budget de près de 60 millions \$ — sensiblement le même que celui du Bureau des corporations, et près du triple de celui du Bureau de la politique de concurrence.

Capacité

La place minimale qu'occupe maintenant la protection des consommateurs au sein du ministère, la multiplicité des dossiers qui sont traités par ce ministère ainsi que les intérêts divergents qui s'y affrontent font en sorte que les intérêts des consommateurs ne peuvent, malgré leur importance, y recevoir l'attention qu'ils méritent.

Financement des groupes de défense des droits des consommateurs

Votre formation s'engage-t-elle à bonifier l'enveloppe du Programme de contribution du Bureau de la consommation et à créer une enveloppe destinée à financer la représentation par les groupes de consommateurs ?

Participation citoyenne et démocratie :

En démocratie, l'élaboration de politiques publiques exige que la voix de toutes les parties intéressées soit entendue afin que les divers intérêts puissent être pris en compte et arbitrés en toute connaissance de cause. L'État a donc l'obligation de chercher à obtenir la participation de la société civile aux débats et de faciliter cette participation.

Apport de la société civile :

Plusieurs des participants aux débats publics défendent un intérêt direct et personnel dans l'issue des débats, consultations et autres. La participation de la société civile vise plutôt la prise en compte de l'intérêt du plus grand nombre et celle de l'intérêt public.

Ressources des participants :

Les participants qui ont un intérêt direct et personnel dans l'issue des débats et des consultations ont bien souvent les ressources nécessaires pour financer leurs interventions, et les gains espérés pourraient couvrir ces frais. Les organismes de la société civile disposent le plus souvent de ressources très limitées et les représentations qu'ils font ne visent pas, sauf rares exceptions, à leur procurer un avantage économique direct. Pour assurer une participation pertinente au débat, ces organismes se doivent toutefois de développer aussi une expertise et de se livrer à des recherches exhaustives sur les différents sujets sur lesquels ils estiment nécessaire de se faire entendre.

Équilibre des représentations :

Les tribunaux de réglementation économique (les régies de l'énergie, le CRTC) accordent des frais aux d'organismes participants afin de leur permettre l'étude des dossiers et de couvrir leurs frais d'expertise et de représentation. Cet appui financier à la participation est toutefois l'exception. Les organismes qui participent aux consultations, enquêtes, audiences et autres travaux menés par les différentes instances gouvernementales doivent le faire à leurs frais. L'absence de ressources suffisantes limite ainsi considérablement leur participation, malgré les nombreuses interpellations qui leur sont adressées.

Financement des organismes :

Aujourd'hui, le financement des groupes de défense des droits des consommateurs est principalement lié à la réalisation de projets (projets de recherche, de formation ou d'éducation, élaboration d'outils) dans le cadre des programmes de financement de différents bailleurs de fonds. La mission des organismes ne se limite pas à ces volets — on pense en outre, notamment, au développement de l'expertise et à la représentation —, mais le financement à la mission est famélique. Le programme de contribution du Bureau de la consommation destiné aux organismes de consommateurs — un programme dont l'enveloppe n'a pratiquement pas augmenté depuis près de 20 ans — finance lui aussi principalement la recherche.