



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des finances publiques**

Le jeudi 22 février 2018 — Vol. 44 N° 203

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 (3)

**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 jeudi 22 février 2018 — Vol. 44 N° 203

Table des matières

Étude détaillée (suite)

1

Intervenants

M. Raymond Bernier, président

M. Carlos J. Leitão

Mme Nicole Léger

M. François Bonnardel

* M. Richard Boivin, ministère des Finances

* M. Mathieu Paquin, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le jeudi 22 février 2018 — Vol. 44 N° 203

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 (3)

(Quinze heures quatre 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. 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 : Oui, M. le Président. M. Bolduc (Mégantic) est remplacé par M. Boucher (Ungava); Mme de Santis (Bourassa-Sauvé) est remplacée par M. Hardy (Saint-François); M. Matte (Portneuf), par M. Busque (Beauce-Sud); et M. Therrien (Sanguinet), par M. Bérubé (Matane-Matapédia).

Étude détaillée (suite)

Le Président (M. Bernier) : Merci beaucoup. Donc, bienvenue à tous nos collègues qui vont participer à cette étude cet après-midi. Bienvenue également aux recherchistes, au personnel et sous-ministres du ministère des Finances qui sont avec nous, les gens de l'AMF aussi, je crois, qui sont avec nous, et le personnel de l'Assemblée nationale qui nous accompagne calmement et avec tout le support que nous avons besoin, et nos gens de l'enregistrement également.

Lors de l'ajournement de nos travaux, hier après-midi, nous étions rendus à l'étude de l'élément 3, Pratiques commerciales, de la partie B, Surveillance et contrôle, du thème 1, Institutions financières.

M. le ministre, la parole est à vous, et nous en étions à des discussions globales, si on veut, au niveau du chapitre en question. Je ne sais pas si Mme la députée de Pointe-aux-Trembles a besoin d'information sur la façon dont, techniquement, nous procédons au niveau de l'étude. Avez-vous...

Mme Léger : Sûrement en temps et lieu, évidemment, M. le Président, parce que, je veux dire, je pense que vous avez discuté d'une façon de faire, mais évidemment je vais vouloir revenir...

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

Mme Léger : ...sur la façon de faire parce que mon collègue le député de Rousseau, il reste, lui, convaincu qu'il y a eu des manières de faire, mais qu'il peut toujours revenir sur ces manières-là. Alors, on aura peut-être l'occasion d'en discuter.

Le Président (M. Bernier) : J'ai donné toute la souplesse voulue par rapport aux échanges, par rapport aux commentaires au niveau des chapitres, des sous-chapitres, des éléments, et par la suite, à chacun des points qui sont présentés dans l'étude point par point qui nous a été fournie, il y a des explications qui sont données, si nécessaire. Et ça peut amener une discussion pour chacun de ces points-là. À l'intérieur de ces points-là, il y a des articles de loi. Ces articles-là, également, peuvent faire l'objet d'amendements soit de la partie ministérielle ou du côté des oppositions, donc de façon à donner la plus grande souplesse possible parce que c'est un projet de loi qui est fort important. Alors, c'est pour ça qu'on essaie de travailler tous ensemble. On semble prendre un bon rythme, selon les dires de notre secrétaire, mais on va poursuivre nos travaux là-dessus.

Mme Léger : Mais je voudrais rajouter, M. le Président, que vous savez que, bon, j'arrive dans le dossier, et ce n'était pas mon grand désir nécessairement de venir...

Le Président (M. Bernier) : Ah! je croyais que vous étiez tellement heureuse de venir travailler avec nous cet après-midi à la Commission des finances publiques.

Mme Léger : Oui, je suis très heureuse de venir travailler, c'est bien correct, mais vous comprendrez que je n'ai pas nécessairement tout suivi tous vos travaux. Alors, je vais avoir beaucoup de questions...

Le Président (M. Bernier) : D'interrogations.

Mme Léger : ...de précisions. Alors, le ministre pourra me les donner en temps et lieu pour m'assurer que je suive les travaux correctement puis que ça répond aussi à mes interrogations.

Le Président (M. Bernier) : Il y a le personnel du ministère qui nous accompagne également. Donc, immédiatement, un consentement pour que Me Paquin ou que M. le sous-ministre puissent prendre la parole? Consentement. Ça va être réglé. Parfait.

Donc, M. le ministre, je vous redonne la parole sur... au moment où nous sommes rendus, à pratique... le sujet sur la pratique commerciale et les discussions qui s'ensuivent.

M. Leitão : Donc, les pratiques commerciales, on avait commencé, on était encore en discussion générale avec les deux collègues. On parlait... quand on s'est quitté, on était en train de parler beaucoup surtout sur l'aspect de la vente par Internet dans le cadre d'assurance par Internet. On avait discuté, avec le collègue le député de Granby, de possibilité d'un amendement sur l'élément qui semblait être un peu plus contentieux, l'élément, donc, d'avoir un représentant certifié au téléphone si jamais la personne qui faisait une soumission par Internet avait besoin d'un contact humain, et que nous, on était prêts à considérer un tel amendement. Donc, on était dans cette discussion-là.

Le Président (M. Bernier) : Donc, on poursuit la discussion sur l'élément global, là, de cet item-là.

M. Leitão : Donc, ce sont les pratiques commerciales des assureurs, mais aussi des institutions de dépôts et des sociétés de fiducie. C'est de ça qu'on parlait.

Le Président (M. Bernier) : Merci. Mme la députée de Pointe-aux-Trembles.

Mme Léger : Bien là, au départ, je vais peut-être laisser, si vous permettez...

Le Président (M. Bernier) : Ah! il n'y a pas de problème.

Mme Léger : ...parce que, s'il voulait répondre, le ministre, à l'interrogation puis qu'il avait un amendement à faire...

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

Mme Léger : ...ou, je ne sais pas trop. Alors, je vais laisser...

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

• (15 h 10) •

M. Bonnardel : On était dans les discussions générales, là, mais, quand on s'est laissé, là, je vous parlais de l'article 50 pour ce qui était de la distribution sans représentant, là. Je ne sais pas si vous avez obtenu l'info de l'AMF, là. Je vous avais demandé peut-être des statistiques. On parlait de plaintes, si je ne me trompe pas, là, pour ce qui était des représentants commerciaux, là, qui faisaient affaire nécessairement avec une clientèle associée à un concessionnaire puis à savoir si vous aviez eu des chiffres, encore. Ça ne semble pas être le cas, là.

Donc, la question : Est-ce que le DSR, là, la distribution sans représentant, vous la définissez dans un assureur autorisé à l'article 50? Est-ce qu'on peut mettre ça au même titre, là, qu'un...

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

M. Leitão : C'est ça, comme on avait...

M. Bonnardel : Excusez-moi, là, mais, initialement, c'est un peu le sens, là, de mon questionnement, là.

M. Leitão : Oui, c'est ça, et on s'était dit qu'on travaillerait sur un amendement qui pourrait apporter cette précision-là.

M. Bonnardel : Ah! O.K.

M. Boivin (Richard) : La DSR, la distribution sans représentant...

M. Bonnardel : ...représentant, oui.

M. Boivin (Richard) : ...c'est déjà prévu dans la loi sur la distribution. Ça, on ne change pas les règles du jeu là-dessus, là. Peut-être un petit peu de réécriture à l'occasion, mais c'est exactement la même chose. On ne change pas les règles du jeu. La seule chose qu'on ajoute, on vient préciser davantage le devoir de l'assureur de s'occuper de son réseau de distribution, dans ce cas-là qui est fait par des gens qui ne sont pas des certifiés.

M. Bonnardel : O.K.

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

M. Bonnardel : Donc, je veux juste saisir, là. Donc, il n'y a pas de modification à l'article 50 comme tel. Est-ce qu'il y a...

M. Leitão : On ne parle pas d'Internet à l'article 50? Ce n'est pas ça? Excusez-moi, c'est moi qui vous ai induit en erreur.

M. Bonnardel : Oui, non, c'est ça, c'est la... bien, la tenue de registres de plaintes. Je vous demandais si la distribution sans représentant...

M. Leitão : C'est l'histoire des concessionnaires automobiles, et autres, c'est ça?

M. Bonnardel : Oui, c'est ça, là.

M. Leitão : O.K.

M. Bonnardel : C'était... Quand on parle d'«un assureur autorisé doit suivre de saines pratiques commerciales», la distribution, c'est inclus là-dedans?

M. Boivin (Richard) : En fait, c'est toutes les pratiques des assureurs qui vont être déterminées davantage, à l'occasion, par des lignes directrices de l'autorité, éventuellement par des règlements de l'autorité. Alors, l'assureur, de façon générale, a cette obligation-là, de suivre de saines pratiques commerciales, de traiter équitablement sa clientèle, de recevoir des plaintes, de traiter les plaintes et de les colliger dans un registre. Alors, ça, peu importe son réseau de distribution, dès le moment où, comme fabricant, il reçoit une plainte, il doit la traiter, puis il doit la divulguer aussi à l'autorité, puis la consigner dans un registre.

M. Bonnardel : Lors de notre discussion, si je ne me trompe pas, là, on avait défini aussi, s'il y avait plainte comme telle, c'est à l'OPC, si je ne me trompe pas, c'est à l'Office de protection des consommateurs qu'on... Le citoyen, l'acheteur, le client qui se sentait lésé par son contrat qu'il a signé ou l'avenant additionnel qu'il a acheté, souvenez-vous de la discussion qu'on avait avec un représentant commercial, s'il y a plainte ou si le client se sent lésé, vous m'avez dit que c'était l'assureur qui devra lui-même s'enquérir, là, de sa possibilité de définir si le représentant a fait une faute. Mais le représentant comme tel, le représentant commercial, lui, il n'est pas encadré du tout, du tout, du tout, là. C'est ça qu'on avait défini, là, dans notre...

M. Boivin (Richard) : Lui, il n'est pas encadré, il n'a pas de permis, donc ce n'est pas un représentant comme tel. Il n'y a pas un encadrement spécifique déontologique qui s'applique à lui, si ce n'est qu'il doit quand même respecter son client, et il est responsable de ce qu'il vend aussi, d'une certaine façon. Et l'assureur va être également responsable de ses faits et gestes dans le cadre de la vente d'un contrat d'assurance.

M. Bonnardel : Mon petit cerveau revient tranquillement, là, à la discussion, là. Donc, on parle de représentant certifié si on achète un produit sur Internet. Pour vous, ce n'est pas la même définition qu'un citoyen achète un produit sur Internet, il veut obtenir une information additionnelle, va parler à un représentant pour terminer son contrat. Puis, de l'autre côté, même si j'achète une assurance à neuf, une assurance vie par un représentant commercial chez un concessionnaire, cette personne, pour vous, ne devrait pas être en bonne et due forme certifiée par... ou obtenir... tu sais, je vous parlais de formation parce que cette personne comme telle n'a pas obtenu de formation, là. On l'a engagée parce que c'est une bonne vendeuse, la plupart du temps est payée à la commission, vous le savez.

Donc, cette personne comme telle, là, elle n'a pas d'encadrement du tout, pas de formation. C'est l'assureur qui convient avec le propriétaire, le concessionnaire, que... voici les produits que vous pouvez vendre, puis on vous donne les informations ou vous devez donner les informations au client comme tel.

Tu sais, c'est un petit peu ça qui, pour moi, là, était... Je ne dis pas qu'il faut des contraintes additionnelles, mais j'ai de la misère à saisir qu'on ne soit pas capable, minimalement, là, si on veut reparler à un représentant certifié au téléphone pour une vente par Internet, que, de l'autre côté, un représentant commercial, il n'ait aucune formation.

M. Boivin (Richard) : Le représentant commercial va vendre un seul produit, un seul contrat d'assurance qui est spécifique, et, normalement, sa formation pour le contrat en question, il va l'avoir reçue de l'assureur. L'assureur, aujourd'hui, est obligé d'avoir un guide de distribution qui donne le détail du contrat et qui explique, donc, éventuellement le contenu du contrat.

On fait disparaître le guide de distribution dans la loi, mais ça ne veut pas dire qu'il n'y aura plus de documents d'information. C'est l'autorité qui va déterminer, dépendamment des produits, le genre d'information qui est requise pour un consommateur afin qu'il puisse se faire une bonne idée de ce qu'il achète. La responsabilité, comme je vous disais, on l'augmente d'un cran en rendant l'assureur directement responsable de cette distribution-là qui est faite d'un produit dans un cadre précis, dans le cas que vous parlez, lors de l'achat d'une automobile.

M. Bonnardel : On n'a pas défini précisément si je vais acheter une voiture, j'achète un produit assurance vie, peu importe, valeur à neuf, l'assureur comme tel a un laps de temps x pour envoyer l'information au client pour dire :

Avez-vous été satisfait, bien servi, par le représentant commercial? Est-ce qu'il y a quelque chose comme ça qui, sur une période de 10 jours, encore, ou...

M. Boivin (Richard) : Dans le texte actuel qu'on propose à 141, non, pas comme tel, mais encore là c'est toutes des pratiques commerciales. Comme je vous dis, les pratiques commerciales sont suivies par l'autorité. Il y a des attentes qui sont décrites par l'autorité dans ses lignes directrices. Et la loi prévue, ce qu'on propose dans 141, c'est de permettre à l'autorité de transformer ces attentes en règlements normatifs et qui pourront donc même faire en sorte que, si les assureurs ou leurs réseaux manquent à leurs responsabilités, il puisse y avoir des infractions pénales, hein?

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

M. Bonnardel : Donc, O.K., je comprends ce point, là. S'il y a donc plaintes comme telles, ces plaintes sont envoyées à l'Office de la protection du consommateur... non, à l'AMF.

M. Boivin (Richard) : À l'AMF.

M. Bonnardel : À l'AMF directement. O.K. Puis il y aura un registre spécifique pour ce genre de...

M. Boivin (Richard) : Toutes les plaintes que l'assureur va recevoir, peu importe le produit qui aura été vendu et peu importe le réseau de distribution. Alors, si l'assureur vend avec un agent, si l'assureur vend avec un courtier, si l'assureur vend directement par Internet sans l'intervention d'une personne physique, s'il vend avec une distribution sans représentant tel que c'est prévu actuellement dans la loi sur la distribution, dès le moment où il a une plainte, il doit la colliger puis il doit la traiter.

M. Bonnardel : Honnêtement, j'aurais aimé ça savoir avec l'AMF, quand on va revenir, c'est quoi, le portrait, parce que je veux bien vous donner le bénéfice, là, le portrait comme tel, à savoir il y a combien de citoyens qui ont été peut-être lésés par une méconnaissance de par le représentant commercial qui a erré dans la vente d'une valeur à neuf, d'une assurance vie ou de tout autre avenant additionnel ou possibilité additionnelle qu'il a vendu. C'est juste, pour moi, c'est un petit tracés que j'ai, à savoir s'il y a-tu 50 plaintes qu'il y a eues dans la dernière année. Puis des véhicules, on sait qu'il s'en vend un puis un autre, là. Puis 80 % des gens vont passer par un représentant commercial à la fin de la vente, là. Je ne sais pas. Ça aurait pu juste me satisfaire dans ma pensée, là, puis être capable de vous dire que, O.K., je vous donne ce bénéfice puis je comprends que l'AMF va bien gérer ça par la suite, là. Mais, si, en revenant, vous êtes capable de me donner cette info-là, ça pourrait me rassurer.

Une voix : ...

Le Président (M. Bernier) : Donc, à ce moment-là, on pourra rendre accessibles ces informations-là à l'ensemble des membres de la Commission des finances publiques. Merci.

M. Bonnardel : Souhaitez-vous que... Là, on est dans les discussions des articles entre 50 et 73, là. J'ai déjà, moi, un amendement, là, pour ce qui était une des discussions qu'on avait eues, là, sur la conciliation et la médiation qui est gratuite. Je ne sais pas si on... parce qu'on va à cette étape tout de suite ou on continue nos discussions?

Le Président (M. Bernier) : Bien, je pense qu'on va finir la discussion générale...

M. Bonnardel : Générale? O.K.

Le Président (M. Bernier) : ...puis, après ça, on ira à l'étape...

M. Bonnardel : On ira sur...

Le Président (M. Bernier) : ...de présentation des amendements. Je pense que ça va être plus simple. Puis, au niveau du contrôle puis sur le plan de la technologie au niveau du secrétariat, ça va être plus facile aussi à suivre, là, les choses. Oui, Mme la députée de Pointe-aux-Trembles.

• (15 h 20) •

Mme Léger : Oui, pour poursuivre un peu les questions du député par rapport à l'AMF qui aura à procéder particulièrement pour traiter les plaintes, est-ce que, dans l'organisation de l'AMF... parce que moi, j'ai assisté, en 1997, ça fait longtemps, excusez-moi du temps, là, dans le début de tout ce dossier-là des compagnies d'assurance, mais particulièrement toute la pratique d'assurance et l'instauration, dans le fond, des bureaux à l'époque, puis que, là, bien, on modifie les choses, j'ai participé longuement à cette commission parlementaire là. Ça ne vous donne pas mon âge, là, mais c'est presque... ça fait très longtemps. Mais c'était là qu'on avait vraiment avec les institutions bancaires... et on avait établi quand même une façon équilibrée de faire les choses à l'époque. Là, avec le projet de loi que le ministre dépose, le projet de loi amène à l'AMF, dans le fond, une nouvelle mission, des nouvelles responsabilités, dont celle du traitement particulièrement des plaintes.

Comment ça va se gérer au niveau de l'AMF et comment l'AMF va pouvoir elle-même... parce qu'elle va avoir une nouvelle mission avec le projet de loi qui est là. Est-ce que c'est les mêmes types de plaintes? Est-ce que le département des plaintes, là, si on peut l'appeler ainsi, est-ce que c'est l'ensemble des plaintes qui vont à l'AMF ou c'est les plaintes particulièrement dédiées... est-ce qu'il y a un secteur qui va être vraiment dédié pour les plaintes concernant particulièrement l'assurance ou les pratiques commerciales au niveau des assurances?

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

M. Boivin (Richard) : Bien, en fait, il faut faire attention de ne pas mélanger plaintes et plaintes. J'ai l'impression que vous avez en tête les plaintes déontologiques qui sont soumises actuellement à la Chambre de la sécurité financière ou la Chambre d'assurance de dommages. Lorsqu'un représentant manque à son code de déontologie, fait une faute professionnelle, oui, il y a une plainte qui peut être posée contre lui. Le syndic va faire enquête, va aller devant le comité de discipline.

Ce qu'on parlait juste avant, c'étaient les plaintes d'un consommateur, un assuré qui n'est pas satisfait du traitement de son dossier, qui refuse l'indemnisation qu'il lui a fait, et qui trouve qu'il a été mal servi, et qui, là, porte une plainte. Normalement, il devrait la porter initialement à son assureur, mais il peut d'ores et déjà la porter immédiatement devant l'autorité, s'il le désire. Et, s'il l'a portée devant son assureur, qu'il n'est toujours pas satisfait du traitement qu'on fait de son dossier, il peut aller, donc, aussi à l'Autorité des marchés financiers.

Les autres plaintes, c'est le même mot, mais ce n'est pas la même réalité. C'est si j'ai été floué par mon représentant, si vraiment il a mal agi au niveau de sa déontologie, oui, il va pouvoir porter plainte à l'avenir devant l'autorité au lieu d'aller devant les Chambres. Le traitement va être le même. L'autorité va faire exactement le même genre d'analyse, d'enquête que, factuellement, le syndic de l'une des chambres, là, selon le cas, et éventuellement le dossier va être porté devant le Tribunal administratif des marchés financiers au lieu d'être porté devant un comité de discipline.

Alors, le traitement va être exactement le même, va être fait à l'intérieur de l'autorité plutôt que d'être fait par les chambres, va être fait initialement par les mêmes employés qui travaillent actuellement dans les chambres parce que l'autorité va regrouper les chambres en prenant le personnel qui est là actuellement. Et comment ils vont se structurer administrativement, ça, je ne pourrais pas vous le dire parce que je pense qu'il ne faut pas présumer que la loi va être sanctionnée, là. Donc, l'autorité va agir au moment où la loi sera en vigueur.

Le Président (M. Bernier) : Merci. Mme la députée.

Mme Léger : C'était dans les mêmes types de plaintes qu'on parlait, là, ce n'était pas dans les plaintes de déontologie, là, ce n'étaient pas celles-là. Mais ça ne me dit pas, dans l'organisation de l'AMF, qu'il y aura cette nouvelle mission là parce qu'elle ramasse quand même les responsabilités que les chambres avaient, là.

M. Boivin (Richard) : Bien non, pas du tout.

Mme Léger : O.K., expliquez-moi.

M. Boivin (Richard) : Pas du tout. Ce que l'autorité ramasse de nouvelles responsabilités, c'est les plaintes en déontologie, manquement des règles de déontologie des représentants. Ça, c'est nouveau, effectivement. Le traitement des plaintes sur un dossier, l'autorité les voit déjà. Elle a déjà toute une structure pour les regarder, les analyser. Ça relève du surintendant à la distribution, et puis il n'y a rien de nouveau, là. La loi n'apporte rien de nouveau par rapport à ça.

Mme Léger : O.K. O.K. Maintenant, j'aimerais ça revenir sur le... Vous en avez un peu parlé avec le député de Rousseau, mais, en tout cas, il y a eu quelques discussions sur la situation, qui est un bon exemple dans la section qu'on est en train de travailler, c'est celle de M. Archibald, alors, qui a fait les nouvelles. M. Samuel Archibald a fait beaucoup de nouvelles, et j'en lis un petit bout, d'un article qui a paru à son niveau : *Je n'ai pas fait une vraie dépression et je suis un fraudeur*.

Alors, il parle que «depuis le mois d'août, je mène un combat qui attend dans le détour tous les petits dépressifs ordinaires : celui où, au fin fond d'une vallée obscure creusée en nous-mêmes, il nous faut affronter la mère de toutes les dépressions». Et là il mentionne plus loin que «c'est un orage qui se préparait depuis longtemps et il faut remonter parfois très loin pour comprendre la formation, mais quelques semaines après la rentrée, cet automne, les jambes m'ont lâché. Et j'ai visité l'enfer.» Et là il démontre toute la situation qu'il a vécue.

Et là il arrive dans la partie que «depuis plusieurs mois, je me bats, avec [l'assurance] mollassonne de mon service des ressources humaines, contre ma compagnie d'assurance — Desjardins, assurances générales, pour ne pas la nommer — qui refuse de me verser des prestations d'invalidité du régime auquel je cotise depuis mon entrée en fonction à l'UQAM en 2009. À la suite d'une dénonciation émanée de mon lieu de travail, mon assureur a appris que certaines activités que j'organise et anime continuaient à rouler durant mon congé — mes étudiants sont très autonomes — et [...] je continuais à superviser certains de loin en loin — les étudiants que je supervise depuis toujours... à un quelconque degré, des amis, c'est difficile de leur raccrocher au nez.

«Partant de là, ils ont ouvert une enquête en bonne et due forme et appris ainsi que j'étais allé lire des poèmes à la radio et niaiser 10 minutes à la télé, parlé à des étudiants de cégep et que j'avais publié un texte dans *La Presse* pour l'Halloween. Ils ont aussi utilisé ce nouveau truc qui consiste à épulcher les pages Facebook et Instagram de l'assuré afin de

démontrer, preuves à l'appui, en cas de poursuite, qu'il n'est pas dépressif : "Regardez, sur cette photo-là, il sourit, sur celle-là, il s'occupe de ses enfants et semble tout joyeux, sur cette autre-là, il fait du jogging par moins 35°. Est-ce bien là le comportement d'un dépressif, votre honneur?"», et etc. Vous devriez être au courant.

Et on a lu un article de... on a pu voir un article du chroniqueur Patrick Lagacé, qui disait : «Samuel Archibald a ouvert une brèche dans un barrage de douleur quand il a dénoncé son assureur Desjardins dans *La Presse+* dimanche. Il a libéré une parole.

«J'ai chroniqué le lendemain sur le bras de fer absurde qu'il mène face à Desjardins, alors qu'il souffre d'une dépression. Un torrent en réaction : j'ai reçu au bas mot 200 courriels dans les jours qui ont suivi, autant de témoignages qui disaient : Moi aussi.

«Ils disaient : "Moi aussi, j'ai dû me battre contre mon assureur, M. le chroniqueur"; ils disaient : "Je me reconnais tellement dans ce que Samuel Archibald a écrit."», etc.

Ce que je veux discuter, dans le fond, avec vous, M. le ministre, c'est les pratiques, ces types de... puis ça, ce n'est pas nécessairement parce que c'est Desjardins, là, ce n'est pas au niveau d'une compagnie d'assurance dont... On mentionne Desjardins, mais on voit qu'il y a beaucoup de citoyens qui vivent des situations difficiles avec leur compagnie d'assurance.

Est-ce que vous avez, dans cet encadrement-là du fonctionnement, de la procédure que vous voulez y mettre... que vous allez y mettre pour... Comment on peut davantage protéger ces gens-là? Comment on peut davantage s'assurer que des cas comme ça... Est-ce que, dans le projet de loi qu'on a devant nous et dans les pratiques commerciales qu'il y a là, on pourrait avoir un meilleur encadrement pour des situations comme celles-là?

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

M. Leitão : Dans le projet de loi n° 141, nous n'apportons pas de changements significatifs à ce processus-là. Les processus en place pour adresser ce genre de problématique restent tels quels, on n'a rien changé. Donc, il n'y a rien de nouveau dans ce processus. Le processus existant, à notre avis, fonctionne de telle façon que, dans le cas particulier que vous venez de mentionner, justement, la compagnie d'assurance a accepté de revoir la situation.

Mme Léger : Alors, est-ce que cette personne-là, dans le fond, ou ces citoyens-là, il faudrait qu'ils fassent une plainte formelle, puis là elle serait traitée à ce moment-là ou il faut qu'ils aillent dans les médias? Parce que, là, il est dans les médias. Il n'a peut-être pas fait la plainte directe, là. Comment vous voyez les choses? Il faut qu'il fasse une plainte?

• (15 h 30) •

M. Leitão : La personne en question, s'est plainte, et la compagnie d'assurance, elle, s'est mise d'accord pour revoir la situation. Maintenant, je ne sais pas quel a été le résultat de cette révision-là. On n'est pas informé de ces choses-là. Ça se passe... C'est un contrat entre la compagnie d'assurance et le consommateur. Mais même après ça, s'il n'y a pas de... si la révision de l'entente n'est pas satisfaisante, le consommateur a toute une série — dont on avait discuté la dernière fois — toute une série d'autres étapes où il peut aller : l'ombudsman et éventuellement aussi à l'AMF, s'il le souhaite. Donc, il y a plusieurs alternatives ouvertes, disponibles pour que le consommateur puisse obtenir gain de cause. Et ultimement, et c'est ce qu'on avait dit aussi la dernière fois, ultimement, il y a le recours aux tribunaux, mais on comprend tous très bien que, si c'est possible d'éviter une telle chose, tant mieux. C'est ça.

Mme Léger : Donc, vous me dites... M. le Président, le ministre me dit que, donc, ce n'est pas avec le projet de loi qu'on est capables de mieux encadrer ce fonctionnement-là entre les compagnies d'assurance et le consommateur et que... parce qu'on est quand même dans le chapitre des pratiques commerciales. Est-ce qu'il y a... Donc, le citoyen en lui-même, tous les cas de ces citoyens-là, ils vont aller par d'autres voies, comme celles que vous venez de nous dire, là, d'autres types de voies, mais, dans le projet de loi qu'on a actuellement, on n'améliorera pas cette situation-là entre ce type d'abus, parce que c'est quand même une procédure que l'assureur a utilisée qui... il y en a qui ont mené à des situations de suicide, là. Alors, tu sais, on peut aller loin, là. Puis je pense que ça devrait être mieux encadré.

Alors, de ce que je comprends, la loi qui est devant nous, le projet de loi qui est devant nous ne l'encadrera pas mieux. Le citoyen va se retrouver dans la même... Ça n'améliorera pas les situations, le citoyen qui se retrouve dans des situations comme ça, là. C'est ce que je comprends.

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

M. Leitão : O.K., deux choses. D'abord, je vous dirais que nous jugeons que l'encadrement actuel, donc les pratiques commerciales des assureurs, est déjà...

Mme Léger : Correct?

M. Leitão : ...bien encadré. Il y a déjà toute une série, donc, d'installations, de mesures qui sont disponibles. Avec le projet de loi n° 141, nous apportons quand même certaines précisions ou certains ajouts qui vont forcer les compagnies d'assurance à indiquer très clairement, publiquement, dans leur site Web ou par d'autres communications, quelle est la marche à suivre si un consommateur, si un assuré n'est pas satisfait d'une décision, donc quelles sont les étapes à suivre. Donc, ça va être très clair, les gens vont savoir quoi faire s'ils ne sont pas d'accord avec une décision de l'assureur.

Et puis, ultimement, comme je vous ai dit, ultimement, le projet de loi prévoit que l'Autorité des marchés financiers peut toujours agir comme conciliatrice, comme médiatrice, si les deux parties souhaitent une telle médiation pour accélérer le processus, et tout ça, c'est important, en s'assurant que la confidentialité du processus est maintenue.

Le Président (M. Bernier) : Merci. Mme la députée.

Mme Léger : Donc, une personne comme M. Archibald, qui se fait harceler, c'est ce qu'il dit, là, c'est ce qu'il dit, puis il en fait quand même une bonne démonstration, alors quels seraient ses moyens? Quand vous dites que vous allez mettre... il y a certaines procédures, alors, lui, là, il aurait dû faire quoi? Et qu'est-ce que ça change avec le projet de loi qu'il y a là? Ça ne changera pas rien, là, ce projet de loi. Il va utiliser les autres voies pour être capable de se faire entendre. Il n'y a rien, dans le projet de loi qu'on a devant nous, qui va améliorer une situation de litige comme celle-là entre l'assureur... parce que c'est sûr que c'est une compagnie d'assurance et un citoyen, un consommateur.

Alors, ça, oui, il y a un domaine privé, mais là on est au-delà de ça, là, parce que lui, il parle vraiment de harcèlement, puis il parle que ça a mené jusqu'à une dépression, puis etc. Bon, O.K., ce n'est pas nécessairement le ministre des Finances qui va régler cette situation-là, j'en conviens, mais, lorsqu'on parle de pratiques commerciales ou lorsqu'on fait un projet de loi qui devrait mieux encadrer, moi, je pense qu'il faut réfléchir à des situations comme celle-là. Alors, quel est le moyen de ces citoyens-là qui se sentent biaisés, qui se sentent harcelés, qui se sentent démunis face aux pratiques actuelles de compagnies d'assurance? Qu'est-ce que le ministre nous suggère pour ces personnes-là?

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

M. Leitão : O.K. Encore une fois, je ne vais pas commenter sur des cas particuliers. Je ne pense pas que ça soit ça, l'objectif d'une commission parlementaire. Mais je vais...

Mme Léger : Non, mais vous pouvez le faire globalement, là. Moi, je parle de...

M. Leitão : O.K. Oui, c'est ça.

Le Président (M. Bernier) : C'est la procédure globale par rapport...

M. Leitão : C'est ça, la procédure globale. Et justement, donc, je demanderais à M. Boivin de peut-être expliquer un peu ce qu'est la procédure globale. Mais, dans le projet de loi, comme j'ai dit tantôt, il y a quand même certaines améliorations que nous amenons, surtout au chapitre des pouvoirs conférés à l'AMF. Donc, l'AMF va quand même obtenir de nouvelles possibilités de faire examiner ces plaintes-là, et donc d'agir comme une partie conciliatrice ou médiatrice. Donc, ça, c'est un peu nouveau. Mais le processus actuel, à notre avis, il est quand même relativement rigoureux. Et peut-être, M. Boivin, vous pourriez parler un peu de ça.

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

M. Boivin (Richard) : Merci, M. le Président. En fait, comme le projet le prévoit et comme la loi actuelle le prévoit déjà en grande partie, on améliore un petit peu ici et là, comme dit le ministre, mais essentiellement ce qu'entre autres la nouvelle loi va prévoir, c'est qu'elle oblige, d'une part, les assureurs à avoir une politique de traitement de plaintes et à la rendre disponible sur son site Internet ou d'une autre façon, donc, dans ses communications avec ses assurés. Cette politique...

Mme Léger : Excusez-moi. Donc là, plusieurs en ont, probablement, des politiques...

M. Boivin (Richard) : Ah! ils en ont tous, oui.

Mme Léger : ...de traitement. Mais vous dites que vous l'obligez parce qu'il y en a qui ne le faisaient pas?

M. Boivin (Richard) : Ah! en fait, on parle d'une nouvelle loi, mais je vous dirais que la Loi sur les assureurs est en grande partie une réécriture de la loi actuelle. Ça fait que c'est pour ça que, des fois, l'amélioration est marginale par rapport à ce qui existe déjà, et le système marche quand même relativement bien. Il peut y avoir des cas exceptionnels qui échappent au système, mais actuellement, donc, comme la nouvelle loi va le prévoir, l'assureur doit avoir une politique de traitement des plaintes, il doit la communiquer.

Ce qui veut dire que je suis un assuré, on me coupe mes prestations parce qu'un employé de l'assureur me dit : On a évalué ton dossier, et il nous apparaît que tu n'es plus malade, alors que je pense être toujours malade, effectivement j'ai des examens médicaux, j'ai des certificats de mon médecin, donc je peux faire valoir, selon la procédure établie par l'assureur à l'intérieur de sa structure administrative... et je peux faire valoir mon point de vue.

Normalement, c'est la démarche que moi, je suggérerais à tout assuré qui viendrait me voir pour dire : Je ne suis pas satisfait du traitement que j'ai, qu'est-ce que je dois faire? Je lui dirais : Commence par parler avec ton assureur. À l'intérieur de la structure administrative, tu as parlé avec un employé, cette personne-là, elle a un superviseur, lequel a aussi un directeur, etc. Donc, l'assureur, normalement, a communiqué comment procéder pour faire valoir ton point de vue à l'intérieur de sa structure administrative. Ça peut fonctionner comme ça peut ne pas fonctionner.

Si ça ne fonctionne pas, l'assuré peut... il y a un ombudsman des assureurs canadiens qui aussi, de façon tout à fait gratuite, peut prendre fait et cause pour un assuré et regarder une plainte.

L'Autorité des marchés financiers est là également. L'Autorité des marchés financiers peut même recevoir cette plainte-là. L'assuré n'est pas obligé. S'il ne veut pas discuter avec son assureur, ce qu'il devrait faire, quant à moi, là, mais, s'il ne veut pas, il peut aller directement à l'Autorité des marchés financiers. L'autorité, qu'est-ce qu'elle va faire? Elle va regarder la plainte, elle va regarder le dossier, elle va communiquer avec l'assureur, elle va lui demander des informations particulières et elle va pouvoir interagir avec l'assureur. Et probablement que, si la position de l'assureur était vraiment borderline, excusez l'expression anglaise, il est fort probable que la décision va être changée.

Mais il se peut que l'assureur maintienne également sa position. L'autorité, à ce moment-là, va suggérer la médiation. Si les deux parties consentent, il pourrait y avoir une médiation entre les deux. Si la médiation fonctionne bien, peut-être qu'il y aura une entente, et le dossier va se fermer. Mais il se peut aussi que le dossier ne se règle pas parce que les examens médicaux, de part et d'autre, ne sont pas clairs, parce que c'est une question vraiment de jugement personnel, l'assuré se dit toujours malade, alors que l'assureur, selon les données qu'il a, prétend qu'il ne l'est pas. C'est malheureux, mais, ultimement, il se peut que certains cas se ramassent devant les tribunaux.

C'est la procédure actuelle, c'est la procédure qu'on va maintenir. Ce que je disais tout à l'heure, c'est qu'on vient la bonifier dans le sens qu'il y aura en plus un registre de ces plaintes-là qui va être communiqué à l'autorité. Donc, elle va être en mesure d'avoir un portrait global de ce qui se passe chez un assureur, quels sont les genres de plaintes qu'il reçoit généralement et comment il les traite, quel est le taux de succès. Donc, l'autorité va pouvoir intervenir davantage sur les assureurs.

Au niveau des lignes directrices sur les pratiques commerciales, avec cette information-là, l'autorité pourrait décider de normer, de rendre certaines choses obligatoires de la part des assureurs dans le traitement des plaintes. À ce moment-là, par un règlement approuvé par le ministre, l'autorité va pouvoir établir de nouvelles normes additionnelles.

• (15 h 40) •

Le Président (M. Bernier) : Merci. Mme la députée.

Mme Léger : Je trouve que l'AMF... De ce que je comprends, l'AMF aurait un pouvoir de recommandation. Elle n'aurait pas un pouvoir... Ça s'en va au tribunal pour trancher un cas de litige.

M. Boivin (Richard) : Elle a un pouvoir très fort de persuasion.

Mme Léger : Comment on le voit que c'est un pouvoir très fort de persuasion?

M. Boivin (Richard) : Parce que, si je suis un assureur, et que j'ai un permis de l'autorité, et que la loi m'oblige à traiter mes assurés équitablement, et si je ne traite pas mes assurés équitablement, il se peut que mon permis, on appelle ça «autorisation» dans la loi n° 141, dans le projet de loi, il se peut que l'assureur questionne ma capacité à maintenir mon autorisation et mon permis. Il se peut éventuellement même qu'elle me menace de mettre des restrictions sur mon permis.

Donc, j'ai un intérêt à traiter mes clients correctement, équitablement. Et, si mon régulateur me dit qu'il pense que je ne le fais pas, je pense que je devrais l'écouter sérieusement.

Mme Léger : Mon régulateur, c'est...

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

M. Boivin (Richard) : Étant l'Autorité des marchés financiers.

Mme Léger : C'est parce que, tout à l'heure, vous avez dit qu'il avait un pouvoir comme de recommandation, et puis ça irait... s'il n'a pas satisfaction, il suggère tel mode...

M. Boivin (Richard) : La décision n'est pas définitive, de l'autorité, là, c'est sûr. L'assureur n'est pas obligé. Cas par cas.

Mme Léger : O.K.

M. Leitão : Mais l'AMF est aussi le... est aussi, bon, je dirais même d'abord et avant tout le régulateur de l'industrie, donc le régulateur des assureurs et d'autres institutions. Et donc c'est l'entité qui leur octroie un permis pour qu'ils puissent fonctionner. Et un régulateur peut toujours restreindre le permis ou, ultimement, même l'enlever. Donc, c'est un énorme pouvoir que le régulateur possède.

Mme Léger : Par la voie de droite ou la voie de gauche qu'ils peuvent pouvoir utiliser. Est-ce que d'ailleurs les plaintes... Quand vous dites qu'ils pourraient normer ou... bon, est-ce que les plaintes, ça va être dans un rapport? Est-ce qu'il va y avoir un rapport de l'AMF sur les plaintes?

M. Boivin (Richard) : L'autorité va recevoir les registres de plainte des assureurs. Elle va les garder pour elle. Elle va les analyser. Elle va extirper de ces données-là les renseignements qu'elle aura besoin pour améliorer sa surveillance et

son interrelation avec les assureurs et éventuellement bonifier ses lignes directrices ou ses règlements. Mais ce n'est pas des données publiques, ça, là.

Mme Léger : Et pourquoi est-ce qu'on ne l'aurait pas? Et pourquoi qu'on ne l'aurait pas par rapport particulièrement aux plaintes, qu'on n'aurait pas des données publiques de ça pour améliorer...

M. Boivin (Richard) : Probablement...

Mme Léger : ...pour améliorer les façons de faire puis améliorer le... je veux dire, les pratiques, peut-être, là?

M. Boivin (Richard) : L'autorité donne beaucoup d'information de façon globale dans son rapport annuel, là, rapport qu'elle soumet. Mais c'est sûr qu'elle ne donnera pas des données nominatives sur les cas particuliers, là.

M. Leitão : Il y a la question de confidentialité.

Mme Léger : Non, non. Ça, ça va. Mais vous avez l'air à me dire que... Est-ce qu'on pourrait savoir qu'il y aurait tant de plaintes, le nombre de plaintes, sur quels sujets, sur quels domaines plus particulièrement qu'il y a des plaintes, tu sais, que ce soit plus... Est-ce que ça peut être plus précis?

M. Boivin (Richard) : C'est des données que le député de Granby a demandées, là, à l'autorité hier et aujourd'hui. Donc, il va être soumis éventuellement, là, à la commission.

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

M. Leitão : Le... Le... Excusez-moi, là. C'est la fin de la semaine.

Mme Léger : On n'a pas fini, M. le ministre, on n'a pas fini.

M. Leitão : L'information qui est rendue publique dans le rapport annuel de l'AMF, c'est le nombre total de plaintes. C'était 700 et quelques plaintes. Ça, c'est le nombre total qui est... Maintenant, après discussion, hier et un petit peu aussi aujourd'hui, en début de session, avec le député de Granby, on va demander à l'AMF, à l'autorité, de nous donner plus de détails sur ces 700 et quelques plaintes, qui sera déposé à la commission.

Le Président (M. Bernier) : Identifier la nature, l'objet de ces plaintes. C'est ce qu'on a demandé lors de la dernière séance, et l'AMF est en train de faire les travaux là-dessus pour nous fournir l'information.

Mme Léger : Vous avez lu tout à l'heure que c'étaient aussi des cas exceptionnels. Est-ce qu'une situation comme M. Archibald, est-ce que vous avez, dans les informations que vous avez colligées pour faire le projet de loi, et tout ça, puis de l'écoute des auditions, est-ce que c'est une situation qui est exceptionnelle, celle-là, ou c'est des situations qui arrivent souvent, d'un problème de litige entre sa compagnie d'assurance et... Est-ce qu'on s'attend à ce l'AMF va avoir plusieurs de ces types de plaintes là?

M. Leitão : On parle ici de questions d'assurance d'invalidité, qui, elle, est une portion relativement petite. Ça ne veut pas dire que ce n'est pas important, mais c'est une portion relativement petite du marché total d'assurance. Il y a une information que moi, j'ai personnellement, c'est que ça ne semble pas être un grand problème, mais, encore, sans juger des cas en particulier, qui, eux, peuvent être bien sûr très problématiques, mais il ne semble pas y avoir une question systémique. C'est l'information que j'ai.

Mme Léger : O.K. Parce que, quand Patrick Lagacé, lui, bien, ça reste un journaliste, je peux comprendre, mais, quand il dit qu'il a reçu un paquet de courriels disant que moi aussi, moi aussi, moi aussi, vous, vous ne pensez pas qu'il y aurait tant de types de plaintes comme ça, là?

M. Leitão : Je ne sais pas si vous avez de l'information...

M. Boivin (Richard) : On n'a reçu aucune, aucune donnée scientifique, empirique, nous démontrant qu'il y avait un nombre de plaintes tellement effarant qu'il fallait faire quelque chose de vraiment spécial autre que ce qu'on a prévu. Et, quand on parle à l'Autorité des marchés financiers de 700 à 800 plaintes traitées dans une année par rapport au nombre de contrats d'assurance qui se vendent et du nombre d'assurés, je pense que c'est malheureux, c'est 800 cas de trop, mais ce n'est pas beaucoup par rapport à l'ensemble des dossiers que... les contrats d'assurance qui sont vendus.

Mme Léger : Combien il y en a, de contrats d'assurance vendus, à peu près?

M. Boivin (Richard) : C'est pour des millions, sinon des milliards de primes annuellement. Donc, je ne pourrais pas vous donner le nombre comme ça par coeur, là, mais c'est...

Mme Léger : Un ordre de grandeur, pareil.

M. Boivin (Richard) : ...plusieurs milliers de dossiers, là, de contrats vendus par année.

Mme Léger : O.K. Ce bout-là est correct.

Le Président (M. Bernier) : Ça vous va? M. le député de Granby. Avez-vous... Est-ce que vous avez...

Mme Léger : ...

Le Président (M. Bernier) : Si vous avez terminé la discussion globale, on va passer...

Mme Léger : Non, non, pas du tout.

M. Bonnardel : Autre sujet.

Le Président (M. Bernier) : On va passer au point 1, puis là, à ce moment-là, les amendements pourront être présentés.

Mme Léger : Non, non, je ne suis pas rendue là, là.

Le Président (M. Bernier) : Vous n'êtes par rendue là? Bon, c'est parfait. Je veux juste savoir où vous êtes.

Mme Léger : O.K.

Le Président (M. Bernier) : Je sais que vous êtes ici, là, mais je veux juste savoir où vous êtes dans vos discussions.

Mme Léger : ...dans mon cerveau, là.

Oui, je veux revenir dans le résumé général, là. Le projet de loi prévoit que l'autorité peut agir comme conciliatrice ou médiatrice. Qu'est-ce que ça veut dire dans la vraie vie ça?

M. Leitão : Bon, c'est ce qu'on discutait tantôt, ce qu'on discutait tantôt. Donc, dans le processus de règlement des conflits, comme on avait décrit, l'assuré s'adresse à la compagnie d'assurance, éventuellement à l'ombudsman. Et, si tout cela ne fonctionne pas, il y a aussi la possibilité que, donc, l'autorité elle-même puisse intervenir dans le dossier pour essayer de créer un terrain d'entente entre l'assuré et l'assureur. Donc, c'est de ça qu'on parle ici.

Mme Léger : O.K. Ça fait que ce rôle-là, de conciliateur, médiatrice, c'est dans le même ordre de ce qu'on disait tout à l'heure par rapport aux plaintes. Donc, il trouve un... peut suggérer une façon de procéder par rapport à ça particulièrement. Alors, quand vous dites : L'autorité peut agir comme conciliatrice ou médiatrice, c'est vraiment dans cette optique-là.

M. Leitão : Exactement.

Mme Léger : O.K. O.K.

Le Président (M. Bernier) : Ça va au niveau de la discussion générale?

Mme Léger : Ça va au niveau de la discussion générale.

Le Président (M. Bernier) : Bon, si ça va au niveau de la discussion générale, on va prendre le premier élément. C'est là que se retrouvent les articles et c'est là que peuvent être apportés les amendements. M. le député de Granby.
• (15 h 50) •

M. Bonnardel : Oui, peut-être deux, trois petites précisions rapides, là. À l'article 65, la page 31 : «L'assureur autorisé est responsable des actes visant la souscription d'un contrat d'assurance ou l'adhésion à celui-ci posés par les distributeurs ou les personnes physiques à qui ces derniers confient la tâche de traiter avec des preneurs ou des adhérents.» Quand on parle que l'assureur autorisé est responsable des actes, là, je reviens avec la distribution sans représentant, est-ce qu'il y a d'autres actes qui ne sont pas... Est-ce que, pour vous, là... La distribution comme telle, s'il y a malversation, oui, il y a plainte, mais la personne concernée, là, n'est pas assujettie à rien, là. Donc, c'est vraiment seulement l'assureur qui est responsable de tous les actes que la personne, la distribution qui se fait sans représentant certifié peut faire. C'est ça?

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

M. Boivin (Richard) : Ce n'est pas un représentant certifié avec un code de déontologie, effectivement. Actuellement, ces gens-là ne sont pas assujettis à la Chambre de l'assurance de dommages.

M. Bonnardel : Est-ce qu'il y a d'autres actes que je pourrais oublier qui sont... Quand vous dites «est responsable des actes», là, c'est l'ensemble?

M. Boivin (Richard) : C'est large. Quand on dit les actes, c'est...

M. Bonnardel : C'est l'ensemble des actes, là? C'est tout ce que...

M. Boivin (Richard) : C'est l'ensemble de l'oeuvre par rapport à la vente du produit d'assurance.

M. Bonnardel : Tout ce qu'un distributeur, un représentant fait...

M. Boivin (Richard) : À l'occasion de la vente du produit de l'assurance qui est relié à l'achat d'une automobile.

M. Bonnardel : O.K. À l'article 64, quand on parle du fameux 10 jours, là, on peut résilier le contrat par... un contrat d'assurance qui souscrit par un... «...contrat [...] par un assureur alors qu'il a traité autrement que par l'intermédiaire d'un représentant», donc tout ce qui se fait sur Internet. Est-ce qu'on... Là on ne va pas assujettir ce 10 jours pour ce qui est d'un cabinet comme tel? C'est seulement pour la souscription d'une assurance sur le Net?

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

M. Bonnardel : Oui, ce n'est pas...

M. Boivin (Richard) : En fait, 64 prévoit que, si vous achetez un produit d'assurance par Internet, vous allez avoir effectivement 10 jours pour l'annuler. Votre question était? Je m'excuse, j'ai été distrait.

M. Bonnardel : Si on transige par un cabinet, le 10 jours comme tel, là, il ne s'applique pas, là?

M. Boivin (Richard) : Non, parce qu'à ce moment-là vous faites affaire avec un représentant certifié qui a un code de déontologie, qui a des responsabilités face à vous, et on présume que vous allez être bien servi. Ici, effectivement, comme on présume qu'il pourrait ne pas y avoir d'intervention d'un représentant certifié, que le consommateur va être laissé à lui-même, donc prendre ses décisions par lui-même, on lui donne la possibilité, dans les 10 jours qui suivent la souscription du contrat, de changer son idée ou d'aller voir un représentant pour se faire conseiller.

M. Bonnardel : Donc, pour vous, deux régimes, là, un peu différents, c'est adéquat?

M. Boivin (Richard) : C'est deux façons de faire pour donner à peu près les mêmes protections au consommateur. Dans un cas, il fait affaire avec un représentant certifié, donc directement...

M. Bonnardel : Corrigez-moi, là, si je souscris à une assurance avec un représentant certifié chez mon courtier, je n'ai pas de laps de temps pour résilier ou je n'ai pas un 30 jours?

M. Boivin (Richard) : Non.

M. Bonnardel : Non, hein?

M. Boivin (Richard) : Pas du tout. Pas du tout. Il y a, dans la loi sur la distribution, un cas que j'ai oublié, par coeur, là, je ne pourrais pas vous le donner par coeur, où il y a une possibilité, mais c'est un cas particulier, là.

M. Bonnardel : Donc, si je souscris à l'assurance puis, au bout de 10 jours, je me rends compte que ce n'est pas la police que je souhaitais ou peu importe...

M. Boivin (Richard) : Vous pouvez l'annuler.

M. Bonnardel : On peut l'annuler.

M. Leitão : Par Internet.

M. Boivin (Richard) : Par Internet.

M. Bonnardel : Par Internet, mais pas par l'entremise d'un...

M. Boivin (Richard) : Non, non, non.

M. Bonnardel : Donc, deux régimes différents, là. O.K. O.K. Et le 10 jours, vous l'avez défini avec l'OPC?

M. Boivin (Richard) : Non. C'est des règles qu'on voit assez souvent. Quand on parle de délais, d'annulation de contrat, etc., habituellement, là, on tourne autour de 10 jours. Donc, c'est l'inspiration qu'on a eue.

M. Bonnardel : Ça va, M. le Président.

Le Président (M. Bernier) : Ça va?

M. Bonnardel : Oui.

Le Président (M. Bernier) : Bon, est-ce qu'on est prêts à passer à la première bulle, si on veut, puis, à ce moment-là, d'apporter des amendements aux articles concernés? Non? Vous n'êtes pas prêts? Vous êtes encore en discussion générale? Continuez.

Mme Léger : Bien, c'est parce que, des fois, si c'est dans le sujet, je ne veux pas... Oui, je reviens.

Le Président (M. Bernier) : Oui. Vous revenez. C'est à vous.

Mme Léger : Oui. C'est en discussion générale. Je veux revenir sur les types de loi, là, parce que vous dites : Par concordance, le projet de loi introduit les dispositions similaires à la Loi sur la distribution des produits et services financiers, la Loi sur les instruments dérivés et la Loi sur les valeurs mobilières. Qu'est-ce qui, dans les pratiques commerciales, touche plus spécifiquement chacune de ces lois-là?

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

M. Leitão : ...Me Paquin, vous pourriez brièvement essayer de remettre ça en contexte.

Le Président (M. Bernier) : Me Paquin, M. le ministre veut ça brièvement.

M. Leitão : Si possible.

M. Paquin (Mathieu) : Oui, M. le Président. Alors, essentiellement, ce qu'on fait, c'est que la politique de traitement des plaintes, le processus de traitement des plaintes dont on vient de parler en matière d'assurance, il y en a un en ce moment qui existe dans la Loi sur les assurances et il y en a qui existent aussi en ce moment dans la Loi sur les valeurs mobilières, la Loi sur les instruments dérivés, la Loi sur la distribution de produits et services financiers ainsi que dans la Loi sur les coopératives de services financiers, la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne. Alors, par concordance, on introduit le même régime ou on le remplace là où il existe déjà. Alors, on prend les mêmes dispositions dont on vient de discuter là et on les reproduit dans plusieurs lois. Essentiellement, c'est ce qu'on fait par concordance.

Le Président (M. Bernier) : Merci.

Mme Léger : Et là, particulièrement pour les pratiques commerciales, dans la Loi sur la distribution de produits et services financiers, qu'est-ce qu'on touche particulièrement?

M. Paquin (Mathieu) : Bien, en fait, c'est l'ensemble des pratiques des cabinets et des représentants qui amènent ou qui entourent l'offre des produits et services financiers qui sont visés par cette loi-là. Encore une fois, je ne penserais pas trop m'avancer, l'autorité dispose de pouvoirs, de lignes directrices pour venir interpréter qu'est-ce que comprend cette obligation de principe là de suivre de saines pratiques commerciales.

Mme Léger : ...le rôle de l'AMF par rapport à des lignes directrices, est-ce qu'elle peut les modifier? Parce qu'elle demeure un régulateur, alors donc elle doit...

M. Leitão : Si c'est l'AMF, elle peut émettre des lignes directrices.

M. Boivin (Richard) : Les lignes directrices, si vous me permettez, M. le Président...

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

M. Boivin (Richard) : ...les lignes directrices de l'autorité, ce qu'on appelle en anglais des «guidelines», ce sont des attentes de l'autorité par rapport à la loi, par rapport à l'application de la loi. Alors, l'autorité dit aux assujettis, aux assureurs, aux cabinets, aux courtiers : Voilà comment je m'attends à ce que vous interprétiez et appliquiez la loi. Et ce n'est pas nécessairement, je dirais, une norme, mais, si jamais quelqu'un manquait aux... pas aux obligations, mais aux lignes directrices comme telles, s'il n'agissait pas exactement comme l'autorité le mentionne, donc il pourrait être questionné par le régulateur. Il va dire : À mon avis, tu n'as pas respecté la loi. Mais l'assureur pourrait toujours prétendre que, oui, il l'a fait d'une façon différente, mais que le résultat est le même.

Donc, une ligne directrice, c'est une attente. C'est une attente qui n'oblige pas nécessairement l'assureur à agir exactement, exactement comme il est prévu dans la ligne directrice. C'est une indication de comportement. L'assureur pourrait toujours démontrer qu'il a fait plus ou qu'il a fait différemment, mais que c'est aussi bon.

La ligne directrice, actuellement dans la Loi sur les assurances et les autres lois, ne permet pas à l'autorité d'aller au-delà de ces attentes-là. Ce qu'on prévoit dans les nouvelles dispositions, c'est qu'à l'avenir une attente qui générera à la fin de la journée vraiment une obligation, l'autorité voudrait que ça devienne une obligation, bien, elle va pouvoir adopter un règlement sur les mêmes sujets.

La ligne directrice, l'autorité peut la changer à tous les jours, peut changer son interprétation de la loi, mais, généralement, quand elle a interprété la loi une fois, là, on s'attend à ce que l'interprétation était valable pour longtemps. Donc, oui, il y a des changements à l'occasion, des mises à jour.

Les lignes directrices, il y en a de toutes sortes. Il y en a sur les pratiques commerciales, il y en a sur la gestion, il y en a sur les conseils d'administration, il y en a sur le capital requis. Donc, il y a une foule de lignes directrices de l'autorité. Et, à l'avenir, elle aura le pouvoir aussi de normer, pas uniquement d'émettre des attentes, mais de faire des normes qui vont renforcer, donc, la surveillance et les obligations des assujettis face à leur clientèle et face à l'autorité.

• (16 heures) •

Mme Léger : Donc, quel est le niveau... Je vais revenir pour la suite, là, mais quel est le niveau de gradation entre une ligne directive, une norme et le règlement? Ce que vous me dites, c'est que l'AMF peut faire des lignes directives, les gens, les compagnies ont à l'appliquer selon les... et l'AMF peut décider qu'on va plus loin, là. On en fait une norme et, s'il y a lieu, on en fait même une obligation, là. Cette obligation-là, on demande au ministre de réglementer, d'ajouter le règlement. C'est ça que je comprends?

M. Boivin (Richard) : La ligne directrice est une interprétation de l'autorité de comment la loi doit être appliquée. Donc, c'est sûr que, si... Par exemple, quand on parle de saines pratiques commerciales, il peut y avoir une évolution dans les attentes de l'autorité par rapport aux saines pratiques commerciales eu égard au développement de l'industrie, eu égard aux nouveaux produits que l'industrie peut émettre et fabriquer. Il y a des sujets qui se prêtent moins, là, à ce que la ligne directrice soit revue.

La ligne directrice peut difficilement être sanctionnée. Ce n'est pas une norme, c'est une attente, c'est une interprétation de l'autorité. L'autorité pourrait toujours aller en cour avec sa ligne directrice, mais il faudrait qu'elle démontre, de toute façon, que c'est bel et bien comme ça que la loi s'applique. Si l'autorité pense qu'une attente devrait plutôt devenir une norme, devenir obligatoire, être sanctionnable rapidement devant les tribunaux, là, tu n'as pas respecté telle et telle norme, elle a le pouvoir de le faire par règlement. Les règlements de l'autorité sont approuvés par le ministre.

Mme Léger : Donc, une norme ne peut... L'AMF ne peut pas émettre une norme sans que ce soit réglementé. C'est ça que je comprends. O.K. Ça fait que la ligne directrice, elle est là. Donc, comment... Vous dites qu'elle ne peut pas... Si moindrement on est en désaccord d'une ligne directive ou on est en désaccord d'une norme, que se passe-t-il? Qui sanctionne qui puis qui peut faire quoi?

M. Boivin (Richard) : ...peut, comme assureur, être en désaccord avec une ligne directrice. Probablement que je vais l'appliquer pareil chez moi parce que je ne veux pas avoir de trouble avec mon régulateur. Si je ne l'applique pas exactement comme prévu parce que mon entreprise est trop petite, parce que je n'ai pas exactement le genre de dossier ou de contrat qui est prévu dans la ligne directrice, je peux toujours argumenter avec l'autorité, à mes risques et périls.

Mme Léger : Pourquoi?

M. Boivin (Richard) : Bien, parce que l'autorité peut, à la fin de la journée, ne pas être d'accord avec moi. Et, comme disait le ministre tout à l'heure, c'est l'autorité qui me donne le permis, qui me donne le privilège d'opérer, de faire un commerce d'assurance au Québec. Donc, si l'autorité juge que je ne suis pas un bon assureur et que je ne mérite pas un permis, il se peut qu'à la fin de la journée je perde ou qu'elle mette des restrictions sur mon permis.

Mme Léger : Est-ce que là-dessus l'AMF a assez de pogne pour être capable de ne pas émettre un permis sous une condition de ne pas avoir respecté une ligne directive?

M. Boivin (Richard) : Sur les lignes directrices, comme je vous disais...

Mme Léger : Directrices.

M. Boivin (Richard) : ...tout simplement pour ne pas avoir respecté la ligne directrice, la démonstration serait plus compliquée que ça un petit peu. Il faudrait que le juge devant lequel l'autorité se présenterait viendrait confirmer l'interprétation que l'autorité a faite de la ligne directrice.

Mme Léger : Ou l'inverse. Si un juge décidait que la ligne directrice... Si, admettons, que c'est contesté dans les tribunaux, cette ligne-là, ça pourrait arriver?

M. Boivin (Richard) : Ça peut être contesté devant les tribunaux, c'est évident, oui. Mais je n'ai jamais vu un assureur contester une ligne directrice de l'Autorité des marchés financiers. Et une norme, bien, c'est encore plus facile

à appliquer. Vous avez respecté ou pas respecté le règlement. Si vous ne l'avez pas respecté et que la disposition, telle que prévue dans le règlement, constitue une infraction pénale, bien, vous allez être sanctionné devant les tribunaux pénaux.

Le Président (M. Bernier) : Merci.

Mme Léger : Donc, c'est par règlement que le ministre pourra y établir aussi les sanctions possibles, parce qu'il y a une obligation, et cette obligation-là amène une certaine sanction si tu ne respectes pas l'obligation.

M. Boivin (Richard) : Absolument.

Mme Léger : O.K. Ça fait que c'est juste l'espace de la ligne directrice... directrice, pardon, qui permettrait à quelqu'un de contester, dans le fond, la ligne directrice, même avec les conséquences qu'il pourrait y avoir de perdre son permis ou peu importe, là, mais il pourrait aller devant les tribunaux. Puis vous n'avez jamais vraiment dit ça.

M. Boivin (Richard) : Si, par exemple, une ligne directrice prévoit qu'un assureur doit avoir tel type de comité sur le conseil d'administration puis que l'assureur en particulier est dans une situation où ce n'est pas adéquat pour lui, il peut toujours discuter avec l'autorité de la nécessité de mettre en place un tel comité. C'est un exemple que je donne.

Mme Léger : Est-ce que, dans la pratique, il y a énormément de lignes directrices possibles ou c'est le contraire, on en ferait le moins possible? C'est quoi, le... Qu'est-ce qui est, pour vous, ce qu'il y a de mieux, là? Est-ce que c'est d'avoir plusieurs lignes directrices pour s'assurer que les choses se fassent comme il faut puis que tout le monde, on a le même entendement sur les façons de faire ou les pratiques ou en faire le moins possible parce que les gens, normalement, les compagnies font ce qu'elles ont à faire, puis c'est correct? C'est quoi, l'équilibre dans ça? Est-ce qu'on est plus d'un bord ou on est plus... Je ne sais pas si vous comprenez ma question, elle n'est peut-être pas...

M. Boivin (Richard) : Oui, oui, je comprends très bien votre question. Si vous demandez aux assureurs s'il y a trop de lignes directrices, ils vont probablement dire : Oui, il y en a trop. Mais par ailleurs, je vous donnerai mon expérience personnelle, quand j'étais dans le privé, je m'occupais de conformité. Que votre régulateur vous dise comment fonctionner, comment faire votre supervision, quelles règles appliquer, bien, c'est sécurisant. On vous dit comment fonctionner. Si vous le faites tel que les lignes directrices le prévoient, vous êtes correct, vous êtes sûr que vous n'aurez pas d'ennui avec votre régulateur.

Alors, vous êtes mieux d'avoir des lignes directrices qui vous disent quoi faire. Ça peut déranger de temps en temps parce qu'à l'intérieur des fois de l'entreprise il faut mettre en place des structures puis des processus, mais, si vous les suivez, vous êtes sûr de ne pas avoir de problème aussi avec votre régulateur. Donc, il y a un avantage.

M. Leitão : C'est aussi beaucoup plus flexible. Procéder par règlement, c'est un peu plus lourd, c'est compréhensible que ce soit un peu plus lourd. Et, puisque le marché change continuellement, c'est flexible, d'avoir une telle procédure qui permet au régulateur d'émettre des lignes directrices sur des nouveaux produits, des nouvelles façons de faire.

Mme Léger : C'est plus facilitant, les lignes directrices, que d'aller toujours dans des normes, des obligations puis de réglementer, de ce que je comprends. C'est ça que vous dites.

Et, par rapport aux lois, là, sur... pour les autres lois, donc, dans ce qu'on se parle là, vous avez quand même... le projet de loi introduit quand même des dispositions similaires dans les autres types de lois. Donc, dans les discussions que je viens d'avoir, on va le retrouver dans la Loi de distribution des produits et services financiers, dans la loi sur... Les trois lois sont directement reliées à des améliorations par ce projet de loi là pour les pratiques commerciales.

M. Paquin (Mathieu) : Oui. Oui.

Le Président (M. Bernier) : Me Paquin. Ça fait longtemps que je ne vous ai pas entendu.

M. Paquin (Mathieu) : Oui, M. le Président. Alors, oui, on fait les améliorations dans les lois dont on a discuté. En fait, si... bien, en fait, je ne sais pas si c'est nécessaire, mais je peux vous indiquer de quels articles il s'agit. Oui? O.K. Un instant.

Mme Léger : ...le projet de loi introduit des dispositions similaires. Ça veut dire que, dans toutes les lois existantes, on va retrouver des mêmes types de dispositions, là.

M. Paquin (Mathieu) : Oui. Oui, M. le Président. Alors, si vous consultez la page 152 du projet de loi, à l'article 54, on introduit un article 66.1 et 66.2, qui sont essentiellement les équivalents des articles 50 et 51 de la Loi sur les assureurs. Ça, ça se trouve à être l'obligation de principe de suivre de saines pratiques commerciales. Par la suite, pour ce qui est de la politique de traitement des plaintes, on se trouve à être à l'article 93 du projet de loi, qui est à la page 161, où on va avoir une série d'articles, 131.1 à 131.7, qui sont essentiellement l'équivalent des articles 52 à 58 de la Loi sur les assureurs dont on vient de discuter. Ça, c'est pour les coopératives de services financiers.

Par la suite, puisqu'on introduit une réglementation ou une surveillance, disons plutôt, plus détaillée de l'activité d'institution de dépôts de la Loi sur l'assurance-dépôts, on va introduire les dispositions équivalentes qui vont se retrouver

aux articles 28.11 à 28.20 de la Loi sur les institutions de dépôt et la protection des dépôts à l'article 323 du projet de loi. Je vais vous donner l'article, la page exacte, ça commence à la page...

M. Leitão : 241.

M. Paquin (Mathieu) : Oui, 241.

Le Président (M. Bernier) : Vous êtes un bon chercheur, M. le ministre.

M. Paquin (Mathieu) : 28.19.

• (16 h 10) •

Mme Léger : À 28.19.

M. Paquin (Mathieu) : Exactement. Ensuite, on a le même régime dans la nouvelle loi sur les sociétés de fiducie et la nouvelle loi sur les sociétés d'épargne. Cette loi-là est édictée par l'article 360, mais on va retrouver ça aux alentours de l'article...

M. Leitão : 33 à 44.

M. Paquin (Mathieu) : ...33 à 44, aux pages 307 à 310. Voulez-vous continuer?

M. Leitão : Vous le faites très bien. Je suis encore un peu enrhumé, donc ma voix est prise, mais c'est très bien.

M. Paquin (Mathieu) : Parfait. Donc, ça, ça se trouve être nos grandes lois d'institutions financières. Ensuite, quand on en vient à la Loi sur la distribution de produits et services financiers, c'est à l'article 495 du projet de loi, aux pages 394 et 395. Dans la Loi sur les instruments dérivés, c'est à l'article 615. Oui?

Mme Léger : ...instruments dérivés?

M. Paquin (Mathieu) : Distribution de produits et services financiers. Donc, c'est à l'article 495, aux pages 394 et 395. Et puis on va avoir les pouvoirs de réglementation, dont on a parlé, donc de pouvoir déterminer ces éléments-là. Ça se trouve être à la page 399, à l'article 519, qui introduit un 216.1.

Dans la Loi sur les instruments dérivés, c'est à l'article 615 du projet de loi, qui s'étire des articles 439 à 441, ce sont les articles 74 à 77.4 de la Loi sur les instruments dérivés. Et puis, dans la Loi sur les valeurs mobilières, c'est à l'article 633 du projet de loi, aux pages 446 à 448 du projet de loi, ça introduit les articles 168.1.1 à 168.1.8 de cette loi-là.

Le Président (M. Bernier) : Merci, M. le député... M. Paquin. C'est-u correct, M. le ministre?

M. Leitão : En effet, c'est ça.

Le Président (M. Bernier) : Je veux juste vérifier s'il n'y a pas d'erreur.

Mme Léger : Est-ce que le nouveau ministre a bien fait ça?

M. Leitão : Il a très bien, très bien suivi les instructions qu'il nous avait données hier, là.

Le Président (M. Bernier) : Mme la députée de Pointe-aux-Trembles.

Mme Léger : Oui. Merci pour ces informations plus détaillées. Je voudrais revenir sur la reddition de comptes. Comment vous la voyez, la reddition de comptes pour l'AMF?

M. Leitão : Reddition de comptes en termes...

Mme Léger : Oui.

M. Leitão : En termes de plaintes?

Le Président (M. Bernier) : Sur quel sujet, Mme la députée?

Mme Léger : Bien, la reddition de comptes des institutions vers l'AMF. Comment... L'AMF va être visée, on va avoir demandé une reddition de comptes. C'est la reddition de comptes des...

M. Leitão : Bon, bien, sur les plaintes, sur les...

Mme Léger : Sur les plaintes, sur les plaintes, excusez-moi. J'étais dans les plaintes.

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

M. Leitão : O.K. Bon, ultimement, ça se trouve dans le rapport annuel de l'AMF. Mais, avant d'arriver à ça, donc, ce qu'on fait avec le projet de loi, c'est donc de forcer les assureurs à indiquer clairement et publiquement quelle est la marche à suivre si jamais un consommateur a un désaccord. Puis par la suite l'AMF, elle, va s'assurer que cette procédure est en place. Maintenant, est-ce que l'AMF, M. Boivin, va demander aussi aux assureurs de confirmer?

M. Boivin (Richard) : Non. En fait, la règle est prévue à l'article 58 de la Loi sur les assureurs, qui prévoit qu'à la date qui est fixée par l'autorité les assureurs doivent faire rapport des plaintes qu'ils ont reçues et du traitement qu'ils en ont fait. L'autorité, dans son rapport annuel, peut donner l'agrégat des renseignements qu'elle a obtenus. Et l'autorité peut, en n'importe quel temps, demander des renseignements à tout assureur détenteur d'un permis au Québec sur les sujets qui concernent, donc le commerce de l'assurance fait par l'assureur.

Mme Léger : O.K. O.K. Merci.

Des voix : ...

Mme Léger : Si l'AMF réalise que le traitement des plaintes n'a pas été nécessairement bien conforme, c'est où, la marge de manoeuvre de l'AMF?

M. Boivin (Richard) : Vous avez peut-être vu dans certaines publications, dans certains journaux, des fois, il est rapporté que l'autorité a sanctionné un assureur pour des manquements à ses pratiques commerciales. Donc, il y a des pénalités qui sont données aux assureurs, des fois pour des sommes importantes, qui vont faire en sorte que l'assureur va changer ses pratiques.

Mme Léger : Est-ce qu'il y en a beaucoup, pas beaucoup? C'est quoi, les...

M. Boivin (Richard) : Très peu souvent, heureusement. Je pense que le monde...

Mme Léger : Quand vous dites très peu, ça veut dire quoi, ça, en ordre de grandeur? Un par année ou 10, 15, 20?

M. Boivin (Richard) : C'est peut-être un par année, deux par année, gros max. L'industrie de l'assurance au Québec est très bien disciplinée. Je pense qu'on n'a pas de problèmes systémiques. Les gens se comportent correctement. C'est une industrie qui va bien. Les gens, les assurés, les consommateurs sont bien traités. Oui, il peut y avoir des cas particuliers, des fois, qui échappent au système, mais, globalement, on peut se vanter d'avoir une industrie qui est saine et qui respecte la clientèle et une industrie qui est bien capitalisée aussi. Donc, en termes de rassurer les assurés qui vont éventuellement toucher le capital pour lequel ils ont souscrit des primes, je pense qu'il n'y a aucun problème.

M. Leitão : J'ajouterais à ça aussi que l'industrie de l'assurance au Québec, pour une grande partie, c'est une industrie locale, c'est une industrie de propriété québécoise. Ce sont des compagnies québécoises, un certain nombre d'elles, d'ailleurs, ici même, à Québec. Donc, dans la ville de Québec, il y a une grappe d'assurance particulièrement dynamique et particulièrement importante. Donc, ce sont des compagnies locales.

Il y a aussi les grandes compagnies canadiennes et même quelques multinationales, mais l'industrie québécoise de l'assurance est très présente, très dynamique, et c'est tout à fait dans leur propre intérêt de s'assurer qu'ils maintiennent une bonne relation avec le régulateur et avec la clientèle.

Mme Léger : Ce n'est vraiment pas beaucoup, hein, pas année. C'est quoi, la...

M. Boivin (Richard) : Non, parce que...

Mme Léger : Qu'est-ce qu'elle fait, l'AMF, quand elle a une situation comme celle-là? C'est quoi, le rôle qu'elle fait?

M. Boivin (Richard) : Bien, elle va enquêter, elle va questionner, elle va obtenir les informations adéquates et elle va se faire un jugement à savoir comment la clientèle a été traitée. Et c'est rarement des cas particuliers, c'est plus souvent qu'autrement quand... Si vous allez voir sur le site de l'autorité, vous allez trouver des communiqués de presse où on annonce qu'on a sanctionné tel et tel assureur à l'occasion. C'est généralement pour la mise en place de systèmes qui, aux yeux de l'autorité, n'étaient pas tout à fait conformes à la loi, où les assurés n'ont pas été, à son avis, traités équitablement.

Mme Léger : O.K., puis vous n'avez pas de statistiques de ça au niveau, mettons, des cinq années, là?

M. Boivin (Richard) : Bien, l'autorité pourrait nous les fournir éventuellement si vous les voulez. On pourrait les fournir à la commission, mais c'est très peu, là. Il n'y a pas de problème de l'industrie de l'assurance au Québec, absolument pas. C'est des entreprises bien gérées et qui, d'elles-mêmes, de par leur organisation qui les représente et de par la

surveillance que fait l'autorité, les lignes directrices de l'autorité qui sont appliquées, je vous dirais, presque religieusement, comme si c'étaient des normes... je pense que les consommateurs québécois d'assurances peuvent se compter chanceux.

Mme Léger : Un bon formateur.

Le Président (M. Bernier) : C'est notre expert.

M. Leitão : On a une industrie très forte. Je pense que c'est surtout ça. Au Québec, on a une industrie d'assurance qui est une industrie très forte, bien réglementée, mais aussi bien capitalisée et très proche de sa clientèle.

Mme Léger : Et, lorsqu'il y a un cas comme... certains cas, quel est le... à part de... probablement, l'AMF doit dire... la situation, doit essayer par elle-même de demander à faire les corrections. Si elle est bien... Avec ce que vous me dites, probablement que la compagnie se régularise vite, alors il n'y a pas de conséquences plus graves. Et quels sont-ils, les conséquences plus graves? Quelles sont-elles, pardon, les conséquences plus graves si le moins il y a vraiment des manquements?

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

• (16 h 20) •

M. Boivin (Richard) : L'industrie de l'assurance est basée sur la confiance, la confiance du public. Il n'y a rien de plus grave pour un assureur de, publiquement, perdre la confiance de ses assurés parce qu'il a été sanctionné par l'autorité. C'est la plus grande punition. Au-delà de la pénalité monétaire, la plus grande punition que vous pouvez faire à un assureur, parce que vous vous attaquez directement à son marché, c'est de publiquement divulguer qu'il a mal agi ou qu'il a contrevenu à une disposition de la loi. Donc, les assureurs font bien attention, vont respecter la loi. Il en tient à leur commerce.

Mme Léger : Et les conséquences, c'est quoi? Vous dites : pénalité monétaire. Ça va dans quel ordre de grandeur, ça?

M. Boivin (Richard) : Ça dépend des cas. Ça peut être relativement mineur pour un assureur qui a plusieurs centaines de millions de capital, mais ça peut représenter, des fois... j'ai, en tête, une pénalité qui a été émise à une institution, il n'y a pas très longtemps, de l'ordre de 1 million.

Mme Léger : Tu y penses à deux fois.

M. Boivin (Richard) : Absolument. Et ce n'est pas tellement, comme je le disais, de faire le chèque, oui, ça peut déranger les résultats d'une année, là, 1 million...

Mme Léger : La réputation.

M. Boivin (Richard) : ...mais c'est la réputation.

Mme Léger : Et, par rapport... Mais là on parle de directive, de ligne directrice, pardon, mais de voir son nom dans les articles où des clients... comme, tout à l'heure, ce que je disais, ça aussi, ça ne doit pas être apprécié.

M. Boivin (Richard) : Absolument.

Mme Léger : O.K. Tout à l'heure, vous avez donné un peu... Sans parler d'un cas particulier, quel type... quelles... les situations qui peuvent être litigieuses, là, qu'il peut y avoir.

M. Boivin (Richard) : Surtout des cas de mise en marché de produits, la façon dont la mise en marché a été faite, la façon dont les assurés ont été approchés, l'information qui leur a été donnée, qui pouvait être insuffisante pour que les assurés prennent une décision éclairée par rapport aux produits. Donc, c'est un exemple, là, qui me vient en tête.

Mme Léger : Des informations probablement pas assez claires. C'est facile à corriger, ça.

M. Boivin (Richard) : Pardon?

Mme Léger : C'est facile à corriger quand même, ça.

M. Boivin (Richard) : Absolument, absolument. Et des fois l'assureur fait ça de bonne foi, là, ce n'est pas fait en fraude, et, je dirais, entre guillemets, là, de ses assurés, quoiqu'il est dans son droit d'agir comme il le fait. Et souvent, avant que l'autorité émette des lignes directrices, les assureurs, bien, interprètent ça à leur façon. Donc, la ligne directrice dont on parlait tout à l'heure va donner à tous les assureurs, sur un marché donné, qui émettent le même genre de produit la façon de traiter leurs clients.

Alors donc, ça vient rassurer l'industrie : Je le fais comme ça, je suis correct. Et ça donne aussi une meilleure crédibilité aux opérations d'assurance des assureurs. Ça crée plus de confiance pour le public.

Mme Léger : Mais ça, c'est plus par rapport à l'assureur en lui-même que sur sa mise en marché ou soit les exemples que vous donnez que ses représentants eux-mêmes. Est-ce que c'est les représentants qui sont... l'assureur, il est responsable de tous ses représentants puis il doit assumer une certaine imputabilité de son organisation. Est-ce qu'il y a des problèmes à ce niveau-là, sur ses représentants qu'il doit remettre à l'ordre?

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

M. Boivin (Richard) : Les représentants, que ce soient des agents directs, là, donc des employés de l'assureur, ou des courtiers, qui sont donc des mandataires et non pas des employés, c'est sûr que l'assureur a toujours, comme employeur ou comme mandataire, une responsabilité à l'égard de ses employés et mandataires. Mais les agents comme les courtiers ont un code de déontologie, actuellement, ils sont surveillés par les chambres, éventuellement, ils le seront par l'autorité. Donc, ils ont aussi une responsabilité personnelle d'agir correctement.

Où des fois il peut y avoir certaines difficultés, c'est entre... que ce soit à l'intérieur d'un cabinet ou à partir d'un assureur, les directives administratives internes, de dire : Voilà comment on s'attend à ce que vous autres, les représentants chez nous, vous travailliez. Alors, il peut y avoir des fois, à l'occasion, une certaine dichotomie entre la norme professionnelle et, je dirais, le besoin du marché d'obtenir plus de primes, là. Mais, dans l'ensemble des cas, je dois dire que le marché, je reviens là-dessus, je pense qu'il faut le dire pour la population, le marché de l'assurance au Québec est bien géré et bien administré. On a des assureurs qui respectent la loi et qui respectent les lignes directrices de l'autorité. On a des représentants qui ont des codes de déontologie.

Il a été dit qu'avec la réforme proposée les codes de déontologie disparaîtraient, ce qui totalement faux, les codes vont demeurer. C'est d'ailleurs, déjà dans la loi, une responsabilité de l'autorité de faire des règlements sur la déontologie, lesquels ont été délégués aux chambres parce que les chambres existaient. Donc, l'autorité, éventuellement, va rapatrier ce pouvoir-là. Il n'est pas question d'enlever les codes de déontologie. S'il y a lieu, on ira peut-être même les revoir à la hausse parce qu'ils n'ont pas été revus depuis plusieurs années.

Mais, si vous avez un problème avec votre représentant, vous avez des recours. Si vous avez un problème avec votre assureur directement, vous avez des recours. L'autorité est là pour superviser l'ensemble des opérations, et généralement ça fonctionne très bien. Mais il peut y avoir des cas, comme celui que vous avez mentionné tout à l'heure, qui échappent, puis, encore là, il faudrait voir... tu sais, on n'a pas l'ensemble, là, des faits de ce cas-là. Il ne faudrait pas juger à partir de ce qui a paru dans les journaux, là. Mais c'est quand même relativement rare, ce qu'on entend comme problèmes, là, qui font l'objet des manchettes.

Le Président (M. Bernier) : Merci. Mme la députée.

Mme Léger : C'est l'AMF qui va s'assurer, qui va prendre, dans le fond, sur elle maintenant toutes ces parties-là de déontologie. Ce n'était pas sa mission avant, là. Ça fait que, là, on va créer cette nouvelle responsabilité là.

M. Leitão : Non, ça a toujours été sa mission. Ce qu'il y avait, c'est que l'AMF déléguait aux chambres cette mission-là. Mais ça a toujours été de la responsabilité de l'AMF, mais c'était délégué à la chambre. Maintenant, ça revient à l'AMF. Donc, on élimine une structure intermédiaire. Mais ça a toujours été la responsabilité de l'autorité.

Mme Léger : Je comprends la nuance. Ce qui veut dire que, tout à l'heure, vous disiez que le personnel va être rapatrié à l'AMF, donc ces experts-là ou ces gens-là, qui étaient aux chambres, poursuivraient leur travail au niveau de l'AMF.

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

M. Leitão : Bon, la réponse rapide, c'est oui. Maintenant, ces questions-là vont nous surgir pas mal plus tard dans le projet de loi.

Mme Léger : Quand?

M. Leitão : Je ne pense pas que ça soit ici le... que ce soit... c'est ici, oui, mais que ça soit maintenant le moment d'en discuter.

Mme Léger : Non, mais c'est plus au niveau de la... ou pourquoi je l'apporte ici, c'est au niveau de la déontologie, entre autres, là, pour s'assurer que le portrait qu'on nous donne aujourd'hui permet quand même de s'assurer que, même si c'est la responsabilité de l'AMF, que cette crainte-là, qu'on ne s'occupera plus de déontologie, qui est fausse, vous l'avez reconfirmé, mais de s'assurer que l'AMF... mais ces nouvelles responsabilités, on a comme l'impression que c'étaient les chambres qui faisaient ce travail, qui ne faisaient que ce travail-là sans nécessairement avoir l'AMF dans le décor, là. Et s'assurer que, parce que c'est rapatrié à l'AMF, que cette expertise-là ou cette... que ça continue. Cette responsabilité-là, elle demeurera aussi importante et sera aussi appliquée comme ça l'était... peut-être pas comme ça l'était tout à fait avant, mais qu'il y a aussi une importance du rôle de... parce qu'on a entendu beaucoup de gens dire ça, là, que peut-être tout tombe avec le projet de loi. Mais, en fin de compte... O.K. O.K. Ça me va.

Le Président (M. Bernier) : Ça va?

Mme Léger : D'accord, à date.

Le Président (M. Bernier) : Donc, on va débiter avec l'étude au niveau des bulles en tant que telles, avec les articles de la loi.

(Consultation)

Le Président (M. Bernier) : Oui, mais, je peux-tu suspendre quelques instants, là, pour lui permettre de...

M. Leitão : On a perdu notre collègue.

Le Président (M. Bernier) : ...de réintégrer... la réintégration de notre collègue de l'opposition? Donc, je vais suspendre quelques instants.

(Suspension de la séance à 16 h 29)

(Reprise à 16 h 41)

Le Président (M. Bernier) : Bon, nous reprenons. Donc, nous reprenons nos travaux. Donc, nous en étions avec Mme la députée Pointe-aux-Trembles sur des discussions d'ordre général. La parole est à vous.

Mme Léger : Merci, M. le Président. Je veux revenir sur le mémoire sur la Coalition des associations de consommateurs du Québec. En fait, c'est quand même un gros mémoire. Il apporte beaucoup de choses. J'imagine que le ministre va pouvoir apporter des réponses, avec son équipe.

Entre autres, à la page... bien, vous n'avez peut-être pas le mémoire à côté de vous, mais, à la page 87 du mémoire, pour qu'on puisse se situer, il dit, entre autres : «Le régime actuel n'est pas idéal. Dans le cadre de l'enquête que nous avons effectuée auprès des associations de consommateurs — c'est pour ça que je veux qu'on revienne aux consommateurs dans cette partie-là — en décembre dernier, ces dernières ont évoqué une kyrielle de problèmes qu'elles observent dans le marché. On parle par exemple de pratiques abusives liées à la sollicitation à domicile, et on suggère d'insérer dans la législation des règles analogues à celles qu'on trouve dans la Loi sur la protection du consommateur en matière de résolution ou de résiliation du contrat conclu à domicile. On souhaiterait, plus généralement, un tel délai de résolution dans tous les cas — et on pourrait incidemment s'inspirer à cet égard de l'expérience française. On évoque des pratiques abusives de vente d'assurance à des nouveaux arrivants au Québec. On signale que la faculté de résiliation pour retard de paiement est parfois exercée par l'assureur sans aucun ménagement et sans préavis, de sorte qu'il faudrait l'encadrer. On s'inquiète de situations où l'assureur conclut un contrat, puis y met fin quelques jours ou quelques semaines plus tard, pour des motifs parfois nébuleux, et ce, notamment dans des cas où la consommatrice est contractuellement requise de s'assurer, comme c'est généralement le cas en matière d'obtention du crédit hypothécaire. On aurait pu faire oeuvre extrêmement utile en s'attaquant à de tels dérèglements du marché. On préfère apparemment laisser libre cours à des fournisseurs avides d'être affranchis de quelques règles qui les incommode apparemment.»

Donc, c'est celle avec... particulièrement la vente avec un représentant. Et là, dans le mémoire, la coalition indique, entre autres... Elle a des flèches contentes ou pas trop contentes, là. Alors, il dit que le régime de distribution par représentant... puis là ils nomment, entre autres, là, les facteurs comportementaux, l'efficacité, le risque juridique, l'efficacité des structures réglementaires, etc., tous pas nécessairement très bons.

Ça fait qu'avant d'aller plus loin, c'est parce qu'on a aussi toute la partie sans représentant, comme vous en aviez un petit peu parlé, alors je vous... Que répondez-vous à la coalition par rapport à ça? Parce qu'on touche vraiment la Loi avec la protection du consommateur, là.

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

M. Leitão : Écoutez, oui, on a eu ces présentations. Écoutez, moi, je pense que c'est clairement exagéré, probablement une mécompréhension de l'enjeu. Comme on vient de dire juste dans le segment précédent, l'industrie québécoise de l'assurance est une industrie qui a une grande probité. Alors, ce cadre qui est décrit de cette façon-là ne concorde pas du tout avec la réalité que nous constatons sur le terrain. Je ne sais pas, M. Boivin, si vous avez quelque chose de plus précis.

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

M. Boivin (Richard) : Oui, M. le Président. C'est des informations qui ne sont pas venues à nos oreilles, qui ne nous ont jamais été communiquées. On n'a pas de données empiriques sur ces affirmations-là. Ceci dit, il se peut qu'il y ait des cas particuliers, il se peut qu'il y ait certains représentants ou avec certains assureurs qui aient tendance des fois, à l'occasion, à exagérer. Et, si c'est le cas, la seule façon de régler le problème, c'est de porter les faits à la connaissance de l'Autorité des marchés financiers, qui va intervenir. Et c'est la meilleure façon d'agir. Si Option Consommateurs ou la coalition est au courant de faits de cette nature-là, qui briment les assurés, il faut absolument dénoncer les cas à l'Autorité des marchés financiers.

Le Président (M. Bernier) : Merci.

Mme Léger : Parce que c'est sûr que la coalition est sur le terrain, là. C'est quand même... Je ne pense pas qu'elle ait écrit ça de même, là.

M. Leitão : Ils ont mené un sondage. Donc, il faudrait voir aussi qu'elle est la représentativité de ce sondage-là. Mais, encore une fois, comme M. Boivin a dit, s'il y a des cas spécifiques que la coalition a de l'information un peu troublante, là, bon, que cette information-là nous soit communiquée, pas à nous, mais à l'Autorité des marchés financiers, le plus rapidement possible. Comme ça, ils prendront les mesures nécessaires.

Mme Léger : ...de l'enquête qu'ils ont faite explique quand même que c'est auprès des associations de consommateurs, et puis ils parlent quand même d'une kyrielle de problèmes. Ça ne semble pas être juste des petits cas, là. Ça semble être plusieurs problèmes.

Est-ce que vous avez été en contact avec cette coalition-là? Est-ce qu'ils ne vous ont pas fourni l'enquête? Vous avez demandé de voir l'enquête ou de voir les détails de cette enquête-là pour mieux comprendre qu'est-ce qu'ils disent? Parce que de leur conclusion à ça, c'est que le régime actuel n'est pas idéal, pour eux. Est-ce qu'il n'y aurait pas eu, dans le projet de loi actuel, des améliorations du projet de loi actuel pour répondre à certaines problématiques que la coalition vous soumet?

M. Leitão : Écoutez, moi, je vous dirais simplement que les cas qui sont décrits là sont nettement contre le code de déontologie des représentants. Donc, on n'aura pas besoin de règles additionnelles. Les règles existent. Et la seule façon, donc, de s'assurer que ces règles-là sont appliquées, c'est que le régulateur, les autorités appropriées, en soient informés. C'est ça, la première étape. Si les autorités ne sont pas informées, on ne pourra pas adresser ces questions-là. Les règles existent. On n'a pas besoin de nouvelles règles.

Mme Léger : O.K., ça, je comprends. Je comprends le ministre quand vous dites ça, mais, en même temps, ils ne l'ont pas fait. Donc, ils ne l'ont probablement pas fait ou ils l'ont peut-être fait, là, je ne sais pas nécessairement... Il y a quand même pour eux un problème. Alors, comme, là, par exemple, ils donnent, par exemple, les pratiques abusives liées à la sollicitation à domicile. Ça, ce n'est pas venu à vos oreilles, qu'il y a des problématiques à ce niveau-là? Donc, qu'est-ce que...

M. Leitão : ...excusez-moi.

Mme Léger : Donc, qu'est-ce qui fait que ça reste ainsi et que ces gens-là, ou ces associations-là, ou les consommateurs qui se plaignent aux associations ne font pas cette démarche-là? Il me semble qu'il y a lieu aussi de s'inquiéter, si c'est exact, là. Je ne veux pas remettre en question nécessairement ce qu'il y a là, de ce qu'ils nous disent, l'association des... la coalition, mais il reste quand même que, si les gens vivent ça et ils ne font pas la démarche, comme vous dites, parce que vous dites : Ils devraient aller faire... se plaindre à l'AMF, etc., ils ne le font pas ou ils ne le font pas nécessairement à la protection des consommateurs, ils n'ont pas l'air à... Pour moi, il semble y avoir un problème à ce niveau-là, là.

M. Leitão : Moi, je ne pense pas qu'il y a un problème à ce niveau-là. D'ailleurs, la distribution d'Internet par un réseau de vente à domicile, bon, ça existe, mais ce n'est pas nécessairement un canal de distribution qui, à mon avis, soit très utilisé. Mais, encore une fois, si de tels cas ont été répertoriés, alors là ça serait très utile que ces cas-là, spécifiquement, nous soient rapportés, à l'Autorité des marchés financiers, pour s'assurer que le code de déontologie est suivi.

• (16 h 50) •

Mme Léger : Ce serait peut-être bien, dans votre équipe avant d'aller à l'AMF, de peut-être l'avoir, cette enquête-là, puis de voir auprès de la coalition... qu'elle vous remette l'enquête, qu'elle vous explique, qu'elle vous donne son échantillon. Puis est-ce que c'est quelques cas ou c'est... parce que ça semble être une kyrielle de problèmes qu'elles observent sur le marché. Donc, ça a l'air bien plus que des petites exceptions, là.

M. Leitão : Oui, mais, justement, nous, quand je dis nous, c'est le cabinet et moi aussi, nous avons rencontré plusieurs, plusieurs groupes de protection de consommateurs. Et c'était assez surprenant d'apprendre ça par la suite. Donc, ils ne nous ont pas informés directement. Et il y a eu aussi les sessions de consultation, consultation parlementaire. C'est indiqué dans leur mémoire. Je pense que l'étape qui aurait dû être franchie, ça serait que ces cas spécifiques soient référés à l'Autorité des marchés financiers. Comme ça...

Mme Léger : Je comprends, mais, avant de se rendre là, à mon avis, parce qu'ils ne le font pas... Ils ne l'ont pas fait, là, de ce que j'ai pu comprendre. Ou ils l'ont déjà fait. Les gens, les consommateurs ont déjà fait suivre les plaintes selon le processus qu'ils doivent faire, ou à la protection du consommateur, ou je ne sais pas où, là, puis là ils vous soulèvent ça, la coalition. Je pense que ça vaudrait la peine d'aller plus loin avec cette coalition-là puis de comprendre davantage. Avant de dire, à mon avis, qu'ils aillent faire la plainte ou qu'ils suivent le processus, moi, je pense qu'au niveau du cabinet que... M. le ministre, il me semble que ça serait intéressant de savoir c'est quoi, là, qu'est-ce qui se passe avec cette coalition-là puis les problématiques qu'ils évoquent, d'aller plus loin puis de comprendre l'enquête. À mon avis, il me semble qu'il y aurait une rencontre à... les rencontrer. Il y a quelque chose que...

Parce qu'ils en ont soulevé beaucoup, là. J'en ai quelques autres, là, quelques autres éléments, là, qu'ils apportent, dont, entre autres, ils disaient que «le projet de loi n° 141 maintient la distribution sans représentant — parce que, là, on fait les deux, avec représentant et sans représentant — mais il élimine tous ces garde-fous. On abroge en effet, entre autres, les articles 411, 420 et 429. On ne les remplace par rien du tout, sinon une obligation faite à l'assureur qui devrait assumer la responsabilité des actes posés par les distributeurs, en vertu de l'article 65 de la Loi sur les assureurs, qui serait...» Bon.

Alors, ils ont l'impression que le fait de faire cette discussion-là sans représentant, que vous éliminez toutes les protections nécessaires. Pourquoi qu'elles ont cette impression-là?

M. Leitão : C'est une bonne question. J'aimerais bien savoir pourquoi, parce que ce n'est pas du tout ça, le... ni l'esprit du projet de loi ni la réalité. Peut-être que, M. Boivin, vous pourriez mieux préciser ça que moi.

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

M. Boivin (Richard) : M. le Président, effectivement, on comprend mal, un petit peu, l'interprétation qu'ils font des nouvelles lois et des modifications qu'on apporte. Il y a des changements rédactionnels qui sont nécessaires dans la mesure où on introduit, entre autres, la distribution par Internet. Donc, il faut revoir à l'occasion certaines dispositions pour mettre à niveau les textes. On n'enlève aucun garde-fou. Absolument pas, on fait... Au contraire, on rajoute des obligations aux assureurs, on les rend plus responsables des produits qu'ils vendent, peu importe le réseau de distribution.

Par Internet, l'assureur va avoir sensiblement les mêmes responsabilités qu'un représentant. Alors, comme s'il vendait ses produits par un représentant, c'est lui qui va avoir ces responsabilités-là, comme s'il était un représentant.

La distribution sans représentant, on ne change absolument rien. Peut-être qu'on fait disparaître le guide de distribution, ce que je mentionnais tout à l'heure. Ça va être remplacé. C'est un petit peu une formule vieillotte, hein, qui ne servait pas vraiment le consommateur, qui ne s'y retrouvait pas. Donc, ce que ça va permettre, avec les pouvoirs réglementaires de l'autorité, ça va lui permettre de mettre en place des mécanismes forçant les assureurs à donner des informations peut-être plus simples, plus faciles à comprendre, qui vont être plus faciles pour un consommateur de prendre une décision éclairée sur le produit qu'il achète.

Alors, ce n'est pas vrai qu'on enlève des garde-fous. Ce n'est pas vrai qu'on diminue la protection des consommateurs. Au contraire, on l'améliore. Maintenant, il y a des gens qui, malheureusement, je pense, ont un peu de difficulté à se retrouver dans les nouvelles formulations de texte, tout simplement.

Le Président (M. Bernier) : Merci.

Mme Léger : Mais pourquoi vous pensez qu'eux autres croient qu'on les enlève, les garde-fous? Où ils prennent ça?

M. Boivin (Richard) : Je n'en ai aucune idée.

Mme Léger : O.K...

M. Boivin (Richard) : J'essaie et je ne comprends pas.

Mme Léger : Quand vous dites que vous voulez les rendre plus responsables, que, maintenant, le projet de loi permet de les rendre encore plus responsables, ça fait que c'est tout le contraire que vous voyez, avez-vous un exemple qui, pour ceux qui nous écoutent, pourrait...

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

M. Boivin (Richard) : Non, mais, en fait, le guide de distribution va être remplacé éventuellement par un autre genre de guide qu'on va appeler différemment, que l'autorité va adapter à la réalité plus moderne des pratiques commerciales et des produits vendus par les assureurs via leurs représentants ou via la distribution sans représentant dans ce cas-ci.

Mme Léger : Donc, le guide va être remplacé par un autre type de document.

M. Boivin (Richard) : Ça pourra être... ce qu'on dit souvent en anglais, un «two-pager» qui va donner de l'information vraiment spécifique sur le contrat. Il y a de plus en plus un mode, si vous voulez, d'avoir des contrats en langage simplifié, donc le contrat d'assurance automobile en est un exemple. Donc, l'autorité pourrait éventuellement, par ses pouvoirs réglementaires, exiger que tel type de contrat soit revu dans des libellés plus simples à comprendre par les assurés.

Donc, au lieu d'avoir un guide de 40 pages qui explique une police complexe, mais qu'on l'explique toujours dans un langage complexe, et hermétique, et préparé par des avocats, je pense que les prochains guides vont être plus simples à comprendre pour le consommateur. Donc, on améliore les choses, on ne les rend pas plus compliquées. On n'enlève pas des garde-fous.

Ultimement, l'assureur sera toujours responsable. Donc, il l'est déjà en particulier actuellement parce que, de par la déférence qu'il a à l'égard de l'autorité, si l'autorité lui demande de faire des choses, généralement, ils vont le faire.

Mais là il va y avoir une disposition spécifique, dans la loi, qui les rend responsables. Ça fait que ça, c'est, quant à moi, un garde-fou qui est majeur, là, et qui n'existe pas actuellement, là, qu'on vient ajouter. L'assureur va devoir répondre de la façon dont les produits sont vendus par... on parlera tantôt de concessionnaires automobiles. Ça peut être par des agents de voyages qui vendent de l'assurance voyage.

Donc, il va y avoir une amélioration en termes de clarifier l'information qui est donnée au consommateur qui va pouvoir prendre des décisions mieux éclairées. Et, si jamais il est mal servi, il pourra toujours revenir contre l'assureur, se plaindre à l'autorité que son assureur ne l'a pas bien traité, etc. Moi, je pense qu'on améliore les choses grandement et non pas qu'on diminue les garde-fous.

Le Président (M. Bernier) : Merci. Mme la députée.

Mme Léger : Bien, dans le mémoire, ils disent aussi... peut-être ça vient compléter, là : «Dans le régime actuel, la loi prescrit qu'on doit remettre de l'information à la consommatrice à l'égard de certaines questions déterminées. La loi oblige l'assureur à former les distributeurs. La loi oblige ce dernier à former son personnel. On a par conséquent établi une série d'obligations, en amont, qui visent à informer la consommatrice adéquatement, et donc à prévenir le plus possible [des] erreurs. L'assureur et le distributeur qui ne se conforment pas à leurs obligations légales sont passibles de sanctions.»

Alors là, ils ont comme des craintes dans les... pour eux autres, le garde-fou qu'il y avait avant, là, il semble que ça revient à l'information. J'ai l'impression qu'il y a une crainte qu'on ne donne pas... que la consommatrice va être moins informée. Pourquoi ils ont cette impression-là?

M. Boivin (Richard) : C'est une crainte qui est non fondée, malheureusement, due au fait qu'on refait les lois. La Loi sur les assurances est totalement remplacée. Il faut faire le lien avec la loi sur la distribution, donc il faut revoir certains articles de la loi. Et je vous référerai à l'article 62 du projet de loi sur les assureurs qui prévoit qu'un assureur autorisé doit veiller à ce que le preneur ou, selon le cas, l'adhérent soit informé en temps utile des renseignements qui lui sont nécessaires à une prise de décision éclairée et à l'exécution du contrat, alors lorsqu'il traite autrement que par l'intermédiaire d'un représentant ou d'un cabinet en assurance.

Alors, ce que les gens voyaient puis qu'ils disent : C'est disparu, on l'a repris d'une autre façon dans la Loi sur les assurances. Ça fait qu'on n'a pas diminué les garanties, on l'a réécrit différemment. Mais l'assureur va devoir toujours faire en sorte que le client reçoive de l'information pertinente. Et d'obliger un guide de distribution complexe, ça ne répond pas nécessairement à tous les besoins. Donc, on permet à l'autorité...

Mme Léger : Ce n'est pas nécessairement de diminuer... Ce n'est pas parce qu'il y avait tant de pages, que, là, on revient à une page, que ça veut dire qu'on ne donne pas l'information qu'il faut, mais que l'information qui est là est plus adaptée, elle est plus actuelle et permet d'enlever tout ce qui est... tout ce qu'on ne comprend rien, là, tu sais...

M. Boivin (Richard) : Je comprends.

• (17 heures) •

Mme Léger : ...parce que les fameux contrats d'assurance, bien, on va se le dire, là, il faut comprendre tout ça, là. Ce n'est pas simple à comprendre, là. Il faut que tu la lises une après l'autre avant de faire ta signature, là.

O.K. Ça fait que c'est peut-être ça, cette crainte-là, que... Mais de ce que vous me dites, vous avez l'air à dire que ça va être... ça se trouve à être là malgré tout, mais d'un autre modèle, là.

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

Le Président (M. Bernier) : Oui, allez-y, M. Boivin, je vous écoute sagement.

M. Boivin (Richard) : J'ai envie d'avancer une hypothèse, puis ça vaut ce que ça vaut, puis peut-être pas dans ce cas-là, mais, dans certaines choses que j'ai entendues, j'ai l'impression, à l'occasion, que les gens ont regardé, par exemple, la loi sur la distribution, ont vu un article qui disparaissait ou qui était modifié, mais ils n'ont pas fait le pont nécessairement avec l'ensemble du projet de loi n° 141. Alors, il faut lire la loi dans son ensemble. Je comprends que c'est 480 quelques pages, là, mais...

Une voix : Et plus.

M. Boivin (Richard) : ...et plus, mais il faut faire attention de ne pas prendre un élément sans regarder l'ensemble de l'oeuvre.

Mme Léger : Est-ce que vous ne pensez pas qu'il y aurait lieu, si la loi est adoptée, de faire ces clarifications-là? Parce que ces craintes-là sont là, là, quand même. C'est des craintes, puis ils sont venus nous les dire en... Mais ce n'est pas parce que la loi serait adoptée que ça va rassurer nécessairement tous les gens, là.

Alors, l'hypothèse que vous apportez, qui est une hypothèse, est-ce qu'il n'y a pas lieu de penser à, si la loi est adoptée, de... l'impact... je veux dire, le fait que l'ancienne loi... la loi avant, comment on fonctionnait avant est différente, mais qu'il faudrait peut-être s'assurer qu'on comprenne qu'est-ce qui en est aujourd'hui pour le consommateur, là. Parce que ce n'est pas juste entre vous et moi qu'on fait la loi, là, ça va être pour les gens... les consommateurs vont vivre avec ça, les distributeurs, tout le monde, tout le milieu, dans le fond, là, qui est régi, là.

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

M. Leitão : Il y aura un travail, donc, de communication à faire, bien sûr, mais aussi ce travail a déjà été fait. C'est pour ça que nous sommes un peu surpris par certaines de ces réactions-là parce que nous avons rencontré tous ces groupes-là bien en amont pour expliquer que leurs craintes, qui peuvent être, à première vue, légitimes, parce que, comme M. Boivin a mentionné, ils ont constaté que tel article et tel article disparaissent, mais on leur a expliqué que c'était couvert ailleurs d'une autre façon, de façon plus simple. Donc, ces explications ont été données aux différents groupes et pas seulement une fois, plusieurs fois. Bon, on est encore à cette étape-là. Donc il faudra alors — il y aura un travail de la part du gouvernement, de la part du ministère, probablement de l'Autorité des marchés financiers aussi — par la suite bien divulguer tout ça.

C'est un projet de loi qui est complexe, oui, mais, vraiment, si je peux, encore une fois réitérer ce que j'ai déjà dit et ce que M. Boivin a dit, d'aucune façon le projet de loi ne diminue la protection des consommateurs. Au contraire, on la met à jour, on la met à niveau en termes du XXI^e siècle et la rend plus... enfin, ce qui a de plus ironique, on la rend plus simple, plus claire. Mais, bon, on aura le travail à faire pour probablement mieux communiquer les changements qu'on fait.

Le Président (M. Bernier) : Merci, M. le ministre. Mme la députée.

Mme Léger : Parce que c'est sûr que, là, c'est les consommateurs, donc c'est les associations de consommateurs puis la coalition de...

Un autre élément qu'ils ont soulevé à la page 90 de leur mémoire : «Certes, le régime actuel est perfectible; l'AMF le constatait déjà en 2010 et formulait certaines recommandations, qu'on ne retrouve pour la plupart pas dans le projet de loi n° 141. On pourrait informer mieux, plus simplement, plus efficacement — vous avez répondu à peu près ça, vous. On pourrait aménager plus clairement les responsabilités des distributeurs. Dans le cadre de notre enquête auprès des associations de consommateurs, les associations évoquent les problèmes fréquents liés aux régimes d'assurance associés à des cartes de crédit, à l'assurance prêt ou à l'ouverture d'un compte de nature bancaire. Plus globalement, il faudrait se pencher sur la problématique des ventes liées, inadéquatement encadrée dans le secteur financier québécois.»

M. Boivin (Richard) : Bien, en fait, il faut faire attention.

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

M. Boivin (Richard) : Tout ce qui est du domaine bancaire ne relève pas du gouvernement québécois, d'une part. Maintenant, il y a... C'est des éléments pointus, des constats pointus sur certaines pratiques qui peuvent exister et qui ne relèvent pas de la loi comme telle. Oui, à la base, la loi doit mettre en place les mécanismes nécessaires pour la surveillance, doit donner à l'Autorité des marchés financiers les pouvoirs nécessaires pour enquêter, inspecter et corriger les situations qui ne seraient pas conformes, mais la loi met en place le solage, si vous voulez. Par la suite, toutes ces situations précises de mise en marché, de vente de produits, de ventes liées, c'est plus la réglementation qui va venir compléter tout ça, là.

Le Président (M. Bernier) : Merci.

Mme Léger : ...en dehors du territoire concerné, que c'est des inquiétudes quand même, même si c'est de nature fédérale. Est-ce qu'il y a eu des discussions avec le fédéral par rapport à ces problématiques-là ou ces inquiétudes-là que le consommateur, la coalition vous invoque?

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

M. Boivin (Richard) : Non, en fait, on n'a pas discuté avec le fédéral de problèmes particuliers qui concernent les banques ou la distribution de produits d'assurance auprès des banques. C'est un autre sujet qui ne relevait pas nécessairement de la révision qu'on faisait des lois actuelles au Québec, là.

Mme Léger : Vous êtes conscient des problématiques qu'il peut y avoir quand même.

M. Boivin (Richard) : Il peut y en avoir, effectivement, oui, oui.

Mme Léger : O.K. Est-ce que, pour compléter pour la Coalition d'associations de consommateurs, est-ce que le ministre va avoir l'intention de clarifier un peu ça, toutes leurs inquiétudes? Parce qu'ils en ont quand même beaucoup, là. Je vous n'en ai énuméré que quelques-unes, là. Peut-être que tout... vous répondez peut-être, mais... répondez peut-être à leurs inquiétudes par le projet de loi qui est là, 141, mais il y en a, si je lis, beaucoup... si je lis page par page, ils ont beaucoup d'inquiétudes par rapport aux consommateurs. Alors là, vous répondez que, premièrement, c'est encore plus musclé, ce que vous avez là, mais je considère que ça ne sera peut-être pas suffisant pour la coalition. Je pense qu'elle mérite vraiment qu'on puisse vraiment les rencontrer puis qu'il y ait une meilleure communication qui se fasse avec eux autres.

M. Leitão : Oui. Un des éléments dans le projet de loi, et on le verra un peu plus tard, c'est qu'on crée aussi, à l'intérieur de l'Autorité des marchés financiers, un comité dont j'oublie le nom maintenant, un comité de coordination des

consommateurs, donc qui va représenter les intérêts des consommateurs à l'intérieur de l'Autorité des marchés financiers. Donc, je trouve que c'est tout à fait approprié que ces enjeux-là, donc...

Une voix : ...

M. Leitão : Comité consultatif des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers, c'est ça le nom — merci — de ce nouveau comité. C'est tout à fait indiqué que ce soit ce comité-là qui regarde les enjeux.

Entre-temps, ce que je dirais à la coalition, c'est que, s'ils ont de l'information spécifique, donc, de cas d'abus ou de pratiques commerciales douteuses, bon, qu'ils nous informent parce que, si on n'a pas l'information, on ne peut pas avancer. Je dirais aussi, comme je l'ai dit déjà, que la distribution d'Internet à domicile par un réseau de personnes qui se promènent de porte en porte, ça existe encore, probablement, mais ce n'est certainement pas une pratique qui est très répandue, là. Donc, il faudrait faire attention aussi de ne pas exagérer de tels phénomènes, mais il faut les connaître pour que... il faut que l'autorité les connaisse pour qu'elle puisse agir.

Le Président (M. Bernier) : Merci.

Mme Léger : Est-ce que le comité consultatif, est-ce qu'il est en lien avec le ministre direct? Est-ce que c'est un comité consultatif avec le ministre ou qu'il va être avec l'AMF?

M. Leitão : À l'Autorité des marchés financiers.

Mme Léger : À l'Autorité des marchés financiers. Et on va voir, plus loin dans le projet de loi, la composition et qui est dessus, parce que... Est-ce que les consommateurs, est-ce qu'on parle de consommateur, un individu, ou c'est des représentants d'organisations, d'associations?

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

M. Leitão : Ça, on... Donc, je ne vois pas... Est-ce que ce sont des individus ou ce sont des...

Une voix : Des individus.

• (17 h 10) •

M. Leitão : C'est des individus. Ce n'est pas...

(Consultation)

M. Leitão : C'est ça. Donc, ultimement, ça va être soumis au gouvernement, au ministre, les règlements élaborés par l'AMF. Mais ce sont des individus, ce sont des personnes. Ce ne sont pas des associations ou des organismes qui vont faire partie de ce comité, ce sont des individus, des personnes. Ces personnes peuvent être membres de ces associations-là, mais ce n'est pas l'association comme telle.

Mme Léger : Elles sont nommées par l'AMF elle-même.

M. Leitão : Oui, et puis confirmées par le ministre.

Mme Léger : Et donc sous recommandation, dans le fond...

M. Leitão : De l'AMF.

Mme Léger : ...de l'AMF. Bien, O.K.

M. Boivin (Richard) : ...

Le Président (M. Bernier) : Oui, allez-y, Me Boivin.

M. Boivin (Richard) : L'autorité va devoir prendre un règlement pour déterminer les critères de sélection, alors le profil des membres, et ce projet de règlement va être soumis au ministre. Donc, le profil des membres qui vont siéger sur le comité, ça va être déterminé par l'autorité, mais avec l'approbation du ministre. Mais le ministre ne viendra pas nommer ou reconnaître... approuver une nomination de M. ou de Mme Unetelle.

Mme Léger : Donc, ce n'est pas nommé au Conseil des ministres.

M. Boivin (Richard) : Non, non. Pas du tout.

M. Leitão : Pas du tout.

Mme Léger : Ce n'est vraiment pas dans ce niveau-là. O.K.

Une voix : ...

Mme Léger : Puis donc, dans ce que vous lisez, dans le fond, ça va être fait par règlement. Donc, on n'a pas cru bon que ce soit dans la loi.

M. Boivin (Richard) : C'est un règlement interne de l'autorité.

Mme Léger : Pourquoi?

M. Leitão : Mais c'est spécifié dans la loi, que... donc à l'article 58.6, les critères qui vont guider l'élaboration de ces règlements-là.

Mme Léger : Et ces critères... O.K. ...on écrit que l'AMF va élaborer les critères...

M. Leitão : Non. Les critères sont...

Mme Léger : Ah! les critères sont là.

M. Boivin (Richard) : L'autorité, par règlement, va prendre un règlement interne, un règlement d'autorité qui va déterminer les critères de sélection des membres, va déterminer les rôles et les responsabilités du président du comité, va établir les règles d'éthique, de déontologie et de confidentialité applicables à ses membres. Donc, c'est l'ensemble du règlement. Le règlement va être soumis au ministre.

Mme Léger : C'est particulier qu'on ne l'a pas déterminé dans la loi telle quelle, qu'on laisse l'AMF faire les critères, parce qu'en général, en général dans les lois, on établit déjà certains... on dit c'est qui, le président, qui nomme le président, qui nomme le vice-président. Mais là c'est un comité consultatif, là, ce n'est pas un... Et on l'établit déjà, et les nominations se font par, mettons, l'AMF sur recommandation du ministre, mais on l'établit. Là, on laisse l'AMF faire ces décisions-là. C'est ce que je comprends.

M. Boivin (Richard) : On aurait pu même faire plus ou moins que ça, ça dépend de quel côté on regarde la chose. On n'avait pas besoin de disposition légale pour que l'autorité mette en place un comité. L'autorité peut mettre en place les comités qu'elle veut, mais on jugeait tellement important ce comité-là, des consommateurs, d'avoir quand même une trace législative, donc d'avoir comme une obligation dans la loi pour démontrer l'importance que le gouvernement accordait à ce comité-là.

Maintenant, d'aller déterminer dans la loi exactement comment, par qui il allait être constitué, là on trouvait que ça allait trop loin par rapport à l'autonomie de l'autorité.

Le Président (M. Bernier) : Merci.

M. Leitão : N'oublions pas que l'Autorité des marchés financiers, c'est un organisme public, bien sûr, mais elle opère indépendamment du gouvernement. Donc, ce n'est pas une agence gouvernementale. Ce n'est pas un ministère.

Mme Léger : Sauf que, quand... Parce que, quand on... Bien, c'est toujours mieux que, dans la loi, on soit plus précis sur ce qu'on veut à l'AMF, là, ce qu'on demande et on exigerait de l'AMF. Là, de ce que je comprends, ça dit : Bien, on va aller à une solution mitoyenne, forcément que les consommateurs soient consultés, ça fait qu'on va demander d'avoir un comité consultatif, puis on en restreint là, on laisse l'AMF le faire. C'est correct aussi, d'un certain côté, mais, à mon avis, on ne détermine pas, on n'oblige pas l'AMF d'avoir nécessairement des groupes ou des associations.

Là, c'est des individus ou des citoyens. On aurait pu obliger l'AMF, dans certains critères, de dire : Bien, il faut au moins un représentant d'une association, ou un représentant de la protection du consommateur, ou un représentant... Là, vous le laissez à l'AMF tel quelle. L'AMF peut rester avec des citoyens ou... Vous n'indiquez pas nulle part que l'AMF pourrait... que ce serait bien que l'AMF ait un représentant d'une association.

M. Boivin (Richard) : On ne l'exige pas, effectivement. Ça va être à la discrétion de l'autorité. Il n'est pas dit qu'elle n'aura pas, dans ses critères, ce genre d'obligation, d'avoir quelqu'un qui représente une association de consommateurs.

Nous, ce qu'on voulait s'assurer, c'est qu'il y ait des consommateurs, des gens intéressés par le secteur financier, l'assurance, l'épargne collective, les valeurs mobilières et qui puissent, en groupe, donc un groupe de consommateurs, possiblement, ce sera des gens avertis, capables de donner des opinions, d'éclairer l'autorité sur les besoins des consommateurs et sur les projets de règlement. L'autorité adopte beaucoup de règlements, notamment en valeurs mobilières. Ces règlements-là sont publiés. Beaucoup de consultation qui est faite par l'autorité. Et généralement les gens organisés pour répondre à ces consultations-là sont des groupes de l'industrie, des représentants de l'industrie. Il y a très peu de représentation faite par les consommateurs. Ça arrive. Mais, plus souvent qu'autrement, c'est l'industrie qui répond à ces consultations-là.

Donc, on voulait s'assurer d'avoir la voix du consommateur. On a pris ce modèle-là. Je pense que, s'il ne fait pas le travail, comme on dit, éventuellement, on pourra toujours amender plus tard dans le temps, mais c'est certainement un début prometteur, là.

Mme Léger : Bien, c'est sûr que moi, je vois quand même un petit problème à ce niveau-là parce qu'entre l'autonomie de l'AMF, qui est correcte, aussi, d'avoir... que l'AMF puisse être autonome dans sa fonction, mais, en même temps, le consommateur, c'est vraiment un gouvernement qui peut s'assurer que les consommateurs aient une place. Et là vous dites : Bien, par un comité... votre intention, c'est par le comité consultatif, il va avoir une place, mais on ne s'assure pas nécessairement, à mon avis, là, que l'AMF... parce que c'est un comité de consommateurs, et il est consultatif en plus. Ça fait que c'est correct, là, ils peuvent être consultatifs, mais on ne s'assure pas vraiment que le consommateur va être capable de remettre en question certaines pratiques, certaines façons de faire, puis qu'à l'AMF particulièrement, là, on ne lui donne pas, je trouve, de mordant, là, parce qu'on laisse l'AMF faire. Il me semble que c'est au gouvernement de s'assurer que les consommateurs soient bien là, et des associations puissent être représentées, puis que... Ça me fatigue un petit peu, là.

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

M. Boivin (Richard) : Les critères proposés par... Oui, M. le Président?

Le Président (M. Bernier) : Ça faisait longtemps que je ne vous avais pas entendu. C'était plus fort que moi. M. Boivin.

M. Boivin (Richard) : Je suis quasiment insulté, là, non?

Le Président (M. Bernier) : Il ne faut pas. Je voulais faire un appel à tous. Ça fait que, là, maintenant, il est...

M. Boivin (Richard) : Non, ce que j'allais dire, c'est que les critères de sélection qui seront proposés par l'autorité, on ne peut pas en présumer immédiatement. Il n'y a rien qui dit que ça ne sera pas le genre de critères dont vous parlez.

Écoutez, ces critères-là vont être soumis au ministre. Donc, le ministre pourrait, dans un premier temps, recevoir un projet de règlement de l'autorité et dire : Non, je ne suis pas satisfait. Ce n'est pas le genre de personne que je veux voir. Donc, il y a un regard quand même gouvernemental. Le ministre va donner des directives indirectement à l'autorité sur la composition du comité. Alors, si des gens craignent que, excusez l'expression, que le comité soit paqueté, je pense qu'il y a un gardien, là, qui est le ministre, qui va s'assurer que ce ne sera pas le cas, là.

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

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

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

Mme Léger : On aura l'occasion d'en reparler, là, je veux dire...

Le Président (M. Bernier) : On est toujours dans les discussions d'ordre général, hein?

Mme Léger : C'est ça. Oui, effectivement.

M. Leitão : ...ça, c'est une section beaucoup plus loin.

Mme Léger : Oui, c'est beaucoup plus loin.

Le Président (M. Bernier) : C'est pour ça que je vous ramène à la chose.

Mme Léger : Je veux comprendre, dans la discussion générale, je veux comprendre, dans votre... à la page 9 de votre document que vous avez fourni pour qu'on puisse travailler, là, vous dites : «Le projet de loi reconduit le droit actuel relativement à la maîtrise du capital d'une rente et à son...»

Le Président (M. Bernier) : Insaisissabilité. Faites-vous en pas, tout le monde a de la misère avec ce mot-là.

M. Leitão : Quand je l'ai lu, j'ai... Oui, c'est ça.

Mme Léger : ...insaisissabilité. Moi, ça peut être compréhensible, mais... «...lorsque le débirentier est un assureur autorisé ou une société de fiducie autorisée au sens des dispositions du projet de loi.» Pouvez-vous m'expliquer ce que ça veut dire, tout ça, là?

M. Leitão : Ça, je demanderai à Me Paquin, puisqu'on ne l'a pas entendu depuis un certain temps.

Le Président (M. Bernier) : Oui, c'est notre spécialiste dans la diction.
• (17 h 20) •

Mme Léger : Me Paquin, vulgarisez-nous ça, là.

Le Président (M. Bernier) : Notre spécialiste dans la diction. Allez-y, Me Paquin.

M. Paquin (Mathieu) : Oui, M. le Président. Alors, essentiellement, ce sont des règles qui reprennent le contenu actuel de la Loi sur les assurances pour permettre d'identifier clairement et à quelles conditions un contrat de rente va être considéré comme insaisissable, notamment pour protéger certains types de REER. Ça a été introduit dans la Loi sur les assurances au milieu des années 2000, suite à l'arrêt Thibault de la Cour suprême.

Le Président (M. Bernier) : Insaisissable.

M. Paquin (Mathieu) : Insaisissable et insaisissabilité.

Le Président (M. Bernier) : ...

Mme Léger : Excusez-moi, moi, je ne suis pas sûre que j'ai bien compris encore. «Le projet de loi reconduit le droit actuel relativement à la maîtrise d'un capital d'une rente...» Commençons par là, là.

Le Président (M. Bernier) : Me Paquin.

M. Paquin (Mathieu) : Une rente va être considérée comme insaisissable si le débirentier, donc celui qui reçoit le capital pour servir la rente dans le futur, a la maîtrise du capital. Alors, ce qu'on vient prévoir, c'est qu'il peut être permis à l'assureur, qui est le débit rentier, d'offrir des choix de placement et que le fait d'offrir des choix de placements à la personne qui verse le capital à l'assureur n'a pas pour effet de faire en sorte que l'assureur, qui est le débirentier, perd la maîtrise du capital. De ce fait, on va considérer que la rente est insaisissable entre les mains de l'assureur si jamais, par exemple...

Mme Léger : Donnez donc un exemple dans la vie courante, là.

M. Paquin (Mathieu) : Une personne va décider de se constituer un REER qui va lui donner droit à une rente plus tard, elle va placer... donc, elle s'achète un contrat de rente, elle verse de l'argent périodiquement à l'assureur qui va lui offrir un tel contrat de rente et elle est capable de dire : Bien, je voudrais faire placer ces sommes-là dans tel genre de placement ou dans tel genre de placement. Puis elle a un certain pouvoir de décision là-dessus. Ça n'enlève pas... on va continuer à considérer que l'assureur a la maîtrise du capital, de sorte que, lorsqu'on va aller appliquer les règles pour déterminer s'il s'agit d'un contrat de rente saisissable ou insaisissable, on va être capable de déterminer clairement qu'il est insaisissable. Donc, si jamais il y a...

Mme Léger : Pourquoi?

M. Paquin (Mathieu) : Pourquoi il est insaisissable? Essentiellement, c'est pour permettre à une personne de faire un placement, par exemple, parce que la rente pourrait être versée au bénéficiaire d'un conjoint, et on ne veut pas forcément que, dans de tels cas, un créancier puisse saisir la rente entre les mains de l'assureur. Alors, il y a certains types de contrat comme ça où on va considérer que, n'ayant plus la maîtrise du capital, on considère que ces biens-là ne sont plus dans le patrimoine de la personne, donc on ne peut pas les saisir, ils sont insaisissables.

Le Président (M. Bernier) : Merci.

Mme Léger : Vous avez bien expliqué ça, là.

Le Président (M. Bernier) : ...

Mme Léger : Oui, vraiment. Et on continue la phrase : «...lorsque le débirentier est un assureur autorisé ou une société de fiducie autorisée...» Donc on veut s'assurer... Allez-y, je vous laisse expliquer.

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

M. Paquin (Mathieu) : Oui, M. le Président. Alors, essentiellement, ce que le texte dit, c'est que cette protection-là, cette insaisissabilité-là n'existe que si le capital est entre les mains soit d'un assureur, qui peut pratiquer de la rente viagère, soit d'une société de fiducie, qui va pratiquer de la rente à terme.

Mme Léger : Sinon, si ce n'est pas eux, ce seraient quels types d'autres?

M. Paquin (Mathieu) : Sans entrer dans le détail, le Code civil ne va pas forcément restreindre la conclusion d'un contrat de rente à certaines personnes, mais ce bénéfice d'insaisissabilité là, dans de telles circonstances, ne s'appliquera pas.

Mme Léger : Avez-vous un exemple?

M. Paquin (Mathieu) : Les rentes de bienfaisance de la fondation du Cardinal Léger, qui sont des rentes qui ne sont pas offertes par un assureur ni par une société de fiducie.

Mme Léger : Donc, pourraient être saisissables.

M. Paquin (Mathieu) : Je ne voudrais pas induire la commission en erreur là-dessus, je ne les ai pas étudiées, je sais qu'elles existent.

Mme Léger : O.K. Mais c'est de ce type-là, ce type de rente là.

M. Paquin (Mathieu) : A priori, elles ne sont pas visées par nos dispositions, puisqu'elles ne sont pas, à ma connaissance, offertes ni par un assureur ni par une société de fiducie.

Mme Léger : Donc, en général, les sociétés de bienfaisance. Généralement.

M. Leitão : Ou d'autres mécanismes, des fois, qui peuvent être créés.

Mme Léger : Et pourquoi qu'on la fait, cette différence-là?

Le Président (M. Bernier) : Me Paquin... Me Paquin, oui.

Mme Léger : J'imagine que c'est pour protéger le consommateur, en tout cas, oubliez ça. Pas le consommateur, mais...

M. Paquin (Mathieu) : Oui, M. le Président. En fait, effectivement, ça vise à protéger le consommateur et ça vient du fait qu'une rente dont le constituant n'a pas le capital, elle n'est pas saisissable. Ça, ça ne dépend pas de la Loi sur les assurances ou de la Loi sur les sociétés de fiducie, ce sont les règles du Code civil qui vont prévoir ça.

Et ce qui s'est produit à une certaine époque, c'est qu'on croyait que certains types de rentes étaient insaisissables, et il s'est avéré, après une décision de la Cour suprême, qu'elles ne l'étaient pas. Alors, ça a été introduit effectivement pour protéger le consommateur qui s'attendait à avoir une rente dûment insaisissable. Alors, on l'a mis pour permettre au consommateur d'avoir un certain pouvoir de directive sans forcément qu'on puisse considérer qu'il a... en fait, que lui ait la maîtrise plutôt que l'assureur. Donc, c'est important que ce soit l'assureur qui ait la maîtrise. Donc, ça a été mis là pour protéger le consommateur.

Le Président (M. Bernier) : Merci. Mme la députée, autre question?

Mme Léger : Et protéger le bien qui est insaisissable aussi, là, assurer pendant... Mais vous avez cru bon le mettre dans ce projet de loi là parce qu'il y avait quand même des... c'était nébuleux, là. Ça pouvait être nébuleux puis que ce n'était pas assez précis.

Le Président (M. Bernier) : Me Paquin.

M. Paquin (Mathieu) : Oui, M. le Président.

Le Président (M. Bernier) : Oui. Merci beaucoup. Me Paquin nous dit que oui.

Mme Léger : O.K. Bon, bien, c'est bien. Je comprends. Je comprends mieux ce bout-là. J'imagine que ça a éclairé tout le monde aussi parce que c'était un paragraphe un peu embêtant.

Et, dans le deuxième paragraphe aussi, on dit : «...dans toutes [les] activités, de suivre de saines pratiques commerciales et d'être en mesure d'en faire la démonstration à l'autorité. Il précise [aussi] que ces pratiques doivent comprendre, dans l'exercice des activités dites "d'institution financière"..."»

Alors, c'est... On précise vraiment «activités dites d'institution financière». Pourquoi on précise ça? Et qu'est-ce qu'on veut dire par là?

M. Boivin (Richard) : En fait, si je peux répondre, M. le Président...

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

M. Boivin (Richard) : ...c'est qu'une institution financière étant une personne morale, aujourd'hui, contrairement à ce qui existait il y a plusieurs années, où notamment les assureurs n'avaient que les pouvoirs qui étaient prévus dans la loi, aujourd'hui, les personnes morales ont les mêmes pouvoirs qu'une personne physique. Donc, un assureur pourrait avoir aussi des activités commerciales autres qu'uniquement vendre de l'assurance, pourrait exploiter, par exemple, des activités en informatique pour son propre besoin et les vendre également à des tiers. Donc, il pourrait avoir certaines activités

commerciales. On ne vient pas régir ses activités commerciales. Donc, on veut juste s'assurer que les directives vont s'appliquer uniquement à l'égard de ses activités comme assureur, ou comme institution de dépôts, ou comme société de fiduciaire.

Mme Léger : Quand vous dites : «[Il faut] être en mesure d'en faire la démonstration à l'autorité.»

M. Boivin (Richard) : Ça veut dire qu'on s'attend à ce que l'assureur, notamment, soit capable de documenter la façon dont il fait ses opérations, la façon dont il répond aux attentes de l'autorité en termes de conformité, excusez l'expression anglaise, conformité avec la réglementation. Donc, on veut que l'assureur puisse le démontrer par une documentation dans ses dossiers, quand l'Autorité des marchés financiers va faire une inspection, que ça soit facile pour elle de constater s'il y a des manquements ou pas.

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

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

Mme Léger : Et «le traitement équitable de la clientèle notamment par la communication d'une information adéquate», c'est large, ça, une information adéquate. Vous ouvrez ça...

M. Boivin (Richard) : C'est le principe. On dit souvent qu'on légifère de plus en plus — bien, encore là, je vais parler avec une expression anglaise — par principe ou «principe-based». Ça veut dire qu'on émet le principe dans la loi et on laisse le régulateur déterminer, encore là, par des lignes directrices ou par des règlements, dans les cas particuliers comment ça va s'appliquer, qu'est-ce qu'on veut dire exactement dans tel et tel cas. Comme la panoplie des situations est trop large, on ne peut pas mettre ça dans la loi parce que, nécessairement, on ne pourra pas tout couvrir. Par des lignes directrices ou des règlements, c'est plus flexible. L'autorité va être capable de suivre l'évolution du marché.

Mme Léger : Et donc c'est l'AMF qui aura à déterminer, par une ligne directrice, pour elle, qu'est-ce que c'est, une information qu'elle considère adéquate.

M. Boivin (Richard) : Absolument. Et notamment, dans le cas de la distribution par Internet, ça va être drôlement important pour l'autorité de s'assurer que l'information qui est mise à la disposition des assurés quand ils vont sur un site transactionnel, que par rapport à un produit d'assurance, automobile ou habitation, notamment, l'information qui est fournie est suffisante pour qu'un assuré moyen soit capable de prendre une décision éclairée.

• (17 h 30) •

Mme Léger : O.K.

Le Président (M. Bernier) : Merci.

Mme Léger : Parce qu'on ouvre tout un grand pan avec la vente par Internet aussi, comment légiférer sur... Vous en avez parlé, vous avez eu cette discussion-là.

(Consultation)

Mme Léger : On aime bien notre coalition de consommateurs, ça fait que peut-être qu'ils sont... vous allez répondre à date... Il dit : «On ne peut au passage écarter le risque de l'embauche de représentants de convenance : il suffirait qu'un fournisseur comptant des milliers d'employés — donc, ça pourrait être quelqu'un d'une multinationale quelque part, ailleurs, là — et concluant tous les jours des centaines de contrats en ligne emploie un représentant pour qu'il se conforme à la loi. Bien sûr, cette obligation ne garantit en soi ni que ce représentant participera à la conception de l'offre, ni que des consommateurs pourront le rejoindre, ni que les personnes que les consommateurs pourraient rejoindre afin d'obtenir des informations ou des conseils soient des représentants.» Voilà.

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

M. Leitão : Peut-être, bon, M. Boivin, vous pourrez compléter, mais là on est dans le domaine de vente par Internet, distribution par Internet. D'abord, ça se fait déjà sans encadrement. Nous, ce qu'on vient faire, c'est de fournir un encadrement approprié. Ça veut dire, entre autres choses, que l'entreprise ou l'assureur qui offre cette possibilité-là, ce produit par Internet, doit avoir une présence physique au Québec. Donc, ça prend quelqu'un qui est ici, une compagnie qui est ici. Donc, que quelqu'un puisse vendre de l'assurance par Internet complètement à distance sans un bureau physique au Québec, ça ne peut pas se faire.

Deuxièmement, dans ce processus-là, donc, de vente par Internet, quand le consommateur aura besoin d'un conseil, d'avoir de l'information, il peut appeler, il peut parler à un être humain. Donc, la personne doit être ici. Donc, vous avez parlé de... Pourquoi les gens ont parlé de représentants de convenance? Je ne vois pas vraiment comment ça peut devenir un problème.

Le Président (M. Bernier) : Merci.

Mme Léger : Parce que... on comprend difficilement qu'est-ce que ça veut dire pour eux un représentant de convenance. Est-ce que ça vous dit quelque chose, vous, un représentant de convenance?

M. Leitão : Non.

Mme Léger : C'est-u un jargon, c'est-u un terme qui est dans les...

Une voix : Absolument pas.

M. Leitão : Ça n'existe pas.

Mme Léger : Et qu'est-ce qui va, dans la loi, le projet de loi que nous avons là... qui permettrait de s'assurer que ce type de vente par... de l'inquiétude que la coalition a, qu'on réglerait avec ça?

M. Boivin (Richard) : Ce qu'il faut comprendre... M. le Président, je peux?

Le Président (M. Bernier) : Oui, allez-y, M. Boivin. Je vous écoute.

M. Boivin (Richard) : Merci, M. le Président. Ce qu'il faut comprendre, c'est que, quand un consommateur veut obtenir un produit d'assurance auprès d'un assureur, s'il ne le fait pas seul en ligne, ce qui sera éventuellement, là, permis avec la nouvelle réglementation, s'il ne le fait pas via une distribution sans représentant dans le cadre de l'achat d'un bien — mettons qu'il veut communiquer avec un assureur, il veut communiquer avec un cabinet pour obtenir un produit d'assurance — c'est clair, la loi prévoit que la personne qui va lui parler, la personne qui va lui donner conseil, la personne qui va transiger le contrat, qui va se placer entre lui et l'assureur, c'est nécessairement un certifié, un représentant certifié par l'Autorité des marchés financiers.

Alors, quand les gens craignent que, par les nouvelles dispositions, on semble permettre à n'importe qui non certifié de vendre de l'assurance, c'est une mauvaise compréhension des dispositions de la loi. C'est absolument impossible. Les gens qui feraient ça seraient en infraction et seraient poursuivis par l'Autorité des marchés financiers.

Mme Léger : Mais pourquoi qu'on a cette impression-là?

M. Boivin (Richard) : Je ne sais pas.

M. Leitão : Bonne question.

Mme Léger : Parce que, s'ils le font juste par la vente en ligne, là, c'est difficile de penser autrement, là.

M. Boivin (Richard) : C'est sûr que, vente en ligne, ce qu'on prévoit aussi, comme le ministre le disait, c'est qu'on ne veut pas que le consommateur soit laissé seul à lui-même devant son écran. Donc, on a employé l'expression «personne physique» pour dire : Si vous avez besoin d'être aidé à comprendre le site Internet, on ne pense pas que ça prend nécessairement un représentant pour vous aider à comprendre le site Internet ou à vous dire exactement où peser sur le site pour envoyer votre proposition. N'importe qui qui est bien formé peut donner cette information-là. On parle d'information. Mais si vous voulez... Une fois que vous avez commencé à rentrer vos données, vous avez des préoccupations, vous voulez comprendre vraiment le contrat, vous voulez savoir si vous devriez prendre tel et tel avenant plutôt que tel autre et vous voulez parler à quelqu'un qui va vous aider à compléter la transaction, nécessairement, l'assureur devra vous rendre à votre disposition un représentant certifié. Ça ne peut pas être M. et Mme Tout-le-monde, n'importe qui. Ça prend un représentant certifié.

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

Mme Léger : C'est ça, c'est particulier, la vente en ligne, comment vous allez gérer ça, là.

M. Boivin (Richard) : M. le Président, est-ce que je peux?

Le Président (M. Bernier) : Allez-y.

M. Boivin (Richard) : Comme disait le ministre, ça existe déjà. Ça existe de plus en plus. On n'a aucune réglementation actuellement, on n'a aucun encadrement. L'article 12 de la loi sur la distribution, pour certaines personnes, semble le permettre, pour d'autres disent : Non, ce n'est pas permis. Il y a un flou législatif, juridique que nous, on vient combler. Puis on dit : Oui, c'est permis, c'est prévu parce que, de toute façon, de plus en plus la population, surtout les jeunes, le demande. Ils veulent faire des transactions en ligne, se disent, à tort ou à raison, capables de le faire. Donc, on dit : Parfait, on va le permettre, mais on va l'encadrer. Et comment l'encadrer? C'est en permettant à l'Autorité des marchés financiers de venir compléter les règles minimales qu'on met dans la loi, là, qui sont vraiment minimalistes, mais l'autorité va pouvoir compléter, par des lignes directrices, par des règlements, la façon... par l'obligation qui est faite aux assureurs de donner de l'information adéquate, donc on va venir compléter. Comme je le disais tout à l'heure, nous on met en place un solage, si vous acceptez le projet de loi, la loi va mettre en place un solage, l'autorité va bâtir à partir de ce solage-là.

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

Mme Léger : Oui, merci de nous donner les explications plus précises. Donc, si la personne demanderait des explications, on serait obligé de fournir les explications pour mieux compléter son formulaire ou que, je ne sais pas, moi, à la question 6, il ne comprend pas trop, là, ça fait que le règlement nous... une personne qu'il faut qui lui réponde quelque part, il faut qu'il y ait quelqu'un qui lui réponde...

M. Leitão : Quelqu'un de certifié.

Mme Léger : ...quelqu'un de certifié, effectivement. Mais cette personne-là, elle n'est pas obligée d'y répondre tout de suite, là. Il y a-tu un délai dans ça? Il n'y a pas... Mettons que ça lui prend trois jours, une semaine, trois semaines, là. Il y a-tu... Ça, on ne peut pas rien y faire par rapport à ça, là.

M. Boivin (Richard) : On ne veut pas venir, dans la loi, encadrer tous les modèles d'affaires possibles que les assureurs peuvent décider. La compétition est forte. Un assureur va avoir une façon de faire les choses, peut-être qu'un autre va avoir une autre façon de faire les choses. Où les assureurs vont chercher des grandes parts de marché, c'est quand ils donnent un service adéquat à leurs assurés. Alors, si je ne suis pas capable d'avoir de l'information à l'heure où je la veux, comme je la veux, il se peut que j'aille magasiner ailleurs, que je change d'assureur.

Mme Léger : Donc, ça se peut que non, puis que je me fasse arnaquer pareil puis que je ne suis pas protégée plus qu'il faut, là.

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

• (17 h 40) •

M. Leitão : Attention! On ne force pas les gens à aller acheter de l'assurance par Internet. On offre une option. On offre une option au consommateur, s'il le souhaite, de faire ça par Internet. Par définition, ça concerne des produits qui sont relativement simples. Une police d'assurance vie complexe, je ne pense pas que ça puisse se faire par Internet. On parle ici des produits de masse, des produits très simples qui peuvent se faire rapidement par Internet.

Comme M. Boivin a mentionné, si la partie, rapidement, commence à traîner parce que le consommateur a des questions, bien, le contrat ne se... Ce sera au consommateur à ce moment-là de ne pas signer son contrat, dire : Je n'ai pas été bien informé, je n'ai pas obtenu les réponses aux questions que j'ai posées. Bien, il va aller voir ailleurs.

Mme Léger : Donc, il n'y a rien qui protège le consommateur d'avoir une assurance qui peut être tout croche, puis que... n'importe quoi, puis que...

M. Leitão : Il n'y a rien dans la vie qui... on ne peut pas empêcher ça d'aucune façon. Même un consommateur qui fait affaire avec un courtier ou directement dans le bureau de quelqu'un, les garanties absolues n'existent pas.

Mme Léger : Non, c'est sûr.

M. Leitão : Puis il peut toujours être mal informé. Mais là il y aurait un recours en déontologie si le courtier ou l'employé certifié n'a pas donné les explications nécessaires.

Pour ce qui est de la vente par Internet, si, malgré le fait que le consommateur n'a pas obtenu les réponses qu'il souhaitait quand il a parlé à quelqu'un de certifié au téléphone, il a quand même conclu le contrat et signé la chose, il a toujours, après ça, 10 jours pour annuler son contrat si, après réflexion, il juge que, vraiment, l'information qu'on m'a donnée, ce n'est pas adéquat. Donc, il n'est pas dans un cul-de-sac, il peut toujours le...

Mme Léger : Oui, effectivement. Mais la condition qu'on met là, qui est mise dans une situation comme ça, c'est que le fait d'employer un représentant suffit à la vente en ligne, là, suffit à quelqu'un d'établir un contrat en ligne, là. Alors, j'ai juste besoin... Une grosse compagnie a juste besoin de dire : Bien, je m'engage un représentant, il va être certifié, puis ça...

M. Leitão : S'il n'y a qu'un représentant, il ne pourra pas répondre à beaucoup de téléphones en même temps. Donc, la rapidité, et là, quand on est dans ce domaine-là, on est vraiment dans la rapidité, donc un client qui devrait attendre trois heures au téléphone parce qu'il n'arrive à parler au... bien, il va aller voir ailleurs. Donc, ce n'est pas dans l'intérêt de l'assureur d'avoir une personne qui répond à... ou deux. Enfin, j'exagère, bien sûr, mais tout est dans la rapidité d'exécution dans le contrat d'assurance.

Mme Léger : Non, je comprends, mais, si la compagnie, ce n'est pas important, ça, là, son modèle, il l'a en ligne, puis il fait ses affaires, puis il vend de l'assurance, puis, tu sais, s'il y a un représentant qui correspond à ce que le projet de loi va demander, mais il peut en faire, là, tu sais, des ventes en ligne, ventes en ligne. Où je le protège, le consommateur, malgré tout, là? Parce qu'il me semble que c'est minime. Il me semble qu'on ne le protège pas. En tout cas, ce...

Tu sais : «On ne peut au passage écarter le risque de l'embauche de représentants de convenance», parce que «représentant de convenance» veut probablement dire un représentant, qu'on est conforme à la loi, là, puis on répond

à la loi, on a un représentant, mais il est de convenance dans le sens qu'«il suffirait qu'un fournisseur comptant des milliers d'employés et concluant tous les jours des centaines de contrats en ligne emploie un représentant pour qu'il se conforme à la loi. Bien sûr, cette obligation ne garantit en soi ni que ce représentant participera à la conception de l'offre, ni que les consommateurs pourront le rejoindre, ni que les personnes que les consommateurs pourraient rejoindre afin d'obtenir des informations et des conseils...» Tu sais, ça ne l'oblige pas à tout le reste, là, mais il y a un représentant. Ça répond à la loi puis ça correspond à... Puis, lui, bien, même si on essaie de mettre une belle éthique, qu'il faut qu'il y ait un modèle d'affaires, et tout ça, mais, lui, l'important, c'est d'en vendre, puis d'en vendre, d'en vendre, puis de... Bon, il est protégé, là, par... Vous comprenez, qu'est-ce que je veux dire là?

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

M. Boivin (Richard) : Merci, M. le Président. La loi prévoit que l'assureur doit respecter la même disposition qu'un représentant. Il doit offrir au client une police d'assurance qui correspond aux besoins de l'assuré. Donc, ça implique que le site Internet, de par les questions qu'il va poser, va devoir être suffisamment clair pour que l'assureur, avec son système informatique, si jamais un humain intervient dans la transaction, soit capable de déterminer, à partir des informations que j'aurai fournies, que la police d'assurance automobile qu'il me propose correspond exactement aux besoins que j'aurai exprimés. C'est la même responsabilité. Maintenant, cette interprétation...

Mme Léger : ...il me semble, une définition large de ce que c'est... si ça correspond aux besoins, on ne pourrait pas dire... le vendeur en ligne peut dire : Bien, j'ai répondu à ses besoins. Comment vous êtes capable de l'identifier, que ça a répondu aux besoins?

M. Boivin (Richard) : C'est par rapport à la proposition que va faire l'assureur. Si je veux assurer mon véhicule automobile, mon besoin, ça va être en fonction du véhicule. Exemple, si j'ai un véhicule neuf, il est clair que j'ai probablement besoin d'assurer mon véhicule avec le chapitre b de la police d'assurance automobile. Si j'ai un véhicule qui a 12 ans d'usure, probablement que je n'ai pas le besoin de payer pour cette couverture additionnelle là. Ça fait que, dépendamment des questions auxquelles je répondrai, la police devra correspondre aux besoins que j'aurai exprimés comme client.

C'est exactement la même chose que quand je fais affaire avec un représentant. Peut-être que le représentant va me pousser un petit peu dans mes retranchements à me poser des questions additionnelles ou pas, mais ce qu'on essaie de faire, dans la mesure où certains consommateurs veulent absolument être capables de faire leurs propres transactions seuls, on essaie de transposer les règles applicables aux représentants au système informatique géré par l'assureur. Est-ce que c'est parfait? Est-ce qu'on peut l'écrire de différentes façons?

L'interprétation qu'ils font, c'est que, dans la loi sur la distribution, en permettant à un cabinet aussi de distribuer par Internet, on est venu dire qu'il fallait qu'il ait un représentant. Pourquoi? Parce qu'un cabinet, à la base, c'est formé de courtiers, de représentants. On ne voulait pas que nécessairement ça devienne qu'une distribution par Internet. C'est une façon — et Me Paquin pourra expliquer davantage — de dire les choses. Un, ça veut dire plusieurs... Ça dépend de votre modèle d'affaires et ça dépend des besoins de vos clients. Si vous n'êtes pas capable de fournir à vos clients les informations qu'ils ont besoin, moi, je pense que votre site Internet ne durera pas longtemps, là.

Mme Léger : Mais, d'un autre côté, je peux satisfaire en ayant un représentant puis que je réponds à la loi, puis la qualité de mes produits...

M. Leitão : C'est clair qu'il répond à la loi, mais, en pratique, quel est le but d'offrir de la vente ou la possibilité d'obtenir une assurance par Internet? C'est de le faire rapidement et que le consommateur lui-même peut prendre la décision, lui-même peut, à 10 heures du soir ou à 7 heures du matin, le faire de chez lui quand il veut, comme il veut.

Alors, c'est comme M. Boivin a dit, on a essayé de répliquer, point de vue réglementaire, l'encadrement qui existe dans un cabinet, l'encadrement minimal pour ce processus de vente par Internet. Mais on ne force personne à le faire.

Et ce qui est important, et il n'a pas encore été dit, c'est que l'assureur qui offre ce produit par Internet doit aussi être un assureur certifié ou qui a un permis de l'AMF. Donc, ce n'est pas n'importe quel assureur de n'importe où dans le monde qui peut faire ça. Il faut que quelqu'un soit ici et qu'il ait un permis octroyé par l'AMF pour pouvoir offrir de l'assurance, même par Internet.

Donc, ce qu'on voulait éviter, si vous voulez, c'est l'ubérisation du marché de l'assurance, parce que, si on ne mettait pas en place cet encadrement-là, c'est quelque chose qui pourrait mener à ça. Là, on met en place un cadre qui réglemente cette activité. Le consommateur a toujours l'option, pas l'obligation, l'option d'utiliser l'Internet, qu'il le souhaite, sachant qu'en faisant ça il fait affaire avec quelqu'un qui a un permis de l'AMF et qui doit engager — ce n'est pas seulement des robots — qui doit aussi engager un être humain qui est lui aussi ou elle est certifié par l'AMF.

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

Mme Léger : Et les compagnies d'assurance, ceux qui ont des cabinets, là, est-ce que ça les rassure, cette...

M. Leitão : Excusez-moi, je n'ai pas compris la question.

• (17 h 50) •

Mme Léger : Est-ce que les compagnies d'assurance qui ont un cabinet puis que vous leur transposez la même chose à une vente en ligne, est-ce que ça les rassure? Parce qu'il y a quand même de la grosse compétition dans ça puis il y a quand même des... En ligne, il y a toutes sortes d'affaires aussi, là. Alors, qu'est-ce qu'ils en pensent, eux?

M. Leitão : Bien, ce qu'ils nous ont dit, c'est qu'ils sont tout à fait capables de vivre avec le genre d'encadrement qu'on met en place. Ils ne voient pas ça comme étant... Les compagnies québécoises à qui on a parlé, canadiennes aussi, ne voient pas ça, d'aucune façon, comme étant un obstacle. Elles peuvent très bien vivre avec ça.

Mme Léger : Comment on va appliquer ça? Mettons qu'on met ça, la loi est adoptée, comment on l'applique, ça, s'il n'y a pas de représentant puis vente en ligne? Quelles sont les sanctions, puis comment on procède à régulariser ça, là?

M. Leitão : M. Boivin.

M. Boivin (Richard) : Bien, en fait, la surveillance...

Le Président (M. Bernier) : M. Boivin, allez-y.

M. Boivin (Richard) : Oui, merci, M. le Président. La surveillance va être faite par l'autorité. L'autorité va surveiller comment les sites vont être montés. Elle va possiblement donner les directives sur la façon de le faire et va réagir aux plaintes éventuelles qu'elle recevra pour améliorer la supervision qu'elle va en faire. Je pense que la surveillance qui est faite actuellement des réseaux traditionnels va être transposée éventuellement dans ces modes de distribution de produits en ligne.

Mme Léger : Là, il n'y a rien dans la loi qui indique ça. C'est l'AMF qui va le...

M. Boivin (Richard) : ...toutes sortes d'obligations pour les assureurs. Donc, ça devient des obligations des assureurs. Ces obligations-là vont être surveillées par l'autorité. Si les assureurs font des manquements, ils vont être sanctionnés par l'autorité.

Le Président (M. Bernier) : Merci.

Mme Léger : ...voulait compléter ce que...

M. Boivin (Richard) : La règle de «un», pourrait dire «des» aussi, là.

M. Paquin (Mathieu) : Oui, le pluriel comprend le singulier, et le singulier comprend le pluriel.

Le Président (M. Bernier) : Merci, Me Paquin, de nous rappeler les règles de la vie. Autres questions, Mme la députée?

Mme Léger : Oui, oui, oui.

Le Président (M. Bernier) : Allez-y.

Mme Léger : Je veux revenir à... Il ne me reste plus beaucoup de temps, c'est ça...

Le Président (M. Bernier) : Le temps passe tellement vite!

Mme Léger : Seigneur! On peut faire une motion d'ajournement. Ça ne me dérange pas.

M. Leitão : ...cinq minutes. Je pense que c'est raisonnable.

Mme Léger : Je vais avoir une médaille.

Le Président (M. Bernier) : On continue?

Mme Léger : ...mon collègue. Parce que vous êtes dans les dispositions générales. Ça vous a pris du temps.

Le Président (M. Bernier) : M. le député de Granby est très sage aujourd'hui. Il écoute.

Mme Léger : ...

Le Président (M. Bernier) : Je ne suis pas là pour juger son comportement, Mme la députée. Je suis là pour juger en ce qui regarde les travaux de la Commission des finances publiques.

Mme Léger : ...M. le Président. Alors, je veux revenir à... Le ministre ne sera peut-être pas content, mais je veux revenir sur le cas de Samuel Archibald. Même si vous dites que c'est exceptionnel, mais il y a quand même un article qui est sorti aujourd'hui, là. L'article est fait par Hubert Roy, qui est sur... oui, sur le *Journal de l'assurance* cet après-midi :

«La Chambre de la sécurité financière a énuméré quelques préoccupations à la suite de la médiatisation du cas de Samuel Archibald. Dans une publication devenue virale sur les réseaux sociaux, Samuel Archibald, auteur et professeur à l'Université du Québec à Montréal, a affirmé s'être fait refuser ses prestations d'invalidité après que le Mouvement Desjardins ait eu vent de certaines activités professionnelles qu'il aurait tenues lors de son congé, alors qu'il soignait une dépression.

«En s'attardant à l'actualité ces derniers jours, la chambre dit percevoir que M. Archibald ne semble pas être la seule personne à avoir subi un tel traitement. "Sa situation est non seulement triste en soi, mais le nombre de cas où [les] gens font face aux mêmes difficultés la rend inquiétante. À tout le moins, cette situation démontre la complexité du domaine de l'assurance — on va tous en convenir — et l'importance de ne pas laisser les consommateurs à eux-mêmes", dit Julie Chevette, directrice des communications de la chambre au *Journal de l'assurance*.

«La chambre se demande aussi si la situation de M. Archibald pourrait être un avant-goût des histoires qui se multiplieront si le projet de loi n° 141 est adopté. Par exemple, en matière de traitement des plaintes, le consommateur lésé devra s'adresser directement à l'assureur ou au cabinet avec lequel il a [eu] un différend, dit Mme Chevette.

«"S'il y a impasse, le consommateur insatisfait pourra demander à ce cabinet ou cette institution financière de transmettre le dossier de sa plainte à l'Autorité des marchés financiers — ce que vous m'avez dit tout à l'heure — pour examen ou médiation, aux frais des parties. Il y a lieu de se demander si le rapport de force est adéquat : Le consommateur fera-t-il le poids?"

«Autre élément préoccupant pour la chambre, le projet de loi prévoit que le conseil ne sera [pas] exclusif aux conseillers. L'organisme se demande ce qu'il adviendra lorsque les consommateurs se procureront des produits sur Internet sans que l'intervention d'un représentant dûment certifié et imputable soit obligatoire.» Ce qu'on vous parlait tout à l'heure.

«"Bien souvent, ce sont les conseillers qui soutiennent leurs clients lors de situations difficiles puisqu'ils ont l'obligation déontologique de voir au meilleur intérêt de leurs clients. Nous déplorons que le projet de loi n° 141 vienne amoindrir significativement la protection des consommateurs dans le secteur de l'assurance", dit Mme Chevette.»

Alors, voici les deux points que je voulais vous revenir, M. le ministre.

Le Président (M. Bernier) : Merci.

M. Leitão : Alors là, je vais commenter, M. le Président.

Le Président (M. Bernier) : Commentez, M. le ministre, mais vous avez quatre minutes pour commenter.

M. Leitão : Oui. Ça, M. le Président, écoutez, d'abord, je vais répéter ce que j'avais déjà dit au début, je pense. Je ne peux pas... ce n'est pas approprié en commission parlementaire de traiter d'un cas spécifique. Donc, je ne vais pas parler de ce cas spécifique. Par contre, par contre, les commentaires que vous avez faits par la suite, vous avez cité... pas vous, mais vous avez cité les propos de Mme Chevette. Écoutez, ça, je vais peser mes mots avec prudence.

Le Président (M. Bernier) : Je vous écoute attentivement dans les mots que vous allez utiliser.

M. Leitão : Vous m'écoutez attentivement, M. le Président. À la fin de la semaine de travail, peut-être des fois, les mots peuvent dépasser la pensée, mais c'est de la désinformation pure. O.K.? De la désinformation. Le projet de loi n° 141 n'amoindrit pas la protection des consommateurs. Nous le faisons peut-être autrement, mais l'esprit et le contenu du projet de loi sont tels que la protection des consommateurs va être améliorée, va être rendue plus forte.

Aussi, de prétendre que le cas spécifique qui a été mentionné, c'est une espèce... c'est un avant-goût de ce qui arriverait, ça, c'est tout simplement absurde.

Je n'ai pas d'autres commentaires. Je vais arrêter ici, M. le Président. Je pense que ça serait plus prudent de le faire. Je ne sais pas, M. Boivin, si vous avez d'autres commentaires un peu plus nuancés que ceux que j'ai...

Le Président (M. Bernier) : Et je vous écoute aussi, M. Boivin, dans vos commentaires.

M. Boivin (Richard) : Merci, M. le Président. Le ministre me met un petit peu au défi. Je suis totalement d'accord avec ce que dit le ministre, à savoir que c'est de la désinformation. Ce n'est pas l'intention du projet de loi et ce n'est pas ce que l'on fait. Je pense que les propos rapportés mélangent différents éléments. Et malheureusement, alors qu'on devrait tenter tous ensemble de créer de la confiance dans le secteur financier pour rassurer les consommateurs, avec ce genre de désinformation, on crée plutôt de la confusion et on vient amoindrir cet effort de confiance qu'on essaie de mettre en place. Donc, on vient miner le travail des assureurs, on vient miner le travail des représentants, on vient miner le travail qui est fait par l'Autorité des marchés financiers pour la supervision de l'ensemble du secteur financier.

Je trouve que c'est malheureux, effectivement. Je pense que c'est une mauvaise compréhension du projet de loi. C'est une lecture, des fois, qui en est faite qui est partielle, qui n'est pas faite dans son ensemble, mais il est clair que... Puis elle soulève le cas, par exemple, de la médiation qui pourrait être faite avec des frais. Le ministre a mentionné, hier en commission parlementaire, que ces frais-là allaient être enlevés, qu'il y aurait un amendement, je pense qu'il a été déjà proposé, d'ailleurs, l'amendement.

Une voix : Oui.

Le Président (M. Bernier) : Mais j'ai l'obligation, j'ai l'obligation, et je vous remercie de vos commentaires, de vous aviser...

Une voix : Déjà?

Le Président (M. Bernier) : Et je remercie toutes les personnes qui ont collaboré à nos travaux cet après-midi, qui ont été fort productifs. Nous allons...

Compte tenu de l'heure, la commission ajourne ses travaux sine die. Merci à tous.

(Fin de la séance à 18 heures)