



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des finances publiques**

Le mercredi 21 février 2018 — Vol. 44 N° 202

Étude détaillée du projet de loi n° 141 — Loi visant principalement à améliorer l’encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d’argent et le régime de fonctionnement des institutions financières (2)

**Président de l’Assemblée nationale :
M. Jacques Chagnon**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats de toutes les commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission parlementaire en particulier	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec
Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec (Québec)
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des finances publiques

Le mercredi 21 février 2018 — Vol. 44 N° 202

Table des matières

Étude détaillée (suite)	1
Documents déposés	3

Intervenants

M. Raymond Bernier, président
M. Jean-Denis Girard, président suppléant

M. Carlos J. Leitão
M. Nicolas Marceau
M. François Bonnardel

- * M. Mathieu Paquin, ministère des Finances
- * M. Richard Boivin, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 21 février 2018 — Vol. 44 N° 202

Étude détaillée du projet de loi n° 141 — Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières (2)

(Onze heures vingt-six minutes)

Le Président (M. Bernier) : À l'ordre, s'il vous plaît! Donc, ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des finances publiques ouverte. Et, bien sûr, je demande aux personnes présentes d'éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

La commission est réunie afin de poursuivre l'étude détaillée du projet de loi n° 141, Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières.

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

Le Secrétaire : Non, aucun remplacement.

Le Président (M. Bernier) : Merci, M. le secrétaire. Dans un premier temps, si vous me permettez, bon matin à tous. Bienvenue à tous les parlementaires et au personnel du ministère des Finances, personnel chercheur, personnel de l'Assemblée nationale qui nous accompagnent dans nos travaux.

Permettez-moi de vous rappeler de quelle façon il a été convenu d'étudier ce projet de loi pour qu'on puisse bien suivre nos règles que nous nous sommes données.

D'abord, M. le ministre donne des explications générales sur un thème qui regroupe un certain nombre d'articles. Par la suite, nous procédons à une discussion générale sur ce thème, puis nous passons en revue plus précisément chacun des articles qui sont regroupés sous le thème. C'est à cette occasion que des amendements peuvent être présentés. Les amendements et les articles amendés sont adoptés au fur et à mesure. À la fin, nous procédons au vote sur les autres articles du thème.

Je vous rappelle enfin que le projet de loi touche plusieurs lois existantes et qu'il édicte deux nouvelles lois. Par conséquent, certains articles seront donc votés à la fin de l'étude détaillée.

Est-ce que cette façon de procéder est toujours... est bien celle que nous nous sommes entendus? Oui? On s'est bien entendus? Donc, toujours le consentement pour que Me Paquin puisse prendre la parole... ou d'autres personnes du ministère des Finances? Bon. Tout ça est réglé.

Étude détaillée (suite)

Donc, lors de l'ajournement de nos travaux, hier soir, nous étions rendus à l'étude de l'élément 2, l'application de la loi aux groupes financiers; de la partie B, la surveillance et le contrôle de ces institutions financières; de la rubrique I, les institutions financières. M. le ministre, la parole est à vous sur le sujet. Et nous en sommes à une discussion générale sur le thème.

M. Leitão : C'est ça, merci. Peut-être que je commencerais, M. le Président, juste en rappelant que, pour ce projet de loi, il y a six grands thèmes. Nous sommes toujours au premier grand thème, les institutions financières. Ce grand thème, institutions financières, lui, comprend six rubriques, et nous avons déjà analysé la première, qui était les dispositions introductives. Nous sommes maintenant dans la deuxième, qui est la surveillance et le contrôle de ces institutions. Alors, dans cette deuxième rubrique, dans surveillance et contrôle, il y en a 11, 11 éléments. Nous avons aussi déjà fait le premier, qui est l'obtention de l'autorisation de l'autorité, et nous avons commencé hier le deuxième, qui est l'application de la loi aux groupes financiers. C'est ce qu'on avait fait, j'avais lu l'introduction concernant cette partie. Et donc je pense que maintenant nous sommes...

Le Président (M. Bernier) : ...discussion d'ordre général.

M. Leitão : C'est ça. Je n'ai pas d'autre chose à annoncer, sauf pour dire qu'à cette section nous avons un amendement à déposer.

Le Président (M. Bernier) : Nous aurons l'occasion, tout à l'heure, de revenir sur le sujet.

M. Leitão : C'est ça. Voilà.

Le Président (M. Bernier) : M. le député de Rousseau.

• (11 h 30) •

M. Marceau : Oui, merci, M. le Président. Alors, écoutez, question très simple, en fait, c'est — puis je vais souvent poser cette question-là, là, par rapport à ce qui est présentement le statu quo, par rapport à la situation actuelle : Y a-t-il

du neuf dans les articles que nous sommes à regarder présentement ou est-ce simplement une réécriture qui permet de tenir compte de la nouvelle manière de rédiger la loi ou les lois?

M. Leitão : Oui, je demanderais à Me Paquin d'illustrer... Il y a des changements...

M. Paquin (Mathieu) : Oui. M. le Président, alors, essentiellement, ces articles-là, de par leur présentation, de par leur texte, ce sont des articles de droit nouveau. Cependant, le principe qu'ils édictent ou qu'ils contiennent se retrouvait déjà dans la Loi sur les assureurs. On retrouvait d'ailleurs dans de nombreux articles de la Loi sur les assureurs des dispositions où on disait, par exemple : Une société de portefeuille contrôlée par un assureur ne peut pas faire ceci, ou : Elle ne peut pas faire cela, ou on lui demandait de signer des engagements. Plutôt que d'avoir ces dispositions-là qui sont essayées un peu partout dans la loi, on a regroupé ça sous quatre articles qui édictent les principes que l'on entend suivre. Donc, il n'y a pas de changement des obligations de l'assureur du fait qu'il confie à un tiers l'exercice de toute partie de ses activités, donc l'impartition n'aura pas d'impact là-dessus. Ça reste la responsabilité de l'assureur de veiller que les interdictions qui lui incombent soient respectées aussi par les groupements à l'égard duquel il est le détenteur du contrôle.

Donc, précédemment, on a étudié des notions qui avaient peut-être l'air un peu alambiquées, seules, quand on parlait des détenteurs de contrôle. Là, on a une idée de ce à quoi ça sert. Donc, lorsque l'assureur est détenteur du contrôle sur un groupement, il est responsable de s'assurer du respect des interdictions à l'égard de ces groupements-là. Ça peut valoir aussi à l'égard du détenteur... en fait, du détenteur du contrôle sur l'assureur si ce détenteur-là exerce des activités pour le compte de l'assureur. C'est un principe qu'on va retrouver là. On a la responsabilité pour les manquements qui est précisée à 47. Et on a aussi un article qui va étendre les fonctions d'inspection de l'autorité à certains membres du groupement quand les pouvoirs que la loi confère déjà à l'autorité ne lui suffisent pas pour compléter sa vérification. Donc, si elle estime que c'est nécessaire pour compléter une vérification, ça étend les pouvoirs, pour s'assurer vraiment d'aller partout dans ce qu'on considère être le groupe financier auquel appartient l'assureur.

Et finalement on va avoir un article qui permet à l'autorité d'interdire que des obligations qui sont imposées à un assureur ou à une autre institution financière, parce qu'essentiellement ce sont les mêmes dispositions qu'on retrouve dans nos différentes lois... qui va empêcher que ces obligations-là soient exécutées par un tiers pour l'institution financière lorsque ça rend difficile ou inapplicable l'application de la présente loi. Donc, l'autorité est capable de contrôler ça pour être capable d'exercer correctement son rôle de surveillance et de contrôle.

Le Président (M. Bernier) : Merci. M. le député de Rousseau.

M. Marceau : Bien, moi, ça me va, M. le Président. Merci beaucoup.

Le Président (M. Bernier) : M. le député de Granby.

M. Bonnardel : Ça va aussi.

Le Président (M. Bernier) : Ça va? Donc, nous allons passer au premier élément de... premier point de l'item 2, l'article 45 du projet de loi sur les assureurs proposé par l'article 3 du projet de loi. Donc, est-ce qu'il y a des commentaires additionnels sur ça?

M. Leitão : Je n'ai pas de commentaire additionnel, non.

Le Président (M. Bernier) : Pas de commentaire additionnel sur ça? Me Paquin non plus?

M. Paquin (Mathieu) : Non.

Le Président (M. Bernier) : M. le député de Rousseau. Ça va?

M. Marceau : Ça va. On vient de faire les articles 45 à 49, là. Ça va très bien.

Le Président (M. Bernier) : Parfait. Nous avons maintenant un projet d'amendement à l'article 46 du projet de loi sur les assureurs.

M. Leitão : C'est tout à fait ça, M. le Président. Donc, nous proposons un amendement, que nous allons distribuer, un amendement qui est relativement simple et court. Alors, j'attends que cela soit distribué.

Donc, l'amendement se lit comme ceci : À l'article 46 de la Loi sur les assureurs proposé par l'article 3 du projet de loi, supprimer le troisième alinéa.

Alors, cet amendement supprime le troisième alinéa de l'article 46 parce que les dispositions qui y sont prévues seront reprises par un nouvel article 403.1 propre à la fédération de sociétés mutuelles et exprimant plus clairement sa responsabilité à l'égard des manquements résultant de l'action collective de ses membres. Donc, cela sera repris plus clairement un peu plus tard, c'est juste ça.

Le Président (M. Bernier) : Merci.

M. Marceau : ...430.1?

M. Leitão : À quelle page, 430.1?

M. Paquin (Mathieu) : Oui, un instant.

M. Marceau : ...ajouté plus tard.

Une voix : 26.

Le Président (M. Bernier) : La page 26, M. le député.

M. Marceau : Non, ça, c'est 46. Je parle de 430.1 qui est...

Une voix : ...

M. Marceau : Pardon? 105?

Une voix : En fait, ce serait 106. Entre 430 et 431.

M. Marceau : Il n'est pas encore introduit...

M. Paquin (Mathieu) : C'est un amendement à venir.

M. Marceau : O.K. Qui va venir. Alors, pendant quelque temps, on va être en ballottage, inquiets de ne pas voir apparaître 430.1, éventuellement. Je fais des blagues.

Est-ce que vous pouvez nous dire quand même de quoi aura l'air 430.1?

M. Leitão : Oui. Me Paquin est en train de trouver l'information.

Le Président (M. Bernier) : Allez-y, Me Paquin.

M. Paquin (Mathieu) : Oui. Alors, l'amendement va introduire un article 430.1. L'article 430.1 va se lire ainsi : «La fédération est seule responsable d'un manquement dont est tenue responsable, en vertu des dispositions du chapitre III du titre II, une société qui en est membre.

«Elle doit de plus s'assurer du respect des interdictions que la présente loi impose à une telle société par chacun des groupements de son groupe financier non seulement lorsque chacun d'eux agit seul, mais également lorsque les actes ou les omissions de tous ou de certains d'entre eux, s'ils avaient été le fait d'un seul, auraient contrevenu à cette interdiction.»

Le Président (M. Bernier) : Merci.

M. Marceau : Me voilà rassuré, M. le Président.

Le Président (M. Bernier) : Vous êtes pleinement rassuré, M. le député de Rousseau? C'est bien. Poursuivez.

M. Marceau : Moi, ça va.

Le Président (M. Bernier) : Ça va? M. le député de Granby, ça va?

M. Bonnardel : Ça va.

Le Président (M. Bernier) : Donc, est-ce que l'amendement à l'article 46 du projet de loi sur les assureurs est adopté?

Des voix : Adopté.

Le Président (M. Bernier) : Est-ce que l'article 46, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix : Adopté.

Documents déposés

Le Président (M. Bernier) : Avant de poursuivre avec le prochain élément, je désire mentionner que les cahiers avec lesquels nous travaillons ici, pour fins d'information au niveau du public, votre cahier d'explications, le cahier d'annotations vont être disponibles sur le site de la Commission des finances publiques pour fins d'information au grand public. Ça va?

Donc, nous poursuivons. Les articles 47 à 49 du projet de loi sur les assureurs proposés par l'article 3 du projet de loi.

M. Leitão : Je n'ai pas de commentaire additionnel.

Le Président (M. Bernier) : Pas de commentaire additionnel, ça va. M. le député de Rousseau.

M. Marceau : Non, ça va. Merci.

Le Président (M. Bernier) : Ça va? M. le député de Granby, ça va?

Donc, l'article 3 est toujours retardé dans son adoption. Nous allons donc passer aux articles 6.14 à 6.18 de la Loi sur les coopératives de services financiers, les intitulés ainsi que l'article 21 du projet de loi qui les propose. Commentaires additionnels?

M. Leitão : Non. Merci.

Le Président (M. Bernier) : M. le député de Rousseau.

M. Marceau : Je veux juste les regarder deux secondes.

Le Président (M. Bernier) : Oui, oui, il n'y a pas de problème.

M. Marceau : ...la même chose que les articles correspondant à la Loi sur les assureurs, là, c'est la même chose que 45 à 49 de la Loi sur les assureurs? C'est bien ça?

M. Leitão : C'est bien ça, oui.

M. Marceau : Parfait, dans ce cas. Merci.

Le Président (M. Bernier) : Ça va? M. le député de Granby.

M. Bonnardel : Ça va aussi.

Le Président (M. Bernier) : Ça va. Donc, nous passons à l'article 28 à 32 du projet de loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne proposés par l'article 360 du projet de loi.

M. Leitão : Là aussi, je...

Le Président (M. Bernier) : ...commentaire additionnel?

M. Leitão : Je n'ai pas de commentaire additionnel.

Le Président (M. Bernier) : Pas de commentaire additionnel?

M. Marceau : On est à 28.6 à 28.10...

Une voix : ...pas sauté un, là?

M. Leitão : On en a sauté un. 28.6 à...

Le Président (M. Bernier) : Ah! Les articles 28.6 à 28.10 de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts que propose l'article 323 du projet de loi. Commentaires?

M. Leitão : Ça va.

Le Président (M. Bernier) : Ça va? Pas de commentaire? Donc, sur ce point...

M. Marceau : Juste me confirmer que c'est bel et bien, encore une fois, la même chose mais cette fois-là dans le contexte de cette loi, pour les institutions de dépôts. C'est bien ça?

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

M. Leitão : C'est bien ça, oui.

M. Marceau : O.K. C'est bon pour moi.

Le Président (M. Bernier) : M. le député de Granby, ça va?

M. Bonnardel : Ça va.

Le Président (M. Bernier) : Donc, prochain élément, articles 28 à 32 du projet de loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne proposés par l'article 360 du projet de loi. Commentaires?

M. Leitão : Là aussi, je n'ai pas d'autre commentaire à ce stade-ci.

Le Président (M. Bernier) : Pas d'autre commentaire?

M. Marceau : Moi, ça va, M. le Président.

Le Président (M. Bernier) : Ça va? M. le député de Granby, ça va? Et l'article 360 n'est pas adopté immédiatement. Donc, nous avons passé à travers cet élément-là. Nous allons donc adopter les articles de loi correspondants. Donc, l'article 45 du projet de loi sur les assureurs proposé par l'article 3 du projet de loi est-il adopté?

Des voix : Adopté.

Le Président (M. Bernier) : Adopté. Les articles 47 à 49 du projet de loi sur les assureurs proposés par l'article 3 du projet de loi sont-ils adoptés?

Des voix : Adopté.

• (11 h 40) •

Le Président (M. Bernier) : Adopté. Les articles 6.14 à 6.18 de la Loi sur les coopératives de services financiers, les intitulés ainsi que l'article 21 du projet de loi qui les propose sont-ils adoptés?

Des voix : Adopté

Le Président (M. Bernier) : Adopté. Les articles 28.6 à 28.10 de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts que propose l'article 323 du projet de loi sont-ils adoptés?

Des voix : Adopté.

Le Président (M. Bernier) : Adopté. Les articles 28 à 32 du projet de loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne proposés par l'article 360 du projet de loi sont-ils adoptés?

Des voix : Adopté.

Le Président (M. Bernier) : Adopté. Donc, nous en sommes au troisième point, les pratiques commerciales, M. le ministre, pour lesquelles vous avez, bien sûr, des informations à nous donner.

M. Leitão : Très bien. Alors, nous sommes maintenant, donc, dans le troisième... Toujours dans la rubrique Surveillance et contrôle, nous parlons maintenant des pratiques commerciales. Peut-être, dans un souci de clarté, pour aider nos démarches, nos travaux, avant de faire la lecture de ce chapitre, peut-être que je pourrais donner certaines informations sur les articles qui se trouvent à l'intérieur de la section.

Donc, l'élément concerne les pratiques commerciales des institutions financières. Les règles sont prévues par les articles suivants.

Pour les assureurs, on parle ici des articles 50 à 73, c'est-à-dire les pages 27 à 33, et articles 388 et 393, page 99, à la Loi sur les assureurs que propose l'article 3 du projet de loi. Ça, c'est pour les assureurs.

Pour les coopératives de services financiers, on parle des articles... l'article 54, aux pages 152 et 153, articles 93 et 212, à la page 187 du projet de loi, qui édictent respectivement les articles 66.1 et 66.2, 131.1 à 131.7 et 385.1 à 385.6 de la Loi sur les coopératives de services financiers.

Donc, on a les assureurs, les coopératives de services financiers. On parle aussi des institutions de dépôts. Institutions de dépôts, c'est les articles 28.11 à 28.20, aux pages 241 et 242, de la Loi sur les institutions de dépôts, et que propose l'article 323 du projet de loi.

On parle aussi, dans cette section, des sociétés de fiducie. Alors, pour les sociétés de fiducie, ce sont les articles 33 à 44, pages 307 à 310, de la Loi sur les sociétés de fiducie et sociétés d'épargne.

Ensuite, pour celles de ces règles qui concernent les plaintes, leur traitement et le règlement des différends, le projet de loi modifie les dispositions en ces matières dans les lois suivantes. La Loi sur la distribution de produits et services financiers, là, on parle de l'article 495, à la page 394 et 395, qui introduit les articles 103 à 103.7 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Les modifications nécessaires à la concordance des textes sont également prévues. Aussi, la Loi sur les instruments dérivés, à l'article 615 du projet de loi, qui introduit les articles 74 à 77.4 de la Loi sur les instruments dérivés. Les modifications nécessaires à la concordance des textes sont également prévues. Et finalement

la Loi sur les valeurs mobilières. Ça, ça se trouve à l'article 633, pages 446 à 448 du projet de loi, qui introduit les articles 168.1.1 à 168.1.8 de la Loi sur les valeurs mobilières. Donc, les modifications nécessaires à la concordance de ces textes sont également prévues.

Enfin, M. le Président, j'entends présenter un amendement à l'article 495 du projet de loi qui, en matière de distribution de produits et services financiers, rend applicable le pouvoir de révision des dossiers de plainte que la Loi sur les assureurs accorde à la fédération des sociétés mutuelles lorsque ces sociétés sont des cabinets d'assurance au sens de la Loi sur la distribution de services financiers.

Donc, ça, c'est un peu ce que contient cette section 3, cette partie 3 dans les pratiques commerciales. Alors là, je vais vous lire un peu le résumé de cela.

Alors, les dispositions du projet de loi regroupent dans un même chapitre les exigences relatives aux saines pratiques commerciales en plus de réviser les règles particulières au traitement des plaintes et au règlement des différends.

Ainsi, le projet de loi prévoit l'obligation de toute institution financière — assureur, coopérative de services financiers, autre institution de dépôts et société de fiducie — dans toutes ses activités, de suivre de saines pratiques commerciales et d'être en mesure d'en faire la démonstration à l'autorité. Il précise ensuite que ces pratiques doivent comprendre, dans l'exercice des activités dites d'institution financière, le traitement équitable de la clientèle, notamment par la communication d'une information adéquate, par l'adoption d'une politique sur le traitement des plaintes et le règlement des différends ainsi que par la tenue d'un registre des plaintes.

Le projet de loi détaille ensuite les dispositions que doit comporter cette politique et prévoit la possibilité de faire examiner un dossier de plainte par l'autorité ou une fédération dont est membre l'institution financière. En ce dernier cas, il peut y avoir réexamen par l'autorité.

Le projet de loi prévoit que l'autorité peut agir comme conciliatrice ou médiatrice entre l'auteur d'une plainte et l'institution financière qui en fait l'objet. Il prévoit les dispositions nécessaires pour assurer la confidentialité du processus de conciliation et de médiation.

Enfin, le projet de loi prévoit la reddition de comptes envers l'autorité à laquelle sont tenues les institutions financières relativement aux plaintes qui leur sont formulées.

Par concordance, le projet de loi introduit des dispositions similaires dans la Loi sur la distribution de produits et services financiers, la Loi sur les instruments dérivés et la Loi sur les valeurs mobilières.

Le projet de loi reconduit le droit actuel relativement à la maîtrise du capital d'une rente et à son insaisissabilité lorsque le débiteur est un assureur autorisé ou une société de fiducie autorisée au sens des dispositions du projet de loi.

Le projet de loi prévoit également des règles particulières aux pratiques commerciales que doivent suivre les assureurs. A cet égard, il prévoit l'obligation pour un assureur qui entend souscrire un contrat d'assurance de traiter par l'entremise d'une personne physique qui est un représentant en assurance ou sans l'entremise d'une personne physique, ce qui permet la souscription de contrats d'assurance par des moyens technologiques. Il prévoit également les obligations de l'assureur qui traite sans l'intermédiaire d'un représentant concernant l'information devant être communiquée et l'assurance provisoire ainsi que la responsabilité de l'assureur pour ses distributeurs, c'est-à-dire des personnes qui ne sont pas des représentants. De même, il prévoit un droit de résolution pour le client lorsque le contrat a été souscrit autrement que par l'intermédiaire d'une personne physique.

Enfin, le projet de loi comporte des dispositions concernant la surveillance par l'autorité des polices et de certains avenants utilisés en assurance automobile qui sont semblables à celles prévues par la Loi sur les assureurs. De même, le projet de loi maintient le pouvoir conféré au gouvernement de prendre des règlements relativement aux conditions des contrats d'assurance collective.

Il faut noter que les dispositions concernant le traitement équitable de la clientèle ne s'appliquent pas lorsque le client est une autre institution financière.

Voilà. Ça, c'est la section 3 des pratiques commerciales.

Le Président (M. Bernier) : Merci, M. le ministre. Donc, sur l'ensemble de l'oeuvre, M. le député de Rousseau.

• (11 h 50) •
M. Marceau : Oui, merci, M. le Président. En fait, il y a deux éléments... En fait, il y a beaucoup, beaucoup de choses là-dedans, là, disons qu'on entre dans le vif du sujet, donc beaucoup, beaucoup d'éléments. Il y en a au moins deux qui me paraissent nécessiter une discussion plus développée que ce qu'on a fait jusqu'à maintenant. Évidemment, il y a la question du mécanisme de règlement des différends et puis il y a la question de l'entremise de la personne par laquelle il va être possible de souscrire un contrat d'assurance.

Peut-être commencer par la question du règlement des différends, puis après ça j'irai sur la question de la personne... enfin, des caractéristiques de la personne physique avec laquelle on peut souscrire un contrat d'assurance. Sur le règlement des différends, est-ce que le ministre peut nous expliquer les mécanismes qui sont présentement en place chez les assureurs et puis à quelle étape intervient l'Autorité des marchés financiers, comment ça fonctionne, pour que tout le monde comprenne bien de quoi on... où on est présentement puis vers quoi on s'en va avec le projet de loi, s'il vous plaît?

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

M. Leitão : Très bien. Alors donc, tout d'abord, quand il y a un différend, quand il y a une problématique entre un assuré, un consommateur, et la compagnie d'assurance, le consommateur doit, bien sûr, en aviser la compagnie d'assurance, doit exprimer son mécontentement ou ses problèmes. Là, il y a une première décision, une première... d'où sa décision, par l'assureur, de suspendre, donc, la situation en question et de procéder au traitement de cette plainte. Par la suite,

s'il n'y a toujours pas d'entente, le consommateur peut faire appel à l'ombudsman, qui va donc refaire le même exercice de révision de cette plainte-là, et puis ultimement aussi on peut faire appel à l'AMF.

Je demanderais à Me Paquin de compléter si j'ai bien résumé la situation actuelle ou si j'ai oublié une partie importante.

Le Président (M. Bernier) : Me Paquin, en complément.

M. Paquin (Mathieu) : Oui, M. le Président. Ça résume assez correctement la situation actuelle. Donc, le plaignant pourra faire une plainte à son assureur, et là il y aura une hiérarchie du traitement de plainte auprès de l'assureur, et le dossier de plainte pourra être réexaminé par l'Autorité des marchés financiers.

Il faut souligner que, si on est auprès d'un assureur qui est membre d'une fédération, il y aura une étape intermédiaire, avant de se rendre à l'autorité, qui est de passer par la fédération. Il peut être intéressant aussi de savoir que l'autorité, dans le cadre de sa mission, peut recevoir aussi toute plainte des consommateurs directement. Alors, ce qu'on met là, c'est essentiellement un système qui est en place pour que ça se règle auprès des assureurs avant d'aller à l'autorité, mais il n'en demeure pas moins que l'autorité, suivant l'article 4 de la Loi sur l'Autorité des marchés financiers, peut recevoir des plaintes à tout moment de tout consommateur.

Le Président (M. Bernier) : Merci. M. le député de Rousseau.

M. Marceau : Oui. Juste pour clarifier pour tout le monde, de quel ombudsman parle-t-on ici?

M. Bonnardel : Juste clarifier...

Le Président (M. Bernier) : Oui, M. le député de Granby.

M. Bonnardel : Juste pour compléter mon collègue, pour le consommateur, le client, les coûts, est-ce qu'il y a des coûts pour la médiation, tout ça, ou... c'est ça, juste pour qu'on...

M. Leitão : O.K. On va y arriver, parce que la médiation, c'est quelque chose de nouveau qu'on va introduire. Maintenant, il n'y a pas encore... on n'a pas encore fait ça.

M. Marceau : O.K. Bien, moi, je voulais peut-être... Ah! Excuse-moi.

M. Bonnardel : Non, vas-y, vas-y, vas-y, Nicolas, O.K., je te laisse aller.

Le Président (M. Bernier) : Si vous voulez compléter, là, faites-nous signe.

M. Marceau : Non, vas-y, c'est...

M. Bonnardel : Alors, présentement, pour le citoyen lésé, avec la formule que nous avons présentement, il n'y a pas de frais pour compléter une plainte. C'est ça?

M. Leitão : C'est ça.

Le Président (M. Bernier) : Merci. M. le député de Rousseau.

M. Marceau : O.K. Juste pour être certain que le processus au travers duquel un assuré insatisfait doit cheminer, là, il y a évidemment... puis on s'entend que toute plainte n'a pas à faire le chemin que je vais décrire, mais il y a la plainte chez l'assureur, donc elle est traitée chez l'assureur. Si le plaignant n'obtient pas gain de cause... Vous avez mentionné l'ombudsman. Alors, peut-être je vais vous poser d'autres questions, mais nous clarifier de quoi il s'agit précisément, l'ombudsman, dans ce cas-ci, de quel ombudsman, parce que, des ombudsmans, il y en a chez Radio-Canada, je pense, il y en a un autre pour les citoyens au Québec, enfin, il y en a plusieurs. Donc, juste qu'on clarifie.

Ensuite, l'ombudsman, je suppose, est une étape bien facultative, non pas que l'ombudsman ne fasse pas un bon travail, mais je ne crois pas qu'il soit, j'imagine, obligatoire de passer à travers ça. Ensuite de ça, les gens vont à l'Autorité des marchés financiers, puis des fois ça peut finir carrément devant les tribunaux, les tribunaux plus... supérieurs, mettons, la Cour supérieure ou...

Alors, peut-être juste nous clarifier ce qu'il en est du cas de l'ombudsman puis comment ça fonctionne à l'autorité quand une plainte est reçue, parce qu'effectivement, donc, le plaignant qui n'est pas satisfait de la décision de l'autorité, qui peut aller plus haut dans la hiérarchie juridique... Donc, peut-être nous expliquer ça, M. le Président.

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

M. Leitão : Oui, merci, M. le Président. Alors, je demanderais à M. Richard Boivin, sous-ministre adjoint au ministère des Finances, de nous expliquer un petit peu, donc, la question de l'ombudsman, de quel ombudsman on parle et puis quelle est la procédure que l'AMF suit dans l'analyse des plaintes.

Le Président (M. Bernier) : Merci. M. Boivin, la parole est à vous. Bienvenue.

M. Boivin (Richard) : Oui, M. le Président. Merci.

L'ombudsman est une organisation privée qui a été mise en place par les assureurs. Donc, c'est un service additionnel que les assureurs se sont donné pour aider un consommateur qui a une difficulté avec son assureur, donc, à faire régler son dossier.

Alors, le consommateur a plusieurs choix. Il peut faire affaire directement avec l'assureur. Normalement, il y a une procédure de plainte que les assureurs doivent mettre en place. Alors, si je suis insatisfait de la réponse de mon assureur, je peux monter les étapes prévues par la procédure qui a été initiée par mon assureur. Si je ne suis pas satisfait des réponses que je reçois, je peux faire appel à cet ombudsman-là, qui va regarder mon dossier. Je peux aller directement aussi à l'autorité pour me plaindre. L'autorité va regarder mon dossier, va intervenir auprès de l'assureur, va poser des questions, peut offrir même la médiation éventuellement, donc, entre les parties, qui n'est pas obligatoire. Mais, à la fin du processus, si jamais il y a toujours une mésentente, c'est sûr qu'on risque de se retrouver, malheureusement, devant les tribunaux, mais je dirais que plus souvent qu'autrement les dossiers se règlent à l'intérieur de ce processus.

Le Président (M. Bernier) : Merci, M. Boivin. Oui, M. le député.

M. Marceau : Oui, O.K. Puis à l'intérieur même de l'AMF il y a une seule étape ou il y a plusieurs étapes? Ou si quelqu'un de l'AMF veut s'asseoir, c'est...

M. Boivin (Richard) : Bien, en fait, je peux répondre.

M. Marceau : Oui, oui. C'est parfait, c'est parfait.

M. Boivin (Richard) : Si vous voulez, là, on me dit qu'effectivement il peut y avoir deux étapes, là, deux révisions du dossier, mais c'est un service que l'autorité rend, là, aux citoyens, aux assurés et aux consommateurs.

Le Président (M. Bernier) : Merci. M. le député de Rousseau.

M. Marceau : Oui, merci. Est-ce qu'on pourrait avoir un ordre... en tout cas, une petite idée de la fréquence avec laquelle c'est l'autorité qui traite les plaintes, plutôt que les mécanismes internes des assureurs ou l'ombudsman qui a été mis en place par les assureurs? Est-ce que vous avez un peu de documentation là-dessus ou en tout cas au moins une idée générale de l'importance de ces mécanismes-là dans la résolution des plaintes? Je vous dis ça parce que, je veux que ce soit clair, là, il y a eu certains cas qui ont été portés à notre attention récemment dans l'actualité, et, bon, j'aimerais ça qu'on en discute éventuellement, mais, pour arriver à cette discussion, j'aimerais bien comprendre, j'aimerais qu'on s'entende tous sur ce qui est en place présentement puis comprendre aussi l'importance des mécanismes en place, d'autant que vous-mêmes, vous amenez des changements à ces mécanismes-là par l'introduction de la médiation. En tout cas, bref, mieux comprendre ce qu'il y a présentement est important, il m'apparaît.

Le Président (M. Bernier) : M. Boivin.

• (12 heures) •

M. Boivin (Richard) : En fait, M. le Président, je dirais qu'il n'y a pas énormément de changements entre ce qu'on propose actuellement et ce qui existe actuellement. Il y a beaucoup de réécriture. Je pense que la grosse différence, c'est l'introduction d'un registre des plaintes, qu'on oblige les assureurs à maintenir et à divulguer à l'autorité.

Actuellement, quand il y a mécontentement d'un assuré à l'égard du traitement de son dossier, on encourage les assureurs à régler le dossier, on veut que les assureurs... En fait, c'est leur obligation, d'avoir un traitement équitable de leur clientèle. On les encourage à ce que les dossiers soient réglés à l'interne. C'est, à mon avis, beaucoup préférable à mettre une cascade, là, donc, de procédures qui iraient jusqu'à l'autorité. Mais il y a des dossiers, effectivement, qui se rendent, malheureusement, à l'autorité et que celle-ci doit regarder. Je ne peux absolument pas vous dire quelle est la proportion qui se règle à l'interne, chez les assureurs, versus les dossiers qui se retrouvent à l'autorité. Est-ce que c'est 5 %, 10 % ou 15 %? On n'a pas ces données-là, malheureusement.

M. Marceau : Par contre, l'AMF a certainement le nombre de fois qu'elle a des plaintes à traiter, sans savoir c'est quoi, la proportion.

M. Boivin (Richard) : Selon le rapport annuel 2016-2017 de l'Autorité des marchés financiers, donc, le groupe qui s'occupe de l'assistance aux consommateurs, pour cette année-là, l'autorité avait reçu 723 plaintes.

Le Président (M. Bernier) : Merci, maître... M. Boivin.

M. Boivin (Richard) : Ils en avaient traité 833 dans l'année, là, mais il y avait des plaintes qui...

Le Président (M. Bernier) : Il y avait un «backlog».

M. Boivin (Richard) : C'est ça.

M. Marceau : Mais ça, c'est des plaintes à la... Ça ne vous dérange pas que j'aille...

Le Président (M. Bernier) : Non, non, il n'y a pas de trouble, allez-y, M. le député, mais c'est parce que, si je nomme votre nom à chaque fois, là — je pense que je vous ai identifié — ça vient couper la discussion. Donc, je ne veux pas... Je veux éviter de couper les discussions sur le sujet.

M. Marceau : O.K. Oui, c'est ça, oui. O.K., parfait. Ça, ce sont l'ensemble des plaintes émanant des consommateurs, et ça peut être de l'assurance, mais ça peut être d'autres produits financiers, n'est-ce pas?

M. Boivin (Richard) : Absolument, oui. Oui.

M. Marceau : O.K., c'est ça. O.K. Puis est-ce qu'on a une...

Une voix : ...

M. Marceau : Oui, c'est ça. Peut-être si vous pourriez...

M. Boivin (Richard) : Si vous me permettez...

M. Marceau : Oui, allez-y.

M. Boivin (Richard) : ...je pense que le chiffre en absolu est important, quand on parle de 700 ou de 800 plaintes, mais, avec le nombre de consommateurs assurés qui achètent des produits d'épargne, qui font des dépôts, etc., à l'intérieur du Mouvement Desjardins, je pense que c'est un nombre quand même relativement petit, là.

M. Marceau : Je suis plutôt d'accord avec vous. Moi, je trouvais au contraire que c'était un petit chiffre, d'autant que vous me dites que c'est pour l'ensemble des produits financiers.

M. Boivin (Richard) : Absolument, oui.

M. Marceau : Ce qui me fait croire que la vaste majorité des plaintes sont traitées à l'interne, parce que... Mais, bon, est-ce que... Peut-être, vous pourriez vous renseigner auprès des assureurs pour avoir une idée du volume de plaintes qui sont traitées à l'interne, pour qu'on puisse être éclairés pour la suite.

M. Boivin (Richard) : Bien, en fait, avec ce qu'on introduit, le registre des plaintes, ça va être une information disponible.

M. Marceau : On va avoir une meilleure idée, c'est ça. Mais, en attendant... Enfin, écoutez, si vous êtes capables...

M. Leitão : On ne l'a pas...

M. Marceau : Oui, je comprends. Peut-être demander à des assureurs. Je pense qu'ils sont de bonne foi et sont certainement prêts à nous dire... Puis je comprends qu'ils ne vont pas nous dire que tout va mal, puis qu'il y a plein, plein, plein de plaintes, puis que tout le monde est très satisfait de leurs produits, je ne suis pas... je sais bien que ce n'est pas ça qu'ils vont nous dire, mais ils peuvent nous dire... nous donner une idée de l'ampleur des mécanismes qui sont en place, là, j'imagine. Puis effectivement la même chose serait utile pour l'organisme privé financé par les assureurs.

Maintenant, juste... Pour en arriver à la question qui nous interpelle, là, vous parlez, donc... on introduit la conciliation, la médiation, parce qu'il y a la médiation dans le projet de loi. Qui n'existe pas présentement, n'est-ce pas?

M. Boivin (Richard) : La médiation, elle est possible, actuellement, c'est possible. Ça peut être demandé, ce n'est pas obligatoire. Et je peux vous dire par expérience... Avant d'être sous-ministre, j'étais dans le privé, je m'occupais de la conformité dans un groupe financier important, et la médiation était rarement, si vous voulez, demandée, d'une part, et, quand elle l'était, c'était rare, en tout cas le groupe pour lequel je travaillais, qu'on acceptait, qu'on allait en médiation.

Le Président (M. Bernier) : M. le député de Granby, oui, allez-y.

M. Bonnardel : Si vous permettez, juste faire du pouce sur ce que mon collègue de Rousseau a dit, là. M. Boivin, vous avez dit tantôt que la médiation n'existait pas; là, vous avez dit oui. Parce que, la LDPSF, l'article 103.2 dit, je vous le lis au complet : «Tout cabinet avise, par écrit et sans délai, un plaignant qu'il peut demander que le cabinet transmette à l'autorité une copie de son dossier s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen.

«À la demande du plaignant, le cabinet transmet à l'autorité une copie du dossier de sa plainte.

«L'autorité examine le dossier de cette plainte et peut, lorsqu'elle le juge opportun, agir comme médiateur si les parties intéressées en conviennent.» Donc, déjà, l'AMF peut le faire.

M. Boivin (Richard) : Mais c'est ce que j'ai affirmé.

M. Bonnardel : Est-ce que l'AMF peut nous transmettre des informations à savoir est-ce que cette médiation avec eux et un plaignant, l'assureur, s'est fait souvent dans les dernières années ou...

M. Boivin (Richard) : Bien, c'est les chiffres que je vous ai donnés.

M. Marceau : C'est 723. Ça fait partie de ça.

M. Boivin (Richard) : C'est ça.

M. Bonnardel : Puis est-ce que le taux de succès ou... Comment on en arrive à déterminer... L'AMF, là-dessus, est-ce qu'il y a des informations additionnelles qui nous permettent de mesurer, si je peux dire, le taux de succès, là?

Le Président (M. Bernier) : Résultante des travaux faits par l'AMF, c'est ce qu'on a besoin de connaître. M. Boivin.

M. Boivin (Richard) : On m'avise que c'est des données qui peuvent être disponibles, on va vous les fournir. Mais actuellement on ne les a pas ici, aujourd'hui, là.

M. Bonnardel : Mais est-ce que c'est de la médiation à chaque fois, ou c'est une plainte qui est envoyée, ou il y a un médiateur en bonne et due forme qui...

Le Président (M. Bernier) : M. Boivin, je veux juste vous mentionner que, s'il y a des informations, il faut les envoyer ici, au secrétariat, et on s'assure que l'ensemble des membres de la commission reçoit copie de ces informations.

M. Boivin (Richard) : Oui, M. le Président. Absolument.

Le Président (M. Bernier) : Oui, M. le député de Granby. Avez-vous...

M. Bonnardel : Bien, c'est juste pour l'information. Est-ce que c'est vraiment une médiation, les 732, là?

M. Boivin (Richard) : Non, pas... Non, non, non, pas à chaque fois.

Une voix : C'est tous les produits...

M. Boivin (Richard) : C'est la plainte qui est formulée à l'Autorité des marchés financiers. Cette plainte-là ne donne pas nécessairement accès à une médiation. Si elle est refusée... Il faut que les deux parties consentent à la médiation.

Le Président (M. Bernier) : Merci.

M. Bonnardel : Et juste une dernière question : À la fin, le consommateur n'avait rien à déboursé?

M. Boivin (Richard) : Actuellement, non. C'est gratuit.

M. Bonnardel : Gratuit.

M. Boivin (Richard) : Oui.

M. Bonnardel : Merci.

Le Président (M. Bernier) : M. le député de Rousseau.

M. Marceau : Oui. Bien, en fait, pour revenir à... Là, je relisais les articles, là, en particulier 55, là, qui parle de médiation... ou le 56. Là, votre... Parce que j'aimerais bien savoir comment vous comprenez les choses, là, comment, de l'autre côté de la table, on comprend les choses. Moi, ma compréhension, c'est que 55 et 56 prévoient que la médiation demeure facultative et que les deux parties doivent y consentir. Alors, j'aimerais juste comprendre de quelle manière ça change le monde dans lequel nous sommes présentement, en tout cas, le fait que ce soit facultatif, que les deux parties doivent y consentir.

Le Président (M. Bernier) : M. Boivin.

M. Boivin (Richard) : Il n'y a rien de nouveau, là, dans ce qu'on propose actuellement.

M. Marceau : Il n'y a rien de neuf. O.K. Bon, O.K., O.K. Bon. Et puis quel est votre jugement sur les avantages qu'il y a à avoir de la médiation? Est-ce que vous pensez que c'est un mécanisme qui est préférable au fait de judiciaireiser

le dossier puis de s'en aller devant les tribunaux? Parce que moi, j'imagine que ça, c'est une espèce de recours ultime auquel on parvient lorsque la plainte a passé à travers tous les autres processus internes chez les assureurs, après ça est rentrée... elle est arrivée à l'autorité; avec l'autorité, on n'est pas arrivé non plus à une réponse satisfaisante, en tout cas, pour une des deux parties, je ne sais pas laquelle. Et là la question qui se pose, c'est : Est-ce qu'on ne voudrait pas plutôt avoir une espèce de voie de médiation obligatoire, avant de s'en aller... bien, ou plutôt que de s'en aller vers les tribunaux comme on le ferait présentement? Est-ce que... Enfin, j'aimerais vous entendre là-dessus, parce qu'évidemment il y a une question très philosophique là-dedans, ce n'est pas tranché, mais vous n'êtes pas sans savoir que des gens sont venus nous dire ici qu'ils aimeraient que ce soit obligatoire, de manière à éviter des frais... Puis, bon, vous connaissez la lenteur de nos tribunaux présentement, là, puis je ne blâme personne, je sais qu'il y a plein d'enjeux là-dedans, mais le fait est qu'un consommateur qui veut obtenir réparation ou une entreprise qui s'estime lésée va devoir attendre de nombreuses années avant d'obtenir un verdict sur la cause. Est-ce que la médiation obligatoire ne serait pas préférable dans ce contexte-là?

Le Président (M. Bernier) : M. Boivin.

M. Boivin (Richard) : En fait, quand on a analysé la loi actuelle, on a analysé les besoins des consommateurs, c'est le genre de réflexion qu'on a eu, effectivement. On n'avait pas de données qui nous démontraient qu'il y avait vraiment un besoin pour forcer cette médiation-là. Oui, il y a des cas malheureux, effectivement, il y a des moments où l'assuré et assureur ne pourront pas s'entendre et qu'ils vont ultimement se retrouver devant les tribunaux, mais, dans l'ensemble, les contrats d'assurance souscrits annuellement, tant en assurance de dommages qu'en assurance de personnes, et les réclamations qui en découlent, les tribunaux ne sont pas nécessairement, là, encombrés par ce genre de demande là.

Actuellement, le code de déontologie des avocats prévoit qu'ils doivent favoriser la médiation, le règlement des conflits le plus possible à l'extérieur des tribunaux. Donc, déjà, au niveau du processus judiciaire, il y a, notamment de la part des avocats du Barreau, un intérêt à essayer de déjudiciariser tout le processus.

Quand on parle du traitement des plaintes, donc quelqu'un qui... avant vraiment d'en être rendu à la limite de pouvoir ou de devoir poursuivre, en fait, ce qu'on lui offre, c'est un moyen alternatif. Mais, de le rendre obligatoire, on n'est plus vraiment dans la médiation, là, on est...

• (12 h 10) •

M. Leitão : Je pense que, c'est ça, de toute façon, vous avez mentionné... Philosophiquement, la médiation obligatoire, ce n'est pas de la médiation, ça devient de la...

M. Boivin (Richard) : Ça devient une alternative aux tribunaux.

Le Président (M. Bernier) : M. le député.

M. Marceau : Bien, c'est... Oui, il y a deux façons de voir les choses, je comprends votre point. Mais peut-être nous dire quelles seraient les conséquences de tous ordres si on inscrivait que c'est obligatoire. Quels sont les désavantages, outre le fait, évidemment, qu'on prive quelqu'un de l'opportunité de passer directement vers les... aux tribunaux, là? Quelles seraient les conséquences de tous ordres, financier, sur le désengorgement des tribunaux, sur... bon, d'autres aspects, quelles seraient les conséquences de rendre ça obligatoire? Puis qu'est-ce qui vous freine là-dedans?

M. Boivin (Richard) : C'est parce que la médiation ne réglera pas nécessairement le dossier.

M. Marceau : ...en tout cas, pas tous les cas, on s'entend.

M. Boivin (Richard) : Donc, c'est juste... Vous introduiriez dans le processus une étape obligatoire additionnelle, que les gens peuvent décider de sauter, pour favoriser le règlement ultime du litige, s'il y en a un.

M. Marceau : Excusez-moi, je n'ai pas compris votre dernier point.

M. Boivin (Richard) : Si vous obligez la médiation, c'est que vous rajoutez obligatoirement dans le processus de règlement du litige une étape additionnelle de plus.

M. Marceau : Oui, mais on l'ajoute si les parties ne sont pas parvenues, à l'intérieur du processus à l'autorité...

M. Boivin (Richard) : Mais ça ne veut pas dire qu'elles vont s'entendre davantage avec un médiateur.

M. Marceau : Non, non, mais je comprends que la médiation, ce n'est pas de l'arbitrage, là, on comprend...

M. Boivin (Richard) : Ce n'est pas de l'arbitrage, vous n'avez pas une décision, ce n'est pas définitif.

M. Marceau : Ça, je comprends ce bout-là. Sauf qu'on les force à s'asseoir l'un en avant de l'autre et puis avec une partie qui est impartiale, ce qui souvent n'est pas arrivé... Bien, peut-être que l'autorité joue ce rôle-là peut-être un peu indirectement, mais en même temps ce n'est pas un mécanisme aussi formel, là. Les mécanismes internes à l'autorité,

puis je ne peux pas blâmer l'autorité, ils sont un peu opaques pour le consommateur, j'imagine, qui ne sait pas exactement comment ça se passe à l'intérieur de la boîte, alors que, quand tu arrives devant le médiateur, les deux parties sont là, le médiateur est là, il exprime des jugements, il exprime des opinions sur le dossier qui est en litige.

Mais donc outre le fait... Deux choses. Outre le fait... Parce que, là, vous me dites : Ça ne garantit pas que ça va mener à la conclusion de... J'en suis bien conscient. Mais, outre ça, quels sont... Parce que, ça, évidemment, il n'y a rien qui nous garantit qu'on va arriver à un résultat, là. Tout le processus pourrait être critiqué à l'aide de ce même argument, là. L'ensemble du processus qui est en place, les processus internes, l'ombudsman, vous pourriez me dire... je pourrais vous dire : Tout ça, là, ça ne garantit pas une solution, donc on devrait faire sauter ça. Ça fait que ce n'est pas un... Je ne dis pas que c'est un mauvais argument, mais, je veux dire, ce n'est pas le seul argument qu'on puisse utiliser, là, en toute logique.

M. Boivin (Richard) : À partir du moment où vous obligez les assureurs à avoir une politique de traitement des plaintes qui est affichée sur leur site Internet, qui prévoit, donc... qui donne au consommateur toutes les étapes qu'il pourra devoir rencontrer pour régler son dossier à l'interne, on favorise le règlement, donc, du litige à l'interne, chez l'assureur. Ultimement, s'il n'est pas satisfait, déjà les organismes privés se sont donné des ombudsmans qui peuvent aider au règlement du litige. Si le consommateur ne veut pas passer via ce processus-là, il peut aller directement à l'autorité, il peut aller dès la première journée directement à l'autorité. Et je peux vous dire que, quand vous êtes dans le privé, chez un assureur, où vous vous occupez de la conformité, et l'assuré vous appelle pour avoir des informations sur un dossier, un client avec lequel vous ne vous entendez pas, déjà ça met beaucoup de pression, et peut-être que vous n'avez pas besoin d'avoir une médiation obligatoire. Si votre dossier n'est pas solide, peut-être que vous allez le réviser.

M. Marceau : Et une alternative que je vous soumets, ce serait que l'autorité puisse imposer la médiation, qu'on puisse donner le pouvoir à l'autorité d'imposer la médiation dans les cas où elle juge que c'est opportun de le faire. Est-ce que c'est quelque chose auquel vous avez déjà réfléchi ?

M. Boivin (Richard) : Vous allez ralentir le processus.

M. Marceau : Oui, mais l'alternative à...

Une voix : ...

M. Marceau : C'est ça, voilà. Donc, l'autorité n'est pas obligée de le faire, d'une part. Elle le fait si elle estime que les parties pourraient, en face d'un médiateur, faire des progrès dans la résolution.

Puis la deuxième affaire, c'est : L'alternative, c'est quoi ? C'est les tribunaux puis cinq, 10 ans d'attente ? C'est quoi...

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

M. Leitão : Moi, je pense qu'il y a peut-être une autre étape. C'est-à-dire, si on se rend compte... Parce que, la médiation, pour qu'elle soit de la vraie médiation, il faut qu'elle soit volontaire. Si l'une des deux parties n'est pas intéressée à entrer dans un processus de médiation, bien, il n'y aura pas de médiation. Donc, il faut que les deux parties volontairement décident d'aller en médiation.

Pour ce qui est de l'Autorité des marchés financiers, dans ce processus-là, si on se rend compte, en effet, que la médiation ne donne rien ou qu'il n'y a pas de médiation, parce qu'une des deux parties ne veut pas aller en médiation, à ce moment-là l'Autorité a la possibilité, si elle le juge approprié, d'intervenir dans le dossier. Mais, encore une fois, je ne pense pas que ça réglerait quelque chose de rendre la médiation obligatoire.

Le Président (M. Bernier) : Merci. M. le député de Rousseau.

M. Marceau : Bien là, il y a un désaccord, puis ça ne veut pas dire que je vais... je veux juste qu'on s'entende, là, je ne veux pas faire nécessairement la bataille pendant des heures et des heures, mais de prétendre que la médiation obligatoire, ce n'est pas de la médiation, c'est faire fi de l'ensemble de nos lois. Dans le monde du travail, vous savez très bien qu'il y a fréquemment des étapes qui sont obligatoires, de conciliation, je pense qu'ils appellent, le terme, dans les lois du travail, où les deux parties doivent nécessairement se rencontrer quand il y a un conflit, enfin, dans certaines circonstances. Donc, ça, ça existe ailleurs dans nos lois. Et ce n'est pas de la fausse conciliation parce que c'est rendu obligatoire ou... ce n'est pas de la fausse médiation parce que c'est rendu obligatoire, je pense que ce n'est pas le cas.

Puis moi, je vous soumets, encore une fois, que l'alternative, quand on n'a pas de solution, c'est d'aller dans les tribunaux puis d'attendre pendant des années, des années et des années. Puis je vais vous conter une histoire personnelle, qui ne m'est pas arrivée à moi, mais qui est arrivée à mes parents. Un jour, ils sont rentrés de trois jours... deux jours à l'extérieur, et puis la maison avait congelé. Il faisait moins 30 dehors, puis le système de chauffage avait arrêté, puis les calorifères avaient éclaté. Ça a pris plus que 10 ans à se régler, plus que 10 ans. Et la chance a voulu que mes parents aient un peu de sous puis qu'ils n'étaient pas embêtés, mais je vous garantis que ça n'a pas été simple. Alors, moi, j'ai retenu de cette histoire-là que ça prenait des poches profondes, dans certaines circonstances, pour affronter un assureur, qui est nécessairement plus imposant, qui se doit d'être en grande santé financière. Pour le contribuable, pour le consommateur, ce n'est pas simple. Alors, je ne veux pas faire le... Ce que j'essaie de vous faire comprendre, c'est qu'il me semble que, s'il y avait eu d'autres mécanismes qui auraient permis de résoudre le problème, je pense qu'ils auraient été bienvenus.

Ça fait que, si vous estimez que la situation actuelle, dans le fond, est correcte, parce que, dans le fond, vous nous dites : On ne change rien, bien, moi, je vais vous trouver des situations, sans trop de difficultés, dans lesquelles il y a des problèmes. Ça fait que je vous réitère cette suggestion de donner à l'autorité peut-être le pouvoir de décréter l'obligation de médiation dans certains dossiers. Est-ce que ce serait quelque chose qui serait envisageable?

Le Président (M. Bernier) : M. Paquin... M. le ministre.

M. Leitão : Bon, bien, écoutez, c'est quelque chose qu'on peut envisager, que l'autorité, dans le cas où un conflit serait en train de s'envenimer entre les deux parties... Mais, s'ils sont déjà en médiation, et si la médiation ne donne pas de résultat, là il n'y a pas de... je ne vois pas qu'est-ce que... comment... Donc, je pense, ça s'appliquerait dans un cas où il n'y a pas de médiation, où les parties ne veulent pas entrer dans un processus de médiation.

M. Marceau : ...on les oblige à se rencontrer, on les oblige à se parler.

Le Président (M. Bernier) : M. Boivin.

M. Marceau : Écoutez, ça existe. Dans le monde du travail, ça existe, là, vous avez des parties qui sont... Il y a un lock-out, il y a une grève, il n'y a personne qui se parle, c'est la chicane, c'est l'escalade, les... bon, et ainsi de suite, et là les lois prévoient qu'il va y avoir des périodes où les gens vont devoir se parler, c'est obligatoire de se parler devant une personne neutre. C'est la même chose, là, dont il est question ici.

M. Leitão : Mais ce... Moi, je pense que cela existe avec l'ombudsman. Bon, c'est un organisme qui a été créé par les assureurs mais qui est indépendant des assureurs, et donc il représente...
• (12 h 20) •

Le Président (M. Bernier) : M. le député de Rousseau.

M. Marceau : Bien, écoutez, moi, ce que je vous propose, c'est un compromis. Moi, il m'apparaît que ça arrive, des situations où il y a un conflit puis personne ne se parle, puis qu'il y aurait des grands gains à faire si les gens se parlaient, des gains pour le consommateur puis pour l'assureur aussi.

M. Leitão : Écoutez, moi, je...

M. Marceau : Si vous voulez, on peut y réfléchir encore. Moi, je n'ai pas besoin de régler ça maintenant, là.

M. Leitão : Écoutez, moi, je n'ai pas d'objection... J'ai des objections à ce qu'on rende la médiation obligatoire. Ça, je pense, ça ne réglerait rien. Par contre, je ne vois pas... je n'ai pas d'objection à ce que l'Autorité des marchés financiers puisse, si elle le juge approprié, suggérer ou...

M. Marceau : Imposer la médiation.

M. Leitão : Imposer la médiation, là ça devient obligatoire. Mais l'AMF pourrait suggérer fortement que les parties entrent en médiation.

M. Boivin (Richard) : M. le Président...

Le Président (M. Bernier) : M. Boivin, la parole est à vous.

M. Boivin (Richard) : Je pense qu'il faut considérer que, si on a un différend entre nous et qu'on ne réussit pas à s'entendre... Si un tiers vient nous imposer une médiation, je ne suis pas sûr qu'on va réussir à s'entendre davantage. À partir du moment où quelqu'un d'autre, que ce soit... Et ce n'est pas nécessairement un assureur, ça peut être l'assuré également. Il y a des cas où la médiation est offerte, elle est proposée par l'autorité, puis c'est assuré qu'ils refusent de participer au processus, ça arrive. Donc, si vous forcez les gens à s'asseoir à une table alors qu'ils ne sont plus capables de se parler, qu'est-ce qu'on va faire? Est-ce qu'on va tout simplement rallonger les délais? Le médiateur va faire son chiffre, va faire son rapport, ça va être terminé, puis on n'aura pas nécessairement gagné quoi que ce soit davantage.

Je pense que c'est intéressant comme idée, mais il faut voir en pratique ce que ça peut véritablement donner, là. Et, votre parallèle avec le monde du travail puis les syndicats, je pense qu'on est dans un autre monde, là. La comparaison, à mon avis, tient plus ou moins, là.

Le Président (M. Bernier) : M. le député de Rousseau.

M. Marceau : Bien, c'est le seul parallèle que j'ai. Si vous m'en fournissez... Fournissez-m'en un qui soit meilleur que le mien, puis je vais accepter votre argument.

O.K., la première des choses, c'est... Puis là il y a une question, évidemment, de justice là-dedans, là, bon, est-ce que quelqu'un a été lésé, pas lésé, et ainsi de suite, puis ça, ce bout-là, évidemment, il est fondamental et important. Puis,

si on le regarde sous l'angle des coûts carrément, si la médiation obligatoire coûte un centième de ce que coûterait le fait d'aller devant les tribunaux, ça va en prendre beaucoup, de médiation, là, pour que ce soit plus coûteux avec la médiation. Je ne sais pas si la question des coûts intervient dans votre réflexion, mais, moi, il m'apparaît que, si on est capable, ne serait-ce...

O.K., premièrement, on ne parle pas de... Là, là, dans la proposition qui est sur la table, il s'agirait que l'autorité, dans son jugement, dans certains cas, impose la médiation, ça n'a pas à être obligatoire pour tous les cas, c'est seulement quelques cas. Il y a de bonnes chances que l'autorité ait suffisamment de jugement pour identifier les cas où la médiation a des chances de réussir aussi, là. Puis, je répète, l'alternative, c'est les tribunaux, c'est la judiciarisation.

Le Président (M. Bernier) : M. Boivin.

M. Boivin (Richard) : Si la médiation, même obligatoire, ne réussit pas, on va, de toute façon, aller devant les tribunaux.

M. Marceau : Oui, tout à fait.

M. Boivin (Richard) : Alors, ça, vous n'avez pas les garanties que la médiation obligatoire va éviter d'aller devant les tribunaux.

M. Leitão : Et, si je peux rajouter...

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

M. Leitão : ...dans ce processus-là, il y a aussi... Avant d'arriver aux tribunaux, une fois qu'on a constaté que la médiation n'a rien donné ou qu'il n'y a pas eu de médiation du tout parce qu'une des parties ne jugeait pas ça approprié, bon, l'AMF est toujours là, l'AMF peut toujours faire une révision de la plainte et l'AMF peut toujours imposer des solutions ou des résolutions, avant d'arriver à l'étape ultime qui serait le recours aux tribunaux. Donc, l'AMF est toujours dans le portrait, dans les 700 et quelques plaintes qui ont été logées à l'autorité, donc, elle est toujours là.

Je pense que de rendre cette médiation obligatoire, je pense, ou imposer ou quoi, bien, ça pourrait même retarder le processus, parce qu'une fois qu'on arrive à l'AMF, parce qu'on a vraiment exercé tous les autres... toutes les autres étapes, une fois qu'on est arrivé à l'AMF, bon, alors là je pense que ce n'est plus le temps d'aller en médiation. Là, on est rendu à toute une autre étape.

Le Président (M. Bernier) : M. le député de Rousseau.

M. Marceau : Bien, regardez, faisons la chose suivante. Êtes-vous capables de nous documenter le taux de succès de la médiation présentement, puisque ça existe, là, à l'autorité? Est-ce que ça existe? Est-ce qu'il y en a? Pouvez-vous nous dire si ça marche ou pas, puis, si ça marche, à quel point ça marche, puis, si ça ne marche pas, bien, pourquoi vous continuez à en faire? Parce qu'à un moment donné il faudrait qu'on comprenne pourquoi... de quoi on parle plus précisément, c'est ça. Parce que, moi, si vous me dites : Ça ne marche pas, on peut faire sauter l'article 55, on va passer à autre chose, là. Moi, je pars du principe que le mot «médiation» est là parce que c'est utile, et là j'essaie de mesurer à quel point c'est utile. Je sais que les tribunaux, c'est l'enfer pour les consommateurs... puis pour les assureurs aussi, qui doivent investir des sommes considérables aussi, là. Je ne prétends pas que c'est juste les assureurs, là-dedans, qui peuvent être lésés, les assureurs aussi peuvent être lésés. Alors, moi, j'aimerais mesurer les avantages et les inconvénients des deux modes. Je sais que les tribunaux, c'est horrible, pour le consommateur moyen, c'est terrible, là, des gens qui se font carrément laver, ça fait que, si on peut éviter ça ne serait-ce dans 5 % des cas, peut-être que ça vaut le peine de l'inclure, là. Alors, voilà. Donc, vous avez ma question.

Puis peut-être... Je n'en ai pas encore parlé, mais mon collègue de Granby en a parlé tantôt. Évidemment, quand on va parler de médiation, il faudrait bien que ce soit gratuit, que ce soit quelque chose d'accessible au consommateur, qui habituellement, au moment où il est dans son processus de plainte, est quelqu'un qui a subi des dommages, des pertes et puis qui est possiblement en situation financière précaire. Mais, cet aspect-là, je pense qu'on va le régler plus facilement, mais, moi, c'est vraiment : Est-ce qu'on introduit un mécanisme ou pas?

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

M. Leitão : D'accord. Je n'ai pas cette information, nous n'avons pas cette information ici, sur l'efficacité ou pas de la médiation, mais on peut certainement demander à l'AMF de nous fournir, s'ils en ont... cette information, de nous la fournir. Je n'ai pas cette information-là.

Le Président (M. Bernier) : M. le député de Granby.

M. Bonnardel : Oui, bien, si on est encore, M. le Président, dans les dispositions générales, là, on n'a pas commencé article par article, là, mais... puis on peut entamer la discussion immédiatement, tant qu'à être là, sur le processus de médiation, vous nous avez expliqué... Une des premières questions de mon collègue, ça a été le fonctionnement d'avant la

fusion avec les deux chambres, ce que sera maintenant la conciliation, et la médiation, avec la fusion. On a parlé de coûts, j'en ai parlé, là. Je pense que tout le monde est conscient, autant du côté d'Option Consommateurs que beaucoup, beaucoup d'organismes qui sont venus, que... Puis je le lis à l'article 55 de votre loi, vous dites : «L'autorité examine les dossiers de plainte qui lui sont transmis.

«Elle peut, avec le consentement des parties et sur paiement par chacune d'elles des frais déterminés par règlement du gouvernement...»

Vous me voyez venir assez vite. Pourquoi avant le consommateur qui se croyait lésé n'avait rien à déboursier, puis du jour au lendemain, avec cette loi, le consommateur aura des coûts pour amener, encore une fois, un dossier où il se croit lésé, encore une fois?

M. Leitão : C'est une excellente question. En effet, on avait jugé utile d'introduire une espèce de concept de ticket modérateur, si on peut ainsi le parler, ainsi le mentionner, mais, après réflexion et après ce qu'on a entendu en commission parlementaire, je ne trouve pas que ce soit particulièrement nécessaire d'introduire un tel ticket modérateur. Donc, si c'était gratuit avant, je pense, ça peut continuer à être gratuit. Donc, on pourrait faire des changements à cet égard-là.

M. Bonnardel : Donc, pour vous, la gratuité d'avant pourrait être applicable aussi à la LDPSF, j'imagine. À la page 242, on a les mêmes dispositions. Donc, autant pour les articles 55, 56 que la LDPSF, pour vous, à partir d'aujourd'hui, vous convenez que c'était ridicule d'aller chercher un combat...

M. Leitão : Je ne dirais pas...

M. Bonnardel : ...bien, écoutez, pas ridicule, mais un combat David contre Goliath dans une certaine mesure. Ce n'était pas opportun, oui, de demander au consommateur, au citoyen lésé, au client, peu importe, d'avoir des...
• (12 h 30) •

M. Leitão : Voilà. On avait pensé que c'était un moyen de peut-être rendre le processus plus efficace. Mais, encore une fois, après les consultations en commission parlementaire et les commentaires qu'on a reçus des différents groupes, différents groupes de protection des consommateurs, on juge que c'est quelque chose qu'on peut maintenir, la gratuité, donc on peut éliminer cette notion de ticket modérateur.

Le Président (M. Bernier) : Oui, M. le député de Granby.

M. Bonnardel : Bon, pour ce qui est les dispositions générales, moi, ça me... J'ai d'autres questions, là, pour les autres articles. On peut commencer...

Le Président (M. Bernier) : On peut commencer le...

M. Bonnardel : ...l'étude...

Le Président (M. Bernier) : ...l'étude de cette section-là, de cette partie-là.

M. Bonnardel : Oui. Pour moi, oui, en tout cas, là.

Le Président (M. Bernier) : Parce que j'imagine qu'à ce moment-là ceux... les articles pour lesquels il y a du questionnement, à ce moment-là, on pourra simplement les mettre en suspens. Puis, à ce moment-là, quand on...

M. Bonnardel : Oui, ou déposer des amendements, comme...

Le Président (M. Bernier) : Ou déposer des amendements. Donc, on peut commencer à...

M. Marceau : Moi, je n'ai pas terminé.

Le Président (M. Bernier) : Vous n'avez pas terminé? Bien, poursuivez, M. le député de Rousseau.

M. Marceau : Non, non, je voulais juste donner... Enfin, ce n'est pas à moi à donner les droits de parole, mais je pensais que mon collègue voulait continuer là-dedans puis je voulais juste laisser les choses aller un peu.

Est-ce qu'on peut imaginer que vous allez nous revenir avec l'information puis qu'on va avoir une autre discussion...

M. Leitão : Sur la gratuité de...

M. Marceau : ...c'est ça, puis que vous allez, de votre côté, réfléchir à l'opportunité de donner à l'autorité le moyen de décréter que la médiation est obligatoire dans certains cas?

M. Leitão : Ça, je ne pense pas que ce soit... Moi, je ne vois pas la pertinence de faire ça. Je pense que l'AMF peut et doit intervenir dans un dossier où on est déjà rendu à l'étape où soit que la médiation n'a rien donné ou soit

qu'il n'y a même pas eu de médiation parce qu'une des deux parties n'était pas intéressée. Donc, à ce moment-là, il y a une analyse des plaintes que l'AMF peut... et qu'elle fait. Donc, je ne vois pas vraiment... Parce que la médiation, pour qu'elle soit efficace, si c'est le cas, doit être volontaire, les deux parties doivent volontairement vouloir le suivre, sinon on rentre dans un autre domaine.

M. Marceau : Là, je suis en désaccord avec vous sur le dernier point. Il y a des mécanismes de résolution des conflits qui sont obligatoires et puis qui donnent des résultats, alors ce n'est pas nécessairement le cas, que ça doit être volontaire. Donc, nous sommes en désaccord là-dessus.

Et puis je vous trouverai... Puis peut-être Me Paquin, qui connaît mieux que moi les lois du Québec, pourrait vous trouver les mécanismes présents dans les lois du travail qui obligent les parties à se parler à l'occasion. Puis je conviens que ce ne sont pas les mêmes parties, mais l'alternative... Enfin, le parallèle que je fais est quand même, je pense, important puisqu'il s'agit de parties qui ont des intérêts importants, là, lorsqu'on parle de lois du travail, et très divergents, souvent.

Puis moi, écoutez, je... On a déjà parlé du processus nécessaire pour déposer des amendements. Je n'en suis pas encore là, mais je vous annonce que, bon, en tout cas, dépendant de la conversation qu'on aura, une fois qu'on aura les informations sur la médiation, je vous demanderais peut-être de rédiger un amendement, que vous pourrez bien battre si vous le désirez, mais que moi, je présenterai puis que... au moins m'assurer que cette proposition qui a été faite essentiellement par les...

Le Président (M. Bernier) : Et qui porterait, comme information... Parce que, si on poursuit notre processus... Et qui porterait sur quels articles, à ce moment-là?

M. Marceau : Oui, bien, moi, ça porterait, en fait, sur... Écoutez, c'est ça, de quelle manière ce serait rédigé, je peux m'essayer, là, je n'ai pas de problème avec ça, là, mais c'est vraiment...

Le Président (M. Bernier) : Non, non, mais je ne vous demande pas de le rédiger ce matin, là, je vous demande... C'est parce que, dans le processus...

M. Marceau : ...c'est de faire en sorte que l'autorité peut, dans certains cas, décréter ou obliger les parties à...

Une voix : Ce serait 55.

M. Marceau : Ce serait dans le 55, probablement, que l'autorité peut obliger, dans certains cas...

Le Président (M. Bernier) : O.K. C'est juste pour qu'on puisse isoler, à ce moment-là, l'article, dans le cadre de...

M. Marceau : C'est ça.

Le Président (M. Bernier) : ...qu'on puisse poursuivre, là, et qu'on puisse isoler cet article-là...

M. Marceau : En fait, il y aurait deux éléments.

Le Président (M. Bernier) : ...le suspendre, suspendre cet article-là jusqu'à tant qu'on puisse revenir avec des informations, puis, si vous avez l'amendement, vous le déposerez. Donc, vous me parlez de l'article 55?

M. Marceau : C'est 55. De rendre la médiation obligatoire lorsque l'AMF le demande et, évidemment, conciliation... pardon, médiation gratuite aussi, là. Et ça, ce sont les éléments que j'incorporerai le moment venu.

Le Président (M. Bernier) : O.K. Mais là ça ne nous empêche pas de poursuivre l'étude de cette partie-là.

M. Marceau : Non. Non, non. Je voulais juste l'annoncer, là, qu'on sache que ça vient. Puis, je répète, si du côté des légistes, du gouvernement, on veut bien rédiger ça, bien, ça va faciliter les affaires.

Le Président (M. Bernier) : O.K. On va poursuivre avec pratiques commerciales, les articles 50 à 73 et 388 à 393 du projet de loi sur les assureurs proposés par l'article 3 du projet de loi. Donc, l'article 55 ne serait pas inclus dans cette... serait suspendu dans cet élément-là.

M. Marceau : C'est ça, c'est ça. Maintenant, il y a une deuxième conversation, M. le Président, dans cette section-là...

Le Président (M. Bernier) : Que vous voulez poursuivre? Générale?

M. Marceau : Sur le sommaire, oui. Oui, oui, générale encore.

Le Président (M. Bernier) : Je vous laisse là-dessus.

M. Marceau : Parce que c'est tout aussi important, là. C'est toute la question de qui peut vendre quoi et puis quelles sont les caractéristiques de la personne physique qui peut vendre ou pas. Puis là, écoutez, il y a eu quand même... il y a plein de choses qui ont circulé, alors je pense que le ministre pourrait profiter de cette occasion-là pour clarifier les choses... ou peut-être M. Boivin, là, puis là je vous laisse, évidemment, faire comme vous voulez, mais les articles 59, 60 ont fait couler pas mal d'encre. Et peut-être nous redonner votre explication de qui peut vendre de l'assurance.

Alors, deux cas. Premièrement, le consommateur qui appelle son assureur ou bien son courtier, est-ce que ça peut être une personne qui n'est pas un représentant certifié ou c'est nécessairement une personne qui est un représentant certifié qui peut vendre une police d'assurance? Et puis nous expliquer comment vous voyez les choses très précisément dans le cas où la transaction se fait par Internet.

Le Président (M. Bernier) : M. le ministre, M. Boivin? M. le ministre.

M. Leitão : O.K. Peut-être que je peux commencer, et puis je demanderai à M. Boivin de compléter, d'aller un peu plus dans le détail.

Si on commence par la dernière partie de votre question, en ce qui concerne la vente par Internet, je vous dirais que, d'abord, ça se fait déjà, c'est une activité qui se fait déjà et qui n'est pas du tout... qui n'est pas encadrée. Alors, nous, ce que nous proposons, c'est d'encadrer cette activité pour éviter justement des histoires malheureuses qui pourraient arriver.

L'enjeu qui a été soulevé par plusieurs qui sont venus nous parler de ça en commission parlementaire et pendant les audiences et les analyses de mémoire et discussions avec l'industrie, avant même d'arriver au projet de loi, c'était le risque qu'un consommateur pourrait s'embarquer dans l'achat d'un produit qu'il ne comprend pas trop et qu'il ne pourrait pas avoir accès à une personne, un être humain, dans ce processus-là de vente par Internet. L'obligation demeure toujours. Quand une personne discute d'assurance avec un consommateur, cette personne doit être certifiée. Donc, ce n'est pas vrai que c'est n'importe qui qui va dire n'importe quoi. La différence, si vous voulez, avec la vente par Internet, c'est qu'il peut y avoir deux sortes de questions.

Un consommateur peut avoir une question sur l'aspect purement technique de la chose : Mon site Web ne fonctionne pas, je n'ai pas accès à la chose, je ne comprends pas trop dans quelle page je suis, donc des conseils, si vous voulez, mais de nature technique pour pouvoir remplir le formulaire, pouvoir, des fois, accéder à la page Web, et tout ça. Pour ce type de question là, nous pensons que ce n'est pas approprié que ce soit un certifié, comme on dit, qui adresse cette question.

Maintenant, si le consommateur a des questions de nature d'assurance, alors, qu'il veut qu'on explique un peu plus le produit qu'il est en train de souscrire, là, quand il va parler à quelqu'un, l'obligation est toujours la même, la personne qui lui répond doit être un certifié, ce n'est pas un non-certifié qui peut donner les conseils de nature d'assurance au consommateur.

M. Boivin, je pense... Est-ce qu'il y a une précision que vous voulez apporter ou...

• (12 h 40) •

Le Président (M. Girard) : Allez-y, M. Boivin.

M. Boivin (Richard) : M. le ministre, vous avez très bien résumé la question. Effectivement, il n'y a absolument rien dans le projet de loi qui permet à quelqu'un qui n'est pas un représentant certifié de vendre un produit d'assurance. Il n'y a absolument rien qui amène cette interprétation-là, absolument pas.

C'est clair, par ailleurs, qu'on permet la distribution éventuellement par Internet. Donc, un consommateur pourrait décider lui-même de procéder à souscrire à une police d'assurance automobile uniquement en rentrant ses données sur le site, sans parler à personne, c'est son choix.

Ce qu'on dit par ailleurs : Si jamais tu n'es pas capable de continuer seul, pour différentes raisons, comme le disait le ministre, si c'est pour une question technique, ce qu'on dit à un assureur, c'est que tu dois toujours mettre quelqu'un à sa disposition pour l'aider. Si tu as un problème technique, ce sera quelqu'un... un technicien qui connaît le système. Si c'est pour transiger, continuer à transiger sur sa proposition de police, la Loi sur la distribution des produits et services financiers prévoit que seul un représentant certifié peut transiger avec... être l'intermédiaire entre un assureur et un consommateur, et personne d'autre, et ce représentant-là a l'obligation de donner du conseil.

Le Président (M. Girard) : M. le député de Rousseau.

M. Marceau : Ah! Bonjour, M. le Président. Qui vous incarnez dans une autre personne soudainement.

Le Président (M. Girard) : Bonjour. Petit changement, oui. Changement de format.

M. Marceau : O.K., juste pour bien comprendre ce que vous... Parce que, bon, l'article 67 dit à la fin de l'article, dans ses... puis là je m'excuse d'aller dans le précis, mais c'est dans le contexte de la discussion générale, là : «Dans ces circonstances, l'assureur doit aussi veiller à ce que le preneur, s'il le souhaite, puisse communiquer avec une personne physique.» Il n'aurait pas été... Parce que, là, vous me dites : Dans le fond, pas besoin de dire que c'est un représentant certifié, parce que de toute façon la loi prévoit déjà que la seule personne qui peut parler de ses besoins d'assurance à un assuré potentiel, c'est un représentant certifié, donc pas besoin de le redire, sauf qu'il y a bien des gens qui sont inquiets du fait qu'on ne le dise pas là puis plus tard dans l'autre loi, dans l'autre... plus loin, là. Puis là pourquoi... Je comprends le désir de parcimonie des légistes, là, puis la haine, là, de la redondance, mais il y a des fois où il y a des gains. Il y a des avantages, des inconvénients à être redondant ou à ne pas être parcimonieux, et là il me semble que ça viendrait aider

le projet de loi que de le mettre de façon très claire ici, que, si on parle d'identifier correctement... si la personne qui est en train de jouer dans le site Internet a des questions concernant ses besoins d'assurance, bien, dans ce cas-là, la personne physique en question, c'est un représentant certifié. Moi, il me semble que ce ne serait pas éminemment complexe de le faire puis de l'ajouter là. Évidemment, je vous laisse le soin de le dire comme vous voulez, dans les mots qui vous plaisent, mais il me semble que ce serait utile.

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

M. Leitão : O.K. Bon, il y a l'enjeu... Est-ce que ça ajoute vraiment quelque chose? Parce que, comme M. Boivin vient de mentionner, la personne qui est autorisée à rendre ce genre de... ce genre de service, c'est une personne qui doit par définition être certifiée.

Le risque que je vois, si nous allons dans la direction que vous suggérez, c'est que, là, on risque d'empêcher le technicien de pouvoir parler au consommateur, parce que ce n'est pas toujours le cas que le consommateur ait besoin de vraiment avoir des conseils sur l'assurance, c'est... On va reculer un petit peu. L'objectif d'offrir la possibilité de vente sur Internet, on ne force personne à aller sur Internet, mais ceux qui choisissent d'y aller, généralement, sont arrivés à la conclusion qu'ils peuvent s'en passer, d'intermédiaire, et ils peuvent y aller directement par eux-mêmes. Et, la plupart du temps, le genre d'obstacle, le genre de pépin qui se manifeste, c'est de nature technique. Alors, si on ajoute ce que vous suggérez, alors là ça rendrait le processus beaucoup plus compliqué, parce qu'alors là un simple technicien, et je ne veux pas blesser personne, mais donc un technicien ne pourrait pas parler au consommateur, il faudrait qu'il aille chercher un agent certifié, qui peut-être n'a pas non plus la connaissance technique pour faire ça. Et donc la vente par Internet ne serait plus de la vente par Internet, ce serait de la vente par téléphone, et ce n'est pas ça, l'objectif. L'objectif est de donner cette option, cette possibilité aux consommateurs qui le souhaitent de contracter une police d'assurance par Internet, parce que ça se fait déjà, et ça se fait déjà d'une façon qui n'est pas toujours bien encadrée.

Le Président (M. Girard) : M. le député de...

M. Marceau : ...mon collègue voulait parler, je reviendrai après.

Le Président (M. Girard) : M. le député de Granby, allez-y.

M. Bonnardel : Je pense que cette question a été posée une dizaine de fois, autant par mon collègue de Rousseau que par moi-même. Puis, si je ne me trompe pas, le président de Desjardins, M. Cormier, je pense, la question, je lui ai posée : Question de centre d'appels, un jour, on pourrait penser que quelqu'un pas qualifié... Il a dit : Jamais. Puis je lui ai posé la question : Est-ce que dans la loi on devrait l'écrire? Il a dit : Écrivez-le, écrivez-le.

Alors, je suis conscient... Comme M. le sous-ministre l'a mentionné, j'ai un problème ou un pépin technique, je vais parler à quelqu'un pour régler le problème technique. Mais, pour un conseil d'assurance, je ne vois pas en quoi vous ne pourriez pas minimalement juste l'indiquer : Conseil d'assurance égale représentant certifié. On règle ça immédiatement. Puis à quelque part je pense que vous allez sauver du temps.

Ce n'est pas compliqué. Il me semble que c'est... Je ne vois pas en quoi vous, légistes, M. le ministre, en tout respect, là, je ne vois pas en quoi ça... on n'écrit pas ce... pour un conseil d'assurance, là, on va rassurer tout le monde, les assureurs, qui la majorité, sinon la totalité ont dit : Mettez-le dans la loi.

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

M. Leitão : Vous avez raison... Écoutez, moi, je trouve que c'est un peu redondant parce que c'est déjà le cas, c'est un certifié qui doit faire ça, mais, écoutez, je ne suis pas marié à ce concept-là. Heureusement qu'il n'y a pas de caméra, donc ma femme ne peut pas voir mon...

Une voix : Ça va prendre de la médiation.

M. Leitão : Ma femme ne peut pas voir mon visage, mais elle peut m'écouter, par contre, donc je rentre... je me cause du trouble. Mais, écoutez, non, d'ajouter que, pour le conseil... que le conseil en assurance soit prodigué par un certifié, bon, c'est la réalité, enfin, c'est... mais on peut le... Je ne sais pas comment on pourrait élaborer un amendement qui dirait ça, mais on peut certainement considérer un tel amendement.

Le Président (M. Girard) : M. le député de Granby.

M. Bonnardel : ...un des sujets, là, qui est revenu maintes, et maintes, et maintes fois, je pense que tout le monde en est conscient, ceux qui ont suivi les travaux, puis je pense, ma foi, qu'on règle une situation, par un texte qui serait, selon moi... puis un libellé assez simple, là, pour satisfaire, rassurer tout le monde.

M. Leitão : On peut faire ça. Honnêtement, je ne peux pas, moi, le faire, je ne sais pas vraiment comment le rédiger, cet amendement-là, mais je pense qu'il y a des personnes qui sont beaucoup plus... Parce que, l'autre enjeu, je ne suis pas sûr qu'on doive aussi, après ça, changer d'autres articles plus tard, je ne suis pas sûr, là. Donc, c'est ça qu'on va vérifier. Et, oui, j'ai de l'ouverture à considérer un tel amendement.

Le Président (M. Girard) : Donc, si je comprends bien, il y aurait probablement un amendement pour l'article 59 qui va venir. À l'heure actuelle, on a une discussion sur les articles de 50 à 73.

Une voix : 67.

Le Président (M. Girard) : O.K. 67.

Une voix : Là, on est dans la discussion générale...

Le Président (M. Girard) : Oui. Donc, ce que je vous propose, c'est de continuer, probablement, la discussion sur l'ensemble de ces articles. Et, étant donné que nous allons revenir, il nous reste environ une dizaine de minutes à la séance d'aujourd'hui, et qu'on va revenir, peut-être qu'on aura le temps, des deux côtés, de revenir avec un amendement éventuellement pour pouvoir...

M. Leitão : ...si je peux me permettre, M. le Président, on parle de deux amendements, donc, dans les discussions que nous avons déjà eues ici, on parle de deux amendements, je ne sais pas exactement à quel article, 50 quelque chose...

Le Président (M. Girard) : On avait le 55 tout à l'heure.

M. Leitão : ...55, sur les frais de médiation, et un autre article sur le 67 concernant le rôle d'un représentant certifié. Ce sont ces deux articles-là qu'on va concocter...

Le Président (M. Girard) : Laisser en suspens le temps que l'on ait les amendements. Bien, le 55, on avait besoin aussi, là, des données concernant l'efficacité de la médiation et...

M. Leitão : L'efficacité. Ça, c'est...

M. Marceau : ...pour l'AMF d'imposer...

Une voix : ...

M. Marceau : Pardon?

M. Leitão : Imposer, suggérer...

• (12 h 50) •

M. Marceau : Non, non, non, imposer. Moi, c'est imposer; vous, c'est suggérer. Ce n'est pas pareil. Mais moi, en tout cas, j'envisage de faire cet amendement-là.

Le Président (M. Girard) : On va trouver le terme, à ce moment-là. Donc, on va continuer la discussion sur les différents articles de 50 à 73 puis on va pouvoir ensuite revenir éventuellement au 55 et au 67. Excellent. M. le député de Granby, allez-y.

M. Bonnardel : Bien, je vais continuer, si vous permettez, là, juste... Je pensais qu'on allait aller sur les articles, mais de toute façon on les règle en même temps, donc ça revient pas mal au même, là.

Si je vais à l'article 50, à la page 27, quand on parle d'un assureur autorisé qui doit suivre de saines pratiques commerciales, bon... «Dans l'exercice des activités d'institution financière de l'assureur, ces pratiques comprennent le traitement équitable de sa clientèle, notamment par :

«1° la communication d'une information adéquate;

«2° l'adoption d'une politique portant sur le traitement des plaintes dont les auteurs font partie de cette clientèle ainsi que sur le règlement des différends avec ces derniers;

«3° la tenue d'un registre des plaintes.»

Pour ce qui est de la distribution sans représentant, si, l'exemple qu'on avait donné, là, je veux acheter une auto, une voiture, on me vend une panoplie ou on me propose une panoplie d'avenants ou d'ajouts, est-ce que ce distributeur sans représentant va être assujéti à ce registre des plaintes ou les dispositions de traitement des plaintes? Est-ce que vous pouvez m'informer, me rassurer là-dessus ou...

Le Président (M. Girard) : M. Boivin.

M. Boivin (Richard) : On fait un gros changement en ce qui concerne la distribution sans représentant. En fait, on ne change pas l'univers des produits qui peuvent être vendus par des vendeurs d'autres produits et qui de façon accessoire vont pouvoir offrir un produit d'assurance complémentaire à leurs produits, exemple l'assurance voyage, par exemple, là, c'est un cas évident. Ce qu'on fait, par ailleurs, c'est qu'on rend l'assureur responsable de ce réseau de distribution. Actuellement, il ne l'est pas. Le marchand qui vend le produit d'assurance peut bien agir ou plus ou moins bien agir, peu importe, il y a très peu de moyens pour l'autorité d'aller chercher cet individu-là ou cette entreprise-là, qui n'est pas

un assujetti comme tel à la loi. C'est comme un prolongement d'assureur, c'est un réseau de distribution additionnel que l'assureur s'est donné. Dans cette nouvelle loi sur les assureurs, les assureurs qui distribuent ce genre de produits, on les rend responsables de leur réseau. C'est eux qui vont devoir analyser les plaintes qui vont venir des consommateurs qui auront du trouble, des problèmes avec les produits qu'ils auront achetés de cette façon-là.

M. Bonnardel : Pour rendre ça juste concret, là, d'habitude, ces produits, on va prendre le concessionnaire, là, c'est un directeur commercial... Après la vente, quand on a acheté de notre représentant, plus souvent qu'autrement on change de bureau, on s'en va à côté, puis c'est un directeur commercial qui, là, nous fait le dernier pitch, excusez, en anglais, là, mais de tous les produits inimaginables qu'on peut acheter. Donc, cette personne doit connaître, nécessairement, ses produits, quand elle en arrive à l'assurance, tous les avenants disponibles qu'on pourrait acheter, valeur à neuf, et tout ça. Vous dites que cette personne, elle, premièrement, elle ne sera pas certifiée, à moins que...

M. Boivin (Richard) : Elle ne l'est pas actuellement.

M. Bonnardel : Elle ne l'est pas actuellement. Si moi, je considère avoir été lésé, cette personne qui m'a vendu le produit, elle, elle peut rester là, c'est l'assureur qui va définir... Comment, à quelque part, on va... Parce que cette personne, elle n'a pas suivi de formation, là, comme chez un courtier, un représentant certifié, là, c'est une personne qui... pour le secteur, que je connais quand même un peu, là, d'une ancienne vie, là, c'est... il y a du mouvement, des fois, assez important, dans ce boulot, qui sont reliés plus souvent qu'autrement... je ne veux pas dire une ristourne, là, mais plus tu vends d'avenants ou de produits additionnels, bien, nécessairement, le directeur commercial, bien, fait un peu plus de sous, là.

M. Boivin (Richard) : L'Autorité des marchés financiers est intervenue, il y a une couple d'années, plus ou moins, là, deux ans, sur les pratiques commerciales des concessionnaires automobiles qui distribuent les produits de garantie prolongée, qu'on appelle, là, ou de valeur à neuf des véhicules vendus. Ça a un impact. Nous, on pense que de rendre l'assureur également responsable de ce réseau-là, ça va amener une plus grande discipline, parce que l'assureur, actuellement, il peut un petit peu s'en laver les mains.

Alors, si vous achetez un produit sous pression de la part du représentant commercial, c'est lui qui est responsable, ultimement, il va payer éventuellement peut-être une pénalité. Mais, si vous rendez également l'assureur responsable de cet individu-là, ça va amener l'assureur à surveiller que les produits que lui, il met entre les mains de ces gens-là sont vendus de façon correcte, de façon équitable, qu'on traite les clients de façon équitable. Ça fait qu'on vient rajouter, si vous voulez, une couche de protection pour le consommateur dans la mesure où l'assureur va aussi éventuellement être responsable des manquements que ces gens-là pourraient commettre.

M. Bonnardel : Puis comment le client va savoir qu'il est protégé soit... bien là, sa plainte, il doit la faire à l'assureur, il pensait peut-être qu'il pourrait la faire à l'AMF. Est-ce qu'il y aura... Est-ce qu'on va obliger l'assureur à identifier... pas le registre, là, ce n'est pas le bon mot, là, mais à identifier tout le processus d'une plainte qui peut être faite à l'assureur? Parce que ce n'est quand même pas évident, là, pour le client qui va acheter puis qui pense avoir été lésé, quelques jours plus tard, là, il se dit : Bon, je fais quoi, là?

M. Boivin (Richard) : Si on parle des pratiques commerciales des assureurs, donc, l'Autorité des marchés financiers, dans cette loi-là, comme c'est le cas aujourd'hui, a le pouvoir d'émettre des lignes directrices. Les lignes directrices qui sont émises aux assureurs sont des attentes de l'autorité à savoir comment elles pensent que les assureurs devraient traiter, entre autres, leur clientèle.

La nouvelle loi va permettre à l'autorité, quand elle jugera qu'il y a lieu de normer, donc, de rendre obligatoire un comportement, et non pas juste que ce soit une attente, de le normer pour que ce soit obligatoire. Et éventuellement même une sanction pénale pourrait être, si vous voulez, ajoutée à cette norme-là en cas de manquement, elle aura un pouvoir réglementaire pour le faire.

Donc, ce que vous suggérez, j'imagine que mes collègues de l'autorité prennent des notes, et éventuellement ça pourrait devenir soit des lignes directrices soit un règlement de l'autorité.

M. Bonnardel : Donc, le concessionnaire automobile, le directeur commercial qui vend un produit à un client, s'il y a erreur ou il a fait erreur, c'est l'assureur en haut qui va être responsable de parler... de régler la problématique directement avec son client?

M. Boivin (Richard) : Qui en est responsable.

M. Bonnardel : O.K. Ça fait que, donc, la personne morale, le concessionnaire, la personne qui a vendu ça, elle, on s'en lave les mains, il n'y a personne qui...

M. Boivin (Richard) : On ne s'en lave pas nécessairement les mains...

M. Bonnardel : Bien, excusez le terme, là.

M. Boivin (Richard) : ...mais on rend l'assureur aussi responsable. Il est comme le mandant. Le concessionnaire automobile étant le mandataire, c'est la règle du mandat, donc, le mandant est responsable des actes posés par son

mandataire. Donc, l'assureur va devoir, à l'avenir, surveiller la façon dont les produits sont vendus, ce qu'il n'a pas l'obligation de faire aujourd'hui.

M. Bonnardel : Présentement, le processus qui existe présentement, si le citoyen ou le client se sentait lésé, c'était quoi? Il appelait l'assureur aussi ou...

M. Boivin (Richard) : Il appelait l'autorité.

M. Bonnardel : Il appelait l'autorité?

M. Boivin (Richard) : Oui.

M. Bonnardel : Est-ce qu'on a des statistiques là-dessus aussi? On est-u capable d'évaluer... ou est-ce que l'AMF est capable de nous dire si... il y avait x nombres de plaintes, année après année, de clients qui pouvaient...

M. Boivin (Richard) : On va les fournir.

M. Bonnardel : ...les fournir? Non, parce que c'est quand même... il y a quand même... Après la maison, là, tout le monde s'achète une voiture ou presque, dans la vie, puis je ne connais pas beaucoup de monde... c'est ça, je ne connais pas beaucoup de monde qui refuse de passer au directeur commercial, puis qui, là, après ça, bien, se fait vendre tous les produits inimaginables.

Je ne veux pas que... Mon intention, ce n'est pas d'amener ces personnes, mettons, d'avoir une formation spécifique, mais à quelque part, je me dis, si on se rend là, je ne sais pas, il faudrait peut-être étudier pour s'assurer que ces personnes, comme tel... que l'assureur soit capable d'avoir plus qu'un lien direct, en disant : Aïe! tu es responsable de vendre mes produits en bas, de quelle façon tu vas le faire? Je te fais-tu suivre une formation de 20 heures, de 15 heures? Je ne le sais pas, là, mais c'est... Tout dépend... Vous allez peut-être me dire que, M. le député, il n'y a rien à craindre parce qu'il y a eu 100 plaintes dans l'année sur les milliers de transactions automobiles que les concessionnaires ont faites, mais je serais curieux, je serais curieux de savoir si...

Le Président (M. Girard) : M. le ministre. Une minute.

M. Leitão : Si vous permettez, à cet égard-là, comme M. Boivin a mentionné, l'autorité a le pouvoir d'émettre des règlements et des directives, donc elle peut agir si elle trouve qu'en effet il y a nécessité de le faire.

Mais comme vous avez besoin... Ce serait aussi utile pour nous d'avoir cette information-là, est-ce qu'il y en a, en effet, des plaintes ou pas, de quoi on parle au juste. Voilà.

Le Président (M. Girard) : Je vous remercie.

Donc, compte tenu de l'heure, la commission ajourne ses travaux. La commission ajourne jusqu'à demain, 13 heures, pour une séance de travail qui concerne un tout autre mandat, demain après-midi. Merci. Bonne fin de journée à tous.

(Fin de la séance à 13 heures)