



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-CINQUIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente
des finances publiques

Le mercredi 11 mars 1998 — N° 38

Consultations particulières sur le projet de loi n° 188 — Loi
sur la distribution de produits et services financiers (A)



Président de l'Assemblée nationale:
M. Jean-Pierre Charbonneau

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission des affaires sociales	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation	25,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture	25,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission de l'éducation	75,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	15,00 \$

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
Distribution des documents parlementaires
880, autoroute Dufferin-Montmorency, bureau 195
Québec, Qc
G1R 5P3

Téléphone: (418) 643-2754
Télécopieur: (418) 528-0381

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

Société canadienne des postes — Envoi de publications canadiennes
Numéro de convention: 0592269

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des finances publiques

Le mercredi, 11 mars 1998

Table des matières

Auditions	i
Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec inc. (CCAQ)	1
L'Industrielle-Alliance, compagnie d'assurance sur la vie	12
Association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA)	22
Conseil des fonds d'investissement du Québec (CFIO)	30
Protecteur du citoyen	40
Association des consommateurs du Québec inc. (ACO)	48

Intervenants

M. Jacques Baril, président

M. François Gendron

M. Cosmo Maciocia

M. Jean Campeau

M. Lawrence S. Bergman

M. Henri-François Gautrin

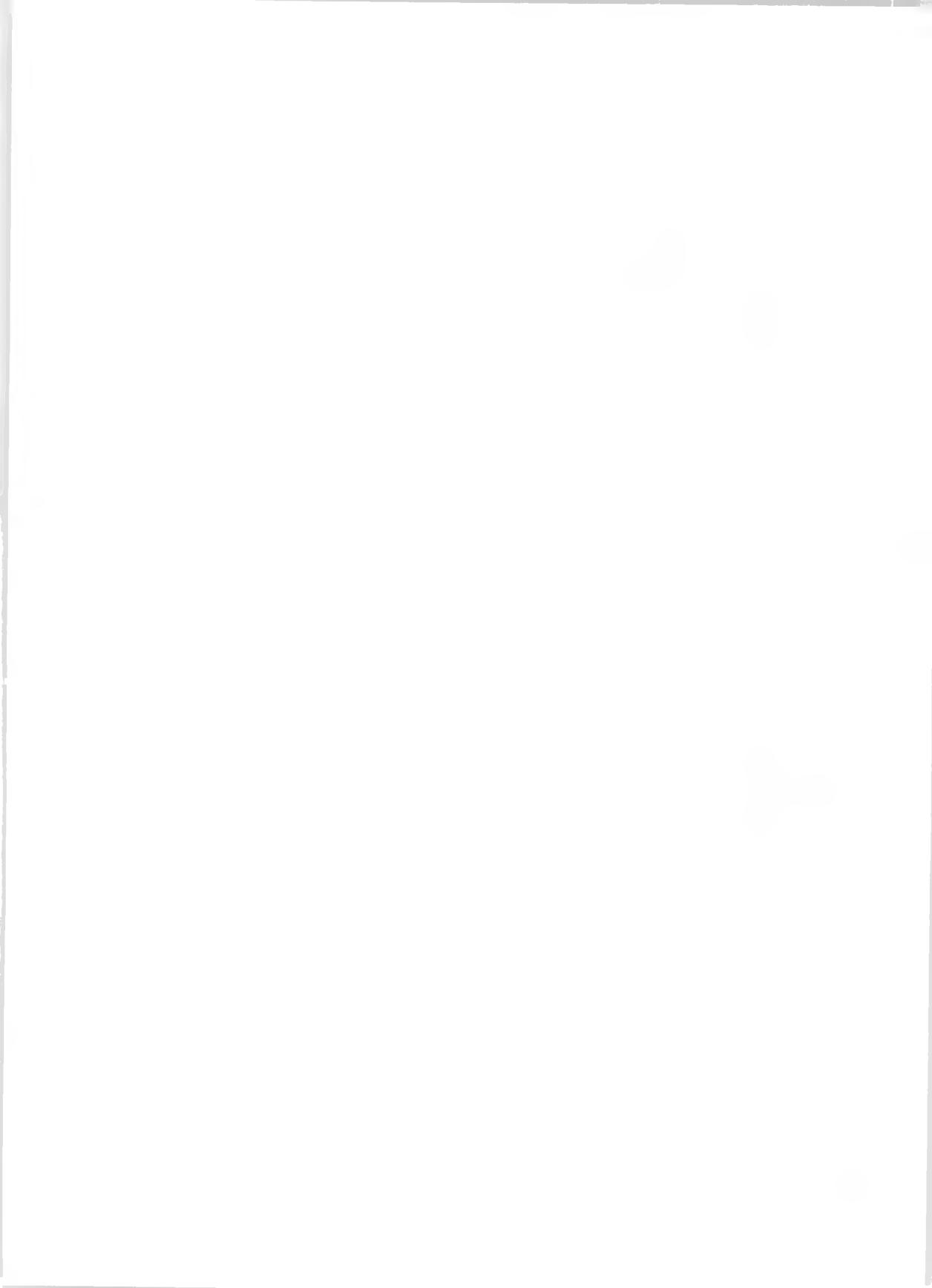
M. Bernard Landry

M. Yvan Bordeleau

Mme Nicole Léger

- * M. Gérald Drolet, CCAQ
- * M. Jacques Béchar, idem
- * M. Gabriel Gagnon, idem
- * M. Raymond Garneau, L'Industrielle-Alliance, compagnie d'assurance sur la vie
- * Mme Sue Whitney, ACIFA
- * M. Benoit Long, idem
- * Mme Brigitte Goulard, idem
- * M. Jean G. Morency, idem
- * M. Michel Fragasso, CFIQ
- * M. Jacques Meunier, Protecteur du citoyen
- * M. Robert Guay, idem
- * M. Claude Ouellet, ACQ
- * Mme Marie Claude Laroche, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission



Le mercredi 11 mars 1998

Consultations particulières sur le projet de loi n° 188

(Neuf heures trente-cinq minutes)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): A l'ordre! Mesdames, messieurs, la commission des finances publiques se réunit à nouveau afin de poursuivre les consultations particulières sur le projet de loi n° 188, Loi sur la distribution de produits et services financiers.

M. le secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements qui vous ont été suggérés?

Le Secrétaire: Oui, M. le Président. J'informe les membres de la commission que M. Bergman (D'Arcy-McGee) remplace M. Bourbeau (Laporte).

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Est-ce que M. le député de Verdun va toujours venir nous rencontrer, aujourd'hui? Oui? Il y a consentement? Oui? C'est beau.

Auditions

Bon, comme les jours précédents, nous allons recevoir un nombre d'invités dont vous avez déjà la liste. D'abord, l'ordre du jour est accepté, sans doute. Donc, je vais inviter tout de suite les représentants de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec à prendre place. C'est déjà fait.

On va vous souhaiter la bienvenue, et j'invite votre président, M. Gérald Drolet, à nous présenter les personnes qui l'accompagnent et à nous faire part de votre mémoire. Ça vous convient?

**Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec inc. (CCAQ)**

M. Drolet (Gérald): Oui. Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est bien.

M. Drolet (Gérald): Alors, mesdames et messieurs, bonjour. Mon nom est Gérald Drolet, je suis concessionnaire Chrysler à Laval et président du conseil d'administration de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec.

Permettez-moi de vous présenter les collègues qui m'accompagnent, ce matin: à ma droite, le président-directeur général de la Corporation, Me Jacques Béchar, à ses côtés, M. Gabriel Gagnon, concessionnaire GM à Chambly et ex-président de notre Corporation; à la droite de M. Gagnon, M. Robert Dunn, courtier d'assurances de la firme Willis, Corroon, Melling — M. Dunn travaille beaucoup avec les concessionnaires d'automobiles, il a donc développé une expertise dans ce domaine; à ma gauche, M. Luc Samson, directeur général chez Vision

avant-garde, compagnie distributrice de produits connexes à l'automobile chez les concessionnaires.

Nous tenons d'abord à vous remercier, vous, les membres de cette commission, de nous avoir invités à soumettre nos commentaires dans le cadre de cette audience. Nous vous remercions aussi de l'intérêt que vous porterez à notre présentation, de même qu'à nos commentaires. Avant de céder la parole à notre P.D.G., Me Jacques Béchar, qui vous parlera des aspects plus techniques du projet de loi, permettez-moi de vous dresser un portrait de notre Corporation et des concessionnaires qu'elle représente. La Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec, que je nommerai ci-après la CCAQ, rassemble quelque 860 concessionnaires d'automobiles, tous détenteurs d'une franchise de constructeur pour la vente de véhicules neufs et le service après-vente s'y rattachant. Nous sommes particulièrement fiers de la représentativité de notre Corporation. L'adhésion à notre Corporation est volontaire, et pourtant elle regroupe au-delà de 90 % de l'ensemble des concessionnaires d'automobiles et de camions lourds de la province de Québec.

Notre Corporation existe depuis 1945. Elle a une double mission. D'abord, la CCAQ, dont le siège social est ici, à Québec, et qui emploie une douzaine de personnes, dispense une multitude de services à ses membres. Elle assure aussi leur représentativité auprès des gouvernements, des ministères et de différents organismes de notre secteur relativement aux diverses lois qui régissent le domaine de l'automobile. Soit dit en passant, il y a beaucoup de lois et de règlements qui nous régissent. C'est pourquoi nous avons deux avocats à la Direction des services juridiques pour répondre aux différentes questions des concessionnaires et surtout pour s'assurer qu'elle respecte en tout temps leurs différentes législations.

Notre Corporation est également responsable des contrats et des formulaires qu'utilisent nos membres dans leurs entreprises. En effet, la CCAQ produit une quinzaine de formulaires standard, notamment le contrat de vente qui doit respecter les différentes dispositions de la Loi sur la protection du consommateur. Notre Corporation organise aussi régulièrement des séminaires à l'échelle provinciale portant sur différents sujets, tels la TPS, la TVQ, la location à long terme, etc. Notre Corporation publie mensuellement un bulletin d'information à l'intention de ses membres et publie également une revue de prestige à tous les trois mois, soit la revue *Contact*, que vous recevez d'ailleurs, car nous l'expédions à tous les députés et ministres.

Notre Corporation s'implique également en matière de formation. Nous offrons de manière régulière à nos membres, à leurs cadres et à leurs employés des cours et des programmes de formation. À titre d'exemple, nous avons fait trois tournées provinciales pour bien expliquer

à nos membres le contenu de la loi 90 qui nous oblige à dépenser 1 % de notre masse salariale en formation de la main-d'oeuvre. À ce chapitre, je suis très heureux et fier de vous dire que nos membres ne remplissent pas les coffres des fonds nationaux de formation de la main-d'oeuvre, puisqu'ils investissent généralement plus de 1 % de formation de leur main-d'oeuvre. Voilà une des missions de nos membres.

● (9 h 40) ●

Notre Corporation a une autre mission tout aussi importante, soit la qualité du service à la clientèle, la sécurité du public et le respect des droits des consommateurs qui font affaire avec nous, concessionnaires d'automobiles. À cet effet, je vous souligne que nous sommes régis par un code d'éthique rigoureux. Donc, un concessionnaire qui veut adhérer à notre Corporation doit s'engager à respecter en tout temps le code d'éthique, et notre comité de discipline peut expulser un membre qui entache sérieusement la réputation et l'image de l'ensemble des concessionnaires membres. Pour renforcer notre code d'éthique, nous avons d'ailleurs, au début de l'année 1998, conclu une entente avec le CAA-Québec pour un service gratuit de conciliation et de médiation entre un membre du CAA-Québec et un membre de la CCAQ. Vous aurez donc constaté que nous avons à coeur la qualité et le service à la clientèle que nous desservons. La force économique et sociale des concessionnaires comme employeurs clés de l'industrie automobile est énorme.

Laissez-moi maintenant vous dire quelques mots et vous fournir quelques données sur ce que nous représentons comme force économique, sociale au sein d'une communauté provinciale. Voici quelques chiffres fort révélateurs. Les concessionnaires de notre Corporation emploient 30 000 personnes dans la province et leur versent annuellement un salaire et des avantages sociaux d'au-delà de 1 000 000 000 \$. Les concessionnaires membres de notre Corporation vendent, bon an, mal an, entre 300 000 et 350 000 véhicules neufs, soit 30 % du marché canadien, et plus de 200 000 véhicules d'occasion, pour un marché d'au-delà de 8 000 000 000 \$. Nous, concessionnaires, percevons bénévolement pour l'État — j'ai bien dit « bénévolement » — la TPS et la TVQ pour un montant annuel qui dépasse le 1 700 000 000 \$. En ce qui a trait à notre engagement social, simplement vous dire que la majorité des concessionnaires participe localement à différents événements socioculturels et sportifs. Ils sont aussi généreux lorsque vient le temps de soutenir une cause humanitaire.

J'aimerais maintenant vous expliquer brièvement les produits et services que nous offrons à notre clientèle. Ces quelques explications vous permettront de faire le lien avec les commentaires plus techniques qui vous seront soumis par Me Béchard dans quelques minutes. Une concession d'automobiles se divise en cinq ou six services, à savoir l'administration générale, qui chapeaute tous les autres, celui des ventes et de la location de véhicules neufs et d'occasion, celui du service après-vente, celui des pièces et celui de la carrosserie — débosselage et peinture. Ces services, bien qu'ils soient autonomes, sont tous reliés les

uns aux autres. Conséquemment, pour assurer la rentabilité de notre entreprise, nous devons orchestrer la performance de chacun d'eux.

Comme concessionnaires, notre rôle ne se limite pas à vendre ou à louer à long terme des véhicules ou à assurer le service après-vente s'y rattachant. En effet, au fil des ans, nous avons su adapter nos services pour répondre aux différents besoins des consommateurs. C'est la raison pour laquelle nous proposons à notre clientèle divers produits accessoires liés aux véhicules que nous vendons ou que nous louons. De plus, depuis plusieurs années, nous offrons des plans de garantie supplémentaire visant toujours à protéger le consommateur lorsque la garantie de son véhicule par le constructeur est expirée. Ces plans permettent à notre client de supporter les coûts de réparation de son véhicule en cas de bris mécanique.

De plus, comme concessionnaires, nous donnons à notre clientèle la possibilité de choisir parmi différentes modalités de paiement lors de l'achat et de la location à long terme d'un véhicule. Nous avons notamment conclu des ententes avec des institutions financières et des sociétés de financement affiliées aux constructeurs, relativement à l'achat d'un véhicule à crédit selon divers programmes de financement. Nous avons fait de même en ce qui concerne la location à long terme qui s'avère maintenant très populaire auprès des consommateurs. À titre d'information, à l'heure actuelle, nous louons plus de véhicules à long terme que nous en vendons. Présentement, chez nous, la pénétration est de 70 %.

Nous proposons aussi à nos clients d'autres produits accessoires liés au véhicule automobile qui satisfont davantage à leurs exigences, qui leur garantissent une meilleure protection. Songeons seulement à l'assurance-crédit (vie-invalidité) qui protège le consommateur et sa famille lors d'un décès ou d'une invalidité. Cette assurance vise à garantir le respect des obligations financières du consommateur à l'égard du paiement de son véhicule acheté à crédit.

En outre, plusieurs d'entre nous offrent à notre clientèle un autre produit que nous définirons ici comme un certificat de remplacement du véhicule sans dépréciation en cas de vol ou de perte totale. En vertu de ce certificat, nous nous engageons à remplacer le véhicule du client sans dépréciation, advenant un vol ou une perte totale. Nous tenons à spécifier qu'il s'agit là aussi d'un produit qui procure une protection supplémentaire au consommateur.

Comme nous le faisons pour les autres produits utiles à l'automobile, nous vendons ces deux produits, en l'occurrence l'assurance-crédit et le certificat de remplacement sans dépréciation, depuis déjà de nombreuses années, et ce, accessoirement à notre activité première qui consiste à la vente ou à la location à long terme d'un véhicule. Après l'achat ou la location à long terme d'un véhicule, le consommateur veut s'assurer qu'en cas de problème — accident ou invalidité — il pourra contrôler le financement et le remplacement de son véhicule. Ces deux facteurs, pour lui, sont primordiaux. C'est pourquoi les deux produits que je vends, que je viens de

décrire, sont directement liés au véhicule. Il en va de la satisfaction du client.

N'oublions pas que, pour le consommateur, l'achat d'une automobile constitue souvent l'acquisition du second bien d'importance après une maison. Conséquemment, il choisit de se procurer les protections que sont l'assurance-crédit en cas de décès ou d'invalidité et le certificat de remplacement sans dépréciation en cas de vol ou de perte totale dudit véhicule pour une simple raison: se protéger. Nous croyons que ces produits qui sont étroitement liés à l'automobile que nous vendons ou louons à long terme sont offerts par des personnes qui connaissent mieux que quiconque ce domaine, soit nos employés.

Comme Me Bécharde vous l'expliquera bientôt, nous ne voulons pas devenir des courtiers ou des agents d'assurances, nous voulons tout simplement continuer à offrir les produits et les services que nous offrons depuis maintenant plusieurs années à notre distinguée clientèle. Je cède maintenant la parole à Me Bécharde pour les aspects plus techniques de ce projet de loi. Merci beaucoup.

M. Bécharde (Jacques): Merci, M. Drolet. Bonjour, mesdames, messieurs. Merci de nous recevoir. Comme M. Drolet le mentionnait, nos concessionnaires offrent une gamme de produits à leur distinguée clientèle. On parlait de la garantie supplémentaire; la garantie supplémentaire est régie par la Loi sur la protection du consommateur depuis 1985. L'achat à crédit, c'est-à-dire l'achat financé — la majorité des véhicules sont financés, compte tenu des coûts — et la location à long terme sont également régis par la Loi sur la protection du consommateur.

En ce qui a trait à l'assurance-crédit, c'est-à-dire à l'assurance-vie-invalidité sur le financement automobile et les certificats de remplacement en cas de perte totale ou d'un vol de véhicule, ces produits-là ne sont pas régis par la Loi sur la protection du consommateur, et des organismes de protection du consommateur ont demandé et demandent depuis déjà un certain temps d'encadrer la vente de ces produits-là. Et ça ne vise pas seulement les concessionnaires d'automobiles, là. Je vous réfère, par exemple, à l'assurance-voyage ou à d'autres domaines.

● (9 h 50) ●

Comme M. Drolet vous le mentionnait, nous avons une mission de satisfaction de notre clientèle. C'est normal, c'est elle qui fait vivre nos concessionnaires. Nous, on s'est toujours dit d'accord, si le législateur décidait d'encadrer, d'offrir un meilleur encadrement de ces produits-là, et c'est à cette demande, entre autres, que répond le projet de loi n° 188. Je vous réfère plus particulièrement au titre VIII qui fait l'objet spécifiquement de plusieurs commentaires de notre Corporation parce que, à certains égards, nos concessionnaires seront régis, comme d'autres entreprises qui offrent d'autres produits connexes à la vente de certains biens seront également régis. Je pense à l'assurance-voyage; nous, on ne vend pas d'assurance-voyage, mais il y a d'autres entreprises qui en vendent. Donc, le titre VIII répond à cette demande d'associations de consommateurs, notamment l'Office de

la protection du consommateur ou le Service d'aide aux consommateurs qui est venu devant vous, au cours des semaines précédentes, vous présenter son mémoire. Donc, nous, on a dit: Si vous voulez encadrer la vente de ces produits-là, on n'a pas de problème avec ça parce que l'objectif ultime, c'est de protéger le consommateur.

Si vous me permettez, avec tout respect, je prends connaissance de certains mémoires de gens qui sont venus ou viendront devant vous. Entre autres, l'Association des courtiers nous mentionnait: La distribution sans représentant — c'est-à-dire le titre VIII, entre autres — un trou béant et le comble de la déresponsabilisation. Nous, avec égard, on est convaincus que ce n'est pas de la déresponsabilisation, au contraire. Le législateur a été sage et logique et vient confirmer certaines pratiques qui, dans certains cas, pouvaient créer un vide, c'est-à-dire certaines pratiques qui n'étaient pas nécessairement assujetties par des lois précisément. Par exemple, le certificat de remplacement n'est pas régi par la Loi sur la protection du consommateur et, tel qu'il est vendu actuellement, il n'est pas régi par la Loi sur les assurances. Donc, il y a un vide, et, nous, on pense que le législateur est sage en créant le titre VIII, c'est-à-dire la distribution sans représentant, et le certificat restreint, qui est l'autre chapitre du titre VIII.

En ce qui a trait à la distribution sans représentant, nos concessionnaires seront régis notamment en ce qui concerne l'assurance-vie-invalidité, l'assurance-crédit dont on vous a parlé tantôt pour le financement. Donc, nos concessionnaires seront assujettis par l'article 368 où — et je cite — «pour l'application du présent titre, sont réputées être des couvertures d'assurance afférentes à un bien auxquelles adhère un client l'assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi d'un débiteur»... Nos concessionnaires offrent de l'assurance-vie-invalidité sur le financement automobile pour protéger les consommateurs.

Donc, on sera régis par ce titre-là et on n'a pas de problème avec ça, malgré qu'on ait très peu de plaintes puis que ça fasse des années, que ça fasse au-delà de 15 ans qu'on offre ces produits-là par différentes compagnies d'assurances et avec des courtiers. On ne veut pas prendre la place des courtiers d'assurances ni des assureurs, on travaille avec des assureurs puis des courtiers. Il y en a d'ailleurs un avec nous, aujourd'hui. C'est des produits intimement liés à l'automobile qui ont pour objet de protéger le consommateur. Donc, nous sommes d'accord et nous trouvons sage la position du législateur de prévoir un chapitre pour ce genre de produits là.

Le législateur est allé encore un peu plus loin — parce que le contexte évolue, il se développe des nouveaux produits, etc. — et le législateur, au titre VIII, a également créé le certificat restreint, notamment l'article 380, où on rappelle que «le gouvernement peut décréter qu'un produit d'assurance ne peut être offert, pour un bien qu'il indique, que par un distributeur titulaire d'un certificat restreint délivré à cette fin par le Bureau». Donc, le législateur réserve au gouvernement la possibilité, advenant qu'il y ait un problème avec la vente d'un produit comme tel où il peut y avoir un vide juridique ou pas

d'encadrement, précisément de l'encadrer avec le certificat restreint.

Nous, on est d'accord avec cette logique du législateur. On voit ça en deux étapes. La première, pour certains produits qui se vendent depuis des années, le législateur confirme les pratiques avec la distribution sans représentant. L'assurance-crédit, ça fait 15 ans qu'on en vend. Et, s'il y a d'autres biens qui s'ajoutent, le législateur dit: Écoute, faut prévoir. À ce moment-là, s'il y a d'autres biens qui s'ajoutent et qu'il faut encadrer, on pourra intervenir avec le certificat restreint. Nous, on pense que c'est sage et que ça vise à protéger les consommateurs pour le futur.

Au niveau de la réglementation, c'est-à-dire des dispositions précises du projet de loi, on est d'accord avec l'encadrement de la distribution sans représentant, sauf qu'il y a quelques éléments où le législateur va trop loin, puis on vous en a fait part dans notre mémoire.

Au niveau de la distribution sans représentant, je vous réfère à l'article 372. On dit: «La personne qui distribue le produit — exemple, ici, l'employé d'un concessionnaire — doit le décrire au client et lui préciser la nature de la garantie.» C'est quoi? C'est le souci d'information pour que le consommateur soit en mesure de prendre une décision éclairée. C'est le même principe qu'on retrouve dans la Loi sur la protection du consommateur. «Elle indique clairement les exclusions de garantie.» Donc, on vend un produit, on a l'obligation de le décrire, d'expliquer la garantie puis d'expliquer les exclusions. Ça, au niveau de la distribution sans représentant, avec le guide de distribution que l'assureur devra produire au Bureau des services financiers, nous, on dit: Ça vient répondre aux besoins de protection, d'une meilleure information des consommateurs.

Là où on est convaincus que le législateur va trop loin, c'est lorsqu'il oblige à dévoiler la rémunération accordée pour la vente du produit. Écoutez, on est dans un régime de libre concurrence — et Dieu sait s'il y a de la concurrence dans notre domaine — et on ne pense pas que le législateur doive aller aussi loin. L'important, c'est que le consommateur sache sur quel produit il s'engage, quelles sont les exclusions, comment faire une réclamation. Ça, c'est l'article 374 qui est très précis là-dessus: «La personne qui distribue un produit doit informer le client sur la façon de présenter, le cas échéant, une réclamation et le délai pour présenter cette réclamation.» De là à divulguer la rémunération, ça n'existe pas dans notre régime économique. Je pense qu'on crée un précédent dangereux. L'important, c'est que le consommateur sache c'est quoi, le prix du produit qu'on lui offre.

Nous, on pense que c'est largement suffisant, et, à cet égard-là, je vous référerai, par exemple, au mémoire du BAC qui traite du même phénomène avec l'article 16, l'article 16 qui traite des représentants. On dit: «Lorsqu'un représentant exige des émoluments d'une personne avec laquelle il transige, il doit [...] dévoiler toute rémunération...» Le BAC, bien sûr, est en désaccord avec ça parce que, dans le régime économique, l'important, c'est que le consommateur soit informé sur le produit qu'il

achète ou le service; et, quant à la rémunération, ce n'est pas important de savoir combien on reçoit, c'est le prix final qui est important pour le consommateur. Donc, là-dessus, on vous demande de supprimer cette disposition-là qui va beaucoup trop loin et qui crée deux régimes, hein? Ceux qui font de la vente directe, est-ce qu'on va les obliger à dévoiler le salaire puis les coûts de publicité du produit? Ça ne coûte pas nécessairement moins cher, lorsqu'il y a un intermédiaire, que lorsqu'il y a de la vente directe. Donc, on vous demande de supprimer cet élément-là au même titre qu'on vous demande, à l'article 373 du projet de loi...

«Lorsqu'un distributeur offre, pour un même bien, plus d'un produit d'assurance, il doit dévoiler au client la rémunération qu'il reçoit pour chacun d'eux.» Je veux dire, l'important, c'est que le client sache, si on lui offre quatre ou cinq produits, c'est quoi, le coût précis de chaque produit. Ce n'est pas la rémunération qui est importante. Là aussi, on vous fait une suggestion de modifier cette disposition-là en indiquant non pas la rémunération, mais le coût de chaque produit, toujours dans le contexte où le consommateur, avec les autres dispositions, est très bien informé de la nature du produit. Donc, à cet égard-là, notre Corporation est en accord avec le chapitre de la distribution sans représentant.

● (10 heures) ●

Il y a un produit, et je vous en parle parce que les associations de consommateurs ont sûrement dû vous en faire état... L'assurance-crédit, on vient de vous le dire, elle est régie par 368 et on n'a pas de problème avec ça, sous réserve des commentaires sur la rémunération. Le certificat de remplacement. Le certificat de remplacement, notre compréhension du projet de loi, le certificat de remplacement que nos concessionnaires offrent pour garantir la dépréciation en cas de perte totale ou de vol... Et, en passant, les assureurs peuvent offrir cette même protection, là, sauf que nos concessionnaires, souvent, offrent des protections de quatre ans qui peuvent être financées. Donc, on a répondu à un besoin qui n'a pas été comblé par les assureurs qui, pour quelque raison que ce soit, ne voulaient pas assumer ces risques-là. Donc, nous autres, on ne prend la place de personne, on fait juste combler les besoins de nos clients. C'est pour ça qu'on vous dit qu'on ne veut pas commencer à vendre de l'assurance demain matin. On veut simplement continuer à offrir nos produits et, si vous décidez de les encadrer, on est prêts à se soumettre à un certain encadrement.

Et c'est dans ce sens-là que, au même titre que l'assurance-crédit, on vous suggère d'ajouter, à l'article 368, le certificat de remplacement qui sera réputé être une couverture d'assurance. Pourquoi? Parce que, à l'heure actuelle, au niveau du certificat de remplacement, c'est le concessionnaire qui s'engage envers le consommateur à remplacer le bien puis c'est le concessionnaire qui s'engage, qui prend une assurance indemnitaire. Lui, il fait assurer ce risque-là. Il n'y a pas de lien direct entre le client et l'assureur. En matière de certificat de remplacement, à l'heure actuelle, il n'y a pas de lien direct entre le client et l'assureur, et les différentes associations de

protection du consommateur vous diront qu'elles préféreraient de loin qu'il y ait un lien direct entre le consommateur et l'assureur. Par exemple, advenant une fermeture du concessionnaire, le client s'adressera à l'assureur. C'est pour ça que, nous, on n'aurait pas de problème — on vous le suggère même — d'insérer, à 368, le certificat de remplacement, et ça répondrait à une demande notamment de l'Office de la protection du consommateur et d'autres organismes de protection qui représentent des consommateurs. Voilà pour l'assurance-crédit et le certificat de remplacement.

Il y a un autre élément sur lequel j'aimerais intervenir. À l'article 366, on dit: «Pour l'application du présent titre, sont réputées être des couvertures d'assurance afférentes à un bien l'assurance-voyage, l'assurance-location de véhicules...» Là-dessus, et on vous l'explique dans notre mémoire, il y a une distinction fondamentale dans notre industrie entre la location à court terme — exemple, vous pouvez louer un véhicule pour une journée, pour une semaine en remplacement de votre véhicule qui est en réparation — et la location à long terme qui est un mode d'acquisition — location 24, 36, 48 mois.

Au niveau du projet de loi n° 188, on ne fait pas cette distinction-là, et on ne comprend pas. Voici pourquoi. C'est que, en matière de location à long terme, la pratique de l'industrie, c'est que le consommateur loue à long terme et que c'est lui, en vertu du contrat de location, qui a l'obligation d'aller s'assurer chez son représentant, chez son courtier d'assurances. Si on voulait vendre de l'assurance-location, je vous dirais: Laissez ça là. On ne dirait pas un mot. Mais ce n'est pas ça, là. Faut être logique, c'est qu'on ne veut pas vendre d'assurance automobile, et, au niveau de la location à long terme, nous vous demandons de modifier l'article 366 pour exclure la location à long terme qui est d'ailleurs définie par la Loi sur la protection du consommateur.

La location à long terme, au niveau de la Loi sur la protection du consommateur, c'est une location de plus de quatre mois. Donc, pour qu'il y ait une équivalence entre les diverses lois, vous pourriez décider que la location à long terme, c'est une location de plus de quatre mois, et, selon nous, ça ne devrait pas être régi par 366 parce qu'on ne vend pas d'assurance automobile au niveau de la location à long terme, les clients vont chez leur représentant ou chez leur courtier. On offre, et d'autres organismes, et d'autres entreprises offrent, à certains égards, des produits d'assurance sur la location à court terme. C'est probablement pour ça que le législateur a inséré ça dans le projet de loi. Ce sera à lui de nous le dire. Mais, chose certaine, la location à long terme, à moins que vous vouliez qu'on vende de l'assurance, ça devrait être exclu du projet de loi, et, à cet effet, je vous réfère, entre autres...

J'ai regardé s'il y avait eu d'autres commentaires. Ce n'est pas qu'on est d'accord avec tout ce qu'il y a dans le mémoire du BAC, au contraire, mais — ha, ha, ha! — à certains éléments, je vous réfère à la page 19 du mémoire du Bureau d'assurance du Canada, et permettez-moi de citer un extrait qui est assez important: «L'article 366,

paragraphe 2° permettrait à l'agent de crédit qui négocie avec le consommateur d'offrir directement, dans le cadre de la transaction, une assurance-location sur le véhicule qui vient d'être acheté par cette compagnie pour le consommateur. Donc, cet agent de crédit pourra conclure au téléphone, lors d'un même appel téléphonique, le contrat d'assurance-location nécessaire pour le véhicule qui vient d'être loué et le contrat de financement proprement dit. À notre avis, cet article procure encore une fois un avantage indéniable et non justifié aux institutions de dépôts par rapport aux distributeurs d'assurance.» Ils ne parlent pas de nous autres. On est contents parce que, nous autres, on ne veut pas amorcer le débat entre les institutions de dépôts et d'autres représentants. On sait qu'il y a eu des débats intéressants devant vous, au cours des derniers jours. Nous, ce qu'on vous dit, c'est qu'on offre des produits. On veut simplement continuer à les offrir parce que ça répond à un besoin des consommateurs. Puis, si vous voulez les encadrer, on pense que le titre VIII est une innovation sage du législateur. Donc, autre recommandation: exclure la location à long terme de l'article 366.

Voilà pour certains commentaires au niveau de la distribution sans représentant, un élément sur lequel j'aimerais revenir.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. Béchard.

M. Béchard (Jacques): Oui.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est parce que ça fait plus d'une demi-heure. Vous êtes intéressants, là, mais c'est parce que les parlementaires vont avoir moins de temps pour vous questionner.

M. Béchard (Jacques): Oui. J'arrivais justement à ma conclusion, M. le Président.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est bien.

M. Béchard (Jacques): La conclusion, l'élément sur lequel je voulais intervenir, et on ne le répétera jamais assez, c'est: à l'heure actuelle, ces produits-là, on les offre par l'entremise d'assureurs et de courtiers et on veut continuer à le faire. On est prêts, sous réserve des commentaires qu'on vous a formulés, à être assujettis au titre VIII en fonction des modifications qu'on vous recommande. On vous remercie infiniment et on est à votre écoute pour les questions que vous auriez pour nous. Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci de votre présentation. Maintenant, je laisse la parole au député d'Abitibi-Est. Est? «C'est-u» ça? Ouest.

Des voix: Ouest.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Pourtant, j'ai pensé à ça toute la nuit pour ne pas me tromper ce matin.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Gendron: Ça sera Ouest encore aujourd'hui puis toute la journée. Ha, ha, ha!

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est beau. Je vais le marquer.

M. Gendron: Je voudrais, dans un premier temps, excuser l'absence du vice-premier ministre, du ministre des Finances, qui, pour des obligations professionnelles, ne pouvait pas être des vôtres ce matin, donc il s'excuse auprès de vous, les gens de la Corporation. Il sera des nôtres cependant vers les 10 h 30.

Je voudrais vous remercier d'avoir profité de l'occasion de venir présenter votre mémoire. Que la Corporation des concessionnaires, par le biais du président, nous indique que, compte tenu de l'importance au Québec du parc immobilier, en termes numériques, en tout cas... L'importance numérique du parc immobilier des automobiles, ça ne fait aucun doute. Pour nous et pour les membres de cette commission, vous représentez sûrement une force économique importante pour le Québec, compte tenu de votre répartition, compte tenu de la présence des concessionnaires sur le terrain, de l'impact des ventes. C'est un secteur effectivement important. Vous avez dit dans votre mémoire que, pour certaines gens, après la maison, l'achat d'un véhicule automobile, c'était peut-être la deuxième décision la plus importante, alors nous sommes conscients de ce que vous représentez en termes d'impact économique et je crois que votre président, à juste titre, a bien fait de nous le rappeler.

Quant au projet de loi lui-même, globalement, je pense que ceux qui ont pris connaissance de votre projet de loi... On remarque qu'il y a passablement plus d'aspects positifs. Globalement, vous êtes pour le projet de loi n° 188, vous êtes pour la création du Bureau, vous êtes d'accord avec la composition du conseil, d'accord avec la distribution sans représentant — j'essaie de résumer les grands paramètres. Il y a cependant quelques réserves légitimes que vous voudriez que le législateur prenne le temps d'apprécier davantage. Est-ce que nous les retenons ou pas? Alors, c'est pour ça qu'on vous remercie de vos points de vue.

● (10 h 10) ●

Moi, compte tenu du temps, effectivement, j'aurais deux questions. Je pourrais en avoir plus, mais le temps va nous manquer si on veut faire l'équilibre. Une première question que je voudrais vous poser, c'est sur la question... Même si vous avez exprimé votre accord, j'aimerais ça, compte tenu que vous êtes là, voir si vous avez une réflexion un peu plus détaillée. Vous dites: Nous autres, la composition du conseil d'administration du Bureau, on n'a pas de trouble avec ça. Il y a plusieurs représentants qui sont venus nous parler d'un fractionnement tiers-tiers, que des secteurs bien précis de ce qu'on discute au niveau des produits financiers soient représentés. Alors, est-ce que, dans votre réflexion, là, une répartition à parts égales, c'est ça que vous voulez? Est-ce

que vous êtes d'accord avec un mode électif plutôt que nominatif? Avez-vous fait une réflexion sur ces questions-là? Vous n'en parlez pas. J'aimerais savoir si c'est parce que, vous, vous êtes d'accord avec ce qui est suggéré ou si vous avez d'autres opinions là-dessus.

M. Béchard (Jacques): Au niveau de votre première question, M. Gendron, nos commentaires ont été assez succincts là-dessus. Nous, ce qu'on veut, c'est de s'assurer que, au Bureau des services financiers, les gens qui seront nommés là le seront pour leur expertise et dans une totale neutralité parce qu'ils vont avoir une grande juridiction puis qu'on ne veut pas — et personne ne le souhaite — qu'il y ait des gens qui influencent des intérêts particuliers à ce Bureau-là. C'était à ce titre-là que nous mentionnions qu'il y avait notamment 10 représentants qui seraient nommés par le ministre, et nous prenons pour acquis que le ministre aura ce souci-là de s'assurer de l'objectivité et de la neutralité totales des gens qui siègeront à ce Bureau-là pour ne pas que ça devienne un bureau de lobby pour des intérêts particuliers. C'est dans ce sens-là qu'on s'exprimait.

M. Gendron: Merci, c'est clair. Un autre point que vous avez touché — puis là je trouve que ça concerne énormément votre secteur — c'est toute la question de l'assurance-location. Tout ça, il me semble qu'on se comprend puis que c'est clair. Mais, lorsque vous ajoutez, vous, que vous souhaiteriez que l'article 366 soit élargi pour couvrir non seulement la location de véhicules, mais aussi la location de biens, là j'aimerais ça que vous soyez plus explicite, parce que ça nous apparaît, en tout cas, difficile et compliqué d'ajouter la location de biens.

Qu'est-ce que vous entendez précisément par ça quand vous dites: Nous autres, on voudrait davantage l'assurance-location de biens de location? En tout cas, moi, je trouve que ça comprend des éléments que j'ai de la difficulté à saisir.

M. Béchard (Jacques): O.K. Très bonne question, M. Gendron. Premièrement, nous, on n'a pas demandé d'être régis au niveau de l'assurance-location. Ce qu'on vous dit, c'est qu'en matière de location à long terme il faut absolument exclure la location à long terme de cette disposition-là parce que, pour la location à long terme, l'assurance, c'est vendu par des courtiers puis des représentants. Au niveau de la location à court terme, nous n'avons pas demandé d'être régis. Nous, on n'a pas de problème, sauf qu'on a dit: Si le législateur décide de régir ça, la location à court terme, est-ce qu'il veut viser spécifiquement l'automobile? Nous, on dit: Il ne faudrait pas.

Je vais vous donner un exemple, la Loi sur la protection du consommateur. Lorsqu'ils ont décidé de légiférer sur la location à long terme, bien, ils légifèrent sur la location à long terme de biens. Je vais vous donner un exemple, puis ça m'a fait penser au projet de loi. J'ai loué un skidoo, l'autre jour, puis ils m'ont fait payer une assurance. J'ai dit: Ah! bien, ça a de l'allure, ce qu'on a

écrit dans le mémoire. Pour un skidoo, ils m'ont offert une assurance, puis c'est un marchand de skidoos, là, un locuteur de skidoos qui m'a offert une assurance. Bien, si, nous, dans l'automobile, on est pour être réglementés — on ne l'a pas demandé, je vous le rappelle — bien, à ce titre-là, toutes les autres entreprises qui vendent ou qui offrent accessoirement un bien qu'elles louent — un skidoo, un équipement, etc. — devraient être assujetties, sans ça c'est deux poids, deux mesures.

M. Gendron: ... va trouver ça compliqué.

M. Bécharde (Jacques): Bien, à ce moment-là, M. Gendron, la solution, c'est que vous excluez de 366 la location. On ne l'a pas demandé, nous autres.

M. Gendron: C'est clair. C'est pour ça que je voulais vous faire parler.

M. Bécharde (Jacques): Vous l'excluez complètement, la location. Est-ce que ça répond clairement à votre question?

M. Gendron: Oui. Parle-moi de ça!

M. Bécharde (Jacques): Merci.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Gendron: Vous êtes là pour éclairer nos lanternes. Vous êtes aussi très clairs sur l'article 372, troisième paragraphe. Mais, si je prends votre mémoire à la première page... Puis, encore là, ce n'est pas un jugement que je porte, mais vous aviez, en tout cas, une préoccupation très forte pour le consommateur en disant: «Nous nous soucions de la qualité du service à la clientèle — il ne fait aucun doute — de la sécurité du public et du respect des droits des consommateurs qui font affaire avec nos membres.» Et ça, c'était dans le premier bout de votre président qui parlait davantage de ce que vous êtes, puis bravo!

Mais on revient sur le projet de loi qu'on étudie. Là, vous dites: Nous, on ne voudrait pas qu'il y ait obligation de divulguer la rémunération, compte tenu que ce n'est pas une pratique commerciale courante, ainsi de suite. Cependant — puis là je voudrais juste avoir plus d'éclairage de votre part ou d'éclaircissement — je ne suis pas sûr qu'il ne faut pas comprendre l'article dans son ensemble, puisque — j'indique quelque chose de précis, là — le titre du projet de loi qui traite de la distribution sans représentant vise une panoplie de produits d'assurance. Les règles prévues au projet de loi quant à la distribution trouvent application pour des produits fort divers. Donc, c'est comme s'il y avait une disposition spéciale pour vous autres.

Et là la question que je pose, c'est: Est-ce que vous avez une suggestion pour, peut-être pas supprimer, mais remplacer le troisième élément du paragraphe pour ne pas que ça soit la rémunération mais des formes de

commissions? Parce que j'ai l'impression que c'est plus de ça qu'on parle, à l'article 372, là. Est-ce que vous avez compris par là que c'est carrément la rémunération ou plutôt que ce n'est pas des formes de commissions et que l'objectif, ce serait d'informer adéquatement le consommateur — et là je cite encore — de la part de prime qui sert véritablement à assurer le bien et de mettre ainsi en garde contre des protections douteuses à l'égard de certains biens pour lesquels des commissions importantes sont versées? C'était ça qui était l'objectif. Avez-vous une réaction?

M. Bécharde (Jacques): Oui, on en a une, M. Gendron. Si vous permettez, c'est que vous venez de toucher un point. C'est que ce n'est pas clair, cette disposition-là, la rémunération. «C'est-u» le salaire de l'employé qui vend le produit ou si c'est la commission que reçoit le concessionnaire pour vendre ce produit-là — qui est toujours incluse dans le prix, hein, on ne demande pas de frais?

Puis ça me fait penser... Je vous référerai à l'article 16. Vous avez peut-être un début de solution à l'article 16 du projet de loi, l'article 16 qui touche le représentant: «Lorsqu'un représentant exige des émoluments d'une personne avec laquelle il transige...» Le représentant, les émoluments, ce que je comprends, c'est que, maintenant, lorsqu'on achète une assurance automobile, on a des frais, 10 \$, 15 \$. C'est une pratique qui s'est développée. Je viens de renouveler mon assurance, et on a dit: Il y a 10 \$ de frais, Me Bécharde. J'ai dit: Oui? Comment ça? Bon. Est-ce que, lorsqu'on exige des émoluments...

Nous autres, lorsque nos concessionnaires vendent des produits, leur commission de l'institution est incluse dans le prix. S'ils facturaient des frais à part, là on pourrait adopter une disposition à peu près similaire à l'article 16. Mais, nous, on dit que ça n'a pas de bon sens parce que la distribution sans représentant... L'important, c'est que le consommateur soit bien informé sur le bien qu'il achète. La concurrence est tellement féroce que le prix, il le connaît. L'important, c'est qu'il connaisse le produit. C'était ça, le souci des associations de consommateurs.

M. Drolet (Gérald): De plus, M. Gendron, si un client a une prime avec n'importe quelle compagnie d'assurances — prenons un exemple, Desjardins — et si la prime est de 860 \$, est-ce que vous pouvez me dire quel pourcentage va au risque et quel pourcentage va à l'administration? Eux ne pourront pas vous le dire, nous non plus.

M. Bécharde (Jacques): Ça fait qu'on pense que c'est deux poids, deux mesures, ça.

M. Gendron: Je pense que, effectivement, puisque vous l'avez souligné puis que vous représentez des concessionnaires, ça devient ce que j'appelle un facteur important pour les gens que vous représentez, et je voulais

avoir votre éclairage plus détaillé là-dessus. Je vous remercie des précisions apportées.

M. Béchard (Jacques): C'est ça. C'est parce qu'on ne facture pas de frais pour vendre ces produits-là, c'est inclus. La commission est incluse dans le prix. On ne facture pas de frais à part parce qu'on ne pense pas que l'Office aimerait ça.

M. Gendron: Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député d'Abitibi-Ouest. Maintenant, M. le député de Viger.

M. Maciocia: Oui. Merci, M. le Président. Merci, M. Drolet, du mémoire que vous avez présenté devant nous ce matin. Je pense qu'il est très intéressant, et sûrement qu'il va nous aider à cheminer sur le projet de loi qu'on a devant nous, le 188.

● (10 h 20) ●

Moi, j'aurais quelques questions à vous poser puis je pense que quelques-uns de mes collègues ont aussi des questions à vous poser. Premièrement, vous avez dit que vous vendez de l'assurance, je pense, depuis une quinzaine d'années, de l'assurance-crédit. Est-ce que j'ai bien compris, plus ou moins, que c'est depuis une quinzaine d'années que vous faites ça?

M. Béchard (Jacques): Absolument.

M. Maciocia: Et, juste pour avoir un ordre de grandeur, là, combien ça rapporte aux concessionnaires, cette vente d'assurance-crédit?

M. Béchard (Jacques): Là-dessus, si vous permettez, je demanderais à M. Gagnon de répondre à votre question.

M. Gagnon (Gabriel): Est-ce que vous parlez de primes pour l'ensemble de ces ventes-là?

M. Maciocia: Oui, en primes.

M. Gagnon (Gabriel): Je peux vous dire que, notamment, l'assurance-vie, c'est probablement un des produits les plus populaires que les gens vont se procurer. Si vous regardez un volume de vente d'approximativement 300 000 véhicules — on parle de véhicules particuliers; il s'est vendu à peu près 350 000 véhicules cette année, on en enlève une cinquantaine de 1 000 qui sont plus des véhicules commerciaux — je vous dirais que c'est approximativement peut-être 100 000 polices qui vont se vendre sur ces produits-là, puis on parle de 100 000 polices avec une prime moyenne d'à peu près 350 \$. On parle d'un volume extrêmement important.

M. Maciocia: Combien vous payez en réclamations?

M. Gagnon (Gabriel): Pardon?

M. Maciocia: En réclamations, vous payez combien?

M. Gagnon (Gabriel): Ah! les réclamations? Ça, c'est l'assureur. Nous autres, on regarde le côté vente, mais...

M. Maciocia: Je comprends. Est-ce que vous n'avez pas un ordre de grandeur des réclamations?

M. Gagnon (Gabriel): Ce serait assez difficile de vous le dire parce que, chez les assureurs, évidemment c'est des choses qui sont assez secrètes. Alors, nous, comme concessionnaires, vous comprendrez qu'on n'a pas accès à ces données-là.

Mais un commentaire global. Au niveau de l'assurance, il est de notoriété publique qu'au niveau de l'assurance-invalidité il n'y a à peu près pas de profit qui se fait de la part de l'assureur. C'est un petit peu, excusez le terme anglais, un «loss leader». Ils vont offrir vie et invalidité sans avoir de chiffres précis à ce niveau-là, mais on sait que, dans l'industrie en général, l'invalidité, ce n'est pas rentable pour l'assureur. Au niveau de la vie, probablement qu'ils doivent faire un certain profit s'ils continuent d'en vendre, mais c'est un volume extrêmement important.

M. Maciocia: O.K. Mon autre question est que vous insistez beaucoup dans votre mémoire en disant que vous donnez beaucoup de cours de formation. Si j'ai bien lu le mémoire, vous dites que vous donnez des cours de formation, puis beaucoup de cours de formation. Est-ce qu'on pourrait avoir l'ordre de grandeur de ce que les concessionnaires dépensent en cours de formation?

M. Drolet (Gérald): Comme je vous disais tantôt, depuis la loi du 1 % pour justement renseigner nos gens, je peux vous dire que les concessionnaires dépensent, minimum, 2 % à 3 % de la masse salariale juste en formation. D'ailleurs, vous allez pouvoir le constater vous-même dans les chiffres, dans les mois qui vont suivre. On n'a pas le choix, faut se mettre à date. On n'a pas le choix. Comme on disait tantôt, la compétition est tellement énorme que, si demain matin notre produit n'est pas satisfaisant pour le consommateur, le consommateur va aller ailleurs. Alors, on n'a pas le choix de renseigner nos membres, et ça, on peut le faire deux, trois et quatre fois par année.

Le plus bel exemple: on a eu une formation récemment sur ISO 9000, ISO 9002, et je dois vous dire que plusieurs concessionnaires sont maintenant certifiés ISO 9002. Et vous allez voir qu'en 1998 et 1999 vous allez en avoir davantage. Alors, c'est une formation qui est continue, ISO 9002, c'est une formation qui prend de 10 à 18 mois avant d'être certifié ISO 9002. Or, on n'a pas le choix. Aujourd'hui, la survie d'un concessionnaire d'automobiles, c'est tout simplement le service qu'il donne

à sa clientèle, et les services accessoires en font partie. On a besoin de ça, et le consommateur a besoin de ça pour rester chez nous.

M. Maciocia: M. le Président, vous permettez? Est-ce que vous offrez aussi des cours de formation en assurance?

M. Gagnon (Gabriel): Au niveau de l'assurance, les compagnies qui oeuvrent dans le domaine, qui oeuvrent, par exemple, au niveau de la vie et de l'invalidité ou de ce qu'on appelle «certificat de remplacement sans dépréciation» vont s'assurer qu'il y a une formation adéquate qui est donnée pour ce qu'on appelle le «directeur commercial», là, la personne, règle générale, qui va vendre ces produits-là à l'intérieur de la concession. Alors, les compagnies se chargent de faire une formation à ce niveau-là, et, règle générale, il y a un représentant de la compagnie qui va passer sur une base régulière, comme une fois par mois, qui va s'asseoir avec les personnes concernées — là, on parle de soit les vendeurs, du directeur des ventes, du directeur commercial — et qui va s'assurer qu'ils reçoivent une formation concernant ce produit-là.

Il faut bien comprendre une chose: c'est comme n'importe quel produit, il faut qu'il soit bien vendu à l'origine, notamment pour garder la réputation du concessionnaire. Faut comprendre que le concessionnaire n'est pas intéressé à perdre sa réputation parce qu'il a vendu un produit accessoire. Alors, faut que le client soit satisfait en bout de ligne. Et je peux vous dire que le domaine de l'automobile, c'est probablement l'industrie qui est régie de façon la plus serrée au niveau de la satisfaction de la clientèle par les manufacturiers, les corporations, les concessionnaires eux-mêmes. Je pense qu'il y a peu d'industries où on reçoit autant de questionnaires à savoir si on est satisfait lors de l'achat, etc. Alors, c'est pour ça que les compagnies qui sont dans le domaine s'occupent de faire de la formation pour la vente de ces produits-là.

M. Maciocia: Je comprends. Mais vous n'en donnez pas vous-mêmes, disons, en tant que concessionnaires d'automobiles. C'est seulement, si je peux dire, un rafraîchissement qui est donné de temps en temps par les compagnies d'assurances.

M. Gagnon (Gabriel): Mais c'est sur une base très régulière.

M. Maciocia: Comment?

M. Gagnon (Gabriel): Il y a des cours qui se donnent sur une base très régulière parce que le concessionnaire lui-même, faut qu'il fasse affaire avec une compagnie experte dans le domaine. Alors, les compagnies qui vont s'occuper de distribuer donnent plusieurs cours sur une base annuelle puis un support régulier à l'intérieur de la concession. Ça se donne en deux étapes, si vous voulez.

M. Maciocia: Une autre question, M. le Président. Ça va être la dernière; après, mes collègues. À plusieurs endroits de votre mémoire, vous saluez la sagesse du législateur d'avoir prévu le titre huitième sur la distribution sans représentant et vous dites que les mesures qui permettent au gouvernement de décréter qu'un produit d'assurance doit être distribué par un distributeur titulaire d'un certificat restreint protègent le consommateur.

Ma question est la suivante: Votre produit d'assurance-crédit pour auto devrait-il faire l'objet d'un décret et n'être distribué que par des distributeurs à certificat restreint?

M. Béchar (Jacques): Si vous me permettez, je vais répondre à cette question-là. Je vous mentionnais que le législateur y allait par étapes. Pour la distribution sans représentant, le législateur semble confirmer des pratiques qui existent depuis plusieurs années, notamment l'assurance-crédit; les concessionnaires en vendent depuis 15 ans, d'autres institutions en vendent. Le législateur semble avoir dit: Au niveau de l'assurance-crédit, on va adopter le principe de la distribution sans représentant, c'est-à-dire le guide et des informations précises aux consommateurs.

Ce que je trouve intéressant dans l'approche du législateur, c'est qu'il n'y a rien qui empêcherait le gouvernement d'intervenir en matière d'assurance-crédit, s'il y avait des plaintes, et d'exiger un certificat restreint. Mais, nous, on pense que, pour l'instant, ça fait 15 ans qu'on l'offre puis qu'on n'a pas de problème; à moins qu'il y ait des problèmes dans d'autres domaines. Dans le domaine de l'automobile, on n'en a pas, de problème, et on pense que la distribution sans représentant, les règles qui sont contenues à l'intérieur de ça sont amplement suffisantes et que le certificat restreint n'est pas requis, sauf que le législateur pourrait décider, s'il y avait des problèmes quelconques, d'intervenir en regard du certificat restreint.

Et là-dessus permettez-moi un commentaire additionnel. J'ai pris connaissance du mémoire du Mouvement Desjardins. Le mémoire du Mouvement Desjardins nous dit: Les produits réputés, c'est-à-dire les produits qui sont vendus à 366 et à 368, on demande que le législateur ne puisse exiger le certificat restreint pour ça. Nous, là-dessus, on est en désaccord avec la position du Mouvement Desjardins parce que le législateur doit penser à la protection des consommateurs, puis c'est votre souci constant. À cet égard-là, on vous recommande de laisser les dispositions telles qu'elles sont, dans le sens que, nous, on pense que, pour l'assurance-crédit, la distribution sans représentant, à ce chapitre-là, est suffisante, mais que, s'il y avait des problèmes, il n'y a rien qui empêcherait le gouvernement de décréter que ça prend un certificat restreint.

M. Maciocia: Dois-je comprendre que vous êtes contre le certificat restreint pour l'assurance-crédit auto, actuellement?

M. Bécharde (Jacques): O.K. Actuellement, on serait contre parce qu'on pense que le chapitre sur la distribution sans représentant est suffisant.

M. Maciocia: Vous savez qu'il y en a beaucoup, d'organismes, pas seulement des organismes, mais aussi des organismes de protection du consommateur qui sont d'accord avec le certificat restreint justement pour la protection du consommateur.

M. Bécharde (Jacques): Oui, on le sait.

M. Maciocia: Alors, si le gouvernement allait dans ce sens-là, est-ce que vous accepteriez qu'il y ait un certificat restreint pour la vente de ce produit-là?

• (10 h 30) •

M. Bécharde (Jacques): O.K. Bonne question. Dans notre mémoire, nous mentionnons que, pour la protection des consommateurs, on est en accord avec le principe du certificat restreint. O.K.?

Au niveau de l'assurance-crédit, je vous le répète, on pense que, la distribution sans représentant, les règles sont suffisantes. Sauf que, si vous décidez pour quelque raison que ce soit de faire en sorte qu'on va être obligé de détenir un certificat restreint, on se pliera à la volonté du législateur. Mais, notre réponse claire et précise, on dit qu'on n'en a pas besoin. Ça fait 15 ans qu'on en vend.

M. Maciocia: Mais vous comprenez là, il y a beaucoup d'organismes qui viennent dire la même chose, qu'actuellement le gouvernement intervient dans un domaine où il n'y a pas de plaintes. Il n'y a pas de changement parce qu'il y a beaucoup de choses qui sont survenues, c'est parce qu'il y a un changement que le gouvernement avait apporté. Qu'on soit en faveur ou contre, ça, on le verra après, mais je peux vous dire, le même raisonnement que vous faites, il y en a beaucoup qui le font puis qui disent, par exemple justement l'AIAPQ, les courtiers d'assurances et les compagnies d'assurances, et tout ça: Pourquoi intervenir quand il n'y a pas de nécessité d'intervenir? Vous faites le même raisonnement actuellement. Moi, c'est pour ça que je vous pose la question. Vous dites actuellement que vous seriez contre ça, mais en réalité, si le gouvernement pose, disons, cette question et essaie de régler ce problème-là à cause des demandes qui sont faites par différents organismes, entre autres les organismes qui représentent le consommateur, vous seriez d'accord qu'il y ait un certificat restreint.

M. Bécharde (Jacques): Oui, sauf qu'on dit: Pour l'instant, au niveau de l'assurance-crédit, ce n'est pas nécessaire. Vous le prévoyez, vous prévoyez des règles d'encadrement avec le guide de distribution qui, selon nous, sont suffisantes. Et — un commentaire additionnel, si vous permettez — si vous décidiez d'encadrer obligatoirement l'assurance-crédit par le certificat restreint, bien, à ce moment-là il ne faut pas faire deux poids, deux mesures. Encadrez toutes les autres dispositions: l'assurance-voyage, l'assurance-vie, l'assurance sur les cartes de crédit.

M. Maciocia: Je ne sais pas si vous étiez ici hier, c'était pour tout le monde...

M. Bécharde (Jacques): Oui.

M. Maciocia: ...pour l'assurance-voyage, c'était pour les assurance-crédits, et tout ça.

M. Bécharde (Jacques): Effectivement, mais, nous, notre position, on dit: Le législateur a la possibilité d'y aller en deux étapes; la première, c'est le guide de distribution, et, si le législateur considère que ce n'est pas suffisant, il donne la possibilité, à l'article 380, au gouvernement de décréter que ça prend un certificat restreint. Donc, je pense que c'est une position sage du législateur qui prévoit l'avenir dans le sens que, s'il arrivait des problématiques, il peut toujours intervenir avec le certificat restreint. Est-ce que ça répond à votre question?

M. Maciocia: Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Il restera cinq minutes à partager aux deux formations, et le député de Crémazie m'a demandé la parole.

M. Campeau: Merci, M. le Président. Mais, M. Drolet, on est en affaires pour faire un profit. Alors, ce que je vois, vous avez deux produits là, on parle de deux produits: vous vendez des automobiles — donc, vous faites un certain profit là-dessus — et vous vendez de l'assurance — qui est pour vous probablement un produit secondaire par rapport à votre vente principale. Êtes-vous en mesure de donner un chiffre de pourcentage? Un concessionnaire moyen, quel est le pourcentage de profit qu'il fait dans ses ventes d'automobiles, puis quel est le pourcentage qu'il fait dans sa vente secondaire qui est l'assurance?

M. Drolet (Gérald): Vous seriez surpris de constater que sur un chiffre d'affaires, par exemple, de 30 000 000 \$ par année — parce que je vous ai dit tantôt dans ma présentation qu'un concessionnaire d'automobiles a surtout de l'administration — sur un chiffre d'affaires de 35 000 000 \$, on a de la misère, c'est difficile à la fin de l'année de réussir à faire 1 % de profit. Alors, c'est pour ça qu'on a besoin de tous les petits points de vue pour essayer d'être profitable. Puis, vous avez raison, on est là pour être profitable parce que, si on ne l'était pas, on ne pourrait pas vous payer d'impôts.

M. Campeau: Bien bonne affaire! Mais, écoutez, moi, ma question, c'est: Quelle importance a le produit de l'assurance dans vos affaires? Vous vendez une automobile — c'est un produit important — et vous vendez aussi de l'assurance. J'essaie de voir l'équilibre entre les deux produits. Je ne suis pas du tout contre que vous vendiez de l'assurance ou pas...

M. Drolet (Gérald): O.K. Je dois vous dire...

M. Campeau: ...j'essaie de voir l'importance de la vente de l'assurance pour un concessionnaire d'automobiles moyen.

M. Drolet (Gérald): Les deux sont importants. Comme de raison, le profit d'une vente d'automobile est quand même supérieur à celui d'une vente d'assurance. Cependant, pendant que le consommateur est chez nous, lui, il veut qu'on le protège, et c'est notre devoir de le protéger. Et je dois vous dire que le profit qu'on fait, lorsqu'on vend une prime d'assurance, il est quand même là, et on en a besoin pour opérer un concessionnaire.

M. Campeau: Ça répond en partie à ma question.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Bergman: Merci. Vous dites dans votre mémoire, concernant l'article 372, qu'il est inutile d'exiger des distributeurs qu'ils posent des questions au client pour permettre au client de discerner s'il ne se trouve pas dans une situation d'exclusion; vous dites aussi qu'une telle question pourrait même indisposer les clients. Je me demande, si le client est indisposé, ça veut dire que l'assurance n'est pas acceptable, qu'il y a des questions, qu'il y a des choses qui ne marchent pas. Est-ce que, dans votre pensée, ce n'est pas contre la protection du consommateur si on ne pose pas les questions au client pour lui donner tous les faits?

M. Bécharde (Jacques): Bonne question. C'est que, nous, on dit, il faut lire dans le contexte des autres dispositions, 372 nous dit, et en fonction de tout le guide de distribution, qu'il faut décrire le produit au client, il faut lui préciser la nature de la garantie et il faut lui indiquer clairement les exclusions. On dit à ce moment-là: Les questions deviennent inutiles parce que le client sait s'il est admissible ou pas étant donné qu'on est obligé de lui indiquer clairement les exclusions. Donc, c'est dans ce sens-là qu'on vous disait qu'on ne pense pas que les questions soient nécessaires.

M. Bergman: Mais il semble que dans vos commentaires vous voulez nuire au consommateur ou lui cacher quelque chose en disant qu'on ne doit pas lui poser des questions, car on peut l'indisposer. Mais, si on peut l'indisposer, ça veut dire que le client n'est pas totalement satisfait. On ne veut pas lui poser des questions qui vont l'éclairer et lui faire ne pas prendre l'assurance en question.

M. Bécharde (Jacques): On ne veut absolument rien cacher au consommateur, parce que c'est notre client, et, si on lui cache une chose une fois, il ne rachètera pas chez nous; c'est dans ce sens-là qu'on ne veut rien lui cacher. C'est un commentaire, ce n'est pas capital dans

notre mémoire, cet élément-là des questions. Vous avez vu, on l'a touché rapidement; nous, on ne veut simplement pas indisposer le consommateur. Lorsque M. Drolet vous mentionnait qu'on était soumis à un paquet de législations, quand vous allez acheter un véhicule, avez-vous vu toute la paperasse qu'on est obligé de vous faire compléter? C'est très, très ardu. Il y a même des concessionnaires qui me disent: Aïe Bécharde! «Va-tu» falloir devenir des avocats pour vendre des chars?

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ça va, M. le député. Je pourrais une très, très courte question au député de Verdun, s'il vous plaît, avec une réponse courte également.

M. Gauthrin: Vous êtes un peu dans le milieu de l'assurance. Dans votre mémoire, vous êtes d'accord avec le fait que le Bureau soit un organisme nommé. Vous savez que dans le projet de loi il y a une situation de deux chambres qui représentent un peu les praticiens de l'industrie. Êtes-vous favorable au principe de l'autoréglementation de l'industrie de l'assurance en général par les membres des deux chambres?

M. Bécharde (Jacques): Écoutez, pour être honnête avec vous, on ne s'est pas...

M. Gauthrin: Vous n'avez pas réfléchi là-dessus.

M. Bécharde (Jacques): On n'a pas réfléchi à ce niveau-là.

M. Gauthrin: Mais vous n'y êtes pas opposés?

M. Bécharde (Jacques): Nous, l'important, c'est que le Bureau des services financiers soit un organisme neutre au niveau de ce qui nous concerne nous, les concessionnaires, et impartial. Et c'est pour ça qu'on disait que le ministre avait les pouvoirs de nommer 10 représentants et qu'il devait s'assurer que ces gens-là étaient là pour leur expertise. Au niveau des chambres, je ne voudrais pas m'avancer sur des commentaires; il y a des gens plus spécialistes qui ont des intérêts très particuliers et qui pourront vous faire part de commentaires plus précis.

M. Gauthrin: C'est bien. Bien, il y avait un principe général de l'autodiscipline de la profession. Donc, vous n'êtes pas contre.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est beau?

M. Bécharde (Jacques): Si vous me permettez un petit commentaire additionnel, même si on n'est pas une corporation professionnelle, comme le Barreau pour les avocats, nous, on s'autodiscipline avec notre code d'éthique, et ça va très bien.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci messieurs les représentants de la Corporation des

concessionnaires d'automobiles du Québec pour avoir présenté votre mémoire.

J'inviterais les représentants de L'Industrielle-Alliance, compagnie d'assurance sur la vie, à s'approcher et à prendre place. Je vais suspendre quelques minutes.

(Suspension de la séance à 10 h 39)

(Reprise à 10 h 43)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre, s'il vous plaît! À l'ordre, mesdames, messieurs, si on ne veut pas prendre trop de retard. S'il vous plaît! À l'ordre, s'il vous plaît! N'obligez pas votre président à se choquer. Ça va être moins beau. Ha, ha, ha!

Donc, souhaiter la bienvenue aux représentants de L'Industrielle-Alliance, compagnie d'assurance sur la vie. J'inviterais M. Raymond Garneau, le président du conseil, à nous présenter les personnes qui l'accompagnent et à nous faire part de leur mémoire.

**L'Industrielle-Alliance, compagnie
d'assurance sur la vie**

M. Garneau (Raymond): Merci, M. le Président Mmes et MM. les membres de la commission parlementaire merci de me fournir et de nous fournir l'occasion de vous présenter verbalement le point de vue de L'Industrielle-Alliance sur le projet de loi n° 188. Vous comprendrez que, étant une compagnie d'assurance sur la vie et spécialisée dans les produits de vie individuelle, l'on ne peut pas parler de 188 sans toucher le projet de loi n° 167.

D'entrée de jeu, disons que L'Industrielle-Alliance et ses réseaux de distribution ont grandi et se sont développés depuis 1892 dans un environnement extrêmement concurrentiel. Ce n'est pas la concurrence qui nous fait peur, surtout si les règles du jeu sont les mêmes pour tout le monde. On croit que la vente de l'assurance-vie individuelle dans les caisses populaires et dans les banques vient piper les dés en leur faveur et nous croyons également que la banque de données qui est à la disposition de ces institutions de dépôts fera en sorte que le «level playing field», comme ils disent en latin, ne sera plus là et que la concurrence ne sera pas loyale.

Il me fait plaisir de vous présenter les gens qui m'accompagnent. À ma gauche, M. Yvon Charest, le vice-président exécutif et chef de l'exploitation, M. Charest est un actuaire au service de la compagnie depuis plusieurs années; à sa gauche, Me Jacques Taché, conseiller juridique; et, à ma droite, M. Bruno Michaud, vice-président, développement.

Dans le mémoire que nous avons déposé, nous mettons l'accent sur cette question particulière, et le but de notre mémoire, c'était de vous faire part, premièrement, des risques auxquels nous exposent les projets de loi n° 188 et n° 167, à commencer par les dangers de l'expérimentation et de la concentration.

Deuxièmement, nous voudrions rétablir les faits concernant la banque ou la caisse-assurance et démontrer qu'au Québec notre système législatif et nos pratiques commerciales non seulement se comparent avec ce qui se fait ailleurs dans le monde, mais souvent nous sommes plus avancés, et cela, avant les projets de loi n° 167 et n° 188.

Nous voudrions également corriger les fausses perceptions à l'effet que les consommateurs souhaitent vivement que l'assurance-vie individuelle de personnes soit vendue dans les succursales de caisses ou de banques.

Nous voudrions également démontrer que le consommateur serait exposé à plus de risques, notamment en ce qui regarde la mauvaise utilisation potentielle des renseignements personnels, que ce n'est le cas présentement.

Cinquièmement, nous allons tenter de corriger les fausses impressions relativement au double emploi, surtout lorsque l'on parle de l'agent ou du courtier d'assurance-vie quand on le compare au caissier ou au préposé de crédit d'une caisse ou d'une banque.

Sixièmement, nous voulons démontrer que, dans le contexte de distribution des produits d'assurance-vie individuelle dans les institutions de dépôts, nous croyons, et là-dessus peut-être que nous allons plus loin que d'autres, mais l'expérience que l'on vit quotidiennement nous a démontrés qu'il n'y a pas beaucoup de législation et de réglementation qui pourraient adéquatement éliminer les ventes liées, et le consommateur devient à ce moment-là captif.

Septièmement, nous voulons faire savoir, bien que ce n'est pas le but de notre mémoire, que le projet de loi n° 188, surtout en ce qui regarde ses formules administratives, ne vient pas simplifier la situation présente mais la compliquer davantage. Ce point-là, on reviendra plus tard lorsque le principe de la loi n° 188... si jamais il était adopté, nous reviendrons sur ces questions.

Dans le temps qui m'est alloué, je ne pourrai évidemment pas commenter chacun de ces points, mais j' imagine que vous pourrez prendre le temps... ou vous avez peut-être eu le mémoire que nous vous avons déposé.

J'aimerais d'abord parler de la question de la banque-assurance et de la caisse-assurance. J'ai écouté plusieurs représentations, parce que, lorsque les débats sont télévisés, étant donné que c'est tellement vital pour nous, j'ai passé quelque temps de ma journée à écouter la télévision, ce que je fais rarement, et j'ai lu un certain nombre de mémoires, et il m'apparaît qu'il y a une erreur sur laquelle j'aimerais attirer votre attention. La caisse et la banque-assurance, quand on la compare avec ce qui se passe ailleurs en Europe et dans plusieurs des États américains, elle existe déjà.

Si on regarde ce qui se passe ici depuis 15 ans et qu'on le compare au marché européen, je dirai, M. le Président, que la banque-assurance existe je dirais même depuis plus longtemps qu'elle existe ailleurs. Les projets de loi n° 167 et n° 188 ajoutent non pas la caisse-assurance au débat, mais ils ajoutent la capacité de vendre le seul produit que les caisses populaires ne vendent pas actuellement, l'assurance-vie individuelle.

La première ambiguïté qui entoure le débat sur la caisse ou banque-assurance, c'est la mauvaise interprétation que l'on donne au sens des termes. L'année passée, compte tenu de tout ce débat qui a cours depuis quelques années, je me suis inscrit à un séminaire de formation sur la banque-assurance en Europe. Quand on dit que 80 % ou 85 % du marché d'assurance-vie en Europe est entre les mains des banques ou des sociétés coopératives d'épargne et de crédit, on ne parle pas du tout de la même assurance-vie que celle dont on parle ici. L'appellation est fort différente parce qu'en Europe ce qu'on appelle l'assurance-vie, c'est ce qu'on appelle ici nos REER.

En fait, sous cet angle, la banque-assurance existe depuis plus longtemps je dirais ici qu'elle n'existe en Europe. Par contre, dans la plupart des pays européens, et en France en particulier, lorsqu'on a ouvert la distribution des produits d'assurance-vie, qui sont nos REER aux banques, on a maintenu le privilège pour les compagnies d'assurances, et pour les compagnies d'assurances seulement, de maintenir l'avantage fiscal au client. Le client qui veut bénéficier de l'avantage fiscal ne peut pas faire affaire avec une autre institution qu'une compagnie d'assurances. La banque-assurance au Canada et au Québec est donc beaucoup plus avancée, puisque le produit REER peut demeurer dans les bilans même des banques ou des caisses populaires tout en conservant l'avantage fiscal du client.

● (10 h 50) ●

Lorsqu'on compare aux États-Unis, on dit qu'on fait des pas, et aux États-Unis, on fait des pas vers la banque-assurance. Je voudrais vous dire qu'on est beaucoup plus avancé au Québec que la plupart des États américains à cet égard. Ça fait belle lurette au Québec que les plus grandes institutions de dépôts chez nous, comme Desjardins, opèrent dans le domaine de l'assurance générale, dans le domaine de l'assurance-crédit, de l'assurance-voiture, des produits d'épargne-retraite, des courtiers en valeurs mobilières, pour n'en nommer que quelques-uns. Le seul plan où actuellement la plus grande institution de dépôts au Québec n'a pas un champ complet d'entrée, c'est dans le domaine de l'assurance-vie individuelle, bien que depuis des années les caisses populaires réfèrent leurs clients aux agents et courtiers travaillant pour le compte de la compagnie d'Assurance vie Desjardins, aujourd'hui Desjardins-Laurentienne.

Par contre, aux États-Unis, le niveau de la concentration ne se compare absolument pas à notre situation. En effet, les plus récentes statistiques que j'ai pu analyser indiquent qu'il y a encore 12 000 banques au Credit Unions, indépendantes les unes des autres sur le marché américain, et qu'il y a 1 700 compagnies d'assurance sur la vie. Si on fait la proportion avec la population, c'est un peu comme dire qu'il y aurait ici, au Canada, 1 200 banques indépendantes les unes des autres et 170 compagnies d'assurance sur la vie. S'il y avait ce nombre de compagnies, de banques ou de caisses populaires ou de Credit Unions et de compagnies d'assurance-vie indépendantes les unes des autres qui offraient des produits d'assurance par le biais de leurs succursales, je ne viendrais pas vous parler de la concentration.

Somme toute, quand on compare le système québécois au système américain ou européen, on peut dire que la caisse-assurance, à bien des égards, est plus avancée que dans la plupart de ces pays-là, sans compter qu'aux États-Unis la législation est extrêmement morcelée et que chacun des États peut passer des législations différentes. Alors, pourquoi mettre en danger les sociétés d'assurance-vie à charte québécoise et l'avenir économique des agents et courtiers qui y travaillent, pour qui ils travaillent, pourquoi mettre ça en danger pour tenter une expérience dans un seul champ d'activité qui est celui de l'assurance-vie individuelle? L'expérience passée devrait pourtant nous inciter à une plus grande prudence.

Mais ce qui motive mon point de vue, c'est d'abord que l'assurance-vie individuelle, pourquoi c'est différent? C'est qu'elle établit une relation extrêmement étroite entre l'assureur, le client et son médecin. C'est le seul produit où, dans bien des cas, lorsque la couverture dépasse 100 000 \$ pour la plupart des compagnies, on exige un examen médical. Tous les autres produits qui se vendent, vous avez entendu ce matin, l'assurance-crédit automobile, c'est trois, quatre questions, puis la police est émise.

Mais l'assurance-vie individuelle, pourquoi c'est si sensible en termes de renseignements personnels? C'est le seul produit qui établit un tel lien entre l'assureur, le consommateur et son médecin. D'ailleurs, tous les assureurs-vie qui se respectent — et nous faisons partie de ce groupe — refusent de donner soit à l'agent, soit même au client directement la raison médicale pour laquelle son contrat pourrait être refusé; on l'invite à aller voir son médecin parce que nos médecins vont transmettre l'information parce que c'est trop confidentiel, et souvent ça demande des explications plus grandes.

Le préposé de crédit et le caissier, qui ont aussi une foule d'autres renseignements sur le consommateur, peuvent trop facilement les utiliser pour inciter ce consommateur à prendre le produit d'assurance de l'institution de dépôts à l'occasion des prêts ou des marges de crédit. Si on ajoute l'assurance-vie individuelle à la gamme des produits déjà disponibles dans la caisse-assurance, nous développons également une concentration financière qui peut être au détriment du consommateur.

D'ailleurs, ce matin, et je n'aurais pas souhaité mieux, il y avait dans le journal *Le Soleil* un article publié par un groupe qui traduisait que les consommateurs, à travers le Canada, n'étaient pas satisfaits de la façon dont les banques traitent la confidentialité des renseignements personnels. Et là-dessus, je vais vous dire que je ne fais pas de différence entre les institutions de dépôts, peu importe qu'elles soient à charte provinciale ou fédérale. Finalement, au Québec, il reste encore quelques compagnies d'assurance sur la vie, à charte québécoise, qui se spécialisent dans l'assurance-vie individuelle; toutes les autres sont à charte fédérale. Et, quand on regarde le projet de loi avec l'ouverture que l'on fait à l'ensemble des caisses et éventuellement aux banques, ça veut dire qu'on ajoutera, dans l'espace d'un an, quelque 2 500 points de vente d'assurance-vie individuelle au Québec, toutes les caisses populaires et les succursales de banque.

Nous, nous distribuons nos produits par les agents et courtiers à travers le Québec. Si ces agents et courtiers sont concurrencés par des caisses et des banques qui ont l'ensemble de l'information sur les clients plus éventuellement des informations, même si elles ne sont pas complètes, sur l'aspect médical, demandez-vous un peu ce qu'on va faire dans le marché, et non seulement nous, nos 1 100 employés et nos 3 000 agents et courtiers.

L'objectif premier du gouvernement, si j'ai bien compris, est de favoriser l'établissement d'un secteur financier québécois solide et compétitif. Si l'on fait disparaître par le projet de loi n° 167 et l'ouverture qu'il fera dans un avenir rapproché aux grandes banques les dernières compagnies d'assurance-vie à charte québécoise spécialisées dans le domaine de l'assurance-vie individuelle, il ne restera plus qu'un seul joueur. Est-ce que c'est ça protéger le consommateur et particulièrement le consommateur québécois francophone qui n'aura d'autre choix, s'il ne veut pas manger la soupe à la mode de Desjardins, que verser ses primes à une compagnie qui sera forcément «étrangère», pour employer les termes du président du Mouvement Desjardins qui était avec vous hier?

L'expérience aussi, le labourage de champs législatifs nouveaux amènent des fois des conséquences que l'on n'avait pas prévues au début justement parce que malheureusement le législateur ne peut pas tester en éprouvette les modifications qu'il propose. Si vous aviez le choix — et j'ai déjà été assis autour de la table, de l'autre côté — si j'avais comme vous eu le choix de tester en éprouvette en laboratoire des tentatives nouvelles, probablement que le législateur pourrait légiférer mieux. Mais dans ce domaine-là, on ne peut pas faire de tests; on voit les conséquences par la suite.

On a parlé beaucoup de la loi 84, et tant le gouvernement du temps que l'opposition du temps l'ont présentée comme étant un virage important qui allait marquer l'avenir des institutions financières québécoises. Et je vous dis que l'intention était bonne. Mais, quand on regarde les effets de cette loi, cette loi 84 permettait aux compagnies d'assurances à charte québécoise d'utiliser leurs actifs pour acquérir des sociétés financières autant à l'intérieur qu'à l'extérieur de leurs champs de juridiction. On voulait — et j'emploie les termes qu'on a utilisés durant les années quatre-vingt, quatre-vingt-cinq — créer des «mammouths financiers», selon l'expression de l'époque, en donnant naissance à des supermarchés financiers capables de rivaliser avec les grandes compagnies canadiennes voire même internationales. Avec la loi 84, les «mammouths financiers» commencèrent leur course effrénée vers la diversification.

Quel est le bilan de cette expérience que le législateur a faite de bonne foi? Avons-nous réellement amélioré le sort des compagnies d'assurance-vie à charte québécoise? Avons-nous réellement stimulé le développement économique de la province de Québec? Où sont les «mammouths financiers» qui devaient s'imposer sur les marchés canadien et internationaux? La réponse n'est pas si simple, mais certaines conséquences sont loin d'être

négligeables. Avec le recul du temps, qu'est-ce qu'il est arrivé des compagnies d'assurance-vie à charte québécoise qui ont utilisé la loi 84? Les Coopérants, compagnie d'assurance sur la vie, sont disparus, le Groupe La Laurentienne est passé in extremis aux mains de Desjardins, certaines autres ont dû se fusionner, et on peut dire que le nombre de compagnies et la force qu'elles avaient soit qu'elles aient été concentrées ou qu'elles aient disparu. Ce n'était pas là l'objectif visé. C'est pourquoi j'incite les membres de cette commission et le législateur à penser aux conséquences que peut-être apporter pour l'économie du Québec et pour les emplois le projet de loi qui est devant nous, surtout la loi n° 167.

• (11 heures) •

Notre propre incursion, nous, de L'Industrielle-Alliance, dans les sociétés d'intermédiation financière et de fiducie a été désastreuse, et, n'edt été de notre grande force financière, notre base de capital qui était considérable, je ne serais pas ici pour vous parler au nom de L'Industrielle-Alliance, puisqu'on a englouti dans cette opération-là 200 000 000 \$ et plus. Les autres compagnies qui ont tenté les expériences, elles n'avaient pas la base de capital qu'on avait et elles sont disparues. Par contre, les investissements qu'on a faits dans nos lignes d'affaires qui étaient notre connaissance particulière dans l'assurance-vie individuelle, je pense qu'ils ont été des succès. Nous regardons donc avec beaucoup de circonspection la nouvelle mode économique qui nous parle, aujourd'hui pour les institutions québécoises, de mondialisation, de concentration ainsi que des gestes pour donner aux institutions financières un élan et une solidité nouvelle. On nous explique que le décloisonnement final, en y ajoutant le seul produit de l'assurance-vie individuelle, dynamisera nos institutions. Voilà bien des discours que nous avons entendus au cours des années 1984, et malheureusement, c'était le même discours des deux côtés de la table. Ceux qui s'opposaient à la diversification sectorielle et au décloisonnement n'ont pas été écoutés. Pourtant, en ce qui regarde les institutions financières québécoises, l'expérience vécue leur a peut-être donné raison.

Je voudrais conclure mes remarques en vous suggérant la question suivante: La vente de l'assurance-vie individuelle dans les caisses populaires et dans les banques, est-ce une chose que des centaines d'électeurs vous demandent à chaque jour, à chaque semaine dans vos bureaux de comté? Y a-t-il eu des marches sur le Parlement? Est-ce qu'il y a eu des manifestations d'associations de consommateurs qui ont dit: Écoutez, là, on est rendu au bout de la corde; il faut faire ça, sans ça, le Québec va mourir? Je pense que la réponse à cette question est non.

Et, si on fait ça pour accroître encore uniquement le pouvoir de Desjardins, qu'on le dise; nous, à ce moment-là la question qu'il va falloir se poser comme institution financière à charte québécoise: Pouvons-nous continuer d'exister seuls, indépendamment, maintenir le lien avec nos 800 000 mutualistes pour lesquels nous travaillons — parce que je me sens un peu fiduciaire pour ça — ou si nous devons, pour protéger la valeur économique qu'ils ont accumulé, songer dans les meilleurs

délais à se fusionner ailleurs ou à vendre? Et c'est là la question que je vous pose.

C'est sûr que ma présence ici ce matin défend un intérêt; je n'ai aucunement l'idée de me camoufler derrière quoi que ce soit. Nous défendons ici la raison de vivre d'une entreprise qui emploie 1 100 personnes, 3 000 courtiers et qui donne des services à à peu près 800 000 Québécois et Québécoises à travers le territoire. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. Garneau. Je vais accorder la parole au ministre des Finances pour ses questions, ses commentaires.

M. Landry (Verchères): Je vous remercie, M. Garneau, de votre présentation ainsi que de l'effort fait par vos collaborateurs pour nous présenter un mémoire que nous avons lu avec grand intérêt. Je dois vous remercier doublement d'une certaine manière et vous complimenter pour votre courage parce que vous êtes le seul à peu près à présenter le point de vue que vous nous présentez. Tous mes collègues de la majorité ministérielle sont en faveur de ce qu'on appelle la caisse-assurance. Les gens de l'opposition officielle sont dans le même cas avec, comme de notre côté d'ailleurs, la demande de certaines précautions, qui sont dans la loi d'ailleurs et qui peuvent être améliorées. Donc, vous faites preuve d'un courage remarquable pour venir tenter de remonter une côte dont je vous dis en toute franchise qu'elle n'est pas, à mon avis, remontable. Le gouvernement a fait son lit, et la commission a fait son lit. Mais le mérite de votre présentation, c'est de nous permettre d'approfondir notre réflexion pour que la solution que nous préconisons soit améliorée et rendue plus parfaite par des précautions que votre mémoire suggère.

Vous nous rendez également service aussi en faisant s'affronter très harmonieusement deux philosophies politiques. Vous avez une vision extrêmement conservatrice des choses, et les sociétés équilibrées doivent avoir suffisamment de conservateurs pour les empêcher de commettre des erreurs. Mais dans la vision du gouvernement, ce sont les sociétés progressistes qui doivent l'emporter. Et, s'il y a dans l'histoire des peuples, comme aux États-Unis, ils appellent ça des périodes bleues, des périodes rouges, des périodes de conservatisme, des périodes de plus grandes avancées, notre gouvernement, nous, représente une période de plus grande avancée. Et notre gouvernement n'attend pas qu'il y ait des manifestations autour de la colline parlementaire, n'attend pas l'agitation sociale pour poser les gestes qui doivent être posés pour améliorer notre vie économique et notre vie sociale. Et nous croyons, en tout respect pour l'opinion contraire, que c'est la meilleure façon de voir les choses, ne pas attendre que tout soit détérioré et que des tragédies individuelles et collectives soient survenues avant de changer les lois.

Si tout allait pour le mieux dans le monde de l'assurance depuis les années cinquante ni le gouvernement libéral qui nous a précédés et qui a modifié profondément les lois en matière d'assurance pour les ajuster au contexte

du jour, ni nous-mêmes, ni Jacques Parizeau n'auraient instauré ce mouvement de libéralisation qui a permis au Mouvement Desjardins de vendre de l'assurance générale. Alors, encore une fois, je trouve que votre présentation est intéressante parce qu'elle est tellement à contre-pied de tout ce que nous préconisons qu'elle ne peut que nous permettre de raffiner notre vision des choses tout en restant dans la divergence la plus totale, je vous le dis franchement.

D'une façon plus spécifique maintenant, si je regarde votre mémoire, j'aimerais, comme je l'ai fait avec d'autres groupes, poser une série de questions, puis vous répondez globalement, si vous voulez bien nous rendre ce service.

Alors, ma première question, c'est que vous craignez la diminution de la concurrence par concentration dans l'univers bancaire. D'abord, vous n'êtes pas sans savoir que ce mouvement de concentration est fort, il est puissant, il est mondial, il est global, mais qu'en même temps l'Organisation mondiale du commerce a mis de l'avant un projet de traité auquel le Canada a adhéré et qui est maintenant signé et qui fait qu'à partir du 1er janvier 1999 toutes les institutions financières de la terre pourront venir faire affaire au Canada, comme dans tous les pays qui ont signé le traité, augmentant évidemment, de façon géométrique, la concurrence.

Alors, les cinq grandes, à partir du 1er janvier 1999, pour toute transaction au-delà de 150 000 \$, elles vont pouvoir être concurrencées non pas par 1 000 banques ou 1 500 banques comme vous l'avez dit, mais des dizaines de milliers d'institutions financières qui pourront, du monde entier, converger vers les espaces économiques qui ont adhéré au traité. J'aimerais avoir vos commentaires là-dessus et surtout l'impact sur le consommateur qui va avoir un beaucoup plus grand choix.

On a vu hier des belles scènes à Toronto, et avant-hier, sur l'action de «Robin des banques». Bien, «Robin des banques», il va avoir un puissant allié dans la globalisation des marchés, parce que ces banques-là, les cinq ou six auxquelles il mène la vie assez dure — et pour le meilleur d'ailleurs, à mon avis — elles vont se faire confronter par la loi fondamentale d'une économie libre, la concurrence.

Vous avez fait allusion aussi à ce qui se passe en France et aux États-Unis. Bien, je dois vous dire que notre projet de loi, comme le décloisonnement amorcé par Jacques Parizeau, il s'inspire des grandes économies occidentales puissantes. Est-ce qu'il serait prudent pour le Québec de se garder à l'écart de ce courant? L'Union européenne est à la banque-assurance d'une manière enthousiaste et a pris plusieurs années d'avance sur nous en ce domaine. De nombreux États américains font la même chose, est-ce qu'il ne serait pas imprudent d'isoler le Québec dans une attitude de conservatisme qui pourrait être dangereuse? Parce qu'un espace économique de 7 500 000 d'habitants ne va pas donner le pas mondial, n'est-ce pas?

Quand l'Europe et les États-Unis d'Amérique empruntent une voie, sauf en matière culturelle, d'identité

nationale et de langue où là les contrepoids doivent être permis, même au Luxembourg, en matière de fluidité financière, ce n'est pas précisément s'inscrire dans le courant mondial. J'aimerais avoir votre commentaire là-dessus.

Vous parlez des renseignements confidentiels. Je dois vous dire que le Protecteur du citoyen et deux de ses adjoints sont venus nous voir. Ils nous ont rendu un énorme service, d'abord, en donnant un satisfecit global à notre projet, en nous faisant le reproche d'aller trop loin en matière de la protection des renseignements confidentiels et en nous faisant quelques suggestions pour combler quelques lacunes.

● (11 h 10) ●

Alors, quand on a la Commission d'accès à l'information de notre côté, qu'ils se montrent satisfaits, on est surpris que des gens du secteur privé, moins versés dans la chose, viennent nous exprimer des inquiétudes, surtout que vous êtes dans cette situation. Vous faites de l'assurance-vie qui requiert des renseignements personnels très intimes et vous faites du prêt hypothécaire. Comment, dans votre institution, gérez-vous cette question? Si vous pouvez la gérez, vous, si vous pouvez mettre un rempart entre les informations recueillies en assurance-vie et l'emprunt hypothécaire, pourquoi soupçonnez-vous les autres de ne pas être capables de le faire? Surtout que notre loi introduit, là, des précautions telles que même le Protecteur du citoyen trouvait qu'on allait trop loin.

Enfin, un débat dont vous n'avez pas parlé beaucoup, mais vos lumières pourraient nous intéresser, toujours dans cette optique que les conservateurs aident les progressistes, vous dites que la structure administrative proposée semble aussi complexe qu'auparavant. Donc, elle était complexe auparavant. Ce avec quoi je suis totalement d'accord. Pourriez-vous nous aider un peu en nous disant quelles seraient, d'après vous, les structures moins complexes qu'on pourrait donner au monde de l'assurance? Si ce qu'on propose est trop complexe puis ce qui était avant était aussi complexe, est-ce que vous pourriez nous aider dans la simplification?

M. Garneau (Raymond): Vous avez complété vos questions, M. le ministre? Évidemment, je me sens un peu enterré de fleurs, mais des fleurs avec un paquet d'épines. Et je refuse complètement, mais complètement, que, vous, vous vous interprétiez comme un progressiste et que, moi, je sois un conservateur dans ce domaine-là.

Qu'est-ce qui a provoqué la tendance mondiale à la concentration si ce n'est pas les conservateurs? Qui est-ce qui a proposé la concentration des pouvoirs économiques par les grandes institutions internationales si ce n'est pas tout le mouvement conservateur à travers le monde? Au contraire, moi, je pense que ceux qui veulent garder à nos institutions démocratiques un certain pouvoir d'intervention doivent être très prudents quand ils jouent du violon de la mondialisation, comme on a joué le violon de la diversification.

Est-ce que, vous, parlementaires... Et là vous m'amenez sur un autre débat, et pourtant j'avais cessé de

faire ces débats-là depuis quelques années. Mais, quand les parlementaires se font élire par des électeurs qui se demandent ce qu'ils vont pouvoir régler parce que ça va être les Nations unies, ça va être la Banque mondiale ou ça va être la Banque Royale fusionnée avec la Banque de Montréal qui va tout contrôler, je me dis: Où vont aller nos démocraties?

Moi, je dis que, dans une société comme la nôtre, au Québec, qui a besoin de peut-être plus de protection... Et je ne pense pas que de ce côté-là mon passé ne vienne pas soutenir un peu ce que je dis. Dans tous ces débats-là, j'ai toujours tenu le même discours, c'est que, si vous voulez pouvoir gérer quelque chose, ne jouez pas le monopole ou le violon de la mondialisation tout le temps, vous ne pourrez pas légiférer. Je vous dis: Prudence, de ce côté-là.

Quand on a joué de bonne foi, et je ne le sais pas encore, parce que c'est la première fois que j'ai l'occasion de rencontrer l'ensemble des parlementaires... Ça fait deux ou trois fois, M. le ministre, que je vous entends dire que l'opposition est d'accord; hier, j'ai eu l'impression qu'ils l'étaient, sauf que la loi 84 a été votée à l'unanimité des gens. Ce n'est pas l'unanimité qui a fait que les compagnies d'assurances qui ont utilisé ce pouvoir-là sont aujourd'hui disparues.

Moi, je ne voudrais pas que la seule institution financière à charte québécoise qui se démène dans l'assurance-vie individuelle pour faire concurrence à Desjardins, bien, qu'elle disparaisse elle aussi. Et c'est ça que je vous dis. J'allume la lumière rouge. Et jamais que j'accepterai de me faire tasser dans le coin des conservateurs, alors que c'est la philosophie conservatrice qui emmène la concentration, qui emmène le pouvoir des grandes entreprises, qui emmène les pouvoirs des multinationales. Je ne veux pas embarquer dans le débat politique. J'aurai peut-être d'autres occasions de le faire, parce qu'il s'ouvre des conditions un peu particulières de ce temps-là. Ha! ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Garneau (Raymond): Écoutez, je crois, mesdames et messieurs, qu'à 63 ans j'ai acquis une chose, après avoir payé de ma personne, comme vous le faites, le droit de dire ce que je pense et, dans ce cas-là, je dis bien humblement et bien respectueusement que, si vous êtes d'accord des deux côtés de la Chambre, on se reverra peut-être quand j'aurai 80, puis vous, je ne le sais pas, on sera tous retirés à ce moment-là, puis on viendra regarder.

Moi, je dis aujourd'hui aux jeunes qui ont 20 ans, à l'université, quand je parle aux jeunes de l'université: Tout ce mouvement-là, de concentration des pouvoirs, surtout des institutions financières, qui va n'amener qu'une chose, éventuellement ça va être la nationalisation, je dis à ces jeunes-là: Comme ça a été un courant de pendule, vous allez être encore vivants quand vous allez voir tout défaire ça.

Regardez les premières phrases d'introduction du rapport qui a donné naissance à la législation Glass-Steagall aux États-Unis, je vous dis, vous prendriez ça

puis vous enlèveriez les dates puis vous diriez que c'est la situation qui est après se proposer ici, au Canada, dans l'environnement actuel. Et, ce que l'on fait ici, au Québec, c'est qu'on devance encore une fois dans le seul produit où des institutions québécoises comme la nôtre sont encore là et vivantes et prospères.

Vous nous dites: Pour donner à Desjardins le seul pouvoir qui leur manque, de le vendre dans leurs succursales, alors qu'ils peuvent le faire par le biais de leurs agents et courtiers, vous mettez en danger des institutions québécoises comme la nôtre et surtout le gagne-pain de milliers et de milliers d'agents, parce qu'on en a 3 000, nous autres, qui travaillent pour nous. Vous mettez leur gagne-pain en danger parce que l'Industrielle-Alliance, dans bien des régions, des villages du Québec, on est le seul concurrent de Desjardins. On est le seul, pas directement, par l'entremise de nos agents et courtiers qui vont proposer des produits alternatifs. Est-ce que vous voulez le monopole dans tous les petites villes et villages?

On me dit, et vous me demandez, dans le domaine de l'ouverture à travers le monde, que des banques vont venir. M. le ministre, je vous demande, vous, quand est-ce que la Bank of Tokyo va aller ouvrir une succursale à Gaspé? Quand est-ce qu'elle va aller l'ouvrir à Swift Current? Quand est-ce qu'elle va aller l'ouvrir à Saint-Jérôme? On dit: Ah! Par Internet. Bien, qu'est-ce qui empêche aujourd'hui les banques puis les caisses populaires d'aller sur Internet? D'ailleurs, elles le font, il y en a qui s'appelle mbanx, l'autre s'appelle Les guichets particuliers. Ces banques-là, elles ne viendront pas ici pour essayer d'aller chercher le petit prêt personnel de 3 000 \$, 4 000 \$, 5 000 \$, 10 000 \$ d'un type qui habite à Saint-Jérôme. Elles vont aller s'établir dans les grandes villes. Et c'est pour ça que, moi, je pense que, si vous mettez en péril, et ce n'est pas là votre objectif, comme ce n'était pas l'objectif de la loi 84, mais les résultats risquent d'être les mêmes.

Vous m'avez parlé aussi de l'Europe. L'Europe, oui, mais regardez ce qui se passe en assurance-vie individuelle. J'aimerais ça que vous puissiez passer un peu de temps à regarder ce qu'est l'assurance-vie individuelle, ce qu'ils appellent l'assurance-prévoyance, eux, en dehors de l'assurance collective dans les pays d'Europe et en particulier la France. C'est très, très, très restreint; à cause des inflations qu'ils ont eues, les gens ne sont pas allés dans ce domaine-là.

Je vais aller un peu plus vite pour répondre à vos questions parce que vous semblez vouloir m'en poser d'autres. Au niveau des renseignements confidentiels par rapport aux prêts hypothécaires, je dois vous dire que, d'abord, nous, nos agents ne font pas de prêt hypothécaire; ils font des références et ils n'ont rien à dire sur l'émission du prêt. On travaille surtout... nos prêts hypothécaires sont faits d'abord et avant tout par l'intermédiaire d'agents et de courtiers qui sont des spécialistes dans leur domaine et qui nous amènent des prêts. Parce que malheureusement, comme on n'a pas de réseau de distribution de dépôts, c'est plus difficile d'avoir les petits prêts; quand on en a, ce sont des références, et l'agent ne sait pas et ne connaît

pas la décision, pourquoi elle est prise, pourquoi elle n'est pas prise, ils ne font qu'une référence. Donc, on n'a pas de problème à garder la confidentialité.

Deuxièmement, la loi 68 nous empêche, lorsqu'on fait un prêt hypothécaire qui nous arrive par un courtier indépendant... on n'a pas le droit de donner la référence à un de nos agents. Ça nous emmerde beaucoup, mais on n'a pas le droit de le faire, ça fait qu'on ne le fait pas, à moins que le client nous le demande et que, là, il nous donne l'autorisation écrite. Donc, ce qui est pour les prêts hypothécaires. En tout cas, je ne sais pas si j'ai couvert toutes vos choses.

Je m'excuse de m'être un peu emporté, mais, après toutes ces années où j'ai oeuvré dans un autre domaine et où je me suis toujours coltillé, si on peut dire, avec les philosophies conservatrices, je n'accepte pas du tout — sur ce sujet-là surtout, parce que l'histoire ne m'amène pas dans cette direction-là — ce qualificatif que vous, et d'ailleurs M. Béland, m'avez donné depuis quelques semaines.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Il y avait les renseignements confidentiels puis il y avait les structures moins complexes aussi que le ministre...

• (11 h 20) •

M. Garneau (Raymond): Sur les structures, M. le Président, vous comprendrez que l'Industrielle-Alliance, quand elle essaie de sauver la maison du feu, on n'a pas regardé en détail comment les chambres étaient divisées à l'intérieur de la maison. Et c'est pourquoi, comme vous êtes... D'abord, ça a été une référence après la première lecture. S'il y a une commission parlementaire, on pourra revenir, parce qu'il semble bien, comme le dit le ministre, que la décision est prise. J'espère toujours que vous allez y penser deux fois avant de procéder, mais, si vous décidez de procéder, évidemment, comme pour la loi 84 en ce qui regarde les institutions d'assurances à charte québécoise, il y aura des conséquences. Mais qu'est-ce que vous voulez? Chacun prendra ses décisions par la suite. Mais je reviendrai volontiers ou encore soumettre des points de vue par écrit à la commission, si c'est le cas.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le ministre.

M. Landry (Verchères): D'abord, je vois que vous n'avez pas perdu totalement la main concernant votre métier d'autrefois. Ça veut dire que ça ne se perd pas tout à fait, comme la liberté.

M. Garneau (Raymond): Vous l'avez vécu; vous avez été absent pendant quelques années.

M. Landry (Verchères): C'est ce qui m'a permis d'ailleurs, à l'Université du Québec à Montréal, d'approfondir la globalisation des marchés et de voir que les forces progressistes dans le monde ont été à l'avant-garde de la construction européenne, par exemple. Ce sont les conservateurs britanniques qui s'y opposaient, ce sont les

travailleurs qui poussaient à la globalisation. Mais en tout cas...

M. Garneau (Raymond): En ce qui nous concerne, c'est M. Reagan et M. Mulroney.

M. Landry (Verchères): ...tout le monde a compris qu'on pourrait tous les deux avoir un formidable débat sur ces questions, qui pourrait même faire l'objet d'une bonne émission de télévision. S'il y a des producteurs intéressés, on pourra le faire.

M. Garneau (Raymond): Peut-être qu'on aura l'occasion.

M. Landry (Verchères): Mais pour revenir à nos préoccupations plus immédiates, je regrette d'abord que vous n'avez pas approfondi la question des structures, puisque vous avez des gens sur le terrain qui sont dans le beau métier de l'assurance, qui sont des grands professionnels et qui auraient peut-être apprécié que leur maison mère approfondisse un peu la question des structures.

Si vous voulez le faire dans les jours qui viennent et nous le faire parvenir par écrit, nous serons vraiment enchantés d'avoir votre opinion et votre avis.

M. Garneau (Raymond): M. le ministre, je peux vous promettre que je vais répondre oui à votre question si l'Assemblée nationale... «if and when», comme ils disent en latin, approuve le principe de la loi n° 188.

M. Landry (Verchères): Très bien. Pour le reste, bien, vous m'avez laissé un peu sur mon appétit. Je n'ai pas d'autres questions. Quand vous dites que vous êtes capable de respecter les renseignements personnels, j'imagine que vous accordez aux autres la même bonne foi. Si L'Industrielle-Alliance peut le faire, les autres compagnies peuvent le faire; elles sont soumises aux mêmes lois que vous. Vous avez dit que vous étiez soumis à la loi, Desjardins aussi. Desjardins, c'est 15 % de l'épargne personnelle au Québec, après 75 ans d'efforts. Alors, ça veut dire que la concurrence est vive.

Par exemple, avez-vous protesté quand le Canada a signé l'OMC sur le décloisonnement bancaire pour toute transaction au-delà de 150 000 \$. Peut-être que j'ai été distrait, mais je n'ai pas vu votre présence là. Est-ce que L'Industrielle-Alliance s'est opposée à la vente du Groupe Commerce, qui était le fleuron de l'assurance IARD québécoise, au Nederlanden Group, créant un mouvement de concentration fabuleux? Encore là peut-être que ma mémoire m'est infidèle, mais je n'ai pas vu que l'Alliance Industrielle est montée au créneau.

Il me semble que vous participez très positivement à notre commission, mais on se sent un peu ciblé, puisque dans les autres grands débats sur la globalisation, on ne vous a pas vu souvent, même dans le monde de l'assurance et le monde de la banque.

M. Garneau (Raymond): M. le ministre, évidemment vous avez été absent peut-être un peu de la vie politique pendant quelques années. Je pourrais vous envoyer les discours que j'ai faits lors du débat sur l'achat potentiel des courtiers en valeurs mobilières par les banques. Je pourrais vous envoyer aussi les interventions que j'ai faites, Dieu le sait, dans le cas du traité de libre-échange entre le Canada et les États-Unis non pas sur le principe du libre-échange, parce que je l'ai soutenu quand j'étais ici en cette Chambre puis je l'ai soutenu ailleurs, mais sur le fait qu'on essayait de faire un traité entre un petit pays et un grand pays; là maintenant au moins il est élargi, et ce qui était le bilatéral commence à devenir du multilatéral. Ça a toujours été la thèse que j'ai défendue sur ce plan-là.

Vous me parlez du Groupe Commerce. M. le ministre, vous ne savez pas que L'Industrielle-Alliance a essayé d'acheter le Groupe Commerce mais qu'on a été battu par 100 000 000 \$?

M. Landry (Verchères): Eh oui! C'est ça, le marché.

M. Garneau (Raymond): Bien, oui, mais... Qu'est-ce que vous voulez?

M. Landry (Verchères): C'est le marché.

M. Garneau (Raymond): Ne venez pas nous accuser de ne pas avoir essayé. On l'a essayé. Mais dans d'autres cas aussi... Il faut bien prendre la politique de ses moyens. Mais, si en plus, alors qu'on a tenté une expérience à cause de la loi 84... Puis remarquez bien que je ne mets pas en doute la bonne foi puis la bonne volonté des gens. À ce moment-là, moi, qui ai toujours été — et j'ajoute des valeurs politiques différentes à la philosophie que je défendais — contre la concentration des pouvoirs peu importe où elle est, autant par les sociétés d'État que par les secteurs privés, je ne pense pas qu'on vive dans une société où c'est le mercantilisme qui doit tout diriger. Et je ne pense pas que ce soit là des philosophies conservatrices.

Mais dans le cas présent l'exemple que vous nous donnez, on a essayé, mais on n'a pas été capable parce qu'on n'avait pas les moyens financiers. Quand on est venu devant le Parlement — encore là, il y avait des partis des deux côtés; je ne sais pas si c'étaient les libéraux ou les péquistes qui étaient au pouvoir — qu'on a demandé aux mutuelles d'assurance-vie à charte québécoise d'avoir le même privilège que les parts sociales accordées à Desjardins, on n'a pas voulu. Ça coûtait trop cher. Mais à ce moment-là, on n'avait pas accès à des capitaux. Et la seule façon maintenant d'avoir accès à des capitaux pour des mutuelles, c'est de se démutualiser. Mais, quand on se démutualise, on devient vulnérable en termes de «take overbid», comme ils disent en latin. Et là à ce moment-là qu'est-ce qui arrivera des sociétés? Si vous limitez, c'est-à-dire, oui, on va être d'accord avec la démutualisation mais avec une limite de 10 %; bien là à ce moment-là aussi on aura des règles du jeu différentes.

Mais en ce qui regarde notre société, on a fait des efforts surhumains pour essayer... Vous savez comme moi qu'on a regardé un petit peu du côté de la Banque Laurentienne à un moment donné; vous et moi, on a eu des échanges là-dessus. Mais ce n'était pas possible pour nous de le faire tout seuls, et on savait qu'il y avait des dangers énormes parce qu'on sortait de notre champ d'action. Et la seule motivation que, moi, j'avais, c'était d'éviter que la Banque Laurentienne passe entre les mains de capitaux étrangers. Heureusement, ils l'ont rendue une cédule A, puis elle est multi... la limite de 10 %, mais c'était la seule raison principale pour laquelle l'Industrielle-Alliance s'intéressait au dossier, même si on ne pouvait pas mettre tous les capitaux pour être capable... Nous-mêmes, on n'avait pas la base pour acheter tout ça.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci. En attendant éventuellement un débat plus tard peut-être, possible, je suis obligé d'arrêter. Je vais laisser la parole au député de Viger.

M. Maciocia: Oui, M. le Président, je vous remercie. M. Garneau, merci d'être venu devant la commission, même si vous avez été invité à la dernière minute, je pense que c'est seulement la semaine dernière que vous avez reçu le O.K. pour venir devant cette commission, nous l'apprécions beaucoup.

J'aimerais d'entrée de jeu, M. le Président, corriger des fausses impressions qui sont données très souvent par le ministre, parce que je pense que ou il l'oublie ou il essaie de l'oublier, spécialement la recommandation 2 du rapport Baril. Parce qu'il faut essayer d'être un peu plus clair, un peu plus honnête avec les affirmations qu'on fait.

Je vais la relire, parce que c'est très important qu'on la relise. Ça concerne la distribution des produits d'assurance dans les institutions de dépôts. On dit quoi? Je la lis: «La Commission recommande au gouvernement de ne pas permettre la distribution des produits d'assurance par les institutions de dépôts, sauf aux conditions suivantes». Alors, c'est clair que le premier principe, c'était de ne pas le faire, mais, s'il faut le faire, voilà les conditions avec lesquelles il faut le faire. Et les conditions sont justement: «d'établir un encadrement uniforme; d'offrir des produits d'assurance par une filiale dédiée à ses activités; assurer la distribution des produits d'assurance par des intermédiaires dûment qualifiés; d'interdire le cumul des fonctions, le double emploi; de prévoir les dispositions régissant l'utilisation des renseignements personnels; d'utiliser des espaces réservés, locaux distincts, pour la vente des produits d'assurance.» Voilà ce que dit le rapport Baril. Sauf qu'il faut que ça soit très clair.

Je pense que, actuellement, vous le dites, c'est réglé, oui, mais c'est réglé de quelle façon? C'est... pas réglé. Il faut arriver puis il faut voir de quelle manière on va le faire. Mais c'est la recommandation de la Commission, ça il faut que ça soit très clair.

M. Landry (Verchères): ...dialogue, M. le Président, très court? Non? O.K., d'accord, si vous ne consentez pas, c'est comme vous voulez

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Après. C'est bien.

M. Maciocia: Alors, M. le Président, non, je n'ai pas interrompu le ministre puis je n'aime pas être interrompu, moi non plus. Je l'ai fait avec diligence, je vous ai écouté honnêtement, avec franchise et avec, je dirais, quasiment bonne foi.

Mais là à un certain moment il faut quand même aller très clairement au sujet en question, sur lequel on veut parler. Alors, c'est ça, je voulais remettre ça en perspective, parce que c'était très important de le faire.

• (11 h 30) •

M. le Président, comme vous disait M. Garneau, je pense que c'est très important, c'est la recommandation, puis je pense que c'est la très grande majorité des organismes qui sont venus devant cette commission qui sont concernés en premier chef par ce projet de loi là. C'est justement deux choses: la concentration du pouvoir dans des institutions de dépôts et la deuxième, je dirais la plus importante encore, c'est celle justement de mettre en péril des petites PME du Québec. Je l'ai dit hier, je me suis fait reprendre par le député d'Abitibi-Ouest de faire de la politique. Ce n'est pas de la politique, c'est la réalité. On a 2 500 PME au Québec qui sont concernées par ce projet de loi là; il y a 1 500 bureaux de courtage en assurance de dommages, puis il y en a 1 000 autour de l'AIAPQ. C'est des petits bureaux, et ce n'est pas tellement à Montréal mais principalement en région que le problème existe.

Si les caisses Desjardins, elles vont tout avoir et que ce n'est pas encadré, mais encadré fermement et d'une façon, je dirais, radicale, ces personnes-là, elles vont se retrouver dans la rue le lendemain matin. Comment un petit bureau de courtage qui est dans une région du Québec où il y a, je ne sais pas trop, 1 000 habitants... Il y a un courtier ou deux courtiers puis il y a deux employés ou trois employés qui aujourd'hui vivent parce qu'il y a un certain nombre de clients qui sont là.

Au moment où Desjardins, il va tout avoir et qu'il peut le faire à ses conditions à lui, comment ces personnes-là peuvent être des compétiteurs de Desjardins dans une caisse populaire où il y a 1 000, 2 000 ou 3 000 habitants? C'est ça, la question qu'il faut se poser. C'est là, le problème. C'est pour ça que nous disons: Il faut prendre ça en considération. Je vous l'ai dit, M. le Président, même, on a eu une rencontre comme ça qu'on a assez souvent. À vous aussi je dis: Voilà la réalité des choses. C'est ça qui va se produire demain matin et c'est là notre responsabilité de parlementaires. Je ne pense pas qu'on peut faire fi de ces responsabilités-là. On ne peut pas le faire. On parle quand même d'entre 40 000 et 50 000 personnes qui sont concernées par ce projet de loi là directement.

Desjardins, il ne nous a pas dit qu'il va augmenter son personnel. Desjardins, il ne nous a pas dit, quand il

est venu devant nous hier matin, qu'il va augmenter le personnel dans ses succursales. Il ne l'a pas dit parce que je le sais, qu'il ne peut pas le faire. Je sais qu'il ne peut pas le faire, mais, par exemple, il y a cinq ou six personnes dans ces petits bureaux de courtage en Gaspésie, ou dans le Bas-Saint-Laurent, ou en Abitibi, ou n'importe où qui probablement vont disparaître parce qu'elles ne peuvent pas suffire à la concurrence de Desjardins. C'est là que nous disons: Il faut absolument que ça soit balisé, mais balisé d'une façon vraiment concrète, réelle et efficace.

C'est justement dans ce sens-là, M. le Président, que, moi, j'aimerais poser une ou deux questions à M. Garneau. Est-ce que vraiment les caisses populaires Desjardins, elles ont besoin de continuer de vendre de l'assurance dans leurs succursales pour faire face à la mondialisation? Parce qu'on parle beaucoup de mondialisation. Est-ce que ça prend ça à Desjardins pour faire face à la mondialisation?

M. Garneau (Raymond): M. le député, faut bien comprendre qu'actuellement les caisses populaires vendent de l'assurance dans les caisses populaires. Elles vendent de l'assurance-crédit, elles vendent de l'assurance-voyage, elles vendent de l'assurance sur les prêts hypothécaires, qui est l'assurance-crédit, de l'assurance personnelle. Le seul produit qu'elles ne vendent pas... Parce que, quand on me parle de mondialisation, là, on ne parle pas de passer du nord au sud, de l'est à l'ouest, on parle d'un produit qui est le produit de l'assurance-vie individuelle. Et je reviens là-dessus. Pourquoi on s'objecte? Parce que c'est notre survie, c'est notre spécialité, mais aussi, dans le domaine des renseignements confidentiels, à cause du lien qu'il y a entre l'assureur, le consommateur puis son médecin. Mais, si vous me dites: S'ils ont besoin de ça...

M. Béland nous a mentionné à quelques reprises — il ne l'a pas dit devant la commission hier, parce que j'ai écouté attentivement — que, s'il n'y avait pas cette question-là, les petites caisses pouvaient risquer de fermer. Moi, je ne pense pas que le problème des caisses populaires Desjardins soit à ce point fragile. Si les propos de M. Béland sont justes, ça veut dire que le Mouvement Desjardins est faible en mosus, pour ne pas employer d'autres termes. Alors, moi, je ne crois pas que ce produit-là soit la vie ou la mort pour Desjardins.

Déjà, la concurrence avec les institutions financières... Puis je vais toucher un peu la confidentialité puis comment on est pris, nous, pour concurrencer avec les institutions de dépôts s'il n'y a pas... Moi, je pense que, quand on construit une grange, les premiers jours, ça sent le bois. Quand on rentre le cheval, au bout de 15 jours, ça sent le cheval.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Garneau (Raymond): Bien, quand on donne un pouvoir additionnel dans une opération comme celle-là qui est tout près... Ce n'est pas grand, une caisse populaire, ce n'est pas grand comme ici. Les gens se

parlent, ils mangent ensemble, ils se causent. Ils ont des quotas à remplir. Je lisais, l'autre fois, la Caisse populaire de Trois-Pistoles qui se vantait d'avoir accompli tous les quotas que le Mouvement Desjardins lui avait donnés en termes de produits à vendre; ça va être un produit additionnel à vendre.

Aujourd'hui, qu'est-ce qui arrive à nous autres, comme assureurs indépendants, compagnie indépendante, mutuelle pas liée à une chose de dépôts? Nos clients appellent nos agents et courtiers puis ils disent: Je viens de recevoir un appel de Desjardins ou de la banque, puis ils nous disent que, évidemment, ils voient passer nos chèques dans notre compte de banque qui s'en va à L'Industrielle-Alliance, puis ils nous disent: Nous aussi, on a ces produits-là. On fait face à cette concurrence-là, aujourd'hui.

Mon vice-président marketing, Normand Pépin, qui était ici l'autre fois, il était chez lui, un soir. Il reçoit le téléphone d'une institution de dépôts lui demandant: M. Pépin, on voit que vous avez envoyé un chèque pour acheter des actions dans une société de valeurs mobilières. Vous savez que, nous aussi, on en a. On peut vous offrir le service. C'est ça, la concurrence que, nous, on reçoit présentement des institutions de dépôts.

Si vous leur donnez le pouvoir de faire le lien sur le plancher même de la succursale, ça ne sera pas fait par méchanceté, ça ne sera pas fait par... Je dis à ton collègue de travail: Je vais laisser par hasard une feuille de papier dans la poubelle; tu viendras la chercher, je ne te l'aurai pas donnée. Ça ne se passera pas comme ça, ça va être beaucoup plus diffus, puis je le comprends. Je ne peux pas m'empêcher de dire que ce n'est pas de la méchanceté, mais c'est ce qui arrive présentement alors qu'ils n'ont pas le produit d'assurance-vie individuelle. Quand ils vont l'avoir...

Et, si c'est vrai, ce que M. Béland dit, je suis obligé de souscrire à ce que vous venez de dire. Si les courtiers et les agents n'ont pas la capacité de survivre dans les régions et aussi dans les villes... Dans les régions, c'est évident, puis, dans les villes, bien, c'est la concurrence qu'il y a présentement et celle peut-être des banques internationales qui viendront éventuellement. Mais, si eux autres ne peuvent pas vivre, nous autres, qu'est-ce qu'on fait? On se vend?

Est-ce que vous allez être content si vous apprenez que L'Industrielle-Alliance... Ça fait 106 ans qu'on existe, on appartient à 800 000 Québécois et Québécoises qui sont nos propriétaires. Bien, je veux dire, à un moment donné, écoutez, demandez-nous pas d'être plus catholiques que le pape. On ne pourra pas survivre.

Comme fiduciaires, nous qui sommes ici, et moi en particulier comme président, nous avons une responsabilité face à la valeur accumulée au profit de ces mutualistes-là. Est-ce qu'on doit attendre qu'on ait fait la démonstration qu'on avait raison puis que, à ce moment-là, la valeur des mutualistes ait périclité de 10 %, 15 %, 20 % pour faire une transaction? Je ne pense pas exagérer quand je vous dis ça. Écoutez, avant que La Laurentienne se fusionne avec Desjardins, on a passé peut-être deux mois à regarder

les possibilités de fusionner avec La Laurentienne, et finalement... Peut-être que notre force financière à nous ne nous permettait pas de prendre un tel risque, mais j'ai vu ce qui se passait. J'ai vu ce qui se passait du côté des Coopérants, j'ai vu d'autres sociétés aussi qui se sont mises sur le bloc.

On voit aujourd'hui que la concurrence est telle que effrénée que New York Life a vendu ses opérations canadiennes, Prudentielle d'Amérique, Prudentielle de Londres. La Métropolitaine, qui est ici, au Canada puis au Québec surtout, parce qu'elle a commencé particulièrement ici, ça fait 125 ans et plus. Le président de la section canadienne était à Québec, l'année passée. Il m'a invité à déjeuner. Il était ici pour célébrer le 125^e anniversaire. Ils ont annoncé qu'ils mettaient leur bloc d'affaires en vente, et vous avez tous vu qui c'est qui l'achèterait, c'est la Banque Royale. On n'a pas les moyens d'acheter ça, mais ne venez pas nous couper en plus notre gagne-pain puis celui de celles et ceux qui nous permettent de vivre, c'est-à-dire nos agents et courtiers. C'est pour ça que je ne pense pas...

J'ai peut-être été un peu long, mais je ne crois pas... Si c'est vrai que Desjardins a besoin de ça pour faire face à la mondialisation, mesdames et messieurs, ce n'est pas la loi n° 188 que vous devez regarder, c'est de regarder la situation financière de Desjardins. Puis ce n'est pas le cas. Mais vous ne pouvez pas faire accroire que, en coupant les jobs d'agents et de courtiers dans les villes et villages, c'est ça qui va faire survivre la caisse populaire locale. Je me dis: Si c'est ça, le danger est bien plus grand. Abandonnez tout de suite la loi n° 188 puis regardez ailleurs.

M. Maciocia: Justement, M. le président, vous le dites très clairement, que le problème de certaines caisses réside certainement ailleurs que dans la vente d'assurance à l'intérieur des succursales. Je ne sais pas si vous vous êtes penché sur ce problème-là. Si vous ne vous y êtes pas penché, je ne voudrais pas que vous nous donniez une réponse sans que...

• (11 h 40) •

M. Garneau (Raymond): Je pense, M. le député, que je pourrais commenter sur votre première question parce qu'elle est tellement évidente que ça ne ferait pas de sens, autrement. Mais vouloir commenter sur la deuxième ne serait pas approprié, je crois.

M. Maciocia: Parfait, M. le Président. J'ai des collègues... Je pourrai revenir.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Oui, oui. M. le ministre, vous voulez prendre la parole?

M. Landry (Verchères): Bon, d'abord, ce que je voulais vous dire, là, en tout respect, M. le député de Viger, c'est que ce que vous appelez le « rapport Baril », qui est un document extrêmement intéressant et dont nous sommes inspirés pour modifier certaines de nos décisions antérieures, si c'était intangible, on ne ferait pas

venir tout ce monde-là. Vous êtes bien d'accord avec moi? On est ici pour aller plus loin et écouter davantage. Première remarque.

Pour M. Garneau, bien, enfin, je vous ai dit, après votre intervention, que je la trouvais très utile et que vous nous rendez service, et plus vous allez, plus vous nous rendez service parce que, avec les exemples que vous donnez, il me semble que c'est notre thèse que vous confortez. Vous avez raté le Nederlanden Group qui est passé contrôle Saint-Hyacinthe, Québec, en Hollande. La Banque Laurentienne, si vous aviez été plus gros, vous auriez pu le faire, vous auriez donné une chance de consolider une institution bancaire québécoise. Et puis vous me dites à peu près la même aventure pour La Laurentienne. Alors, de ce que vous dites, moi, je tire la conclusion inverse: si on ne constitue pas de solides et grands groupes québécois puissants avec les moyens qu'il leur faut — et, si vous avez besoin de l'aide du gouvernement du Québec pour votre société, sur le plan législatif ou autrement, pour vous donner les moyens que vous avez, vous viendrez nous voir — si on ne fait pas ça, on va devenir des gérants de succursale pour tout ce qui est important dans le monde financier. Voyez-vous comment vos arguments m'incitent à penser qu'on fait le bon choix?

M. Garneau (Raymond): Je pense, M. le ministre, que vous êtes sur une fausse voie en parlant comme ça. Moi, je ne vous demande pas de faveur pour L'Industrielle-Alliance, on est capables de vivre. Je vous dis tout simplement: Ne venez pas nous couper la corde qui nous permet de continuer de vivre. Vous allez nous empêcher d'avoir notre réseau de distribution parce que, forcément, il va disparaître en se concentrant dans 2 500 points de vente dans une année. Mais, moi, je ne vous dis pas que L'Industrielle-Alliance n'est pas capable de survivre, je ne vous dis pas que l'Union-vie, de Drummondville, n'est pas capable de survivre, je ne vous dis pas que La Survivance, à Saint-Hyacinthe, n'est pas capable de survivre, ni L'Industrielle-Alliance, ni la Mutuelle des fonctionnaires, et j'ai nommé l'ensemble des institutions financières qui sont dans l'assurance-vie individuelle. La SSQ est surtout dans l'assurance collective, et c'était tout un autre domaine, d'ailleurs, comme Desjardins était surtout dans l'assurance-collective avant sa fusion avec La Laurentienne. Mais je vous dis que, moi, je ne crains absolument pas pour la survie de L'Industrielle-Alliance et des autres compagnies que je vous ai nommées si on a le même terrain pour se battre. Mais, quand on va se battre contre des institutions financières de dépôts qui ont accès aux comptes de banque, qui ont accès au crédit, qui sont capables d'offrir des ventes liées...

Je sais bien que vous allez me dire: Mais la loi prévoit ci, la loi prévoit ça. Je vous dis ce qui se passe présentement, puis ils n'ont pas le droit de la vendre, l'assurance-vie individuelle. Quand ils vont l'avoir, ce droit-là, vous allez tout simplement exacerber le problème. Et ce n'est pas une question de...

Moi, je ne vous demande pas de charité. D'ailleurs, je crois que c'est la première fois que L'Industrielle-Alliance, comme institution indépendante, vient solliciter le temps d'une commission parlementaire. À venir jusqu'à date, on n'est pas intervenus, on avait des associations qui nous représentaient, comme l'ACCAP. Mais, cette fois-ci, on dit: C'est tellement lié à notre avenir comme société d'assurance-vie à charte québécoise... Et vous devriez être bien placé pour comprendre ça, M. le ministre. Moi, je viens défendre ce droit-là de vivre et de continuer de vivre non seulement pour les 1 100 employés chez nous, mais pour les 3 000 agents et courtiers.

Si vous dites que c'est mieux pour le Québec qu'il n'y ait qu'une seule institution financière ou à peu près, bien, là, c'est un choix de société. Si c'est ça qu'on appelle être progressiste, M. le ministre, je dois dire que je suis en total désaccord avec vous. Puis, encore là, même quand j'écoute M. le député de Viger, peut-être qu'il a précisé un peu son point, mais, je vous dis, si c'est ça, l'idée, bien, dites-nous tout de suite comment on va faire puis avec qui on va se fusionner. Peut-être qu'on n'aura pas le même choix que vous, mais au moins c'est ça que ça veut dire. C'est ça, le message que vous nous donnez.

Moi, je suis contre la concentration. Au départ, quand j'ai commencé en politique, les gens qui étaient à ce moment-là au gouvernement disaient: Bien, tout ce qui est le rôle du gouvernement, faut bannir ça. Je me suis battu contre cette exagération-là quand j'étais étudiant, au milieu des années cinquante, puis après ça j'ai commencé à me battre pour ceux qui disaient: Bien, là, il faut aller encore plus loin du côté gauche. Ils essayaient de ramener les gens sur le centre de la route. Aujourd'hui, je suis rendu à la fin de ma vie active puis là je me dis que je vais être obligé de recommencer à faire la même bataille que je faisais quand j'étais étudiant, de dire aux gens: Écoutez, là, le conservatisme, puis la mondialisation, puis tout ça, regardez, ramenez ça un petit peu sur le milieu de la route, parce que, nous, comme société québécoise, on va faire quoi là-dedans? On va peut-être acquérir notre indépendance, je ne le sais pas, mais on va contrôler quoi?

Écoutez, j'ai posé des gestes qui allaient avec mon discours en mosus, encore une fois. Quand j'ai quitté la vie politique, en 1978, j'avais trois offres d'emploi puis j'ai pris celle qui me donnait le moins haut salaire parce que je disais: J'ai toujours fait des discours pour protéger le développement des institutions québécoises. J'ai dit: Je n'irai pas compromettre mon discours. Je suis allé là. Ça s'est bien replacé par la suite, je dois vous dire. Puis, la deuxième fois encore, quand j'ai quitté la politique ou que la politique m'a quitté, j'ai refait le même choix. Je pense bien que ces 35 dernières années là ne mettent pas en cause la bonne foi du point de vue que je défends, en défendant une société d'assurance-vie à charte québécoise puis en défendant les 3 000 agents et courtiers qui travaillent pour nous.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. Garneau. Le temps étant écoulé, le temps qui vous était

alloué étant écoulé, je vous remercie de la présentation et des arguments que vous avez apportés, qui seront sans doute pris en compte. Et, sur ça, je vais inviter l'Association canadienne des institutions financières en assurance à prendre place pour qu'on puisse l'entendre. Je suspends pour deux minutes.

(Suspension de la séance à 11 h 47)

(Reprise à 11 h 57)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre, mesdames, messieurs! Bienvenue aux représentants et aux représentantes de l'Association canadienne des institutions financières en assurance, et j'inviterais je ne sais pas lequel des quatre à présenter les gens qui l'accompagnent et à nous faire part de leur mémoire. Oui, madame. Vous êtes Mme Goulard?

Association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA)

Mme Whitney (Sue): Non, je suis Mme Sue Whitney. Je suis directrice générale de l'ACIFA et je voudrais présenter mes collègues ici: Mme Brigitte Goulard, qui est conseillère légale principale pour la compagnie d'assurances Canada Trust; ici, à ma droite c'est M. Benoit Long, qui est vice-président affaires coopératives de l'assurance CIBC; et aussi notre conseiller pour l'Association, c'est M. Jean G. Morency.

Nous vous remercions de nous avoir offert l'occasion de donner notre avis sur le projet de loi n° 188. Nous croyons que ce projet de loi est un texte législatif important et nous voulons féliciter le gouvernement du Québec d'avoir pris l'initiative d'entreprendre cette démarche. Je voudrais prendre quelques instants, pour commencer, pour décrire qui nous sommes. L'ACIFA est une organisation à but non lucratif nouvellement formée qui représente diverses — et je voudrais le souligner — institutions financières canadiennes offrant des produits d'assurance. Nos membres offrent des produits d'assurance-vie, d'assurance IARD, d'assurance-voyage, d'assurance-crédit, de réassurance ainsi que d'autres produits et services d'assurance par l'entremise d'une variété de réseaux de distribution. Nous représentons les sociétés d'assurance.

L'objectif de l'ACIFA est de travailler avec les gouvernements aux niveaux provincial et fédéral, les consommateurs et d'autres intervenants afin de promouvoir un marché ouvert, flexible et efficace. À notre avis, le cadre réglementaire idéal est celui qui permet d'offrir aux consommateurs une variété de produits et services et qui s'adapte à l'évolution de la technologie, des besoins des «consumers» et de la concurrence. Ce cadre aide les consommateurs à mieux connaître leurs droits et leurs choix et appuie des pratiques commerciales transparentes et compréhensibles.

● (12 heures) ●

En créant l'ACIFA, nos membres ont établi quatre principes. Le premier, c'est le plus important: augmenter le nombre de choix offerts aux consommateurs; le deuxième: aider à rédiger une réglementation plus efficace afin de protéger les consommateurs et de favoriser la concurrence; le troisième: offrir des services et des produits de haute qualité et de langage clair et compréhensible; et, finalement, l'harmonisation de la réglementation.

Le projet de loi n° 188 va permettre aux assureurs de mieux desservir les consommateurs en offrant un plus grand nombre de réseaux de distribution de produits d'assurance. Une plus grande flexibilité dans les modes de distribution des produits d'assurance accroîtra les options aux consommateurs, permettra de créer de nouveaux produits et services et de mettre au point les nouvelles technologies. Nous pensons, par ailleurs, que l'introduction de nouvelles méthodes de distribution débouchera sur une plus grande protection pour le consommateur, y inclus les groupes desservis.

Nous sommes en faveur de l'orientation générale du projet de loi. Spécifiquement, nous sommes heureux qu'il reconnaisse les avantages qu'offrent les multiples réseaux de distribution, y compris la vente d'assurance par l'intermédiaire des succursales des institutions de dépôts.

Cependant, nos membres ont quelques inquiétudes que nous aimerions souligner aujourd'hui. Les inquiétudes que nous avons à l'égard du projet de loi peuvent être classées en quatre grandes catégories: la première, c'est la portée des pouvoirs de réglementation et l'incertitude qui en résulte; la deuxième, c'est la structure et la composition du pouvoir du Bureau; la troisième, le fait que le projet de loi ne reconnaît pas les avantages importants qu'engendrent les innovations dans la distribution des services financiers, y compris pour les consommateurs qui utilisent les nouvelles technologies; et, finalement, les nouvelles règles imposées pour l'assurance-crédit distribuée par l'intermédiaire d'institutions de dépôts.

Nous soulignons nos inquiétudes dans les propos qui suivent. Selon l'ACIFA, le projet de loi laisse en plan plusieurs questions au sujet desquelles des règlements devront être élaborés plus tard. De plus, le gouvernement pourra entreprendre des décrets sur certains points et effectivement modifier les règles. La portée de ce pouvoir discrétionnaire est considérable. De l'avis de l'ACIFA, le gouvernement doit offrir une plus grande certitude. Cette certitude nous apparaît nécessaire pour deux raisons: respecter l'esprit du projet de loi et veiller à ce que l'orientation desserve bien les consommateurs.

Notre inquiétude principale est que le gouvernement ait délégué le pouvoir de réglementation au Bureau sur un trop grand nombre de questions importantes. Donc, le Bureau aura le pouvoir de faire des décisions sans consulter le public ou recevoir l'approbation gouvernementale. Nous recommandons au gouvernement de limiter le nombre de pouvoirs de réglementation du Bureau ou s'assurer que le Bureau soit obligé d'entreprendre un procédé formel de consultations publiques. Si ce n'est pas possible, le gouvernement devrait au moins clarifier davantage l'orientation politique des réglementations

envisagées avant de déléguer cette responsabilité au Bureau.

À notre avis, plusieurs aspects se prêteraient mieux à l'application de règles de droit codifiées pour respecter l'esprit du projet de loi. À notre avis, la majeure partie des dispositions du projet de loi qui portent sur le fond sont encore imprécises parce qu'elles doivent faire l'objet d'un examen supplémentaire de la part du gouvernement ou du Bureau. En raison de ce manque de précision, il est difficile de comprendre la loi.

Nous proposons dans notre mémoire des dispositions plus précises sur ces questions, mais il y a quelques exemples suivants qui aideraient à illustrer nos préoccupations.

Premièrement, la vente de produits d'assurance par les institutions de dépôts. Les secteurs où l'institution de dépôts peut offrir des produits d'assurance seront définis dans un règlement. Ce règlement pourrait restreindre de façon importante les activités des institutions de dépôts et, donc, limiter les bénéfices aux consommateurs quant à l'accès aux produits d'assurance. Cette restriction, qui s'applique uniquement aux institutions de dépôts, est inéquitable, ne protège pas davantage les consommateurs et ne leur permet pas d'avoir un meilleur accès aux produits d'assurance. À notre avis, elle devrait être exclue. Au minimum, une formulation plus restrictive permettrait de mieux respecter l'esprit du projet de loi et d'empêcher que le Bureau soit saisi d'un débat portant sur le plan des installations des institutions de dépôts.

Un autre exemple, c'est les frais. Le projet de loi donne le pouvoir au Bureau d'établir des frais pour plusieurs services tels que la tenue des registres et l'évaluation des guides de distribution. Nous croyons que le Bureau a trop de pouvoirs en ce qui concerne ces frais.

Aussi, l'article 23 oblige les représentants ou les courtiers à divulguer à leurs clients le nom de leur assureur dont ils sont autorisés à offrir... ainsi que les autres renseignements prévus par règlement. Ainsi, tant la divulgation de l'information que la nature des renseignements ne seront connues que lors de l'adoption du règlement.

Les obligations liées à la tenue de registres sont une autre inquiétude que l'on aimerait voir clarifier. Le projet de loi décrit des obligations vastes liées à la tenue de registres et à la communication des rapports au Bureau et confère à celui-ci de très grands pouvoirs dans ce domaine. Si la loi ne renferme aucune indication sur les principes généraux sous-tendant la tenue de registres et le stockage de données ou d'autres orientations politiques du gouvernement, les entreprises ne pourront concevoir et mettre en oeuvre des méthodes permettant de gérer correctement les registres et l'information. Une plus grande certitude à cet égard permettrait aux entreprises de structurer efficacement leur organisation à un coût moindre, et ce, au profit des consommateurs.

Finalement, les pouvoirs du gouvernement. Le projet de loi donne au gouvernement le pouvoir de promulguer des décrets dans plusieurs domaines importants. Donc, le gouvernement pourra, par décret, interdire à un assureur d'offrir, par l'entremise d'un distributeur, certains

produits d'assurance qu'il indiquera. Cependant, le projet de loi ne fournit aucune indication quant aux produits d'assurance auxquels le décret pourra s'appliquer, les conditions de cette application ou la nécessité d'une consultation préalable au décret. De cette même façon, le projet de loi exige des assureurs de détenir un certificat restreint pour distribuer de l'assurance relativement à un bien déterminé; il est tout aussi silencieux quant aux types d'assurance visés et aux conditions et critères d'application du décret. Il serait souhaitable que la loi énumère certains critères à cet égard et précise les conditions préalables au décret.

J'ai quelques remarques aussi concernant le Bureau des services financiers. Le transfert de pouvoirs de réglementation au Bureau nous apparaît inquiétant. De plus, dans plusieurs cas, les règlements pourront être adoptés sans aucune consultation, période de délibération, et sans qu'aucun critère spécifique ne soit établi au sujet de l'application de ces nouvelles règles. Il va sans dire que le projet de loi tel que présenté est susceptible de créer un environnement d'incertitude au niveau du marché.

À notre avis, certains règlements devraient être examinés et approuvés par le gouvernement, en plus de ceux dans le projet de loi. De plus, certains pouvoirs jugés non essentiels, comme la réglementation de la publicité des assureurs, pourraient être retirés du Bureau, ce qui permettrait aux différents intervenants de mettre sur pied les propres procédures peut-être en fonction de normes ou de directives générales fixées par le gouvernement.

● (12 h 10) ●

Nos inquiétudes concernant les pouvoirs du Bureau portent sur deux dispositions du projet de loi, soit les articles 167 et 189, bien que nous fassions état dans notre mémoire de plusieurs autres aspects qui nous préoccupent. Par exemple, le Bureau a le pouvoir de réglementer la sollicitation de la clientèle. Les règles relatives à la sollicitation de la clientèle et aux représentations faites par un représentant ne devraient d'aucune façon désavantager un système de distribution particulier plutôt qu'un autre, par exemple de personne à personne, par courrier, par télémarketing, par Internet, etc. Il serait indispensable que le législateur énonce des règles précises dans le projet de loi et non par règlement quant aux différents modes de distribution pouvant être utilisés par le intervenants dans les domaines où ces règles sont jugées essentielles à la protection du consommateur.

L'article 167 du projet de loi propose de fixer par règlement la nature des renseignements qu'un représentant doit dévoiler à son client. Nous appuyons fortement le principe de la divulgation, mais, à cause de son importance, nous croyons qu'il est important que le gouvernement et non le Bureau détienne le pouvoir à cet endroit.

Le fait que le Bureau conserve le pouvoir d'arrêter par règlement la forme, le fond et le contenu des formulaires, guides et autres documents qui servent le public est une source de préoccupation pour l'industrie. En effet, d'importants coûts financiers et implication compétitive sont rattachés à chaque modification et au temps de réaction nécessaire pour concevoir des politiques, en arriver à

un accord sur celles-ci et modifier les politiques en vigueur ainsi que pour changer les systèmes qui permettent de créer et d'administrer les produits. Nous croyons que le gouvernement devrait donc définir des standards flexibles à cet endroit.

Le Bureau a aussi le pouvoir de réglementer les conditions et les restrictions touchant les occupations qui seraient incompatibles avec l'exercice d'activités principales. Nous estimons que la loi et les règlements ne devraient pas fixer de limite artificielle et inutile en ce qui a trait aux occupations. Il faudrait plutôt, si l'on craint les conflits d'intérêts, traiter directement ce problème en apposant des obligations comme celle de la divulgation.

Concernant la composition du conseil d'administration du Bureau, compte tenu de l'étendue des pouvoirs du Bureau, il y aurait lieu de réviser la composition du conseil d'administration pour assurer une supervision indépendante de tous les groupes concernés. Les pouvoirs du Bureau font que le Bureau peut favoriser certains modes de distribution. Compte tenu des pouvoirs discrétionnaires dont il est investi dans plusieurs domaines, il est essentiel de pouvoir compter sur un très haut niveau de neutralité et d'équilibre au sein de son conseil d'administration.

Nous savons, par suite de l'expérience acquise ailleurs, que la création d'un modèle de représentation à base sectorielle tend à susciter des divisions parce que les représentants de chaque secteur du marché défendent des intérêts qui leur sont propres plutôt que de se concentrer sur la protection du consommateur. Pour éviter ce problème, nous proposons d'abord que des règles et des critères quant à la nomination de ces administrateurs soient inclus dans le projet de loi et aussi que les 15 membres du conseil d'administration du Bureau soient nommés par le ministre.

En ce qui concerne les chambres, le rôle qui leur est donné dans le projet de loi semble aller à l'encontre de l'objectif du gouvernement, c'est-à-dire simplifier le cadre réglementaire. Nous recommandons donc l'abolition des deux chambres. Si ces chambres sont conservées, il est, selon nous, essentiel qu'elles soient dépouillées de tout rôle réglementaire, y compris la supervision du code déontologique. Par le même fait, les chambres ne devraient pas être représentées au sein du conseil du Bureau.

Une de nos grandes inquiétudes au sujet du projet de loi réside dans le fait qu'il ne montre guère d'ouverture aux méthodes innovatrices de distribution compte tenu de la mesure dans laquelle les progrès technologiques peuvent faciliter la distribution. Plusieurs des membres de l'ACIFA, par exemple, ont investi beaucoup d'argent dans les moyens technologiques permettant de concentrer leurs efforts sur l'utilisation du téléphone, le télémarketing et d'autres méthodes par lesquelles le représentant peut joindre le client sans le rencontrer face à face. C'est aussi une réalité que la technologie joue un rôle croissant à l'endroit du secteur de l'assurance. Par exemple, le projet de loi énonce certaines obligations en matière de communication par écrit de renseignements qui vont à l'encontre de la réalité et des impératifs liés aux ventes par téléphone et d'autres moyens technologiques.

L'obligation de consigner sur des formulaires distincts les données relatives à la santé et au mode de vie constitue un autre exemple de la manière dont le projet de loi empêche les consommateurs de profiter des avantages que procurent les formulaires électroniques ou les formulaires de demande d'une seule page. Nous recommandons donc fortement au gouvernement de réexaminer les dispositions correspondantes du projet de loi et nous encourageons le gouvernement à agir rapidement en concert avec le groupe de travail qui étudiera le domaine de la distribution électronique.

Concernant l'assurance-crédit par les institutions de dépôts, j'ai seulement quelques commentaires ici. Le projet de loi prévoit, en matière d'assurance-crédit, un certain nombre d'obligations qui auraient pour effet de modifier en profondeur la manière dont ces produits d'assurance sont structurés et offerts, ce qui risque d'avoir des répercussions sur les coûts de ces produits fort importants.

Un des secteurs d'assurance très importants dans lequel les membres de l'ACIFA oeuvre réside dans la fourniture de ce produit. Le projet de loi soulève des sérieuses inquiétudes quant au coût et au fardeau administratif que devraient supporter les assureurs offrant des produits d'assurance-crédit par l'entremise des institutions de dépôts.

Les statistiques révèlent que plus de 25 % des Canadiens ne jouissent d'aucune protection financière sous forme d'assurance-vie et d'assurance-santé. L'assurance-crédit qui est offerte par les intermédiaires de différents réseaux et pour des montants de capital assuré plus faibles que ceux des produits traditionnels d'assurance-vie constitue une option importante pour bien des consommateurs.

Le projet de loi ajoute l'obligation de préparer des formulaires distincts qui fait que les distributeurs ne pourraient peut-être pas approuver automatiquement les propositions d'assurance, ce qui risque d'avoir un impact important pour ce secteur. Nous exhortons donc fortement le gouvernement à réexaminer ces aspects du projet de loi.

Si l'objectif du gouvernement est de protéger les renseignements concernant les consommateurs, il existe des façons moins contraignantes, moins coûteuses et peut-être plus efficaces d'atteindre cet objectif. Plus précisément, les compagnies d'assurances et les institutions de dépôts, par l'entremise desquelles ces produits sont distribués, disposent de plusieurs procédures, par exemple le code de protection de la vie privée afin d'assurer la protection des renseignements confidentiels, la réglementation qui dirige le guide de distribution ainsi que d'autres provisions du projet de loi en ce qui concerne l'assurance du crédit... le risque d'augmenter d'une façon importante les dépenses associées avec la vente de ces produits.

Nous avons quelques «concerns» aussi concernant l'inéquité de la loi, qui touchent le traitement des ventes d'assurance par les institutions de dépôts. Les règles que renferme le projet de loi quant à la distribution des produits d'assurance ne sont malheureusement pas uniformes. Il serait donc souhaitable que le gouvernement supprime

ces restrictions du projet de loi afin d'assurer un traitement équitable et l'application de règles identiques à tous les réseaux de distribution.

● (12 h 20) ●

Voici quelques exemples. La restriction qui traite des activités de dépôt et de crédit s'applique de façon discriminatoire aux représentants en assurance qui agissent pour le compte d'une institution de dépôts. Nous estimons que cette restriction devrait être éliminée du projet de loi ou, au minimum, qu'elle devrait s'appliquer également à tous.

De plus, seules les institutions de dépôts sont obligées de vendre la plupart des produits d'assurance dans un endroit déterminé à l'intérieur de leur établissement. Cette restriction devrait être supprimée du projet de loi car elle est inéquitable. Elle ne saurait d'aucune façon protéger le consommateur ou lui faciliter l'accès aux produits d'assurance. Donc, cette restriction semble avoir pour effet d'empêcher les institutions de dépôts d'offrir les produits d'autres compagnies et, donc, limite, de ce fait, l'accès au consommateur à une gamme complète de produits qui pourraient lui convenir davantage.

Concernant la question très importante du traitement des renseignements confidentiels, j'ai seulement quelques commentaires. Les membres de l'ACIFA poursuivent des pratiques avant-gardistes en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels. Nous savons donc à quel point il est important d'instituer des procédures dans ce domaine.

Le projet de loi comprend plusieurs dispositions portant sur la gestion et la divulgation des renseignements personnels et confidentiels. Le Code civil du Québec offre des garanties à cet effet, ainsi que la loi n° 68. Donc, les garanties offertes dans le projet de loi n° 188 font, dans une certaine mesure, double emploi avec les lois existantes de confidentialité des renseignements personnels. Les garanties énoncées dans la loi n° 68 sont généreuses et, puisqu'il ne semble pas exister de véritable problème dans ce domaine, il est inutile d'inclure des dispositions spécifiques à ce sujet dans le projet de loi n° 188. Toutefois, si celui-ci ne répond pas à des préoccupations soulevées dans certains domaines, celles-ci devraient être abordées directement par des ajouts très spécifiques au cadre réglementaire qu'offre la loi n° 68.

En conclusion, j'ai quelques commentaires. L'Association est heureuse d'avoir eu l'occasion de faire connaître son point de vue au sujet du projet de loi n° 188. Nous félicitons, une fois de plus, le Québec d'avoir su se placer à l'avant-garde de la déréglementation de la distribution des services et produits financiers. Nous voulons répéter une fois de plus qu'il est crucial de pouvoir s'appuyer sur des règlements fondamentaux appropriés. Pour que le système fonctionne bien, nous avons besoin de certitude et de clarté, mais surtout nous avons besoin d'un système qui répond bien aux besoins des consommateurs.

L'ACIFA a la ferme intention de collaborer avec vous sur ce plan, ainsi qu'avec toutes les autres personnes qui peuvent relever ce défi. Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, Mme Whitney, de votre mémoire, de la présentation de votre mémoire. Et j'accorde la parole au député de Crémazie.

M. Campeau: Mme Whitney, Mme Goulard, M. Long, M. Morency, bien merci d'être venus nous éclairer dans ce projet de loi et nous aider par une présentation fort élaborée et fort à point. On voit qu'il y avait le souci du travail bien fait dans cette présentation-là. Merci à tout le monde qui a travaillé au rapport. On voit que tous les détails sont couverts. Vous ne vouliez rien laisser passer. Je pense que votre présentation a été excellente.

Je me permets, quand même, quelques petites questions, si vous voulez bien, pour approfondir encore davantage. Vous parlez de la composition du Bureau. Alors, vous, vous dites que ça devrait être nommé par le ministre pour que chacun, chaque membre soit vraiment indépendant — ce que je comprends — ne dépende pas d'une association, ne dépende pas d'un secteur, que ce soit des assurances, des courtiers ou du consommateur. Vous le voulez vraiment indépendant pour mieux servir la population. On voit, d'ailleurs, dans votre présentation, que vous parlez beaucoup de l'intérêt du consommateur. Vous semblez être centrés sur l'intérêt du consommateur. Je suis sûr que vous n'oubliez pas le profit, mais ce n'est pas votre fonction à vous. C'est surtout bien servir celui, le citoyen, la citoyenne, qui aura accès à ce produit-là.

Alors, dans la composition du Bureau, quels critères vous suggérez pour la composition du Bureau, pour le ministre? Quels critères sur les 15 membres? Comment il devrait les choisir? Dans quel secteur de la population il doit aller les chercher? C'est ma première question à laquelle je vous laisse répondre, si vous voulez bien. Je reviendrai avec la deuxième plus tard.

M. Long (Benoit): L'approche qu'on a prise comme association vis-à-vis la composition est celle de s'assurer que la représentation et les membres du conseil auraient de l'expérience dans le secteur des services financiers, qui seraient bien connus, éminents — si vous voulez, je vais utiliser le mot — pour s'assurer que ce sont des gens qui ont à coeur en premier lieu l'intérêt du public. Puisque la corporation, le conseil aura un rôle mandaté par le gouvernement, législatif, réglementaire, de défendre l'intérêt public, il nous apparaissait important de s'assurer que ce soit un critère qui soit mis d'avant pour choisir ses membres.

La difficulté qu'on voit et qu'on a vue ailleurs dans d'autres juridictions a trait à la composition sectorielle. La composition sectorielle nous a apparu dans le passé comme étant une composition qui mène à des divisions plutôt qu'à une harmonisation, si vous voulez, dans le sens que, lorsqu'on a des gens qui représentent des intérêts sectoriels, ils ont tendance, non pas méchamment, au contraire, à vouloir avancer des points de vue qui ont comme point de départ leur secteur.

Alors, ce qu'on recommandait au ministre, c'était d'éviter d'avoir une guerre de chiffres, si vous voulez, une

guerre de représentants disant que, bon, tout le monde — disons que le secteur se divise en deux ou trois composantes — ait droit à deux représentants ou un représentant. Parce que, à ce moment-là, on tombe dans une guerre de qui représente qui, comment, plutôt que de dire que ce qui compte, c'est d'avoir des principes clairs énoncés pour la protection des consommateurs, de donner un mandat et une mission évidente et claire, pour me répéter, vis-à-vis du conseil, puisqu'ils doivent toujours se retourner et revenir, si vous voulez, à ces points de départ, plutôt que de dire: Bon, bien, écoutez, lorsqu'on va avoir des votes où il va y avoir un consensus, on doit s'assurer qu'il y a un équilibre sectoriel, plutôt que de dire que ce qui compte en bout de ligne, c'est de représenter les consommateurs et de s'assurer que la voix des consommateurs en termes de choix qu'ils ont à faire, en termes de mode de distribution — qui sont en pleine évolution, en passant, donc qui changent constamment — ils puissent avoir cette représentativité, plutôt que de dire: Bon, écoutez, tout le monde doit avoir un représentant et puis...

M. Campeau: En fait, si je vous comprends bien, est-ce que vous voulez dire que vous ne voulez pas qu'il y ait du donnant, donnant? Vous ne voulez pas que les gens soient nommés, puis dire: Une fois, je vote pour ton côté, là, tu ne m'oublieras pas tout à l'heure quand j'aurai une autre proposition pour que tu votes avec moi. Vous ne voulez pas qu'il y ait de négociations comme ça, vous voulez des gens indépendants dans tous les votes, dans tous les secteurs. C'est ça que vous suggérez?

M. Long (Benoit): Oui. Et puis ce que ça encourage, c'est deux choses: au niveau de la neutralité et de l'objectivité, si vous voulez, des membres vis-à-vis des propositions qui vont être mises de l'avant, pour qu'un secteur qui veut mettre d'avant des règlements ou des dispositions réglementaires ne puisse pas le faire pour se protéger contre la concurrence, donc ultimement limiter les choix et peut-être même la protection qui est donnée aux consommateurs, et de s'en servir comme étant un outil compétitif plutôt qu'étant un outil pour défendre les droits des consommateurs.

M. Campeau: Oui. Avant d'arriver à ma deuxième question, je tiens vous dire: Sur les deux chambres, là, vous semblez contre. Vous n'avez pas été ici hier ou ce matin — je ne sais pas, là — mais il y a plusieurs intervenants qui sont d'accord avec vous là-dessus, à tout le moins avec la fonction qu'on veut donner aux deux chambres. Peut-être qu'ils changeraient d'avis si on changeait la description, les fonctions ou les pouvoirs qu'on veut donner aux deux chambres. Mais vous dites bien que les membres des deux chambres ne devraient pas faire partie du Bureau. Ça va.

● (12 h 30) ●

J'en ai une autre qui me paraît un peu curieuse, celle-là, je vous l'avoue, c'est concernant les renseignements de nature médicale. Vous semblez suggérer ou vous suggérez fortement que l'assurance-crédit, les autres

produits d'assurance qui sont vendus par l'intermédiaire des institutions de dépôts soient exclus de l'application des articles 25 et 26. Je vous lis l'article 25: «Lorsqu'un assureur exige d'une personne des renseignements de nature médicale ou concernant ses habitudes de vie pour procéder à l'analyse d'une proposition d'assurance, il doit les recueillir dans un formulaire distinct de celui dans lequel il recueille les autres renseignements qui lui sont nécessaires. Vous dites que les institutions de dépôts devraient être dispensées de cet article-là. J'ai beaucoup de difficultés à vous suivre sur ce terrain-là.

M. Long (Benoit): Je vais commencer, puis Mme Goulard va me suivre. L'idée derrière ça est la suivante. Le produit d'assurance-crédit, comme il est vendu en succursale aujourd'hui — je vais prendre l'assurance-crédit en premier lieu — il y a des questions fort simples, très simples qui sont posées au client. Ces questions essentiellement visent à déterminer l'éligibilité à l'assurance. Un certificat est ultimement émis qui garantit et qui détermine que le client a été admissible. Ces questions sont d'ordre médical, mais ce sont des questions, si vous voulez, en surface — je vais utiliser le mot — plutôt que, lorsqu'on vend un produit d'assurance-vie, ou même dans le produit d'assurance-crédit, en dépassant une certaine limite du montant d'assurance-crédit, où il y a des tests, où il y a des examens beaucoup plus complexes, il y a des questionnaires beaucoup plus complexes qui vont en grande profondeur vis-à-vis de la situation médicale d'un client.

On divise les deux en disant que la façon dont le produit a été construit, a été émis, tout le temps, c'est qu'on divise cette information comme étant de nature, si vous voulez, différente. L'information médicale qui est recueillie pour faire la souscription de l'assurance n'est jamais entre les mains... sauf pour ces quelques questions qui sont posées lors de la vente, toute l'autre information n'est jamais entre les mains d'aucun représentant dans la succursale bancaire, jamais. Alors, on dit: Écoutez, au niveau de ce produit-là et dans le cas de l'assurance-vie comme telle, les questions de nature médicale qui sont très, très sensibles, tout le monde ici, tout le monde dans l'industrie, comme nous comme assureurs, comme L'Industrielle-Alliance, comme Sun Life, comme tout autre assureur, on est régi par les mêmes règles en termes d'information médicale. Et, pour nous, on dit: Écoutez, au niveau de ce produit en particulier, il y a des questions qui sont posées ou qui sont de nature très élevée, plutôt que les questions qui sont très complexes qui, elles, sont posées de toute façon par l'assureur, elles sont contrôlées par l'assureur, et tout le processus est dans les mains de l'assureur, jamais dans les mains de l'institution de dépôts. Je ne sais pas si Brigitte tu veux rajouter quelque chose.

Mme Goulard (Brigitte): La façon dont le processus a été établi dans les banques, c'est que c'est pour faciliter au consommateur d'obtenir de l'assurance. Alors, quand quelqu'un vient puis veut prendre un prêt ou une hypothèque, on lui demande: Est-ce que vous voudriez de l'assurance? Parce qu'on a certaines obligations d'offrir ce

produit-là. Il y a certaines jurisprudences qui ont démontré ça. Si le consommateur dit: Oui, je suis intéressé, dans ce cas-là, le consommateur doit répondre à trois petites questions. Quoique les questions ont peut-être un aspect médical dans le sens qu'on demande s'ils ont déjà eu une attaque de cœur ou s'ils ont des problèmes de reins, ou quelque chose comme ça, ce n'est pas de l'information médicale sur laquelle la personne doit donner beaucoup de détails, c'est vraiment...

Je ne sais pas si vous avez eu l'occasion de voir le formulaire qu'on avait attaché avec notre soumission, mais c'est des questions très, très générales, puis seulement ces questions-là vont déterminer, comme mon collègue l'a mentionné, si la personne est éligible pour de l'assurance. Si la personne répond oui à une de ces trois petites questions là, à ce moment la personne doit répondre à un questionnaire médical beaucoup plus élaboré dont la banque n'a aucune information que ce questionnaire-là est avec la compagnie d'assurances. Alors, on a vu une distinction entre les deux genres de questionnaires, puis, selon les articles 25 et 26, ce qui arriverait, c'est que la banque n'aurait pas le droit de demander ces petites questions là. Donc, le processus de pouvoir offrir l'assurance au consommateur dans la banque serait beaucoup chargé, serait beaucoup onéreux. Alors, ça ne serait pas tellement bon pour le consommateur; il n'aurait pas accès à l'assurance qu'il a en ce moment.

M. Campeau: Ça va pour le moment, M. le Président. Je vais passer au député de Viger.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est bien. On va laisser la parole au député de Verdun.

M. Gautrin: Merci, M. le Président. Je dois aussi vous féliciter pour la clarté de votre mémoire. Je ne dis pas que je partage tous les points que vous avez énoncés, mais au minimum ils sont extrêmement clairs et extrêmement bien énoncés.

Je comprends que vous avez des craintes quant au pouvoir du Bureau, et, vous avez précisé, particulièrement au pouvoir réglementaire qui est donné au Bureau. Dans votre mémoire, vous êtes surtout intervenus sur le Bureau qui réglait le fonctionnement de l'industrie. Vous êtes peu intervenus sur les individus, c'est-à-dire les gens qui pratiquent comme courtiers ou qui sont dans une institution financière dans le monde de l'assurance. Vous vous êtes prononcés aussi pour la suppression des chambres telles qu'elles existent.

Quelle serait votre position — et là je vais être hypothétique — quant à l'existence des chambres si on donnait à ces chambres le pouvoir d'autoréglementer les praticiens de la profession, ayant bien sûr un équilibre entre ceux qui sont des praticiens autonomes et ceux qui pratiquent en institution, mais de faire en sorte de se rapprocher en quelque sorte du concept d'ordre professionnel et du principe d'autosurveillance des praticiens laissant bien sûr au Bureau — et on pourrait limiter les pouvoirs réglementaires du Bureau et avoir le rapport que

vous dites — la réglementation de l'industrie dans son ensemble?

Est-ce que, si les chambres avaient donc ce pouvoir d'autodiscipline, vous maintiendriez la même opposition quant à l'existence des chambres?

M. Long (Benoit): Je crois que oui, et puis je vais vous donner quelques raisons. Entre autres, ce qu'on voit dans la composition de l'existence des chambres, c'est que ça mélange, si vous voulez, deux approches. La première approche vise à donner au consommateur des protections suffisantes pour s'assurer que, lorsqu'il y a une transaction en termes d'assurance, et d'achat d'assurance et de produit d'assurance, le consommateur puisse bien être protégé de toute pratique qui serait contre ses intérêts. Là, je généralise, mais... Ça, c'est au niveau de la transaction. Alors, ce que ça touche au niveau de la transaction, c'est le comportement et, si vous voulez, la situation de vente. Ça, c'est l'approche qui, grosso modo, motive toute la loi.

Les chambres arrivent en surcroît, si vous voulez, ont été ajoutées pour s'occuper du comportement occupationnel, professionnel si vous voulez — je traduis — des gens qui font la vente de produits d'assurance. Pour nous, ça mélange les deux dans le sens qu'un est basé strictement sur la protection du consommateur. L'autre qui est louable, qui doit être encouragé au niveau de l'acquisition de compétences, de s'assurer que ces compétences sont acquises, qu'une profession qui veut s'autogérer puisse le faire, elle est faite à l'intérieur d'un cadre qui est celui de la protection du consommateur et du processus de vente et de distribution des produits d'assurance plutôt que celui où il devrait y avoir soit... Et c'est pour ça qu'on suggère que les chambres soient éliminées. On dit: Les professions, les individus qui veulent s'autogérer comme professionnels devraient être capables de le faire, mais ne devraient pas nécessairement être en mesure de le faire à l'intérieur de ce cadre législatif et réglementaire, puisque ça mélange ces deux éléments.

Il est clair que le plus haut niveau de compétence acquis offre une protection au consommateur, mais on mélange les deux. Puis il y a eu des études, entre autres une au Manitoba qui a essentiellement clarifié, si vous voulez, le rôle d'une institution réglementaire comme celle-là. Et ça demeure un choix. Ce n'est pas une science.

M. Gautrin: Je serais prêt à vous suivre. Autrement dit, vous, vous me dites que vous auriez souhaité qu'il y ait un organisme professionnel pour les membres qui agissent dans le milieu de l'assurance et qu'il y ait seulement le Bureau qui soit là pour réglementer l'industrie.

Le problème, c'est que ce n'est pas... Moi, j'aurais été prêt à vous suivre et à ajouter quelques articles sur la modification à la loi sur l'Office des professions et qu'on crée la profession de courtier, ou quelque chose comme ça. Mais je l'ai plaidé, nous ne sommes pas au gouvernement, et ça n'a pas été l'option qui a été choisie par le gouvernement.

● (12 h 40) ●

Mais une fois que j'ai dit ça et que le gouvernement a choisi cette structure un peu hybride où on doit reconnaître que les gens, les professionnels qui agissent dans le milieu de l'assurance ont un double rôle, à la fois celui de vente, comme vous l'avez rappelé, mais aussi celui de conseil, c'est-à-dire de conseiller leurs clients, il me semblait utile d'avoir un organisme d'autorégulation inclus dans la loi.

J'aurais bien sûr bien préféré que vous suggérez que nous créions sur le côté une modification à l'Ordre des professions et éventuellement créer une profession pour les personnes qui agissent dans ce secteur-là, mais ça n'a pas été le choix qui a été retenu. Une fois que ce choix n'est pas retenu, on essaie quand même de maintenir ce principe d'autoprotection à l'intérieur de la loi. Et je comprends que vous n'êtes pas opposé à ça, mais ne voulez pas que ce soit mélangé entre l'un et l'autre. Est-ce que je comprends votre position?

M. Morency (Jean G.): C'est-à-dire qu'il faut retenir comme prémisses de départ que, lorsqu'on suggère très modestement que la composition du Bureau soit par mode nominatif...

M. Gautrin: Je comprends.

M. Morency (Jean G.): ...c'est qu'on veut avoir quelque chose de relativement simple, sans complexité, des gens qui vont être au dessus de la partisanerie, des gens qui vont faire preuve d'impartialité, de neutralité et qui vont servir l'intérêt recherché par la loi. À partir du moment où vous imbriquez deux chambres, vous arrivez avec une complexité, et cette complexité-là, si vous la regardez en rapport avec la nomination des membres au Bureau, ça cause un problème.

Quant à votre question à savoir est-ce qu'il y aurait une autre façon d'aménager pour garder ça relativement simple, évidemment tout ce qui va servir l'intérêt visé par cette loi-là va être rencontré. Parce que n'oublions pas que l'objectif ultime — et j'ai eu le privilège d'entendre le conférencier qui nous a précédés — il ne s'agit pas d'une rivalité entre un groupe d'institutions financières. Quelle est la vraie question? Je vous soumetts modestement dans les notes du projet de loi, on retrace constamment la protection et l'intérêt du consommateur.

M. Gautrin: La protection du consommateur. Absolument.

M. Morency (Jean G.): Et ce qu'on veut lui offrir, quels que soient les individus dans le groupe, tous les consommateurs et consommatrices recherchent deux choses dans ce domaine: une couverture avec le moins d'exclusions possible et une prime la moins chère possible. Et provenant de qui? Ça, c'est la grande question.

Alors, notre approche est fondée sur une ouverture à l'égard des marchés, je ne répéterai pas les propos qui ont été tenus précédemment, mais il faut garder ça relativement simple. Si les gens qui sont nommés au Bureau

sont en mesure de faire preuve d'impartialité, de neutralité, qu'ils ne vivent pas la relation contraignante de mandant-mandataire, obligation de défendre les intérêts de ceux qui les ont placés où ils les placent...

M. Gautrin: Je n'ai pas de difficultés à vous suivre jusque là, mais j'ajouterai quand même que dans la protection du public il y en a un troisième, c'est-à-dire de s'assurer que l'intermédiaire de marché avec lequel il fait affaire est une personne compétente et fiable. Et ça, c'est un troisième élément qui, à mon sens, est important aussi pour la protection du public.

M. Long (Benoit): Mais j'aimerais apporter une petite correction, si vous voulez, parce que j'écoutais vos propos. Je n'ai pas voulu laisser entendre que l'Association serait en accord avec la création d'un cadre législatif pour la profession de... pour les gens qui distribuent de l'assurance.

M. Gautrin: Bon. J'avais cru comprendre ça, excusez.

M. Long (Benoit): Parce que pour nous, c'est simple, la transaction, le point de vente, le comportement des différents modes de distribution des produits d'assurance, c'est là où le gouvernement peut intervenir et deviendrait intervenir. Et c'est ce que le Bureau... ultimement, au début, c'était le point de départ.

L'idée d'avoir des professions qui sont régies à l'intérieur de ce même cadre, si un regroupement d'individus, de professionnels veulent se regrouper et se doter d'une autogérance, ils devraient avoir l'option de le faire. Mais, si le gouvernement mandate que celle-ci soit faite seulement à partir d'un certain groupe ou d'un mode de distribution plutôt que d'un autre, c'est là où il y a une non-convergence, si vous voulez.

M. Gautrin: Merci, vous êtes bien aimable. Ça a clarifié les choses.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci beaucoup. Je vais permettre une courte question au député de D'Arcy-McGee, parce que nous avons déjà dépassé l'heure.

M. Bergman: Sur la page 24 de votre mémoire, vous semblez dire, au dernier paragraphe, que, si les clients répondent non à chacune des questions de santé, il n'y aurait pas de problème...

M. Long (Benoit): Page? Paragraphe?

M. Bergman: Page 24, le dernier paragraphe. Et que cette succession va être indemnisée s'il décède et qu'elle dépose une réclamation. Mais comment ça se fait qu'il y ait tellement de causes devant nos cours sur cette question? Pouvez-vous nous dire quelle est la proportion des gens ou des successions qui déposent une réclamation

et qui se voient refuser leur indemnisation? Et quelle proportion de ces gens ou successions vont devant les cours, et celles qui gagnent devant les cours, celles qui perdent et les montants en jeu?

M. Morency (Jean G.): D'abord, au niveau des statistiques, je ne peux pas vous répondre personnellement, mais au niveau de la question à l'égard des tribunaux, je dois vous dire que c'est une grande question que je vais tenter de vous résumer en trois minutes.

Tout d'abord, vous avez toute la relation mandant-mandataire. Lorsque vous transigez par l'entremise de quelqu'un ou d'un intermédiaire, première question: Pour qui cette personne travaille-t-elle?

Deuxièmement, lorsque le formulaire ou les questions sont adressées, il y a un autre problème qui s'y greffe, c'est la compréhension des questions et du questionnaire et l'exactitude de l'information qui est donnée. Pourquoi? Parce que c'est une appréciation du risque. Vous avez toutes sortes de causes dans le droit des assurances, qui évidemment font l'objet de délais ou font l'objet de règlements. Mais, lorsque vous dénoncez un risque, c'est la base même d'un contrat. Si la dénonciation est fautive, au départ vous avez risque majeur au niveau de la couverture.

De la même manière, sortons du secteur de l'assurance et déplaçons-nous dans le secteur du prêt conventionnel. Vous avez quelqu'un qui applique, fait une demande de crédit auprès d'une institution financière. On lui demande de divulguer son passif, son actif, ses dettes. Si cette personne omet des dettes ou fait de déclarations fausses, inexactes ou incomplètes et qui amènent le prêteur à faire et à consentir un crédit, si cet individu-là devait malheureusement faire session de ses biens, la loi prévoit que le prêteur conserve ses recours contre l'individu nonobstant sa faillite. Pourquoi? Parce que la base même de tout contrat, c'est la bonne foi. Or, si cet emprunteur a complété une déclaration de dettes qui s'avère inexacte ou fautive et qui a amené un prêteur à consentir un crédit, vous êtes devant une situation où malheureusement le prêteur ou l'institution aura un litige avec son débiteur mais dont la cause première va avoir été, dans ce cas précis, la déclaration.

Lorsqu'on parle, en matière d'assurances, de trois ou quatre questions, ma collègue a quand même précisé deux choses: On veut avoir des questions simples pour savoir s'il a une couverture ou non. Je veux vous sensibiliser sur un petit problème qui se vit régulièrement, et c'est un complément de réponse à la question adressée par M. le parlementaire Campeau.

Quand un consommateur est dans une institution financière, ou dans quelque bureau que ce soit, et qu'il a un prêt sur sa résidence ou un prêt personnel qui vient à échéance, si ce prêt était assuré, soyez assuré que son intérêt, c'est de maintenir sa couverture d'assurance. Pour le bénéficiaire de qui? De sa succession et de lui-même.

Le prêteur a une meilleure couverture possiblement, vous me direz, grâce à la couverture d'assurance, et probablement qu'il y aura un coût de rattaché. Mais la

jurisprudence, M. le député, oblige et a même sanctionné des institutions qui ont omis d'informer ou de mettre en garde le consommateur emprunteur sur son renouvellement de police. On a même vu des gens qui ont décidé, à tort ou à raison, de ne pas bénéficier de cette protection, et les tribunaux ont condamné l'institution financière à supporter la perte, parce qu'elle aurait dû avoir le devoir de conseil, à tout le moins de loyauté envers son client.

Et je reviens à la question du député, je pense, de Viger, à l'effet que...

M. Gaurin: Non. Verdun.

M. Morency (Jean G.): Je m'excuse. À l'effet qu'on devait penser à l'intérêt du consommateur. Vous savez, c'est une chaîne très étroite, très serrée. Tous et toutes sont partie prenante dans ce processus.

M. Long (Benoit): En termes de statistiques, comme association, on représente différentes institutions, si vous voulez, mais je peux répéter certains propos qui ont été tenus, je crois, hier, au niveau de l'Association des banquiers du Canada, parce que ce sont des statistiques qui proviennent des institutions de dépôts. Je vais inclure, si vous voulez, les statistiques qui ont affaire avec les différents membres qu'on représente aussi et qui dépassent celles des banques.

Au Québec, on a un peu plus de 1 000 000 de certificats d'assurance-crédit, en moyenne, qui existent. Depuis les dernières années, les plaintes qui ont été reçues au niveau de ces... pas les assurances... représentent à peu près une plainte sur 1 000 000 de polices. C'est très, très minime.

Malheureusement, je ne peux pas vous dire il y en a combien de celles-ci — les plaintes, là, je parle juste des plaintes — qui vont en cour, mais c'est encore plus petit.

M. Maciocia: Vous avez dit une plainte sur 1 000 000 ou 1 %?

M. Long (Benoit): Pardon?

M. Maciocia: Vous avez dit une plainte sur 1 000 000...

M. Long (Benoit): On a, depuis plusieurs années...

M. Maciocia: ...ou 1 %?

M. Long (Benoit): Un pour cent, pardon.

M. Maciocia: Ah, voilà! Il y a une grosse différence.

M. Long (Benoit): Oui.

• (12 h 50) •

M. Maciocia: Parce que là on parle de 10 000 personnes, on ne parle pas d'une personne.

M. Long (Benoit): Oui. Puis il faut comprendre que la plupart des plaintes n'ont pas affaire avec l'intermédiation, mais surtout ont affaire avec les critères d'éligibilité et d'admissibilité sous la définition d'invalidité, ce qui est normal, si vous voulez, dans toute police d'assurance où il y a un questionnement qui se fait. C'est là où la plupart des plaintes et des cautionnements ont lieu.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Voilà. Merci, madame, messieurs, les représentants de l'Association canadienne des institutions financières en assurance, d'avoir présenté cet excellent mémoire. Sur ce, je suspends les travaux jusqu'à cet après-midi, 15 heures.

(Suspension de la séance à 12 h 51)

(Reprise à 15 h 19)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre, mesdames, messieurs! La commission des finances publiques reprend ses travaux afin de poursuivre les consultations particulières sur le projet de loi n° 188, Loi sur la distribution de produits et services financiers.

Excusez-moi si je bouscule un peu vos conversations, mais, quand arrivera 18 heures, je sais qu'il y aura beaucoup de regards qui seront tournés vers le président à l'effet de dire: Le temps est écoulé. Donc, on va essayer de ne pas trop prendre de retard au départ.

• (15 h 20) •

Sur ça, je souhaite la bienvenue aux représentants du Conseil des fonds d'investissement du Québec et j'invite M. Fragasso à nous présenter les personnes qui l'accompagnent et à nous faire part de leur opinion sur le mémoire et sur le projet de loi n° 188.

Conseil des fonds d'investissement du Québec (CFIQ)

M. Fragasso (Michel): D'accord. Je vous remercie, M. le Président. J'aimerais d'abord vous présenter les gens qui m'accompagnent: d'abord, à ma droite, les membres du conseil d'administration du Conseil des fonds d'investissement du Québec, M. Raynald Laliberté, vice-président chez Trustco Desjardins; M. John Kaszel, qui est directeur de la formation à l'IFIC, l'Institut des fonds d'investissement du Canada; M. Richard Beaulieu, qui est vice-président aux fonds d'investissement à la Banque Laurentienne; et votre humble serviteur, qui est président de Groupe financier Concorde et président du Conseil des fonds d'investissement du Québec. Alors, dans un premier temps, les membres du Conseil des fonds d'investissement du Québec remercient beaucoup le gouvernement de les avoir invités à cette audience et remercient également les gens des bureaux des deux leaders et du bureau de M. Landry.

Question de se présenter, le Conseil des fonds d'investissement du Québec regroupe l'ensemble de l'industrie des fonds d'investissement au Québec. On parle d'une somme d'environ 45 000 000 000 \$, et puis le

Conseil des fonds d'investissement du Québec est un chapitre de l'Institut des fonds d'investissement du Canada qui regroupe l'ensemble des fonds d'investissement au Canada. L'Institut des fonds d'investissement du Canada regroupe une somme de 300 000 000 000 \$. Au moment où on se parle, on a atteint la somme de 300 000 000 000 \$ au mois de février. C'est une industrie considérable. Et, quand je vous mentionnais que l'IFIC regroupait l'ensemble des gens de fonds mutuels, ça comprend les distributeurs et les manufacturiers de fonds mutuels, également les intégrés.

Question également de vous aviser sur l'IFIC, l'Institut des fonds d'investissement du Canada est divisé en deux conseils, le conseil des gouverneurs de la distribution et le conseil des gouverneurs de la gestion et de la fabrication des fonds. Par la suite, le conseil d'administration est formé de huit membres de chacun de ces deux conseils. Le Conseil des fonds d'investissement du Québec est un conseil autonome qui regroupe 12 personnes des six secteurs des fonds mutuels, ces six secteurs étant les banques et caisses populaires, les compagnies d'assurance-vie ayant des fonds mutuels, les manufacturiers de fonds mutuels, les compagnies intégrées, les courtiers en épargne collective et les courtiers en valeurs mobilières. Ce qui est un peu intéressant de ce rapport que je vous présente, c'est qu'il y a eu consensus de tous les gens autour de la table du Conseil sur le mémoire que je vais vous déposer. Alors, si vous voulez, on va peut-être prendre connaissance du mémoire tel que défini.

C'est avec beaucoup d'intérêt que le Conseil des fonds d'investissement du Québec a pris connaissance du projet de loi sur la distribution des services financiers. Le Conseil des fonds d'investissement du Québec est heureux de souligner certaines des améliorations apportées au projet de loi et propose également quelques modifications pour la bonifier. Commençons d'abord par des commentaires généraux, notre impression générale de la loi. Avant d'aborder l'étude détaillée de certains projets, il convient de formuler quelques commentaires généraux relativement à ces grandes orientations.

La multitude d'organismes oeuvrant au sein de l'industrie des produits et services financiers, tels que l'Institut des fonds d'investissement du Canada, le Conseil des fonds d'investissement du Québec, l'Association des courtiers en assurance de personnes du Québec, la Commission des valeurs mobilières, l'IQPF, l'Institut québécois de planification financière, l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec et l'ACIM, l'Association des courtiers indépendants multidisciplinaires, laissent souvent le consommateur désorienté quant aux recours qui lui sont offerts s'il se trouve lésé dans ses droits. Le Bureau des services financiers, en chapeautant les différents regroupements par un encadrement centralisé des cabinets et des représentants, amènera une meilleure protection du consommateur par l'implantation de normes applicables à tous les secteurs d'activité. Cette normalisation engendrera des répercussions positives sur toute l'industrie, puisqu'elle entraînera l'amélioration des services financiers ainsi que de la compétence de ceux qui les offrent.

Mentionnons également que l'essor accéléré que prend l'industrie, depuis quelques années, laisse envisager un avenir encore plus florissant. À cet égard, nous vous référons à l'annexe I du présent mémoire qui illustre le tableau des fonds mutuels au Canada. Cette industrie est en plein essor. En 1979, il y avait, en fonds d'investissement au Canada, 2 700 000 000 \$, au 31 décembre, il y avait 283 000 000 000 \$ et, en date de la fin février, on parle maintenant de 300 000 000 000 \$. Alors, c'est une industrie qui connaît une croissance tout à fait phénoménale. Cette croissance est plus spectaculaire aux États-Unis, où l'actif des fonds investis était 120 fois plus élevé en 1996 qu'en 1963. Question de vous donner des chiffres, actuellement, du côté américain, il y a 4 500 000 000 000 \$, ou 4,5 billions, dans les fonds d'investissement à travers l'ensemble des États-Unis. Il semble donc justifié de prévoir que cette tendance se maintiendra au même rythme que les investisseurs deviendront de plus en plus nombreux. Il s'avère donc impérieux de baliser ce marché dont l'ascension pourrait entraîner des répercussions de plus en plus variées.

Finalement, ajoutons qu'il est satisfaisant de constater que ce projet de loi vient compléter les démarches déjà entreprises par la Loi des intermédiaires de marché afin de régulariser l'industrie des produits et des services financiers. Donc, dans l'ensemble, le Conseil des fonds d'investissement du Québec est relativement satisfait des grandes orientations de ce projet de loi. Il y a quelques commentaires et recommandations qu'il amène, mais, dans l'ensemble de l'essence, le Conseil est relativement d'accord.

D'abord, parlons de la structure organisationnelle. La mission principale du Bureau des services financiers étant de veiller à la protection du public, il est primordial que certains groupes qu'il englobe soient directement représentés au sein du conseil d'administration. Néanmoins, l'article 129 du projet prévoit que l'administration du Bureau serait effectuée par un conseil d'administration composé de 15 membres, dont 10 seraient nommés par le ministre et seulement cinq élus par les représentants. Le CFIQ n'est pas favorable à cette mesure, puisqu'elle omet la représentation des manufacturiers de produits financiers au conseil d'administration du Bureau. De plus, l'industrie des produits en épargne collective et celle de l'assurance de personnes et de dommages n'y seraient que faiblement représentées. Comment justifier cette lacune au sein du Bureau alors que tous ces secteurs d'activité font partie intégrante de l'industrie?

Nous opinons qu'un lien direct doit être tracé entre le Bureau et le public par le biais d'une représentation au conseil d'administration qui pourrait davantage servir le public adéquatement. En effet, il existe un rapprochement entre les manufacturiers et les produits, leurs distributeurs, tant les cabinets que les représentants et le public. Nous croyons que nier une représentation adéquate de ceux-ci au sein du conseil administratif du Bureau ne pourrait que préjudicier le consommateur.

Nous proposons donc une nouvelle structure, afin de tenir compte de la nature autoréglementaire du Bureau,

en incorporant une majorité d'élus provenant de l'industrie. Le ministre nommerait alors cinq administrateurs représentant le public, cinq autres seraient élus parmi les manufacturiers de produits financiers et cinq, enfin, seraient élus par le réseau de distribution des produits financiers provenant, entre autres, de l'AIAPQ, de l'ACIM et du CFIQ.

Maintenant, au niveau de l'institution de la Chambre de la sécurité financière et de la Chambre de l'assurance de dommages, l'utilité de ces chambres est questionnable, puisqu'elles n'ont aucun pouvoir décisionnel. Par une représentation équitale de l'industrie des services financiers au sein du Bureau, telle que proposée au point 2.1.1, nous annihilons la raison d'être de ces deux organismes. À tout événement, le Bureau détient le pouvoir de créer des comités ad hoc à titre consultatif. Nous proposons donc de soustraire du projet la création de ces chambres sous la forme proposée.

Nous remarquons également que tous les pouvoirs qui étaient dévolus au Conseil des assurances de personnes sont maintenant intégrés dans les attributions du Bureau. Suite à cette intégration, nous croyons qu'il serait préférable que les professionnels qui oeuvrent dans le domaine de l'assurance, soit les représentants d'assurances de personnes et les agents et les courtiers en assurance de dommages, puissent se regrouper sous la forme qu'ils pourraient déterminer ultérieurement. Ils pourraient oeuvrer dans leurs sphères respectives, selon leurs propres objectifs, au même titre que certains ordres professionnels, c'est-à-dire régissant le contrôle de leur formation, la gestion de leurs titres et leurs règlements de régie interne.

• (15 h 30) •

Maintenant, un autre élément, c'est les garanties offertes au consommateur. En particulier sur la distribution des fonds distincts, la protection du public doit se traduire par de nombreuses mesures, dont celles privilégiant un niveau élevé de compétence parmi les représentants et les distributeurs de produits, selon des critères de formation adéquats. Nous attirons votre attention sur l'activité de la distribution de fonds distincts par des compagnies d'assurances qui ne sont nullement encadrées comme le sont les fonds communs de placement. En effet, dans les produits d'épargne collective, l'IFIC offre une formation donnant accès à un diplôme reconnu par la CVMQ. Néanmoins, une telle formation n'est pas offerte pour les distributeurs de fonds distincts. Ainsi, un représentant en assurance de personnes peut vendre des fonds distincts sans avoir acquis la formation nécessaire afin de servir le client selon les normes établies par des organismes de réglementation et d'autoréglementation.

Les objectifs primordiaux des représentants en épargne collective, tel celui de «bien connaître son client» et ses objectifs d'investissement, ne se trouvent que souvent partiellement respectés. De plus, certains représentants en épargne collective ne pouvant plus exercer leurs activités suite à une décision de la CVMQ peuvent, malgré ce fait, distribuer des produits de fonds distincts avec leur permis d'assurance-vie. Nous considérons que la présente réforme du système de distribution de produits et

de services financiers ne saurait tolérer de pareils doubles standards au sein de son marché.

D'autre part, les représentants en valeurs mobilières ont l'obligation de soumettre à leurs clients, lors de la transaction initiale, un prospectus qui informe celui-ci sur tout ce qui a trait à la gestion des fonds en épargne collective. Cette obligation est beaucoup moins restrictive pour ce qui est des fonds distincts.

Finalement, l'IFIC guide ses membres par un code de déontologie élaboré dans son manuel de formation. Ici encore, les représentants en assurance de personnes, qui distribuent des fonds distincts, ont également un code de déontologie beaucoup plus général, englobant l'ensemble des produits d'assurance-vie. Nous proposons donc d'harmoniser les règles concernant les distributeurs de produits de fonds communs de tous les types de placement dans le cadre d'une formation unique, afin d'assurer une meilleure protection du public.

Enfin, pour ce qui est de l'application de cette nouvelle structure, sur une base de cohérence avec les autres provinces, il serait souhaitable que le contrôle des règles sur les fonds d'investissement puisse être imparti à l'organisme d'autoréglementation du côté des autres provinces. L'Institut des fonds d'investissement du Canada, l'ACCOVAM et le Comité des autorités canadiennes en valeurs mobilières travaillent en collaboration afin d'établir un code des pratiques commerciales dans la distribution des produits d'épargne collective, sous la supervision de l'OAR, une OAR qui a déjà été créée, qui sera mise sur pied dans les mois à venir. Ainsi, en créant ces emplois au Québec, les lois québécoises pourraient être appliquées dans un cadre administratif relativement similaire à l'ensemble de l'industrie à travers le pays.

Une petite mise en garde contre les coûts reliés à cette restructuration. Les frais déjà encourus pour l'exercice des activités des représentants dans les services financiers ne sont pas l'objet de la présente étude. Néanmoins, il convient de souligner qu'il pourrait y avoir une augmentation de ceux-ci en raison de la restructuration de la distribution des produits et services financiers. Puisque le Bureau assumera toutes les tâches antérieures exercées par la CVMQ, il est primordial d'éviter le dédoublement du paiement de droits exigibles par ces organismes. De plus, puisque l'objectif de ce projet est de veiller à la protection du public, la surveillance des cabinets et des représentants ne doit pas être considérée comme une source de financement pour le gouvernement.

En conclusion, par ce projet, le législateur entreprend l'impatriation d'un système global encadrant tant les représentants en assurance que ceux des valeurs mobilières, ainsi que les planificateurs financiers et les experts en sinistre. L'uniformisation de ces normes regroupant ces divers secteurs d'activité au niveau provincial concorde dans le temps avec l'établissement de la structure d'autoréglementation canadienne.

Le Conseil des fonds d'investissement du Québec soutient l'effort déployé par le projet afin d'améliorer la distribution des produits et des services financiers. Par contre, nous avons formulé certaines recommandations afin

d'en assurer un meilleur fonctionnement et pour faciliter l'atteinte des buts visés par le législateur. Tout d'abord, la répartition des membres du Bureau devrait être davantage représentative des intérêts de chacun des intervenants de l'industrie. De plus, nous sommes d'avis que la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages ne devraient pas exister sous la forme suggérée. Également, les distributeurs de fonds distincts devraient être soumis à une formation similaire à celle des représentants en épargne collective afin d'assurer une meilleure protection du public. L'adoption d'un code de déontologie basé sur celui proposé à l'OAR et à l'IFIC s'avère une nécessité dans l'industrie des services financiers en Amérique du Nord d'aujourd'hui.

Finalement, il est important de veiller à ce qu'il n'y ait pas de chevauchement entre les droits exigibles par la CVMQ et ceux qui le seront par le Bureau. Le but de cette démarche est de rendre le système plus efficace plutôt que d'en alourdir la structure et d'augmenter ses coûts d'exploitation. Permettez-nous d'espérer que notre enthousiasme pour tous ces changements sera salué par votre appréciation de leur valeur.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. Fragasso. Je laisse la parole au député d'Abitibi-Ouest.

M. Gendron: Oui. Bonjour, M. Fragasso, ainsi que les gens qui vous accompagnent. Ça ne sera pas de même tous les jours parce qu'il n'y a pas un conseil des ministres tous les jours, mais je dois excuser — ha, ha, ha! — l'absence du vice-premier ministre et ministre des Finances qui est retenu au Conseil des ministres. Soyez assurés, de toute façon, que les commentaires que vous ferez, de même que les échanges que nous tiendrons entre nous, lui seront communiqués.

Alors, je vous remercie d'être là. J'étais heureux que vous commenciez en faisant le commentaire que, sur 12 personnes qui ont travaillé ensemble au niveau du Conseil des fonds d'investissement du Québec... Je pense que c'était heureux de souligner l'aspect consensuel. Ça donne quand même un caractère, d'après moi, de plus grande crédibilité que, sur des questions comme celles-là, les 12 personnes soient unanimes à faire les recommandations que vous avez faites, et je vous remercie de l'avoir souligné.

Une première question qui ne porte pas comme tel sur le projet de loi n° 188: À ma connaissance, vous avez mentionné que le Conseil des fonds d'investissement du Canada, lui, serait à un niveau de fonds alentour de 350 000 000 000 \$?

M. Fragasso (Michel): 300 000 000 000 \$.

M. Gendron: 300 000 000 000 \$.

M. Fragasso (Michel): Oui. L'Institut des fonds d'investissement du Canada...

M. Gendron: Mais vous n'avez pas dit combien pour le Québec. Je voudrais savoir combien.

M. Fragasso (Michel): Oui.

M. Gendron: Oui? Vous l'avez dit?

M. Fragasso (Michel): Oui. Pour le Québec, on parle de 45 000 000 000 \$, ce qui est peut-être de beaucoup inférieur à son poids démographique. Le poids démographique du Québec est à quelque 25 % du Canada, puis, au moment où on se parle, il y a seulement 17 % des fonds d'investissement du Canada qui viennent du Québec, ce qui fait que c'est une industrie qui est quand même un peu plus lente que l'ensemble du Canada.

M. Gendron: Puis, si c'est 300 000 000 000 \$, ça va être plutôt 15 %, parce que 300 000 000 000 \$ fois 15 %, ça fait 45 000 000 000 \$.

M. Fragasso (Michel): 45 000 000 000 \$, oui.

M. Gendron: Vous dites «17 %». Ça ne serait pas plutôt 15 %?

M. Fragasso (Michel): Bien, c'est entre 15 % et 17 %. Il y a différents sondages qui ont été faits. Il n'y a pas de chiffres officiels, parce que les statistiques fournies par l'IFIC viennent de toutes les compagnies de fonds. Il y a différents sondages qui ont été faits, tant des Price Waterhouse ou des Léger & Léger, alors le chiffre varie entre, je vous dirais, 14 % et 17 %, selon les différents sondages.

M. Gendron: O.K. Est-ce que vous pourriez nous donner rapidement une explication? Avez-vous une explication pour justifier...

M. Fragasso (Michel): À vrai dire, il n'y a pas d'explication. Je pense que c'est juste un trait de marché, ou culturel, ou peut-être un trait que ce marché-là n'a pas connu toute la popularité du côté ontarien. Peut-être que toute l'infrastructure était, à l'époque, du côté ontarien, alors ça a levé peut-être plus vite de ce côté-là. Il n'y a pas d'explication sociologique là-dessus.

M. Gendron: Il n'y a pas d'incertitude non plus?

M. Fragasso (Michel): Non, c'est un facteur, je vous dirais, simplement de comportement du consommateur, puis peut-être un secteur d'encadrement du marché Desjardins est très actif du côté des fonds d'investissement, mais les banques, peut-être, ont été plus rapides là-dessus auparavant, il y a quelques années.

M. Gendron: Là, je vais poser quelques questions plus spécifiquement sur le projet de loi n° 188. Une question qui est revenue souvent, c'est toute la question de la représentation au niveau de l'organisme unique. On a reçu, comme on le souhaitait, toutes sortes de suggestions, avec bien sûr un argumentaire pour les soutenir. Vous semblez, vous aussi, être des tenants d'une représentation de chacun

des secteurs. Ce qui m'a surpris, cependant, puis là, bien, j'aimerais avoir votre commentaire, et c'est pour ça qu'on entend des groupes... D'entrée de jeu, vous mentionnez au début que la multitude d'organismes oeuvrant au sein de l'industrie des produits et services — et vous avez fait la liste — créait certains problèmes. Je ne vais pas plus loin. Immédiatement, par exemple, quand c'est le temps de dire: Il y aurait lieu que tel secteur soit représenté, on s'empresse de dire que votre organisme n'est pas favorable à cette mesure, puisqu'il omet la représentation d'un groupe, et on en ajoute un autre. De plus, l'industrie des produits en épargne ne serait pas tout à fait représentée à notre goût sur le Bureau. C'est ce que vous dites à la page 3 de votre mémoire.

● (15 h 40) ●

Je n'ai rien contre ça, là, c'est légitime, mais c'est ça qui est compliqué — ha, ha, ha! — parce que, quand on fractionne les représentants des différents secteurs ou les segments principaux, si vous me permettez l'expression, en tiers-tiers-tiers, c'est évident, compte tenu de certaines particularités propres à d'autres intermédiaires de marché, que c'est difficile de tous les représenter. Et, parce que c'est comme ça, je suis un peu surpris — mais je veux avoir votre opinion — vous tenez davantage à ce que ça soit des élus plutôt que des gens qui seraient nommés.

Est-ce que vous ne croyez pas que ça peut entacher ce que j'appellerais le «dégagement de l'aspect consensuel», qui serait davantage dans l'intérêt général du public, si on s'exprime comme ça? Des gens qui ont moins l'impression qu'ils ont une chaise à défendre dans un organisme s'ils étaient nommés, il me semble que ça peut donner une meilleure représentativité. Alors, j'aimerais que vous soyez un peu plus...

M. Fragasso (Michel): Moi, je peux peut-être vous parler de ce qui s'est passé du côté des neuf autres provinces, là, au niveau des fonds d'investissement. Il y a un organisme qui a été créé pour encadrer l'ensemble des fonds d'investissement. Cet organisme-là est composé de 21 personnes, à savoir sept personnes qui viennent du public, sept personnes qui viennent des fonds d'investissement et sept personnes qui viennent des courtiers en valeurs mobilières, l'ACCOVAM, et puis les personnes de l'Institut des fonds d'investissement du Canada ont été élues par le conseil d'administration de l'Institut des fonds d'investissement du Canada parce que l'ensemble du conseil jugeait que ces personnes-là représentaient l'industrie, puis ça a été fait également par consensus. Disons que ça a eu lieu la semaine dernière. Ça a été fait par consensus complet de l'industrie. Du côté de ces personnes-là qui pourraient siéger au Québec, nous pensons que le fait d'être nommé par consensus par l'ensemble de l'industrie pourrait donner un meilleur son de cloche au gouvernement pour encadrer cette industrie-là.

M. Gendron: Écoutez, je ne le sais pas puis je ne veux pas vous mettre des mots dans la bouche si vous ne les partagez pas, mais vous dites: Il peut y avoir des avantages dans ce qu'on préconise, mais il y en aurait

sûrement moins si les gens étaient élus que s'ils étaient nommés. En gros, est-ce que je résume bien votre pensée?

M. Fragasso (Michel): Ça touche pas mal le fond de notre pensée.

M. Gendron: Je vous remercie. Les chambres, selon vous, là, c'est un bidule qui n'est pas trop significatif — c'est moi qui dis ça, évidemment, dans le questionnement — mais vous semblez dire la même chose: Ils n'ont pas grand pouvoir, puis, en conséquence, nous, on aimerait mieux ne pas les voir là. Mais, si on regardait plus des choses qui pourraient leur être confiées ou... — c'est parce que c'est toujours dur — est-ce que vous savez exactement l'espèce d'évolution qui a amené cette affaire-là? Et il y a un certain nombre de mandats qui, d'après moi, leur sont confiés. Si on élimine les deux chambres, cette partie de fonctions dévolues aux chambres serait exercée par qui? On retourne ça au Bureau? Comment vous voyez ça?

M. Fragasso (Michel): Bien, moi, je le verrais retourner au Bureau parce que, grosso modo, c'est quand même une grosse structure. À l'époque, de notre côté, il y avait la Commission des valeurs mobilières, et puis là, évidemment, il y aurait la Commission des valeurs mobilières, il y aurait le Bureau et puis il y aurait les chambres. Alors, évidemment, on jugeait que c'était peut-être une grosse bureaucratie pour encadrer l'ensemble du marché, parce qu'on trouvait qu'il y avait trop de paliers de hiérarchie, trop de gens peut-être qui auraient voulu protéger leur potentat. Alors, c'est pour ça qu'on disait que c'est une structure qui semble un peu lourde.

Par contre, vous mentionniez tout à l'heure que, effectivement, on n'a pas participé à l'évolution de ces deux chambres-là. Nous, ce qu'on a fait, c'est qu'on a pris en vrac ce qu'il y avait dans le projet de loi, puis on trouvait que c'était un peu complexe et structurant pour encadrer une industrie. On trouvait qu'il y avait comme trois niveaux, alors qu'il y en avait un, avant.

M. Gendron: Mais gardons un aspect plus... Ce n'est pas pour être pointilleux, mais c'est important, quand on a la chance d'avoir des gens qui sont dans le domaine puis qui ont fouillé ces questions-là, d'être bien éclairé.

M. Fragasso (Michel): Tout à fait.

M. Gendron: Alors, je vais essayer de l'être un peu plus sur deux aspects qui m'apparaissent importants. A ma connaissance — et je peux me tromper, vous me corrigerez, vous êtes là pour ça — dans les responsabilités dévolues aux chambres, le gouvernement ou le ministre prévoyait que, exemple, ce serait de leur responsabilité d'envisager l'autorisation de certains titres, également de déterminer des règles de déontologie. Alors, là, moi, je fais juste vous poser la question: Sachant ça, est-ce que ce n'est pas un peu, entre guillemets toujours, incorrect de confier de tels mandats au Bureau où on accepterait, par

exemple, votre suggestion, supposons? C'est tiers-tiers par secteur, mais, dans le fond, ça veut dire que c'est des intermédiaires de marché qui seraient représentés, qui définiraient eux-mêmes ce qu'on appelle «les règles de déontologie puis l'utilisation de certains titres». Moi, ça m'apparaît curieux. Vous, avez-vous la même réaction?

M. Fragasso (Michel): Bien, si on parle de déontologie, disons que notre industrie... Puis je pense que c'est une question de philosophie, fondamentalement. C'est que, du côté américain, les valeurs mobilières sont réglementées par le NASD, donc c'est une industrie qui est autoréglémentée. Nous, on n'est pas à 100 % pour l'idée d'autoréglementation, mais on pense que l'industrie, ayant un code d'éthique, a une meilleure vision du marché que des gens qui sont extérieurs, par l'information qu'on a de nos systèmes. Je pense que c'est une question de philosophie, là-dessus. C'est qu'on est d'accord avec le sens du projet de loi parce qu'on juge, en fin de compte, que c'est une forme d'organisme d'autoréglementation semi-État, semi-privé. C'est pour ça que, nous, on dit: On est d'accord. Mais ce sur quoi on est peut-être moins d'accord, c'est sur la nomination de ces gens-là. Nous, on pense que c'est l'industrie qui devrait les nommer dans chacun des cas. Je ne sais pas si ça répond à votre...

M. Gendron: Oui, merci. Vous faites une autre suggestion, à un moment donné — et là je vous cite — sur une base de cohérence avec les autres provinces. Vous dites qu'il serait souhaitable que le contrôle des règles sur les fonds d'investissement puisse être imparti à un organisme d'autoréglementation — puis là on a parlé en termes de sigle — un OAR. Là, nous autres, on a cherché puis on ne voit pas de quel OAR il s'agit. Vous parlez de quoi? On ne sait pas de quoi il s'agit.

M. Fragasso (Michel): Bien, ça, je peux vous expliquer parce que c'est relativement nouveau, puis sûrement qu'on vous a déposé... De mémoire, cet OAR là n'était pas officiellement sur pied, c'était en train de se travailler. C'est que l'industrie des fonds mutuels préoccupe beaucoup les gens de réglementation, autant chez vous qu'ailleurs, là, et puis on jugeait qu'il fallait absolument encadrer cette industrie-là. L'organisme dont je parlais, de 21 personnes, qui va réglementer ou encadrer l'ensemble des fonds mutuels dans les neuf autres provinces, sauf le Québec, va se créer à travers l'ensemble du pays, et puis cet organisme-là va définir des règles, les procédures, les politiques, les techniques de vérification, les techniques de formation, ainsi de suite, pour l'ensemble de l'industrie des fonds mutuels dans les neuf autres provinces. Nous, ce qu'on dit, c'est qu'on dit: D'accord, on est d'accord avec tout le projet de loi n° 188, mais on suggère qu'il pourrait y avoir une certaine partie de ces responsabilités-là qui pourrait être impartie à cet organisme-là, évidemment en gardant toute cette régie-là, cette direction-là dans l'ensemble du Québec et puis, en fin de compte, en appliquant les mêmes règles pour un souci de cohérence.

M. Gendron: «C'est-u» une OAR ROC, hein, rest of Canada?

M. Fragasso (Michel): Ha, ha, ha! Je n'avais pas entendu. Rest of Canada? Vous avez raison, effectivement.

M. Gendron: Yes C'est ça

M. Fragasso (Michel): Et puis, vu qu'il y avait là 188 qui s'en venait ici, l'approche avait été faite à travers l'ensemble des neuf autres provinces, puis ils ont convenu là-dessus. Mais je dirais simplement qu'il y a certaines tâches, si on veut être uniforme avec le NASD aux États-Unis ou avec cette OAR là... d'avoir des règles relativement semblables et de ne pas avoir deux séries de règles d'encadrement.

M. Gendron: Je vous remercie.

M. Fragasso (Michel): Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député d'Abitibi-Ouest. Maintenant, je vais accorder la parole au député de Verdun.

M. Gautrin: Merci, M. le Président. J'ai noté, M. Fragasso, un point qui m'a beaucoup plu dans votre document. C'est: vous êtes en faveur de l'autorégulation et... Attendez. Ce n'est pas «régulation» que vous utilisez comme terme?

M. Fragasso (Michel): Réglementation. Autoréglementation.

M. Gautrin: Réglementation de l'industrie.

M. Fragasso (Michel): Oui.

M. Gautrin: C'est une philosophie que nous partageons, de ce côté-ci, et que je vois que vous partagez aussi. Et, si on essaie maintenant de la concrétiser, cette philosophie, j'ai noté que, au niveau des structures, vous dites, et vous dites très clairement, «ces chambres sous la forme proposée». Donc, les mots, pour moi, où j'ai accroché, c'est «sous la forme proposée», telles qu'elles sont. Évidemment, on a donné une affaire qui n'a pas de pouvoir, qui ne sert à rien, etc., dans le projet de loi, et vous dites: Si on fait une affaire qui ne sert à rien, ça ne sert à rien de la maintenir.

● (15 h 50) ●

Mais, si maintenant j'en venais, avec vous... Et je vais essayer de tester... Parce que ça fait longtemps qu'on entend des gens, et, du moins, on évolue un petit peu. Si on concevait que le Bureau, essentiellement, réglemente l'industrie, c'est-à-dire la manière dont fonctionne l'industrie, aussi bien dans l'assurance que du côté des valeurs mobilières, par contre, les intervenants, qui ont quand même une fonction presque professionnelle, n'ont pas d'ordre professionnel mais pourraient être réglementés parce qu'il y a déjà ce code d'éthique et une manière de

réglementer par chacune de ces chambres. Est-ce que vous maintiendriez le même point de vue que vous avez sur la question des chambres?

M. Fragasso (Michel): Vous suggérez deux chambres comme...

M. Gautrin: Oui, et je vous explique pourquoi. Parce que les intervenants... Et déjà, dans le projet de loi, on a mis deux chambres pourquoi? Parce qu'il y a réellement une distinction assez importante entre les gens qui font de l'assurance de personnes ou des valeurs mobilières et les gens qui font de l'assurance de dommages. C'est réellement deux domaines différents, éventuellement même deux codes d'éthique différents, deux mécanismes de régulation différents. Et, si on mettait au niveau des chambres cette responsabilité de régir en quelque sorte les professionnels qui agissent dans l'industrie tout en laissant au Bureau la responsabilité de réglementer l'industrie... Vous voyez bien la différence?

M. Fragasso (Michel): Donc, ce seraient comme deux corporations professionnelles qui...

M. Gautrin: Oui. J'aurais souhaité — mais enfin, ce n'est pas le choix du gouvernement actuellement — aller jusqu'à des corporations professionnelles, mais on aurait cette espèce de similitude professionnelle à l'intérieur de la structure qui serait proposée et qui, elle, aurait réellement une responsabilité sur les intervenants et les personnes qui interviennent.

M. Fragasso (Michel): La chambre aurait la responsabilité?

M. Gautrin: Les chambres resteraient, voyez-vous.

M. Fragasso (Michel): O.K.

M. Gautrin: Les chambres resteraient pour, entre guillemets — et si tant est que ça ait une valeur — réglementer les individus, c'est-à-dire le comportement professionnel des individus, le Bureau ayant la responsabilité des règlements ou de réglementer l'industrie comme telle.

M. Fragasso (Michel): Mais l'application, ou la vérification, ou le contrôle se ferait par...

M. Gautrin: Mais ça dépend, le contrôle de quoi? Le côté éthique de... Parce qu'il y a des gens qui nous l'ont proposé. Je peux le développer encore un peu avec vous, le côté éthique, c'est-à-dire vérifier si le courtier s'est comporté avec son client d'une manière qui est propre à l'éthique dans laquelle un courtier doit se comporter, si un planificateur financier s'est comporté comme un planificateur financier en conformité avec le code d'éthique qui aurait été établi par cette chambre-là, même chose pour l'agent d'assurances de dommages. Ça, donc, on

aurait une vision, voyez-vous. Ce qui touche le comportement professionnel, comme par exemple un avocat ou un médecin, est réglementé par ses propres chambres, mais, si vous avez un avocat qui travaille dans votre industrie, par exemple, il doit suivre aussi des règles qui sont propres à votre industrie, règles qui seraient inhérentes, à ce moment-là, au Bureau. Vous voyez cette structure qui pourrait se voir, à l'heure actuelle...

M. Fragasso (Michel): Oui, je comprends ce que vous voulez...

M. Gautrin: ...peut-être un peu lourde, mais qui maintiendrait quelque chose que j'ai l'impression que, dans le projet de loi, on a essayé de mettre l'un avec l'autre, qui est d'à la fois réglementer l'industrie... Et c'est pour ça que vous avez parfaitement raison, si on réglemente l'industrie, il faut que l'industrie soit présente — j'ai compris votre plaidoyer dans ce sens-là — mais aussi il y a l'autre dimension qui est de s'occuper de l'autorégulation des professionnels — excusez-moi, je l'entends au titre large — dans l'industrie.

M. Fragasso (Michel): Mais, comme je vous dis, il y a toujours la question fondamentale, puis c'est sûr... Actuellement, la Commission des valeurs mobilières est responsable pour la vérification.

M. Gautrin: Exact, et c'est maintenu. Vous remarquez que, dans le projet de loi, il faudrait peut-être le repenser et le restructurer, mais, dans le projet de loi, actuellement, vous voyez que le Bureau, par exemple, nomme un syndic et qu'il y a un cosyndic qui est d'ailleurs nommé par la Commission des valeurs mobilières.

M. Fragasso (Michel): Oui, bien sûr, mais, quand même, c'est que l'application serait appliquée par le Bureau, au moment où on se parle. Ce que je ne comprends pas, M. Gautrin, c'est de savoir... Il y aurait le Bureau qui aurait la responsabilité de définir les procédures, et puis les chambres...

M. Gautrin: C'est-à-dire, j'essaie de distinguer, voyez-vous, et j'essaie de tester avec vous — et je pourrais le tester en privé après, si vous voulez — mais de voir si on distinguait bien. Autrement dit, si on redonnait aux chambres toute la partie qui est non seulement dans les... Et je peux rentrer dans les numéros des articles, c'est les articles 314 et 320, c'est-à-dire l'endroit où les chambres non seulement ont la responsabilité de devoir édicter les codes de déontologie, mais ont aussi la responsabilité de surveiller, et vous savez à quel point, dans les professions, on a des mécanismes de surveillance d'un code de déontologie avec un syndic, bon, et toute la mécanique que le Code des professions a faite pour la surveillance.

M. Fragasso (Michel): Écoutez, on serait prêts à considérer ça, mais, comme je vous dis, c'est qu'on voulait autant que possible éviter une bureaucratie.

M. Gautrin: Écoutez, moi aussi, je suis... mais vous comprenez aussi que, nous, on essaie actuellement que la protection du public ait le meilleur fonctionnement et la reconnaissance implicite d'un certain statut professionnel aux gens qui agissent à l'intérieur de l'industrie. C'est des choses que... Et j'ai cru comprendre que votre philosophie d'auto...

M. Fragasso (Michel): Autoréglementation.

M. Gautrin: Bon, vous dites «auto»...

Des voix: Autoréglementation.

M. Gautrin: ...autoréglementation. Je m'excuse. On partage cette même philosophie à ce niveau-là.

M. Fragasso (Michel): Tout à fait. Ça, je peux vous parler qu'à l'ACCOVAM, M. Gautrin, qui regroupe tous les courtiers en valeurs mobilières, au moment où on se parle, est l'exemple type de l'organisme d'autoréglementation, c'est-à-dire que ces gens-là pénalisent ceux de leur industrie qui ne suivent pas les règles, sont très efficaces là-dedans, n'hésitent pas, en fin de compte, à pénaliser ces gens-là.

Comme je vous dis, toute forme de code d'éthique ou d'application qui serait uniforme puis serait régie, on pourrait effectivement la considérer. En tout cas, notre code d'éthique à nous existe déjà, alors, qu'on le mette en commun avec... D'ailleurs, on mentionne là-dedans également que, du côté de l'assurance-vie, pour la protection du public, il faut que les fonds distincts soient sur la même règle que les fonds mutuels.

M. Gautrin: Alors, peut-être que des échanges entre les différents groupes pourraient se faire, à ce moment-là.

M. Fragasso (Michel): Exactement. Alors, là-dessus, on pourrait le considérer.

M. Gautrin: Je vous remercie.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de l'Acadie.

M. Bordeleau: C'est seulement une question additionnelle dans le même sens que les questions que vient de poser le député de Verdun. La question des chambres, bon, je pense qu'on vous a expliqué une hypothèse. Vous semblez quand même manifester une certaine ouverture par rapport au fait que les chambres pourraient être très différentes en leur confiant beaucoup plus de pouvoirs, et on sent, au fond, un besoin du milieu aussi, compte tenu de ce qu'il a mentionné, là, du caractère professionnel, de la responsabilisation des professionnels, que les chambres aient des pouvoirs au niveau des règles déontologiques, au niveau de l'inspection, de la surveillance et qu'il se fasse de l'autoréglementation ou de

l'autosurveillance au sein même de cet organisme-là plutôt qu'au niveau du Bureau.

Je veux juste ajouter une chose, c'est que ce raisonnement-là auquel vous semblez manifester une certaine ouverture... Quand on regarde dans votre mémoire, j'ai l'impression qu'on retrouve le même problème, et vous l'avez peut-être escamoté d'une façon un peu rapide, et j'aimerais peut-être juste que vous m'expliquiez un peu plus. En bas de la page 4 de votre mémoire, vous dites: «Nous remarquons également que tous les pouvoirs qui étaient dévolus aux conseils d'assurance de personnes seront maintenant intégrés dans les attributions du Bureau. Suite à cette intégration, nous croyons qu'il serait préférable que les professionnels qui oeuvrent dans le domaine de l'assurance, soit les représentants d'assurances de personnes et les agents et courtiers en assurance de dommages, puissent continuer à se regrouper sous la forme qu'ils pourraient déterminer ultérieurement. Ils pourraient oeuvrer dans leurs sphères respectives, selon leurs propres objectifs, au même titre que certains ordres professionnels, c'est-à-dire régissant le contrôle de leur formation, la gestion de leur titre et de leurs règlements de régie interne.»

Vous parliez de la lourdeur des chambres, mais vous reconnaissez ici implicitement que, si on enlève les chambres, ils devront ou ils pourront se réunir sous une autre forme. On n'aura rien changé, au fond. On continuera à avoir deux niveaux, un qui sera le Bureau et l'autre qui serait des regroupements au niveau des chambres, alors que, dans la proposition qu'on a présentement, bien, toute cette dimension-là se réaliserait au niveau des chambres comme telles.

Il me semble que le fait que vous reconnaissiez cette réalité-là, ça fait en sorte qu'on reconnaît aussi de façon quasi automatique une certaine justification aux chambres, évidemment dans un contexte où elles ont toute une série de pouvoirs très différents de ce qui existe actuellement, parce que, dans les faits, elles n'ont pas de pouvoirs, présentement, mais, compte tenu des représentations qui nous ont été faites, on sent un besoin et aussi une justification que ces chambres-là aient une certaine autonomie au niveau de la gestion de la réglementation, de la gestion de la déontologie, dans l'intérêt du public. Alors, je ne sais pas comment vous réagissez, disons, à...

M. Fragasso (Michel): Bien, comme je vous dis, c'est que le fait d'avoir des standards professionnels du côté de différentes... ça, là-dessus, on n'est pas contre. D'ailleurs, comme je vous disais, on a déjà les nôtres, les nôtres sont déjà toutes faites d'avance, et puis on suggère également qu'on puisse parler avec les gens d'assurances puis les gens d'autres secteurs pour qu'on puisse avoir un code uniforme.

● (16 heures) ●

Sur la chambre, comme je vous disais, encore une fois, notre crainte était de voir la lourdeur de la mécanique là-dessus, puis on voulait que le Bureau, en haut, soit l'organisme qui contrôle tout. C'était ça, le raisonnement. C'est que le Bureau devrait vérifier toutes les productions

de tous les secteurs de l'industrie. C'est de même que nous, nous le voyions. Qu'il existe un conseil pour définir des normes à côté du Bureau, ça, on n'est pas fermé à ça. On a parlé également sur la possibilité d'avoir des conseils à côté qui pourraient être, comment je pourrais dire, qui pourraient définir certaines règles. Mais de la manière dont on le comprenait, puis peut-être qu'on a mal compris, c'est qu'il y avait comme un niveau de hiérarchie de trop au niveau de la vérification puis du contrôle par le système d'échange. C'était notre raisonnement là-dessus. Qu'il y ait un conseil consultatif staff, ça, on n'a pas trop de problèmes là-dessus. Je ne sais pas si on peut rajouter là-dessus.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ça vous convient, M. le député de l'Acadie?

M. Bordeleau: Oui, ça va.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Il y aurait quelques questions de la part du député de Viger.

M. Maciocia: Oui, M. le Président. M. Fragasso, j'ai pu comprendre que vous, en réalité, vous souhaitez, si je peux dire, le même type d'encadrement, disons, partout au Canada. Plus ou moins, c'est ça que j'ai compris de votre mémoire. Pourriez-vous nous expliquer un peu l'encadrement canadien? Ça consiste en quoi, et quelle est la différence actuellement entre l'encadrement que vous voudriez avoir à travers le Canada avec celui-là qu'on a devant nous actuellement?

M. Fragasso (Michel): Bon. Alors, l'encadrement canadien, comme je vous dis, il y a beaucoup de choses qui restent à définir. Il y a consensus à travers les neuf autres provinces pour que l'industrie des fonds mutuels soit réglementée par un corps central, d'une part. Quand on parle de réglementation, on parle de mise en force, on parle de vérification des standards, vérification des techniques de vente, vérification en fin de compte de la protection du public du côté des différents produits. Donc, cet organisme-là va surtout vérifier, à travers l'ensemble du Canada, les normes sur la vente de fonds mutuels. Ça, ça va être partout à travers le Canada, sauf le Québec, parce que cet organisme vient juste d'être créé; le directeur général va être engagé probablement dans les deux semaines à venir et il devrait normalement être opérationnel au début de l'an 2000. Alors, cet organisme-là va, dans l'ensemble des neuf autres provinces, encadrer le marché des fonds mutuels.

Ce que, moi, je dis, ce que, nous, on dit, c'est que ces règles-là devraient servir de base pour l'encadrement du marché québécois pour empêcher qu'il y ait deux mécaniques de vente de fonds d'investissement à travers l'ensemble du Canada. Ce qu'on dit, c'est: On peut appliquer la loi 188 sur beaucoup de normes en se servant de ce corps-là comme organisme, je dirais, de structure. On se sert de leur politique, de leur règlement, de leur mécanique de contrôle pour ne pas, comment je pourrais

dire, dédoubler tout ça au Québec par rapport à l'ensemble du Canada.

Cet organisme-là, canadien, fait juste, au moment où l'on se parle, commencer. Ça veut dire que ça n'existe virtuellement pas au moment où l'on se parle, mais ça va exister le 1er janvier de l'an 2000. Nous, ce qu'on dit, c'est que, sur l'encadrement du marché des fonds mutuels, il faudrait que le gouvernement du Québec traite avec cet OAR pour établir des politiques et des mécaniques de contrôle des fonds mutuels. C'est ça qui nous préoccupe essentiellement. C'est que cet organisme-là va avoir des règles uniformes à travers les neuf autres provinces, puis on voudrait, autant que possible, que les politiques puis les méthodes d'intervention soient les mêmes.

M. Maciocia: O.K. M. le Président. Actuellement, vous êtes régis par la Commission des valeurs mobilières, si je comprends bien.

M. Fragasso (Michel): Exact. Toutes les provinces sont régies...

M. Maciocia: Et vous payez une cotisation à la Commission des valeurs mobilières. Vous payez combien actuellement?

M. Fragasso (Michel): Je pense que c'est 300 \$ par vendeur. C'est une quinzaine de milliers de dollars par courtier en épargne collective. Pour les compagnies de fonds, je ne sais pas. Raynald?

M. Maciocia: Je m'excuse si j'ai mal compris...

M. Fragasso (Michel): 300 \$ par vendeur.

M. Maciocia: 300 \$ par?

M. Fragasso (Michel): Vendeur.

M. Maciocia: Mandat, oui.

M. Fragasso (Michel): 300 \$ par personne qui est représentante en épargne collective. On paie un montant d'une quinzaine de milliers de dollars en tant que courtier en épargne collective et puis en tant que compagnie de fonds je pense qu'il y a des droits que... je ne pourrais pas vous répondre mais...

M. Maciocia: Est-ce que vous trouvez ça...

M. Fragasso (Michel): O.K. Il n'y a aucune droit. Je m'excuse. Il n'y a pas de droit pour une compagnie de... Donc, c'est pour la distribution. Il y a 300 \$ par personne qui vend des fonds mutuels. Au Québec comme ailleurs.

M. Maciocia: Est-ce que ça se compare au niveau canadien?

M. Fragasso (Michel): C'est pareil.

M. Maciocia: C'est pareil.

M. Fragasso (Michel): Tout à fait. C'est la même chose.

M. Maciocia: Mon autre question, M. le Président, puis c'est la dernière. Dans votre mémoire, vous émettez des réserves importantes concernant les mesures de protection des renseignements personnels, qui sont, selon vous, incomplètes, notamment en lieu de double fonction.

Dans votre mémoire, vous le dites, spécialement pour la protection des consommateurs, vous parlez que ces renseignements personnels, ils ne sont pas vraiment très, très bien encadrés ou ils sont incomplets. Pourriez-vous nous...

M. Fragasso (Michel): Pourriez-vous juste me ramener où j'ai mentionné ça?

M. Maciocia: C'est dans la page 6 ou 7. Non. Je m'excuse, vous parlez des fonds distincts.

M. Fragasso (Michel): C'est ça.

M. Maciocia: Je m'excuse. Sur la question des fonds distincts, vous dites à un certain moment — et je le lis ici — que les fonds distincts sont plus ou moins la même chose, si on peut dire, que les fonds mutuels, à quelques virgules près.

M. Fragasso (Michel): Bien, à part d'un produit d'assurance qui est complémentaire, dans le cas des fonds distincts, c'est que les fonds mutuels puis les fonds distincts sont virtuellement à peu près le même produit. Il y a beaucoup des fonds distincts en fin de compte qui sont gérés par des gestionnaires de fonds mutuels au moment où on se parle, il y a plusieurs fonds distincts qui sont, dans la pratique, gérés par des gestionnaires de fonds mutuels.

M. Maciocia: Puis vous faites quasiment, disons, une proposition d'abolir le double standard, parce que, vous savez, il y a deux standards, là-dedans, entre la...

M. Fragasso (Michel): Oui, exactement. Bien, c'est un peu ça. C'est que, pour vous donner quelques exemples de ça, M. Maciocia, premièrement, dans l'industrie des fonds d'investissement, il est interdit de payer des voyages ou des congrès pour des gens qui seraient méritants pour avoir vendu beaucoup de fonds mutuels. Notre code d'éthique l'interdit; en assurance, il n'y a pas de limite là-dessus. Donc, d'une part, on juge que c'est deux poids, deux mesures.

La Commission des valeurs mobilières nous impose différentes règles sur l'affichage de nos taux; ces règles-là ne sont pas requises pour ce qui est des fonds distincts. La Commission des valeurs mobilières exige que les gens qui vendent des fonds d'investissement aient le cours de

l'Institut des fonds d'investissement du Canada; pour vendre des fonds distincts, il n'y a pas cette règle-là.

Alors, là-dessus nous jugeons qu'il y a une mécanique de deux poids, deux mesures qui n'est pas nécessairement volontaire. C'est un phénomène qui est arrivé par l'apparition du produit qu'on appelle fonds distinct. Mais, si on veut parler d'équité entre les diverses personnes du marché, il devrait y avoir des règles de jeu semblables. Puis ça là-dessus disons que c'est une chose à laquelle...

C'est surtout au niveau du consommateur. Dans la pratique, n'ayant pas à accepter des voyages, n'ayant pas à avoir de... Comment je pourrais dire ça? Notre formation étant supérieure, on juge qu'il faudrait que les deux groupes aient la même formation puis les mêmes standards.

M. Maciocia: C'est ça que je comprends. Vous dites les mêmes règles de formation, le même code de déontologie, disons les mêmes règles disciplinaires, les mêmes règles un peu partout. C'est ça que vous voulez? Vous ne voulez pas avoir deux traitements différents.

M. Fragasso (Michel): Exact.

M. Maciocia: C'est exact, et ça serait par conséquent les mêmes règles pour tout le monde.

M. Fragasso (Michel): Exact.

M. Maciocia: Dans la question de l'assurance, vous l'avez mentionné tout à l'heure, que probablement il y a des compagnies qui donnent, je ne sais pas, des voyages ou des cadeaux, appelons-les comme vous voulez, pour un certain nombre de transactions qui sont faites tandis que vous avez l'obligation de ne pas pouvoir le faire. Est-ce que vous ne croyez pas — je pose la question comme ça, parce que, vous savez, ça fait longtemps que les compagnies d'assurances font ça — est-ce que d'après vous ce n'est pas un droit acquis étant donné que vous savez très bien que, dans les caisses et les banques actuellement, l'assurance-crédit est vendue depuis longtemps aussi? Et à un certain moment, aujourd'hui, dans le projet de loi n° 188, on essaie de protéger d'une certaine manière ces droits acquis là. Est-ce que d'après vous ça ne devrait pas être la même chose pour les compagnies d'assurances?

● (16 h 10) ●

M. Fragasso (Michel): Ce que je peux vous dire, c'est que, sur ce que j'appellerais le droit acquis, les compagnies de fonds, de 1985 à 1993-1994, avaient également le droit acquis de payer des voyages aux gens. Là-dessus, il y a eu des grosses critiques, parce que c'est dire: Vous jouez avec l'argent des gens puis vous vendez plus le produit a plutôt que le produit b pour pouvoir faire votre voyage. Puis il y a eu une décision commune de l'industrie, même si on avait un droit acquis nous aussi, de ne plus le faire.

M. Maciocia: O.K.

M. Fragasso (Michel): La pression a été assez forte sur les fonds mutuels, parce que les fonds mutuels sont une masse de 300 000 000 000 \$, les fonds distincts sont une somme quand même relativement petite maintenant par rapport à l'ensemble des fonds mutuels. Mais, si cette double réglementation ne s'applique pas, nous, on dit qu'il va y avoir un avantage indu législatif en faveur des fonds distincts. On n'a rien contre les fonds distincts, on n'a rien contre les gens qui vendent des fonds distincts, on n'a rien contre le... mais on dit: On veut que ce soit équitable entre les différents modes de distribution.

M. Maciocia: Si je comprends bien, des droits acquis ça devrait exister pour personne.

M. Fragasso (Michel): Bien, ce que je veux dire, c'est que la pression du public... même si c'est un droit acquis, on avait également le droit acquis chez nous, puis je vous dis simplement que les fonds distincts n'ont pas eu la pression que l'industrie des fonds mutuels a eue, et c'est l'industrie des fonds mutuels qui est allé aux barricades pour ça. Alors...

M. Maciocia: Je comprends. Je comprends très bien, mais c'est votre opinion, votre affirmation dans le sens qu'il ne devrait pas y avoir ce droit acquis là. Ça devrait être un peu des règlements, comme je disais tout à l'heure, égaux pour tout le monde.

M. Fragasso (Michel): Exact.

M. Maciocia: C'est ça que je comprends.

M. Fragasso (Michel): Pour des produits similaires. C'est que, évidemment, l'assurance-vie... je n'ai pas de problème à ce que des gens qui vendent des primes d'assurance-vie partent en congrès, je n'ai pas de problème avec ça; le problème que j'ai, c'est que pour des produits similaires aux miens il y ait deux traitements, puis que mes gens dans la pratique, qui distribuent des fonds mutuels, vont arrêter de distribuer des fonds mutuels pour avoir des fonds distincts si jamais ils veulent avoir des... C'est là-dessus qu'il y a une préoccupation.

M. Maciocia: O.K. Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ça va? On vous remercie, M. Fragasso ainsi que vos collaborateurs, pour la présentation de votre mémoire. Sur ce, j'invite les représentants du Protecteur du citoyen à s'approcher de la table afin qu'on puisse les entendre. Je suspends pour seulement une minute environ.

(Suspension de la séance à 16 h 12)

(Reprise à 16 h 15)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre, mesdames, messieurs. On reprend nos travaux afin

d'entendre M. Jacques Meunier, adjoint au Protecteur du citoyen, ainsi que M. Robert Guay, délégué du Protecteur du citoyen. Je vous invite à nous présenter votre mémoire, et après les membres procéderont aux questions ou commentaires.

Protecteur du citoyen

M. Meunier (Jacques): Merci, M. le Président. Le Protecteur du citoyen est présentement à l'étranger et il vous prie de bien vouloir excuser son absence devant vous cet après-midi. En son nom, je tiens à vous remercier de nous avoir invités à venir devant vous commenter le projet de loi n° 188.

Compte tenu du mandat du Protecteur du citoyen, nous avons orienté notre examen du projet principalement sur la protection des consommateurs et consommatrices de produits et services financiers et sur leur rapport avec le régime éventuellement institué par le projet de loi. Dans un premier temps, avant même d'aborder plus spécifiquement les divers commentaires exposés au mémoire qui vous a été distribué, il nous apparaît pertinent de soulever une brève interrogation visant l'approche retenue.

Le projet de loi n° 188 propose la création d'un organisme privé, le Bureau des services financiers, destiné à remplacer à lui seul les différents conseils, associations et organismes présentement chargés d'assurer la protection du public dans ce champ d'activité. Comme nous le soulignons dans notre mémoire, ce Bureau aura pour rôle, en ce qui a trait à la protection du public en matière de distribution des produits et services financiers, de cumuler des fonctions analogues à celles qu'exercent, dans la grande majorité des autres domaines d'activité professionnelle, l'Office des professions du Québec et les divers ordres professionnels.

On ne peut dès lors que s'interroger à savoir: Pourquoi, alors que le législateur québécois a jugé bon de créer le Code des professions et d'en confier l'application à un organisme public, l'Office des professions du Québec, ce même législateur entreprend maintenant de confirmer un système parallèle que la logique et, à première vue, la raison inviteraient à intégrer à un régime général qui a fait ses preuves et dont le ministre responsable de l'application des lois professionnelles faisait l'éloge encore hier à l'occasion de l'adoption du principe du projet de loi n° 406 présentement devant l'Assemblée nationale? En effet, si l'on s'arrête aux cinq facteurs que le législateur québécois a retenus pour évaluer si oui ou non un ordre professionnel doit être constitué, on ne peut que constater que la plupart, sinon tous les acteurs visés par le projet de loi n° 188, pourraient être constitués en ordres professionnels.

Ces facteurs, énumérés à l'article 25 du Code des professions, sont, en résumé, les suivants: premièrement, les connaissances particulières requises pour exercer les activités en cause; deuxièmement, le degré d'autonomie dans l'exercice de ces activités et la difficulté pour M. et Mme Tout-le-Monde de porter un jugement sur ces activités; troisièmement, le caractère personnel des rapports entre les spécialistes du domaine en cause et les gens qui

leur font confiance en recourant à leurs services; quatrième, la gravité des dommages et du préjudice que ces gens pourraient ainsi subir; et, cinquième, le caractère confidentiel des renseignements recueillis.

Il va de soi qu'il est toujours possible de créer des systèmes parallèles et que le mur-à-mur n'est pas toujours la solution nécessaire. Mais dans le contexte de la législation professionnelle existant au Québec, il nous apparaît légitime de nous demander pourquoi ce qui a été jugé bon pour plus de 260 000 professionnels répartis dans 43 ordres ne pourrait également l'être pour les intervenants du milieu de la distribution des produits et services financiers, qui, de toute façon, se considèrent comme des professionnels.

Déjà, de nombreux professionnels liés au monde des affaires sont régis par le Code des professions: les comptables agréés, les comptables en management accrédités, les comptables généraux licenciés, les avocats, les notaires. Il nous semble donc que le consommateur et la consommatrice de produits et services financiers s'y retrouveraient plus facilement et trouveraient avantage à une réforme de l'organisation de la distribution de ces produits et services, qui intégrerait ses acteurs sous le régime du Code des professions et sous la surveillance d'un organisme public spécialisé en la matière et totalement indépendant du milieu, l'Office des professions du Québec.

Le projet de loi n° 188 traduit évidemment une option différente. Mais au moment d'une réforme majeure nous estimerions utile que les membres de cette commission, représentants du législateur, s'interrogent également sur la pertinence de l'établissement de structures parallèles au Code des professions et à l'Office.

Revenant maintenant au Bureau des services financiers, on doit noter que ses affaires sont administrées par un conseil d'administration composé de 15 membres dont 10 seront nommés par le ministre des Finances, chargé de l'application de la loi. Or, le projet de loi ne nous permet pas de connaître les critères sur lesquels se basera le ministre pour nommer les membres du Bureau. Y aura-t-il des représentants des consommateurs de services financiers? Tous les membres du Bureau pourront-ils provenir d'un même secteur d'activité? Y aura-t-il un comité avisier afin de conseiller le ministre?

● (16 h 20) ●

Pourtant, à plusieurs reprises, tenant compte de l'objet de la loi, le législateur québécois a jugé opportun d'encadrer le pouvoir de nomination de personnes à certaines fonctions. Qu'il suffise de rappeler ici les critères prévus pour la nomination des membres de la Commission des normes du travail, de l'Office des professions du Québec ou de l'Office de la protection du consommateur.

Dans le mémoire, vous trouverez l'exemple de l'article 8 de la Loi sur les normes du travail. Et je pourrais citer, entre autres, pour l'Office de la protection du consommateur, l'article 294 qui prévoit que les membres de l'Office, qui sont 15, à cet office, doivent être des personnes qui, en raison de leurs activités, sont susceptibles de contribuer d'une manière particulière à la solution des problèmes des consommateurs.

À l'Office des professions, on prévoit que l'Office est composé de cinq membres. Quatre de ces membres, dont le président et le vice-président, doivent être des professionnels, trois d'entre eux, dont le président et le vice-président, sont choisis parmi une liste d'au moins cinq noms que le Conseil interprofessionnel fournit au gouvernement. Le cinquième membre ne doit pas être un professionnel et il est choisi en fonction de son intérêt pour la protection du public que doivent assurer les ordres professionnels.

Alors, on estime que, parmi les 10 membres que doit nommer le ministre, il devrait y avoir une certaine représentation tant du public que des différents secteurs intéressés. C'est pourquoi le Protecteur du citoyen propose que le législateur précise les critères de nomination des membres du Bureau désignés par le ministre en vue de favoriser la participation du public à sa protection en matière de produits et services financiers et d'assurer la représentation équitable des divers secteurs d'activité relevant de la compétence du Bureau, conformément à la mission de ce dernier.

Le projet de loi dote le Bureau des services financiers de pouvoirs réglementaires autonomes très étendus. De larges pans des pouvoirs réglementaires du Bureau sont en effet soustraits à l'approbation du gouvernement. N'y aurait-il pas lieu plutôt de prendre les moyens nécessaires afin de s'assurer que la décision finale concernant un projet de règlement visant la protection du public soit prise par une autorité détenant toute l'indépendance nécessaire à l'atteinte de cet objectif de protection du public?

Déjà, en vertu des articles 78 et 125 de la Loi sur les intermédiaires de marché, les règlements des conseils et des associations doivent être soumis à l'approbation du gouvernement. De même, en vertu du Code des professions, l'approbation de l'Office des professions est requise quand il s'agit de règlements touchant la composition et les procédures d'un comité d'inspection professionnel, les normes relatives à la tenue des dossiers et des bureaux, l'assurance-responsabilité professionnelle, etc. De plus, l'approbation du gouvernement est requise pour des sujets tels que le Code de déontologie d'un ordre professionnel, la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes, les fonds d'indemnisation, etc.

Il est à noter qu'en matière professionnelle la grande majorité des règlements exigeant une approbation de l'Office des professions ou du gouvernement ne sont approuvés qu'après modification. Ainsi, en 1996-1997, 16 des 19 règlements soumis à l'Office des professions du Québec pour approbation ont été modifiés avant leur adoption. Voilà pourquoi le Protecteur du citoyen propose que, afin d'assurer une meilleure protection du public, le projet de loi exige que les règlements du Bureau soient soumis à l'approbation du gouvernement lorsque la protection du public est en cause.

Un autre point soulevé par le mémoire, le Protecteur du citoyen s'interroge sur les conséquences de l'absence de contrôle des pouvoirs publics sur un bureau dont la mission est de veiller à la protection du public dans

les domaines soumis à son autorité. Pour que soit complète la protection du public, un organisme indépendant des milieux financiers concernés devrait pouvoir surveiller la qualité de la protection fournie aux citoyens par le Bureau. Quand un citoyen estime ne pas avoir obtenu la protection que doit lui apporter l'organisme d'autoréglementation, il est essentiel qu'il puisse en faire part à un tiers dont l'autorité morale et l'indépendance garantissent un examen impartial de ses préoccupations ou de ses plaintes et dont l'intervention pourra contribuer à l'amélioration des services fournis au public. À cette fin, il y aurait lieu de nommer un ombudsman n'ayant aucune attache morale ou économique avec le Bureau des services financiers et les entreprises qu'il régit.

En juin dernier, en adoptant la Loi modifiant la Loi sur les valeurs mobilières, le législateur, à l'initiative du ministre des Finances, a veillé à préserver le droit de regard du Protecteur du citoyen sur les actes et omissions de la Commission des valeurs mobilières du Québec faisant l'objet de plaintes des citoyens. Le Protecteur du citoyen est disposé à jouer le même rôle auprès du futur Bureau des services financiers. Cette solution offre l'avantage de confier la surveillance du Bureau à une institution déjà existante, experte à traiter des plaintes, connue du public et jouissant du respect de l'ensemble des citoyens.

Le quatrième point abordé par notre mémoire vise un problème d'interprétation de l'article 353 du projet de loi. Le titre VIII du projet de loi prévoit la distribution sans représentant de produits d'assurance. L'article 353 permet à une personne, le distributeur, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, d'offrir de façon accessoire pour le compte d'un assureur, une couverture d'assurance qui se rapporte à un bien. Cette disposition vise-t-elle le domaine des garanties supplémentaires déjà prévue au titre III.2 de la Loi sur la protection du consommateur?

On peut, certes, le penser, puisqu'on ne peut inférer, selon nous, les articles 366 et 368 du projet de loi, que la portée de l'article 353 se limite aux seuls cinq secteurs identifiés à ces articles. Ces derniers articles semblent seulement ajouter à la définition de l'article 353. Sans autre indication, il faut conclure que l'expression «couverture d'assurance afférente à un bien», que l'on trouve à l'article 353, inclut les garanties supplémentaires au sens de la Loi sur la protection du consommateur.

Cependant, selon les consultations que nous avons pu avoir auprès des rédacteurs du projet de loi, il semble que ce ne soit pas là l'intention du gouvernement. Nous comprenons difficilement pourquoi les garanties supplémentaires offertes, par exemple par notre vendeur d'auto ou notre vendeur de chaîne stéréo, ne seraient pas visées par l'article 353 alors que les garanties — passez-moi l'expression — les standards le seraient. Alors, pourquoi ne pas accorder au citoyen une plus grande protection en obligeant les distributeurs de ce type de produits financiers à préparer, là aussi, un guide de distribution, comme ils seront tenus de le faire pour les autres produits, et en leur imposant le devoir de former adéquatement les personnes

qui auront à distribuer un tel produit? Il est difficile d'imaginer pourquoi cette partie du domaine de l'assurance serait soustraite du titre VIII, le but premier du projet de loi étant la protection du public.

Je vais passer immédiatement à l'item 5 du mémoire qui présente, sous un autre volet, nos commentaires concernant la divulgation de renseignements et la protection de ceux-ci.

Le projet de loi offre peu de garanties quant à l'étanchéité des dossiers des citoyens entre les mains d'un représentant en assurance lorsque celui-ci agit pour le compte d'une institution de dépôts. Certes, l'article 22 vient imposer certaines contraintes au cumul, par une même personne, des fonctions d'employé d'une institution de dépôts et de représentant en assurance au sein de cette même institution. Toutefois, il ne répond pas aux inquiétudes naturelles soulevées par la concentration des renseignements dans une même institution. À cet égard, les dispositions du projet de loi nous apparaissent nettement insuffisantes.

Le projet de loi permet la distribution de produits d'assurance par l'intermédiaire d'un représentant à l'emploi d'une institution de dépôts, mais il n'interdit à ce représentant que d'effectuer, pour le compte de l'institution, des dépôts ou retraits dans un compte de type épargne avec opérations et de consentir du crédit, sauf pour l'acquisition d'un produit d'assurance ou à des fins de placements.

Malgré la possibilité que le représentant se voit imposer une amende d'un minimum de 2 000 \$ s'il contrevient à l'article 22, son lien de subordination vis-à-vis de son employeur et le proche voisinage de leurs activités quotidiennes risquent d'avoir comme conséquence que la règle de cet article ne soit pas toujours appliquée avec toute la rigueur nécessaire.

Le Protecteur du citoyen croit donc que le représentant visé à l'article 22 ne devrait pouvoir effectuer aucune autre tâche que celle de représentant. De plus, rien à l'article 22 n'interdit à l'institution de dépôts de transmettre à son représentant toute information qu'elle possède et qui pourrait lui être utile. Bien que la loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé accorde déjà une protection à cet égard, il serait souhaitable que la loi précise clairement que l'institution ne peut transmettre de renseignements personnels sous forme de rapports ou autres à son représentant.

Le sixième commentaire apparaissant au mémoire du Protecteur du citoyen vise les divulgations et dévoilements exigés par la loi. Les articles 24, 30, 36, 42 et 373 du projet de loi obligent, selon les circonstances prévues à chacun de ces articles, la divulgation ou le dévoilement de certains faits au consommateur d'un service financier.

A titre d'exemple, l'article 24 stipule qu'«un représentant en assurance qui agit pour le compte d'un cabinet qui est un assureur ou d'un cabinet qui est lié par contrat d'exclusivité avec un seul assureur doit divulguer ce fait à la personne avec laquelle il transige». Le respect ou non de cette obligation peut avoir des conséquences

juridiques importantes pour un consommateur de services financiers. Il aura donc intérêt à pouvoir en faire la preuve. Or, le projet de loi ne précise aucunement comment cette divulgation devra être faite au client. Il en découle donc que le représentant pourra se contenter de le faire verbalement.

● (16 h 30) ●

Dans une telle éventualité, le citoyen risque fort d'éprouver des difficultés à faire la preuve du défaut du représentant de respecter son obligation. C'est pourquoi le Protecteur du citoyen propose que, chaque fois qu'une disposition du projet de loi prévoit l'obligation de divulguer ou de dévoiler des renseignements, un devoir devrait être fait au cabinet, au représentant autonome ou à la société autonome de conserver la preuve écrite de son exécution au dossier du client. Une copie devrait, de plus, en être remise au client.

Notre septième commentaire vise un sujet plutôt délicat mais que le Protecteur du citoyen a cependant cru bon de soulever. Il s'agit de l'emplacement du siège du Bureau des services financiers. L'article 128 du projet indique que le siège du Bureau des services financiers sera situé dans la capitale nationale. Montréal et sa région constituent le centre des activités financières du Québec en plus de regrouper le plus grand nombre de citoyens et citoyennes pouvant être affectés par des décisions du Bureau des services financiers.

Pour cette raison, la majorité des organismes visés par la réforme sont situés à Montréal: le Conseil des assurances de dommages, l'Association des courtiers d'assurance de la province de Québec, l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec, l'Institut québécois de planification financière.

Puisque le Bureau a notamment pour fonction de recevoir et traiter les plaintes des consommateurs de services financiers, l'établissement de son siège dans la capitale nationale entraînerait naturellement une plus grande difficulté d'accès et une augmentation des coûts pour ceux et celles qui porteront plainte contre les représentants et les cabinets. En effet, si le siège du Bureau est situé sur le territoire de la capitale nationale, un plus grand nombre de consommateurs et de praticiens du milieu des affaires devront se déplacer pour les rencontres avec le personnel du Bureau ou du syndic et lors des auditions devant le Bureau et le comité de discipline. Nous estimons que ceci pourrait avoir un effet dissuasif pour les consommateurs et les consommatrices de services. C'est pourquoi le Protecteur du citoyen propose que le Bureau des services financiers, qui, selon l'article 127, n'est pas un organisme public, ait son siège dans la région métropolitaine afin de favoriser l'accès du plus grand nombre de citoyens et citoyennes à ses services.

Je conclurai maintenant en vous laissant simplement le soin de peut-être vous arrêter un instant au volet 8 des commentaires du mémoire, qui est d'ordre plus de techniques juridiques.

Par ces brefs commentaires, le Protecteur du citoyen cherche essentiellement à s'assurer que la protection du public demeure au centre des préoccupations du

législateur au moment de procéder à une réforme aussi importante du monde de la distribution des produits et services financiers. Toutes les précautions s'imposent, selon nous, afin que les objectifs premiers du projet de loi soient atteints. Le Protecteur du citoyen estime que ces propositions vont dans le sens d'une plus grande responsabilisation de la part du gouvernement à l'égard de la protection des consommateurs et consommatrices de produits et services financiers. Je vous remercie.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. Meunier, pour la présentation de votre mémoire. Je laisse la parole au député d'Abitibi-Ouest. C'est correct? Je ne me suis pas trompé de comté?

M. Gendron: Tout à fait correct. M. Meunier et M. Guay, je veux vous remercier au nom du gouvernement et au nom des membres de cette commission. Je pense que, lorsqu'on a à apprécier des questions aussi fragiles ou sensibles que le double emploi, l'échange de renseignements personnels, l'obligation de divulguer ou de dévoiler la nomination de représentants à une instance unique de contrôle comme le Bureau, c'est tous des aspects qui m'apparaissent tout à fait légitimes sur lesquels un Protecteur du citoyen veuille donner des indications, surtout quand on sait qu'un des éléments charnières du projet de loi, au-delà des choses qu'on apprécie, c'est sûrement envisager que les consommateurs soient mieux munis, mieux équipés pour éventuellement faire valoir un certain nombre de droits. Alors, la question de la protection du public, en général, est au coeur même de ce projet de loi et je pense que c'était approprié, à propos, qu'on ait l'occasion de vous entendre.

Alors, vous avez touché un certain nombre de questions. Je vais essayer d'apprécier également davantage un certain nombre d'orientations, parce que vous en faites. Une première question que j'aurais à vous poser. Clairement, vous affirmez qu'il faudrait interdire à un représentant d'effectuer toute autre tâche que celle dévolue à un représentant lorsque ce dernier, ou celle-ci, cette personne-là, est à l'emploi d'une institution de dépôts.

Alors, c'est très clair. Je veux juste vérifier si vous savez ou vous saviez qu'en vertu du projet de loi n° 134, présentement, sur les intermédiaires de marché d'aucuns prétendent que, si on veut être équitable, il faut offrir les mêmes possibilités. Et certains sont venus le dire, qu'actuellement dans les cabinets de courtage, d'assurances ou autre, un représentant d'assurances ou un vendeur d'assurances peut effectivement agir sur ce que j'appelle des services financiers distincts, donc, en conséquence, lui aussi poser des gestes de double emploi.

Est-ce que, même si vous saviez ça et que vous êtes au courant de ça, vous maintenez que, pour éviter un avantage concurrentiel, ce serait très important que ceux qui oeuvrent dans des institutions de dépôts, comme vous l'affirmez, ne puissent d'aucune façon faire quoi que ce soit d'autre, quelles que soient les balises que nous pourrions inventer? Est-ce que c'est bien ça, votre recommandation?

M. Meunier (Jacques): Il va de soi que, compte tenu du mandat du Protecteur du citoyen, qui ne s'étend pas à tout ce domaine des produits et services financiers sauf en matière de valeurs mobilières puisque le Protecteur du citoyen a compétence relativement à la Commission des valeurs mobilières du Québec, notre expertise, en fait, en la matière est quand même très réduite.

Soulever le fait que des échanges d'informations sont possibles dans des bureaux pour justifier le fait que des échanges puissent avoir lieu dans les institutions de dépôts, je pense qu'il faudrait pouvoir répondre au premier point en premier lieu, à savoir: Est-ce que c'est correct? Est-ce que ça pose des problèmes? puis peut-être aussi voir l'ampleur que ça représente dans un bureau de courtage par opposition à une entreprise aussi grosse, par exemple, que les caisses Desjardins. Il faut bien penser que, quand on va dans une succursale de la caisse Desjardins, non seulement on peut faire de l'intercaisses, mais la caisse elle-même peut en faire, de l'intercaisses. Donc, on a affaire à des ordres de grandeur très différents où les possibilités de collecte d'informations sont beaucoup plus étendues.

Il nous est apparu que, dans le projet de loi, la prudence en ce qui concerne la protection des consommateurs et consommatrices de services nous dictait, en fait, de dire qu'il fallait qu'il y ait des boîtes assez hermétiques dans ces institutions-là.

M. Gendron: Bien, vous allez comprendre pour-quoi j'insiste puis je vais réinsister à nouveau. C'est parce que, dans votre mémoire, immédiatement après avoir campé cette première réalité très claire, le représentant ne devrait pas effectuer autre tâche dans les institutions de dépôts, il me semble qu'on est en droit de dire: C'est parce que vous trouvez que le risque est plus grand là compte tenu de l'amplitude dont certaines personnes peuvent bénéficier au niveau des types d'informations qui circulent là. On a le droit, je pense, de dire ça comme déduction.

Tout de suite après, vous dites: Il faudrait interdire tout échange de renseignements même si on sait que, oui, le Code civil et la loi sur la protection des renseignements personnels mettent des balises. Vous avez dit clairement dans votre mémoire, et là je tente de vous citer: On sait qu'on accorde déjà une protection à cet égard, mais vous souhaitez — c'est vous qui parlez — quand même que la loi précise clairement que l'institution ne peut transmettre de renseignements personnels sous forme de rapport ou autre à son représentant. Est-ce que je déduis bien en disant que c'est parce que vous avez des inquiétudes que le type d'informations étant plus... en ayant plus, ça prend des balises additionnelles même si vous êtes conscients que déjà la loi est assujettie aux protections sur les renseignements personnels?

M. Meunier (Jacques): Ce dont on veut être sûrs, c'est que le client de l'institution sache exactement ce qui va être utilisé pour prendre des décisions à son sujet. S'il traite avec un représentant et qu'il dit a, b, c, il ne faudrait

pas que d ou y puisse servir à la décision puis que d ou y ait été pris ailleurs dans un autre local de l'institution en question. C'est là notre préoccupation principale.

M. Gendron: En tout cas, c'est clairement exprimé. Mais je tiens quand même à rappeler que, quand le Protecteur du citoyen dit: C'est cette question-là qu'on a fouillée, d'après vous, même s'il y a un certain nombre de balises qui étaient déjà au projet de loi, vous souhaitez qu'il y en ait davantage sur des aspects aussi sensibles que ceux qu'on vient de discuter.

• (16 h 40) •

M. Meunier (Jacques): C'est une question de protection du public et aussi, en fait, que le public sache très bien, exactement, comment seront prises les décisions qui le concernent.

M. Gendron: Ça, je n'en disconviens pas, c'est le sujet dont on discute, mais est-ce que ce n'est pas aussi une question d'un jugement que vous portez que ce qu'il y a dans le projet de loi, ce n'est pas suffisant? C'est ça que je voulais savoir de vous.

M. Meunier (Jacques): Bien, c'est-à-dire, selon notre petite expérience sur laquelle j'ai insisté tantôt, on estime présentement qu'il y a lieu d'éprouver certaines inquiétudes. Et c'est pour ça que la recommandation du Protecteur du citoyen était.

M. Gendron: Merci. Un autre sujet fragile. Vous dites que, chaque fois qu'une disposition du projet de loi prévoit l'obligation de divulguer ou de dévoiler des renseignements, un devoir soit fait au cabinet. Bon, là, je présume qu'un devoir, c'est une écriture. Il faut écrire quelque chose. C'est bien ça?

M. Meunier (Jacques): Bien, c'est-à-dire, c'est une obligation de mettre par écrit la confirmation de l'exécution de l'obligation.

M. Gendron: Et, dans les faits, là, quand on a à réfléchir là-dessus, comment ça s'opérationnaliserait? Est-ce que vous avez fait une réflexion là-dessus ou vous dites: Nous, on s'en tient au principe?

M. Meunier (Jacques): Non, c'est-à-dire que, par exemple, en matière de protection du consommateur, il y a énormément de ces choses-là qui existent. Il y a des écrits qui doivent être complétés et puis le client en obtient une copie. Après ça, s'il survient quelque chose, il a tout en main pour être capable de dire: Bien, voici comment ça s'est passé. Et ce n'est pas simplement une question de dire le témoignage de l'un contre le témoignage de l'autre.

M. Gendron: Non. Moi, je vous comprends. Je tenais à le faire clarifier parce que ce que vous dites, c'est que c'est important et, en conséquence, nous, on en fait une position de principe qu'il y ait des écritures sur des gestes liés aux questions qu'on aborde

M. Meunier (Jacques): C'est qu'on estime que, si le législateur prend la peine d'imposer l'obligation de divulguer, c'est-à-dire d'imposer une obligation comme ça, c'est que le consommateur de services pourra en tirer des conséquences juridiques. Et, pour pouvoir en tirer des conséquences juridiques, il va être appelé à pouvoir le prouver. Et la meilleure façon de pouvoir le prouver, c'est que ça se fasse, disons, d'une façon un petit peu plus formaliste

M. Gendron: Sur le siège social, je vous avoue que, là, c'est plus personnel, je trouvais que c'était moins pertinent qu'on ait un avis très ferme comme vous en avez donné un comme Protecteur du citoyen. Mais vous avez le droit, on est ici pour vous entendre. Mais, à ma connaissance, c'est davantage les plaintes qui vont être traitées au Bureau que les plaignants. Normalement, avec les moyens modernes qui existent, là, ce qui est le plus important, c'est de s'assurer que les plaintes soient bien traitées puis... Parce que toute votre plaidoirie disait que c'est là que ça se passe, ce serait important qu'il y ait accès, que les gens puissent aller au Bureau.

J'ai de la misère, moi. Un législateur pourrait très bien dire: Nous, on décide que le siège social de ce bureau-là est à Québec. Mais l'accessibilité de la plainte, les mécanismes de traitement de la plainte, ça, c'est capital, ça, c'est important. Et je m'en fous un peu, moi, pour quelqu'un de l'Abitibi, que ce soit à Montréal ou à Québec. C'est un exemple. Mais c'est la même chose pour l'ensemble des régions du Québec, qu'on oublie trop souvent dans un dossier comme ça. Il y a la moitié du Québec ailleurs que dans la grande couronne de Montréal, puis, en conséquence, eux autres, ils sont habitués d'écrire.

M. Meunier (Jacques): Oui, mais il y a aussi présence de gens. Il y a le syndic qui va quand même ne pas faire ses choses uniquement au téléphone. Il va étudier des situations, il va rencontrer des gens. Le comité de discipline va faire la même chose. Il y a des gens qui vont avoir à se déplacer quelque part. Est-ce que c'est toujours le comité de discipline puis le syndic qui vont se déplacer ou si c'est les citoyens et les distributeurs de produits et services? C'est la question qu'on pose. Quand vous dites une proposition ferme, la proposition...

M. Gendron: Ah non, c'est vous qui avez dit: On insiste là-dessus. Dans votre présentation, vous avez dit: On insiste que ça devrait être à Montréal.

M. Meunier (Jacques): Bien, c'est-à-dire que, dans la même préoccupation qui nous a guidés tout au long de l'examen du projet, à savoir le service au public, la protection du public, etc., on se dit que, si des gens peuvent porter des plaintes et que leur plainte puisse être démontrée devant un bureau, il faudrait quand même que le plus de gens possible puisse y accéder facilement. Or, la région de Montréal est vraiment le bassin où est le plus gros de la population, où se passent les affaires. Bon.

Alors, tant qu'à le mettre à un endroit, ce serait vraisemblablement plus raisonnable de mettre ça à Montréal qu'à Québec. Et la raison additionnelle à ça, c'est que la loi prend la peine de dire que c'est un organisme qui n'est pas un organisme public. Les organismes publics ont souvent la justification pour s'établir à Québec, mais là peut-être qu'on peut mettre plus l'accent sur la possibilité que les gens y aient accès.

M. Gendron: Une autre question que je voudrais vous poser, c'est sur la question que le gouvernement approuve les règlements. Vous dites, à un moment donné, là: «...les règlements du Bureau soient soumis à l'approbation du gouvernement lorsque la protection du public est en cause.» Et, à moins que je me trompe, c'était mentionné qu'il y a plusieurs articles, 169, 182, 192, 194, ou c'était indiqué dans le projet de loi que ces articles-là prévoient que les règlements doivent être approuvés par le gouvernement.

Est-ce à dire que vous ne trouviez pas que ces articles-là avaient comme principe de sauvegarder la protection du public? Autrement dit, il y aurait eu tellement d'omissions que vous dites: Tous les articles qui ont trait à la protection du public, ces articles-là, il ne devrait y avoir aucune exception, tous ces règlements-là devraient être approuvés par règlement plutôt que laissés au Bureau. Est-ce que c'est ça, votre recommandation?

M. Meunier (Jacques): Bien, c'est-à-dire que, nous, on est bien conscients que, par exemple, 192 et 194 prévoient des approbations par le gouvernement, mais on estime quand même que, dans l'ensemble des pouvoirs du Bureau, il y a plusieurs autres dispositions qui prévoient un pouvoir réglementaire affectant la protection du public et que, dans ces cas-là aussi, il devrait y avoir approbation par le gouvernement.

D'ailleurs, on s'étonne un peu, même à lire l'article 189, à savoir pourquoi on prévoit une approbation par la Commission alors que beaucoup de paragraphes des 13 différents pouvoirs qu'il y a dans l'article 189 ne visent pas nécessairement des valeurs mobilières. Là-dedans, il y a certainement des choses qui pourraient être soumises à l'approbation du gouvernement plutôt que de la Commission, sans sous-estimer la compétence de la Commission de se faire une idée sur les choses.

M. Gendron: Oui. Je trouve très pertinents vos derniers propos en termes d'éclairage, là, par rapport à ce que le législateur doit faire. Je vous remercie.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de Viger.

M. Maciocia: Oui, merci, M. le Président. Merci, M. Meunier et M. Guay, du mémoire que vous avez présenté devant cette commission. Je pense que c'était très important pour nous, parlementaires, de savoir quelle était l'opinion du Protecteur du citoyen sur le projet de loi en question, le projet de loi n° 188, parce que ça concerne

justement, et tout le monde en parle, la protection du consommateur. Je pense que, s'il y a un organisme parmi d'autres qui est très respecté aussi dans ce domaine-là, c'est bien le Protecteur du citoyen.

Et je vais revenir sur la question qu'avait posée le député d'Abitibi-Ouest. Justement à l'article 22 du projet de loi en question, je pense que vous venez de confirmer, M. Meunier, les craintes qui ont été exprimées devant cette commission par tous les organismes de protection des consommateurs. Tout le monde a dit la même chose. Que ce soit le Service d'aide aux consommateurs, Option consommateurs, que ce soient les représentants des consommateurs au Conseil des assurances de personnes, et tout ça, tout ce monde-là s'est prononcé dans le même sens que vous venez de le faire, dans le sens qu'il faut absolument absolument qu'on empêche quasiment le double emploi de ces personnes qui vont vendre des produits d'assurance à l'intérieur des institutions de dépôts. Ça été très clair. Je pense que le Service d'aide aux consommateurs a été très clair. Sur ça, je pense qu'on est d'accord. Je ne pose pas de question parce que je suis complètement d'accord avec vous, avec, disons, l'analyse que vous faites de l'article 22.

● (16 h 50) ●

Moi, j'aimerais plutôt vous poser une question... Et je veux dire aussi, M. le Président, que c'est un peu aussi la recommandation de la commission dans ce sens-là. Je pense que vous avez pris connaissance du rapport de la commission du budget et de l'administration, qu'on appelle le rapport Baril, où justement nous disons très clairement, dans la deuxième recommandation, d'empêcher le double emploi parce que ça cause beaucoup de problèmes justement à l'intérieur des institutions de dépôts qui ont accès à toutes sortes d'informations auxquelles d'autres n'ont pas accès. Alors, c'est très clair que vous allez, comme je le répète, pas seulement dans le sens des organismes de la protection du consommateur et de tous les organismes, mais vous allez dans le même sens aussi que la commission, et, je répète, pas seulement de l'opposition mais aussi de la part du gouvernement. Les députés du côté ministériel étaient d'accord avec ça, puis je pense qu'il faut justement aller dans le sens que vous le dites et comme, je répète, disaient aussi les autres.

Moi, j'aurais une question à vous poser sur votre dernière recommandation, à l'effet de restreindre le pouvoir de nomination discrétionnaire du ministre au Bureau. Vous dites qu'il faut le restreindre, ce pouvoir-là. Vous suggérez que le projet de loi précise les critères de nomination des membres du Bureau. Avez-vous une suggestion à faire? Est-ce que vous avez analysé un peu comment on pourrait faire ça? Vous savez qu'actuellement, dans le Bureau, tel que libellé dans le projet de loi, il y aurait cinq personnes qui seraient élues par les représentants, il y aurait 10 personnes qui seraient nommées par le ministre. J'aimerais avoir de vous un peu d'explications sur ça, sur ces critères que vous aimeriez voir pour la nomination ou, même, si vous suggérez que ça serait mieux que ce soit dans les 10 qui sont nommées par le ministre actuellement dans le projet de loi... si vous

préférez que ce soit une autre façon d'élire ou de nommer ou de comment composer ce conseil d'administration.

M. Meunier (Jacques): Nous ne sommes pas entrés dans la question de savoir si ces gens-là devraient être élus plutôt que nommés et j'aurais peine à vous donner une réponse le moins sentée sur le sujet sans y avoir réfléchi plus profondément. Notre recommandation, la recommandation du Protecteur du citoyen, telle qu'elle se lit, vise à établir des balises au pouvoir de nomination du ministre afin de favoriser la participation du public à sa protection en matière de produits et services financiers et d'assurer la représentation équitable des divers secteurs d'activité relevant de la compétence du Bureau.

Au fond, ce qui nous importe, et, là-dessus, disons, on peut s'inspirer des exemples que nous avançons dans le mémoire, notamment pour la Commission des normes du travail, ou l'Office des professions du Québec, ou l'Office de la protection du consommateur, ce qui nous importe, c'est que le projet de loi soit un peu plus précis de façon à assurer qu'il y ait des consommateurs qui se retrouvent au sein du Bureau, étant donné le rôle justement de ce bureau-là, et aussi que les personnes désignées par le ministre ne viennent pas nécessairement toutes du même secteur d'activité visé par le projet de loi. Il faudrait qu'il y ait des gens qui viennent des différents secteurs. Il y a déjà une certaine représentation qui vient des chambres dont les présidents et vice-présidents composent les cinq premiers membres du conseil d'administration du Bureau mais, par la suite, dans les 10 membres qui devraient être là, qu'il y ait une certaine représentation de tout ce monde-là. On ne peut pas arriver à une suggestion précise. Je pense que ça devrait être discuté avec les gens du milieu et entre les parlementaires.

M. Maciocia: Merci, M. le Président.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de Verdun.

M. Gautrin: Bonjour. J'ai cru comprendre, dans votre introduction, mais ce n'était pas dans votre texte, que vous faisiez des références à l'Office des professions et au statut de professionnels éventuellement des personnes qui sont actives dans le milieu de l'assurance. Est-ce que vous pourriez me répéter plus clairement, parce que j'ai peut-être mal saisi? Mais est-ce que vous pensez que ça aurait été peut-être souhaitable qu'on crée une nouvelle profession, à ce moment-là, pour les professionnels?

M. Meunier (Jacques): Ce n'est pas nécessairement comme ça que je l'ai présenté. Je l'ai plutôt présenté en disant: Quand on regarde le rôle du Bureau, et tout ça, on voit que, au fond, c'est un peu un office des professions parallèle.

M. Gautrin: C'est bien ce que j'avais compris.

M. Meunier (Jacques): Bon. Alors, à ce moment-là, ce qu'on dit, on dit: Le législateur a cru bon un jour d'adopter un code des professions et d'en confier l'application à l'Office des professions du Québec. Quand on regarde l'article 25 du Code des professions, on voit les différents critères que l'Office prend en considération quand il accrédite un groupe de personnes comme étant des professionnels. On voit très bien que ça pourrait s'appliquer aux différents acteurs qui sont visés par le projet de loi n° 188. D'ailleurs, il suffit de les entendre parler, ces gens-là, pour constater qu'effectivement ils se considèrent même comme des professionnels, et pas nécessairement à tort, pas nécessairement à tort.

M. Gautrin: Je vais faire avec vous un petit pas et on va essayer de cheminer ensemble, si vous voulez. Si tant est que je connaisse bien la structure de l'Office des professions et des différentes professions, elles sont toutes munies d'un organisme d'autoréglementation. Mais l'autoréglementation est importante, c'est-à-dire que le corps qui est chargé de réglementer les professions est en général élu par les pratiquants de la profession et se greffent là-dessus des personnes qui sont nommées par le ministre pour représenter, entre guillemets, le public.

Le problème que nous avons eu, sur lequel nous avons échangé depuis un certains temps, c'est qu'on ne retrouve pas cet équilibre dans le projet de loi. Et une des démarches qu'on avait pensée et qui a été suggérée par certaines personnes, c'est de laisser au Bureau le rôle de devoir, en quelque sorte, réglementer le marché. Par contre, pour ce qui touchait strictement le côté professionnel, de tout transférer au niveaux des chambres et on donnerait à ce moment-là aux chambres une véritable responsabilité.

Il faudrait, bien sûr, modifier les articles 320 et suivants et remettre les syndicats et cosyndicats là-dedans. Bon. Ça, ce serait une réadaptation de la loi, mais que tout ce côté professionnel qui existe pour les gens qui interviennent soit réellement retraduit au niveau des chambres. Vous n'êtes pas intervenus là-dedans dans votre projet de loi, sur la structure des chambres ou pas. Parce que la dimension de l'autodiscipline, l'autoréglementation d'une profession est perdue à l'intérieur de ce projet de loi, si tant est que les membres du Bureau sont nommés par le ministre, tels qu'ils sont. La majorité des membres du Bureau sont nommés par le ministre. Je ne sais pas, peut-être que vous voulez réagir sur ça?

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. Guay.

M. Guay (Robert): Oui. À l'heure actuelle, la proposition ou le commentaire que vous faites, c'est la structure qu'on retrouve dans la Loi sur les intermédiaires de marché, c'est-à-dire que les associations s'occupent plus de discipline. C'est un peu ce que l'on retrouve aussi au niveau du Code des professions.

M. Gautrin: C'est exact. Et, comme vous aviez ouvert la porte dans le Code des professions, j'essayais de

vous amener avec moi et que nous cheminions ensemble dans ce chemin.

M. Guay (Robert): Nous n'avons pas comme tel analysé cette question-là.

M. Gautrin: Je comprends.

M. Guay (Robert): Naturellement, si le législateur a cru bon, pour le Code des professions, de prendre cette structure-là... Et la question qu'on posait dans notre introduction, c'était: Pourquoi prendre, dans le fond, une structure parallèle ou créer une structure parallèle? On s'interrogeait sur la question.

M. Gautrin: Autrement dit, vous essayez de rappeler au législateur: Tâchez d'être cohérent à l'intérieur du corpus de lois que vous faites.

M. Guay (Robert): Dans un sens.

M. Gautrin: Avec tout le respect que vous donnez au législateur.

M. Guay (Robert): Oui.

M. Gautrin: Je vous remercie.

M. Meunier (Jacques): Évidemment, c'était une interrogation, parce qu'on ne l'a pas, la réponse, en fait.

M. Gautrin: J'avais très bien compris et je comprends tout à fait la portée de votre remarque. Nous allons essayer d'être cohérents dans notre corpus de législation. Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Bien. On remercie les représentants du Protecteur du citoyen pour la présentation de leur mémoire.

J'invite maintenant les représentants et représentantes de l'Association des consommateurs du Québec à prendre place afin qu'on puisse échanger avec eux et elles. Je suspens pour quelques minutes.

(Suspension de la séance à 16 h 59)

(Reprise à 17 h 4)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre! La commission reprend ses travaux, et je souhaite la bienvenue à M. Ouellet et à Mme Laroche. Ce sera M. Ouellet qui présentera le mémoire?

M. Ouellet (Claude): Oui.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Je vous invite à le faire, et après on échangera avec vous.

Association des consommateurs du Québec inc. (ACQ)

M. Ouellet (Claude): Merci. D'entrée de jeu, nous tenons à vous remercier pour l'invitation à vous faire part de nos commentaires concernant le projet de loi n° 188, évidemment un projet de loi portant sur la distribution des produits et services financiers d'une extrême importance pour les consommateurs. On est heureux de participer.

Considérant que vous avez tous reçu une copie de notre mémoire et que vous avez déjà été en mesure d'en prendre connaissance, je me permettrai de présenter brièvement les principaux points, puis on y reviendra par la suite. On doit mentionner qu'on n'est ni des intermédiaires de marché, ni des porte-parole d'industries, ni des représentants des puissants groupes de lobbies qui entourent le dossier. Le point de vue qu'on va vous exprimer aujourd'hui, c'est le point de vue du consommateur. On s'est attardés seulement sur l'impact que ça peut avoir au niveau des consommateurs. On ne touchera pas non plus le volet des réglementations entourant les pratiques professionnelles dans le domaine de l'assurance parce qu'on considère qu'il y a des gens plus spécialisés que nous pour faire des commentaires sur ce sujet-là.

Nous, comme organisme, on intervient dans le domaine de l'assurance depuis 1985. Si on se souvient, à l'époque, il y avait eu la faillite de la compagnie Northumberland, puis on avait décidé de s'impliquer à toutes les fois où les droits, les intérêts des consommateurs seraient en jeu. On a basé aussi notre réflexion sur les appels qu'on reçoit des consommateurs qui se plaignent ou qui demandent des informations dans le domaine des assurances. Ça représente approximativement 3 000 appels par année qu'on reçoit dans ce domaine-là. Le domaine des valeurs mobilières, c'est un domaine qu'on a moins touché.

On est en mesure de constater qu'il y a un grand désarroi auprès des consommateurs en ce qui concerne le domaine des assurances. On sait qu'il y a une multitude d'intervenants qui travaillent dans le dossier — vous avez été en mesure de le constater — mais les gens ont beaucoup de difficultés à comprendre les rôles et fonctions de chacun de ces intervenants-là, si bien qu'on pourrait même dire qu'une chatte en arriverait à perdre ses petits dans ce domaine-là parce qu'on ne sait jamais trop qui s'occupe de quoi et à quel moment.

Dans le but d'approfondir notre réflexion, on a aussi consulté un sondage qu'on avait commandé en 1996 auprès de la firme Angus Reid pour étudier les traitements des plaintes puis comment ça fonctionnait, comment les consommateurs se sentaient dans le domaine de l'assurance. Ce sondage-là nous a permis de constater que, dans le domaine de l'assurance, il y a 98 % de la population qui a de l'assurance de dommages puis 89 % de la population qui a de l'assurance de personnes. Ça veut dire qu'il y a beaucoup, beaucoup de gens qui sont touchés par ce dossier-là.

On avait appris aussi, par ce sondage-là, que 22 % des gens avaient fait une réclamation ou porté plainte dans

le domaine de l'assurance de dommages durant la dernière année — ça veut dire de 1995 à 1996 — et que 4 % dans le domaine de l'assurance de personnes avaient déposé une plainte ou demandé de l'information. Mais ce qui est le plus surprenant de ces résultats-là, c'est que 68 % des gens qui ont soumis des plaintes ou fait des réclamations se sont dits insatisfaits du service qu'ils ont eu, insatisfaits non seulement auprès de la mécanique d'étude au niveau des compagnies d'assurances, mais insatisfaits aussi sur la façon dont leurs demandes sont traitées.

Les problèmes sont très variés. C'est plus des demandes d'information, mais il y a un malaise certain chez les consommateurs parce qu'on sait très bien que ceux qui se plaignent, c'est toujours des minorités par rapport à l'ensemble. Ça veut dire que, s'il y a beaucoup de gens qui ont pris le temps de se plaindre, on s'imagine que c'est un peu comme la pointe de l'iceberg, il y a vraiment des problèmes au niveau de la compréhension là-dedans. C'est un produit, le domaine des assurances dont à peu près personne ne peut se passer. Il y a des assurances plus obligatoires que d'autres, mais tout le monde est touché de près ou de loin.

Les structures qui avaient été mises en place en 1989 — bien, sous l'ancienne loi qui est à l'étude pour être révisée — avaient créé et avaient mandaté certains organismes à réaliser des choses. Je pense que, à la lumière des commentaires qu'on reçoit des gens, il était vraiment temps qu'il y ait une révision de la loi qui se fasse puis qu'on prenne le temps d'évaluer ce qui est fait puis ce qu'on peut faire pour l'améliorer.

On pense aussi aux commentaires de certains chroniqueurs. Je pense, entre autres, à M. Michel Girard, dans *La Presse*, le 4 décembre 1996. Il avait écrit un article, suite à un problème d'inondation, à un problème de refoulement d'égout sur la rive sud, qu'il avait intitulé *Pas rassurants, les assureurs*. Il racontait une anecdote, une anecdote qui faisait sourire à l'époque, mais qui fait partie un peu de notre quotidien, où deux voisins avaient eu des problèmes d'inondation. Ils étaient assurés par des compagnies différentes. Ils ont eu des résultats qui étaient tout aussi différents, là, même si c'était le même sinistre, lorsqu'ils ont eu des visiteurs, des ajusteurs d'assurances, des évaluateurs en sinistre qui ont passé chez eux. Pour certains, c'était un refoulement d'égout, pour d'autres, c'était une inondation. Ce n'était pas évident.

Là, les gens se demandaient encore, dans le cadre de cet article-là: À qui je dois m'adresser si j'ai de la difficulté à comprendre comment c'est traité, notre cas? Est-ce que je m'adresse au bureau de l'Inspecteur général? Ils se sont adressés là. Ils ont dit: Non, nous autres, on s'occupe de la surveillance de la solvabilité des compagnies, ce n'est pas à nous autres. Est-ce que c'est au Conseil des assurances de dommages? Non, nous autres, on s'occupe des permis; ce n'est pas à nous autres. Est-ce que c'est à l'Association des courtiers? Ah, eux autres, c'est un peu comme les préfets de discipline: Ce n'est peut-être pas tout à fait nous autres qui pouvons vous aider. Est-ce que c'est au Bureau d'assurance du Canada? Tout le monde se refilait le problème, si bien que la

conclusion de notre journaliste, c'était: «Quel recours reste-t-il à l'assuré?» Puis la conclusion de l'assuré qui se plaignait, c'est de se prendre un bon avocat, de s'armer de patience parce que, là, on va aller devant les tribunaux puis qu'on n'est pas sorti du bois. Ça peut prendre deux ans, quatre ans, cinq ans, on ne sait pas jusqu'où ça peut aller. Et le journaliste, j'aimerais le citer là-dessus: Quelle protection! Tant d'intermédiaires dans le marché des assurances de dommages et pas un pour aider concrètement le consommateur qui est dans le pétrin, qui a des problèmes...

● (17 h 10) ●

On constate donc que le problème hérité de la Loi sur les intermédiaires de marché fait en sorte que la structure actuelle doit être révisée et simplifiée. Le fait qu'il y ait plusieurs intervenants, ça mêle tout le monde. Ça mêle tellement les gens que la plupart se découragent avant d'avoir réglé leurs problèmes. Ce n'est pas évident. Dès qu'une personne qui est peu ou pas familière avec le dossier essaie de cheminer là-dedans, ce n'est pas vraiment évident. Puis on doit dire que, au cours des derniers mois, des dernières semaines, depuis que le projet de loi n° 188 a été déposé, on a constaté aussi plusieurs articles dans les journaux, plusieurs groupes de lobbys qui se sont déployés, de la publicité, des annonces un peu partout. On n'a jamais vu autant d'intérêt puis autant de gens se dire: Nous autres, on défend les vrais consommateurs, nous autres, on est les vrais défenseurs des consommateurs. On voit des pages de publicité apparaître ici et là puis on se dit: Il faut faire une différence — comment dirais-je — entre les vrais intérêts des consommateurs et les intérêts qu'on défend dans ces démarches-là.

On s'est aperçus que, rapidement, on est arrivés dans une lutte de tranchées. Certains étaient opposés au Mouvement Desjardins coûte que coûte, non pas sur le projet de loi n° 188. Mais, dès que Desjardins dit quelque chose, on est contre. Chez d'autres, on s'est aperçus qu'il y avait des guérillas entre les différents organismes impliqués qui sont touchés par le projet de loi n° 188, où tout le monde disait, à l'origine: Oui, il faut simplifier la structure; l'idée d'un bureau unique, ça va nous aider puis ça va être plus facile à fonctionner. Mais, par contre, lorsque ça a été le temps de définir ce que ça va être, ce bureau unique là, c'est là que le bât a blessé puis que, là, tout s'est effrité dans la démarche.

On pense aussi que, s'il y avait eu autant d'efforts de déployés que ce qu'on a connu dans les dernières semaines, les derniers mois pour informer les consommateurs sur les rôles et sur la façon dont il peut obtenir satisfaction, que ce soit par rapport aux fameux comités de discipline, aux fonds d'indemnisation, à toutes les structures qui existent dans les différents organismes, les gens seraient beaucoup moins au dépourvu, aujourd'hui.

Là, c'est les moyens financiers qui nous ont empêchés d'aller plus loin dans notre démarche. On aurait aimé consulter les gens: Est-ce que vous connaissez ces organismes-là qui doivent vous défendre? Puis en quoi, dans leur structure, il y a quelque chose qui vous défend? La majorité de la population ne le sait même pas, comment

ça fonctionne là-dedans, à qui s'adresser. Si c'est un problème au niveau du code de déontologie, ça va là-bas; si c'est un problème au niveau du permis, ça va là-bas. C'est pour ça que, nous autres, on dit: L'idée de simplifier la structure, de centraliser un bureau unique, c'est un pas dans la bonne direction. On aurait juste un message à faire passer: Vous avez un problème, vous avez une information à demander? Vous allez au Bureau des services financiers, point à la ligne. Pas de dire: On va à un endroit, on va à l'autre, puis on ne sait jamais trop, trop qui fait quoi là-dedans, parce que c'est juste de mêler les gens encore plus, ce qui fait qu'on croit que le Bureau comme point unique, ça constitue un bon pas.

Cependant, dans le projet de loi, on mentionne la création de deux chambres qui auraient une partie des fonctions. Nous autres, on pense que les chambres ne devraient pas figurer dans le projet de loi, que les tâches qui étaient affectées aux chambres pourraient être avantageusement transférées au niveau du Bureau, encore dans le souci d'avoir un guichet unique. Ça n'empêche pas, parallèlement, à ce Bureau des services financiers là, qu'il y ait des organismes qui regroupent des professionnels, qu'il se fasse de la formation entre eux autres ou des choses comme ça; ça, on n'a aucun problème avec ça, on est en faveur de la liberté d'association et d'expression des gens, ça, il n'y a pas de problème. Mais on pense que, pour empêcher qu'il y ait un déraillage dans la centralisation, ça serait mieux qu'il y ait un organisme unique.

Au niveau de ce même organisme unique là, au niveau du conseil d'administration, on est d'accord avec l'article 129 qui dit qu'il devrait y avoir 15 membres au niveau du conseil d'administration. On aimerait, par contre, mieux définir qui seraient ces 15 membres là. On suggérerait, nous, qu'il y ait cinq représentants des consommateurs et du grand public, cinq représentants des intermédiaires puis cinq représentants du monde de l'industrie. Mais tous ces représentants-là pourraient être nommés par le ministre en fonction de critères de compétence minimale clairement identifiés puis à partir d'une liste préparée par chacun des groupes. Ce qu'on veut dire par là, c'est que c'est bien évident qu'on ne pense pas que n'importe qui pourrait siéger avantageusement dans un conseil d'administration s'il n'a pas une connaissance minimale du dossier, ça, on est bien d'accord avec ça, mais on pense qu'on identifie des critères, on demande aux gens de chacune de ces catégories-là de présenter des candidats ou des candidates, puis, à partir de cette liste-là, le ministre fera les nominations.

Et on pense que les 15 devraient être nommés par le ministre pour éviter d'éventuels problèmes au niveau du fonctionnement d'un conseil d'administration. S'il y a une partie du conseil d'administration qui est élue, qui arrive en bloc d'un groupe de représentants, il ne reste plus rien qu'à convaincre trois personnes sur le conseil pour paralyser ou orienter tous les débats, et on sait que la création du Bureau va impliquer beaucoup de démarches, beaucoup de prises de position ou d'orientations du conseil d'administration, et ça pourrait être risqué dans le fonctionnement.

Au niveau de l'article 156 du projet de loi, on dit que le Bureau peut agir à titre de centre de renseignements et de référence dans le domaine de l'assurance. Nous autres, on pense que le Bureau doit agir à titre de centre de renseignements et de référence. Ça n'empêche pas que le monde de l'industrie s'est doté de deux centres assez efficaces; je pense au Bureau d'assurance du Canada et à l'Association des compagnies d'assurances de personnes, leur centre d'information traite, grosso modo, 80 000 appels par année, 50 000 pour un, 30 000 pour l'autre. Ils jouent un rôle important au niveau des consommateurs, puis ça, on ne voudrait pas enlever ça. Cependant, il y a beaucoup de consommateurs qui, après avoir consulté ces centres-là, se retournent vers les associations ou vers l'Office de la protection du consommateur: Est-ce que l'information que j'ai reçue, c'est vraiment ça, la réalité? C'est parce qu'ils savent que ces centres-là sont financés par l'industrie puis que, lorsque t'appelles un centre d'information ou que t'as un problème, c'est parce que t'as un problème avec l'industrie. Il y a comme un petit peu de manque de confiance. Nous autres, même si dans plusieurs cas on fait nos vérifications, on rappelle les gens, bien des fois on va dire la même chose que le premier contact qu'ils ont eu au BAC ou à l'ACCAP, mais là les gens disent: Oui, si ça vient de vous autres, vous avez fait la vérification, on pense que vous vous basez sur des bases assez solides.

Nous, on a des réserves au niveau des renseignements personnels puis au niveau de l'utilisation des locaux. Avoir des locaux distincts, ça, c'est tout un débat, je pense, qu'on pourrait peut-être commenter un peu plus tout à l'heure. Nous, on craint, s'il n'y a pas assez de restrictions autour de ce dossier-là, qu'il se crée des mégabancs d'information et de données sur les consommateurs qui va faire en sorte que la vie privée, ça va passer plutôt comme un fait du passé. La concentration d'information, puis pas seulement sur l'aspect santé, mais de l'information au niveau des finances des individus, au niveau des assurances, tout concentrer ça au même endroit, on considère que ça peut être dangereux. Il y a des recommandations qu'on fait au niveau de notre mémoire, mais on pense que les législateurs peuvent réfléchir aussi sur des structures qui pourraient faire en sorte que ce soit assez étanche au niveau de l'information. J'écoutais les deux groupes de représentants qui ont été avant nous cet après-midi, qui ont mentionné aussi cette problématique-là, mais je pense que c'est une problématique qui revient régulièrement.

Je pense que j'ai fait un peu le tour du topo que je voulais vous amener. Je vous remercie de votre attention, puis on serait disponibles pour répondre à vos questions ou interrogations concernant le mémoire ou nos commentaires.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Oui, M. Ouellet. Soyez assuré que ça va venir, les questions et les commentaires.

M. Ouellet (Claude): Oui? Ha, ha, ha!

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Et on va tout de suite commencer avec le député d'Abitibi-Ouest

M. Gendron: Oui, bien, d'entrée de jeu, je voudrais vous remercier, M. Ouellet, ainsi que Mme Laroche, d'avoir accepté de relever l'invitation qui vous a été faite. Je pense qu'il est toujours opportun d'entendre le point de vue d'organismes voués à la protection des consommateurs, puisque ça a été dit à satiété, mais que c'est toujours important de le répéter, que c'est sûrement un des éléments clés de ce projet de loi là. Et vous indiquez dans votre mémoire, au début, par rapport à votre organisme, que vous étiez l'organisme le plus ancien en termes de groupe communautaire voué à la défense des droits. Donc, si on a affaire à des vieux sages, c'est important de les entendre.

Moi, j'ai une ou deux questions sur votre organisme, mais les questions liées au projet de loi vont être posées par ma collègue de Pointe-aux-Trembles. Je voudrais être capable de mieux apprécier l'importance de votre organisme. Au-delà de votre conseil d'administration de 15 membres, vous indiquez que vous avez un certain nombre de permanents. Combien exactement vous avez de permanents qui oeuvrent au sein de votre organisme?

M. Ouellet (Claude): On en aurait cinq sur une base régulière puis on a des occasionnels sur les différents dossiers. C'est-à-dire, dépendamment des budgets, vous n'êtes pas sans savoir qu'on a des budgets assez limités au niveau de notre fonctionnement.

M. Gendron: Non, ne commencez pas à vous plaindre sur les budgets, là. J'entends trop ça partout, de ce temps-ci.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Ouellet (Claude): Ah! ce n'est pas le but de la manoeuvre, cet après-midi. Ha, ha, ha!

● (17 h 20) ●

M. Gendron: Non, non, non. Très simplement et très amicalement, je veux juste dire: Bon, vous avez cinq permanents, mais avez-vous, je ne sais pas, moi, beaucoup d'occasionnels sur les dossiers spécifiques ou... C'est marginal? C'est significatif? Vous en avez pas mal?

M. Ouellet (Claude): On en aurait sept ou huit, mais c'est de façon ponctuelle, pour des périodes de temps de quelques mois.

M. Gendron: Ça va. Deuxième question, toujours sur l'ampleur du travail que vous faites. Vous avez mentionné, dans votre présentation au début, que vous abordez beaucoup de dossiers. Est-ce qu'on peut avoir une appréciation quantitative du nombre de dossiers liés à des plaintes ou à des points de vue de consommateurs, pour porter un meilleur jugement sur ce que vous faites?

M. Ouellet (Claude): O.K. Ce qu'on fait, ce qu'on pourrait vous mentionner que, récemment, la semaine

dernière, même, on était en conférence de presse avec l'Office de la protection du consommateur pour faire le bilan de notre intervention durant la crise du verglas. Vous n'êtes pas sans le savoir, surtout pour les gens de la région métropolitaine, on a été les premiers à dénoncer ça au niveau des médias et à tout enclencher un système, puis par la suite on a travaillé avec Option consommateurs et l'Office de protection dans ce dossier-là: recueillir les plaintes des gens, faire des validations puis faire des représentations. Puis on pense que, dans ce dossier-là, on a participé, en fait, au retour à la normale dans un délai très court, parce qu'on s'est aperçus que les gens avaient abusé, mais, après les premières dénonciations publiques, les choses sont revenues à la normale.

On travaille aussi dans le domaine des jouets. C'est assez varié, là, comme domaine d'intervention. C'est nous qui réalisons les études pour le magazine *Protégez-vous* dans le domaine de l'évaluation des jouets, le *Guide annuel des jouets avec Protégez-vous*, bon, c'est nous qui réalisons ce dossier-là. On travaille dans le domaine de l'assurance dans certains dossiers, on traite les évaluations, les mécanismes de traitement des plaintes. On essaie de trouver des solutions puis, avec les différents partenaires de l'industrie, on essaie de régler certaines problématiques.

M. Gendron: Au-delà des segments ou des secteurs que vous touchez, sur base annuelle, si vous aviez à porter un jugement sur le nombre de dossiers que vous traitez, c'est quoi: 1 500, 2 000, 400, 500? C'est quoi?

M. Ouellet (Claude): De dossiers?

M. Gendron: Oui, le nombre de dossiers de plaignants que vous traitez sur base annuelle.

M. Ouellet (Claude): Ah! on en traite à peu près 3 000. Si vous parlez de plaintes, nonobstant le cas des interventions ici et là, on en traite à peu près 3 000.

M. Gendron: Trois mille sur base annuelle.

M. Ouellet (Claude): Oui.

M. Gendron: Comme je l'ai indiqué, les questions sur le projet de loi, ça va être ma collègue, mais j'en aurais juste une d'ordre très général. Dans les projets de loi, on dit: Il y a toujours une économie. On appelle ça l'«économie du projet de loi», au sens général du terme. Est-ce que vous croyez que, sous l'angle que vous défendez, la protection des consommateurs... Même si j'ai été très sensible aux remarques que vous avez portées sur ce qui m'apparaît des bons sujets, là, les ventes liées, l'usage des renseignements, tout autant quant à la circulation qu'à la protection, le double emploi, ainsi de suite, j'ai noté ça, puis les questions seront posées par ma collègue. Mais, globalement, là, l'économie générale du projet de loi, est-ce que, d'après vous, le projet de loi n° 188, sous ces angles-là, est plutôt convenable, favorable? Oui, on sent très bien que la protection du

consommateur est présente à l'intérieur du projet de loi n° 188, ou il y a tellement de carences que vous trouvez que, sous l'aspect du consommateur, il y a trop de danger dans le 188?

M. Ouellet (Claude): Non, on pense qu'il y a plus d'aspects positifs que de points négatifs dans ce projet de loi là, ça, c'est évident. On pense qu'il y a des précisions à apporter à certains volets; c'est ce que vous mentionnez tout à l'heure. Mais, dans l'ensemble, on est satisfaits parce qu'il y a une simplification de la structure, donc une facilité pour les gens de savoir comment se débrouiller là-dedans. Dans l'ensemble, c'est sûr qu'on est plutôt favorables.

M. Gendron: Alors, je voudrais que ma collègue puisse poursuivre. On l'a fait tantôt, là.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Oui, mais il va falloir passer au député de Viger pour maintenir l'alternance.

M. Gendron: Non, mais tantôt ils ont parlé trois de file. Si t'es d'accord qu'elle poursuive les questions, parce qu'on n'a pas posé de question sur le projet de loi n° 188...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Voilà.

Des voix: ...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est vrai, il y a toujours une bonne collaboration. Donc, allez-y, Mme la députée de Pointe-aux-Trembles.

Mme Léger: Merci, M. le Président. Alors, vous êtes ici pour défendre le consommateur, bien sûr. On le comprend bien, et votre présence est appréciée. Par contre, vous disiez qu'il y avait beaucoup d'associations qui se disent aussi protéger le consommateur. Mais, dans votre domaine de la protection du consommateur, il y en a beaucoup aussi. Alors, il y en a plusieurs qui sont venus ici.

Moi, je voudrais juste poursuivre un petit peu sur ce que disait le député d'Abitibi-Ouest concernant votre organisation. Démêlez-nous donc un petit peu. L'Association des consommateurs du Québec, est-ce que vous avez d'autres organismes qui sont sous votre gouverne?

M. Ouellet (Claude): Non, on est un organisme en tant que tel. Les autres organismes...

Mme Léger: O.K. Alors, quand vous dites «l'Association des consommateurs du Québec», ça ne sous-entend pas d'autres organismes de consommateurs?

M. Ouellet (Claude): Non. Jadis, on avait des bureaux en région, là, avant les coupures qui nous ont restreints à notre bureau central à Montréal, mais c'est un

organisme en tant que tel. Vous avez eu la visite des gens du Service d'aide aux consommateurs, d'Option consommateurs qui sont des collègues, en fait, qui travaillent sur des dossiers, et on s'était même rencontrés pour discuter de ce projet de loi là aussi.

Mme Léger: O.K. Bon, là, à ce que je vois, vous êtes, dans l'ensemble, pour particulièrement, en tout cas, le Bureau unique de services financiers, entre autres. Vous dites que ça constitue un bon pas. Vous êtes, par ailleurs, contre particulièrement les deux chambres. Moi, ce que je peux vous dire, c'est que l'association des deux chambres constituait quand même un compromis avec les associations professionnelles pour sauvegarder cette vie associative là. Alors, expliquez-moi. Pour vous, qu'est-ce que ça risque pour les consommateurs? Qu'est-ce que les consommateurs risquent d'y perdre avec ces deux chambres-là?

M. Ouellet (Claude): Bien, nous autres, on pensait que l'idée d'avoir un guichet unique devrait être maintenue, puis ça, c'était une entrave à ce problème-là. Au niveau de la vie associative, ça, on n'a pas touché à ça, ce n'est pas vraiment de notre domaine. Mais on pense qu'au niveau des consommateurs, entre autres, un des commentaires qui ont été amenés, c'est que, du moment qu'il y a plus qu'une structure, il y a des coûts qui sont engendrés autour de ça, puis ces coûts-là sont refilés un jour ou l'autre aux consommateurs, d'une façon ou d'une autre. C'est donc dire que, s'il y avait un bureau à un endroit qui est centralisé et qui traite tout, que ça soit l'émission du permis, les ordres... — comment on appelle ça dans le projet de loi? — assureur-vie agréé, là, les titres professionnels et tout, si c'était tout contrôlé par le même endroit, ça serait beaucoup plus facile de fonctionner. Ça n'empêche pas, parallèlement à ça, que ces organismes-là, qui ont une raison d'être, puissent fonctionner. C'est qu'on se dit: Bon, peut-être que ça deviendrait un organisme à adhésion volontaire au niveau des services aux membres, comme toute autre association qui existe au niveau...

Mme Léger: Vous dites «en fonction du consommateur, de se retrouver face au Bureau unique comparativement aux deux chambres». C'est ce que vous dites?

M. Ouellet (Claude): C'est ça. Bien, là, les deux chambres n'étaient pas dans le même lieu physique que le Bureau, puis, nous autres, on voyait, comme démarche de centralisation, de faire en sorte que, au lieu d'aller au Conseil d'assurances de personnes à un endroit, au Conseil des assurances de dommages à l'autre, au fonds d'indemnisation, il y aurait un endroit où tout se passerait, où les gens seraient dirigés à l'intérieur de la structure vers les services dont ils auraient besoin.

Mme Léger: O.K. Vous parlez aussi de prévoir une nouvelle réglementation pour encadrer la distribution électronique. Avez-vous des suggestions de règles

particulières qui seraient à prévoir en matière de sécurité de transactions, etc.?

M. Ouellet (Claude): On n'a pas élaboré des propositions concrètes dans ce dossier-là. On sait que tout le domaine d'Internet, tout le domaine qui est en pleine ébullition, il a des problèmes, puis ça, ça relève même au-delà du projet de loi n° 188. C'est la distribution d'à peu près tout bien, tout service qui viendrait par ces moyens électroniques là. Je pense que ce serait tout un débat à faire de ce côté-là, pas seulement pour le domaine de l'assurance, mais dans un domaine large.

Mme Léger: O.K. Vous n'avez pas de suggestion de règles particulières, là.

M. Ouellet (Claude): On n'a pas de suggestion concrète, pointue dans ce volet-là.

Mme Léger: O.K. Bien, il y a un groupe de travail, de toute façon, qui est formé à cet effet-là et qui va produire ses conclusions au printemps.

Vous dites que tous les représentants sans exception doivent être titulaires d'un certificat délivré par le Bureau. En vous donnant l'exemple de l'assurance-annulation-voyage, le représentant des consommateurs au Conseil des assurances de dommages, M. Langlois, a affirmé que ce genre de produit d'assurance simple, va falloir composer avec l'absence d'intermédiaires certifiés, sinon les prix vont être plus élevés. Est-ce que vous réagissez à ça?

M. Ouellet (Claude): Bien, je pense que, c'est évident, dépendamment du produit qui est vendu, la formation peut varier. L'assurance-voyage, c'est un domaine beaucoup moins pointu, si on veut, qu'une assurance-vie ou qu'un autre service... On pense que tout le monde qui offre un service devrait avoir une formation adéquate pour offrir ce service-là, dans le sens que la personne qui va vendre le produit d'assurance-voyage connaisse son produit d'assurance-voyage, parce qu'on sait qu'il y a eu beaucoup de plaintes, beaucoup de problèmes autour de ça, qu'il y en a qui ont acheté de l'assurance-voyage alors qu'ils n'en avaient pas besoin, qu'ils en avaient déjà sur leur carte de crédit ou dans leur assurance collective, mais que les gens puissent vraiment informer les gens adéquatement, selon le produit qu'ils vendent, mais qu'il n'y ait pas d'exception là-dedans, là, parce que, à un moment donné, on dit: Du moment qu'il y a une exception, ça ouvre la porte à d'autres possibilités.

Mme Léger: O.K. Vous dites aussi que les clients des représentants en assurance exerçant à titre autonome ne sont pas assez protégés. Ne croyez-vous pas que l'obligation faite aux représentants et aux sociétés autonomes de souscrire à une assurance de responsabilité et de participer à un fonds d'indemnisation répond suffisamment à votre préoccupation, à ce moment-ci?

M. Ouellet (Claude): Ça répond en partie, mais on pense que les représentants qui travaillent dans les

cabinets, ils ont des comptes à rendre à des gens. L'autonome, lui, il a des comptes à rendre seulement à lui. Puis, si je me souviens bien, dans le projet de loi, on mentionne à quelque part que le cabinet doit tenir un registre ou de l'information sur les plaintes qu'il reçoit, et tout. On doute que l'autonome fasse de même, là, qu'il compile des plaintes contre lui-même puis qu'il maintienne ça de façon vraiment sérieuse. On doute, mais ça ne veut pas dire...

• (17 h 30) •

Mme Léger: Je vais conclure pour laisser l'autre formation vous poser des questions. Vous avez juste dit que vous croyiez qu'on devrait prévoir des recours pour les consommateurs autrement que devant les tribunaux. À quel genre de recours vous pensez?

Mme Laroche (Marie Claude): Un des gros dossiers à l'Association, c'est justement d'essayer de déjudiciariser les litiges, parce que ça coûte tellement cher que les gens renoncent. Alors, on est en train de proposer des mécanismes, avec l'industrie, qui iraient plus vers peut-être la conciliation-médiation-arbitrage. C'est sûr que ce serait quelque chose de volontaire, mais, si les gens sont prêts à tenter la chance, peut-être qu'ils arriveraient à un règlement qui pourrait être efficace puis qui pourrait satisfaire les deux parties. Parce que, actuellement, ça traîne tellement devant les tribunaux que les gens, ils finissent par se décourager ou ils n'entament même pas les procédures. Ça fait qu'on voit que ça n'arrive à rien.

Mme Léger: C'est à cause des tribunaux ou des avocats? Ha, ha, ha! Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de Viger, maintenant?

M. Maciocia: Oui, M. le Président. M. Ouellet et Mme Laroche, merci d'être venus devant cette commission. Je pense que vous êtes, si je puis dire, le dernier organisme qui représente le consommateur à venir devant nous, devant cette commission, parce que cette commission termine ses travaux vendredi prochain, je crois. Vous savez déjà qu'il y a d'autres organismes qui sont venus devant nous, comme le Service d'aide aux consommateurs, l'Option consommateurs et d'autres représentants de différentes associations représentant toujours des consommateurs.

Moi, je suis très content de la façon dont vous avez abordé le projet de loi avec votre mémoire. Je dois dire que certaines craintes que vous avez là-dedans, on les partage, et je pense qu'on les partage tous, les membres de cette commission, et particulièrement l'opposition, mais je pense aussi que, du côté gouvernemental, on a les mêmes préoccupations.

Je disais, tout à l'heure: Vous reprenez un peu le même sujet, à l'article 22, que, d'après vous, il faudrait le libeller d'une façon un peu plus, je dirais, claire de manière qu'il n'y ait pas de renseignements qui sont transférés d'un côté ou de l'autre. Vous n'êtes pas sans

savoir que j'en suis profondément convaincu, que vous avez eu l'occasion de lire aussi le rapport de la commission du budget et de l'administration, et particulièrement la recommandation 2 de la commission, du rapport Baril, où nous disons, d'une certaine manière, oui, comme vous le laissez aussi un peu dans votre mémoire: Oui, mais... La vente de produits d'assurance à l'intérieur de la banque-assurances ou des caisses, de la caisse-assurances, mais pas à n'importe quelles conditions, avec des conditions précises, des balises où vraiment la protection du consommateur, elle doit être au premier chef.

Et j'imagine que vous êtes d'accord un peu avec la formulation que, nous, nous avons eue dans le rapport Baril avec la recommandation 2 où nous disons: Oui à la vente, mais à condition d'établir un encadrement uniforme, d'offrir des produits d'assurance par une filiale dédiée à ces activités-là, d'assurer la distribution des produits d'assurance par des intermédiaires dûment qualifiés, d'interdire le cumul des fonctions de double emploi, et de prévoir des dispositions régissant l'utilisation des renseignements personnels, et d'utiliser des espaces réservés pour la vente des produits d'assurance, des locaux distincts. Je pense que vous êtes d'accord avec cette formulation que la commission, unanimement, elle a prise au moment où on avait entendu, en septembre, octobre 1996 — ça fait un an et demi — et que nous avons libellé justement dans l'intérêt du consommateur.

Je ne sais pas si vous voulez réagir. Je pense que, d'après ce que j'ai pu lire dans votre mémoire... Ha, ha, ha! Et est-ce que vous allez plus ou moins dans le même sens que la recommandation 2 du rapport Baril?

M. Ouellet (Claude): Ah oui. Dans l'ensemble, c'est évident qu'on partage les mêmes craintes ou les mêmes problèmes, puis on pense que ces problèmes-là sont encore plus criants en région qu'en ville parce que les institutions financières sont plus petites, qu'il y a moins de personnel, que c'est plus difficile d'avoir des gens affectés uniquement et exclusivement à ces dossiers-là. Ça, c'étaient des problèmes, puis on...

M. Maciocia: Est-ce que, d'après vous, cette recommandation-là, elle est reflétée à l'intérieur du projet de loi n° 188? J'imagine que non, parce que... Je ne voudrais pas vous mettre dans une situation embarrassante, parce que, vous le dites vous-même, l'article 22, ça ne correspond pas à ce qui vraiment devrait être libellé, spécialement sur la question des renseignements personnels et sur la question, comme je le répète, du double emploi.

Vous êtes d'accord avec ces organismes qui sont passés devant nous sur la question aussi des locaux distincts, des locaux fermés pour la vente de l'assurance. Je pense que c'est très important que ces renseignements-là soient tenus à l'intérieur d'un local complètement réservé à des fins uniques pour l'assurance.

M. Ouellet (Claude): La façon dont c'est libellé, c'est peut-être là-dessus qu'il faut que s'ajoutent des

précisions. On peut être d'accord, oui, ça prend un local distinct, mais comment on va définir un local distinct au niveau d'une institution? Pour un, ça peut vouloir dire quelque chose, pour d'autres, ça peut vouloir dire autre chose. Je lisais dans le projet de loi: Oui, il y aurait un lieu, mais... C'est des précisions, là.

M. Maciocia: C'est pour ça que, nous, nous disons très clairement, même dans le rapport, que ça doit être des locaux fermés, avec une porte, avec des murs, pas un local où il y a un paravent de trois pieds ou de quatre pieds et puis où les renseignements, ils peuvent, disons, se communiquer d'une façon très facile ou même être entendus très facilement entre un employé puis un autre. C'est pour ça que nous disons «un local fermé». Vous êtes d'accord avec ce libellé...

M. Ouellet (Claude): Ah oui, 100 % d'accord là-dessus.

M. Maciocia: ...d'un local fermé, complètement fermé, où on fait uniquement de l'assurance?

M. Ouellet (Claude): C'est ça.

M. Maciocia: C'est ça? O.K. Mon autre question, M. le Président. À un certain moment, à la page 8 de votre mémoire, au point 2.1, vous insistez pour que tout produit d'assurance soit distribué par des personnes qualifiées. Et, si je puis dire, le «toutes», vous le mettez vraiment en caractères un peu plus gros, un peu plus grands. Faut-il comprendre qu'il ne doit y avoir aucune exception et que les gens qui travaillent dans des institutions de dépôts, ils doivent être certifiés individuellement et que cela, disons, s'applique pour toutes sortes de ventes d'assurance?

M. Ouellet (Claude): Mais une formation appropriée pour le produit. Comme je disais tantôt à la question de Mme Léger, quelqu'un qui vend seulement de l'assurance-voyage aurait besoin d'une qualification dans le domaine de l'assurance-voyage. On ne demandera pas une formation extensive.

M. Maciocia: Non, non, non, ça, c'est très clair, même s'il y a une distinction à faire. Je pense que Mme la députée de Pointe-aux-Trembles a parlé d'assurance-annulation au lieu d'assurance-voyage. Je pense qu'il y a une grosse différence aussi entre l'assurance-annulation et l'assurance-voyage. C'est sûr que l'assurance-annulation, c'est très facile, ça ne prend pas des qualifications énormes pour vendre de l'assurance-annulation quand on sait que, quand on achète un billet pour 1 000 \$, on assure ce billet de 1 000 \$ et que si on ne voyage pas, on se fait rembourser le 1 000 \$, tandis que l'assurance-voyage, c'est un peu plus compliqué, comme l'assurance-crédit et l'assurance-hypothèque. C'est clair, on ne parle pas de ça, actuellement, on parle de tout produit d'assurance comme l'assurance-hypothèque, comme l'assurance-crédit et autre.

Ça doit vraiment avoir des qualifications et du personnel qualifié.

M. Ouellet (Claude): Oui.

M. Maciocia: Est-ce que c'est très clair? Est-ce que je vous comprends bien, dans ce sens-là?

M. Ouellet (Claude): Oui, c'est ça.

M. Maciocia: O.K. Merci, M. le Président. Je pense qu'il y a mon collègue de Verdun qui était...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de Verdun.

M. Gauthrin: Bon. Là, si j'ai bien compris votre remarque, vous insistez sur l'importance, pour le consommateur, du guichet unique.

M. Ouellet (Claude): Oui.

M. Gauthrin: Bon. Alors, vous savez, une fois que vous m'avez dit ça, j'ai un peu de mal à comprendre comment ça se fait que vous n'avez pas resoulevé la question de l'article 47 pour les planificateurs financiers qui veulent multiplier les guichets, au point qu'on va avoir sept possibilités d'endroits où on peut se plaindre dans le cas d'un planificateur financier. Je vous rappellerai que, lorsque le planificateur financier est membre d'un ordre, c'est son ordre qui prime et que, lorsqu'il n'est pas membre d'un ordre, à ce moment-là c'est le syndic ou le cosyndic. Alors, vous comprenez la multiplication, à l'heure actuelle. On va donc avoir sept endroits où on pourrait avoir une possibilité de faire des plaintes. Je vous le soulève simplement. Je ne sais pas, je voudrais savoir votre réaction à cet effet-là.

M. Ouellet (Claude): Je vais être bien franc avec vous, on ne s'est pas trop penchés sur cet article-là.

M. Gauthrin: Ah, bien, je vous suggère de le lire aussi dans la logique que vous le faites à l'heure actuelle.

M. Ouellet (Claude): Oui. Ha, ha, ha!

• (17 h 40) •

M. Gauthrin: Je veux vous poser une autre question, si vous me permettez. Vous savez, à l'heure actuelle, ce qui se passe dans l'industrie, vous représentez les consommateurs. Vous plaidez en faveur d'un guichet unique. Vous connaissez certainement actuellement comment fonctionnent l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec et l'Association des courtiers en assurance de la province de Québec, elles sont, si vous me permettez, virtuellement dans une situation de guichet unique, c'est-à-dire que vous avez les deux associations qui se trouvent sur le même plancher, c'est la même réceptionniste qui... Évidemment, chacun a son aile dans son camp. C'est la même réceptionniste qui reçoit, à ce

moment-là, les plaintes. C'est la situation dans laquelle... Si je ne m'abuse, le comité de discipline est présidé par la même personne, ayant chacun, évidemment, des panels différents, suivant le type de plaintes qui est donné. Est-ce que ce type de guichet unique qui pourrait exister ne satisferait pas à votre problème de guichet unique?

M. Ouellet (Claude): C'était un pas qui était vraiment un pas dans la bonne direction aussi. Tout ce qui simplifie la structure pour faciliter l'entrée d'information ou le dépôt d'une plainte au niveau d'un consommateur, c'est un bon pas. Quand on dit guichet unique qui pourrait t'aider, là on sait que c'est un certain type de problèmes qui sont traités là. Le fonds d'indemnisation au niveau des victimes de fraude, lui, il est à Québec dans le domaine de l'assurance de personnes. Là, on se dit: Pourquoi ce n'est pas tout concentré au même endroit puis que la personne qui se présente là ne serait pas dirigée? C'est de ça qu'on parle. Quand on parlait de guichet unique, c'est qu'on disait que tout devrait être concentré au même endroit.

M. Gauthrin: Je comprends. Qu'il y ait un syndic, un cosyndic, qu'il y en ait un qui réellement relève de l'IGIF et l'autre du Bureau, ça ne vous pose pas trop de problèmes, ça, à l'heure actuelle?

M. Ouellet (Claude): Non, pas vraiment.

M. Gauthrin: Bon. Comment vous vous situez, vous, sur... Enfin, est-ce que vous êtes satisfaits, représentants des consommateurs, sur comment fonctionne l'Office des professions?

M. Ouellet (Claude): Dans l'ensemble, oui.

M. Gauthrin: Bon. Alors, est-ce que vous êtes d'accord que dans l'Office des professions il y a un élément qui est central, qui est l'autorégulation où, à ce moment-là, les gens d'une profession et ensuite les consommateurs ensemble, dans un même groupe, autorégularisent leur profession? C'est le cas, par exemple, pour le Barreau, ou pour la Chambre des notaires, ou pour l'Ordre des ingénieurs. Est-ce que ce modèle-là d'autorégulation, ce n'est pas un modèle qu'il serait souhaitable de transporter aussi dans le cadre du domaine de l'assurance? Des intermédiaires de marché, disons, pour être plus général.

M. Ouellet (Claude): Ce serait peut-être une option à étudier plus en profondeur. On n'avait pas ça dans nos sujets de discussion, mais...

M. Gauthrin: Je comprends donc que c'est parce que cette option-là n'était pas présente que ça justifiait la teneur de votre mémoire. Je vous remercie. J'ai terminé, M. le Président.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Bien. J'aimerais, si les membres me permettent, juste parce que

c'est important... Quand vous dites, là, que vous êtes contre les deux chambres... Parce que, si je saisis ce que vous dites, c'est que le consommateur va avoir à courir un peu ici et là pour porter plainte. J'aimerais ça connaître si vous avez pris connaissance de l'article 156. C'est très clair: «Le Bureau reçoit les plaintes formulées contre les titulaires de certificat, les cabinets ainsi que les représentants et les sociétés autonomes.» Les chambres ont été formées un peu pour regrouper les deux groupes, soit une pour la sécurité financière qui s'occupe des personnes, puis l'autre, c'est pour les dommages, pour se reconnaître un peu là-dedans, puis s'autodiscipliner, puis se régler, mais le consommateur, selon ma compréhension, n'aura pas affaire à ces chambres-là. Les plaintes qu'il a à faire, il va les adresser au Bureau.

M. Ouellet (Claude): C'est que, nous autres, là — comment je vous formulerais ça? — on n'est pas contre le fait qu'il y ait des associations d'intermédiaires, puis tout ça. Il ne faudrait pas que notre propos soit interprété comme quoi on est contre. C'est l'Association des courtiers ou l'AIAPQ. Quand on disait qu'on voulait le guichet unique, c'est qu'on pense que les mandats qui étaient confiés aux chambres dans le projet de loi actuel ne justifiaient pas la création de chambres, elles avaient juste deux ou trois tâches à s'occuper. On pense que ça aurait été avantageusement transféré au niveau du Bureau. On s'est dit: Bon, avoir une chambre juste pour planifier un code de déontologie ou des petites affaires comme il était mentionné dans le projet de loi, c'est un peu comme une coquille vide. C'était de maintenir une structure en parallèle qui avait peu ou pas de mandats et peu ou pas de pouvoirs. C'est pour ça qu'on a dit qu'on est mieux d'avoir un guichet unique, un organisme centralisé, que d'avoir deux choses qui seraient seulement comme, d'une certaine façon, comme je vous mentionnais, des coquilles vides de chaque côté.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Le ministre l'a déjà expliqué, la création de ces deux chambres-là, c'est un compromis que le ministre a fait pour répondre à une demande, je pense, qui était légitime aussi des deux groupes, de différents groupes pour que ces gens-là, au lieu d'être réglementés, surveillés par des gens en haut qui ne sont pas nécessairement concernés par le type d'emploi qu'ils font... Eux, ils disaient: On est capables, on le fait, actuellement. On est capables de le faire puis on veut continuer à le faire, de s'autodiscipliner, d'émettre des permis, etc., tout ça, et c'est nous autres, c'est notre monde, on se connaît. C'est sûr que c'est un compromis qui a été fait, et je ne vois pas, moi, en tout cas, quel ennui de plus ça peut créer au consommateur, puisque le consommateur n'a pas affaire directement avec eux autres, que le consommateur va se référer à un endroit, soit au Bureau. C'est bien. En tout cas, je...

M. Ouellet (Claude): Oui. Comme je vous disais, c'est que, dans la structure du projet de loi actuel, on trouvait que les mandats qui leur étaient confiés étaient

vraiment minimales et que ça ne justifiait pas des instances là-dessus. Si vous changez les mandats, là c'est une autre chose.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Bergman: Dans la section 4.3 de votre mémoire, Les ventes liées, vous demandez une question: «Dans sa forme actuelle, le projet de loi n° 188 protège-t-il suffisamment le consommateur contre le phénomène des ventes liées?» Dans le prochain paragraphe, vous semblez répondre à la question avec un non. Sur la prochaine page, vous faites référence au fait qu'on doit porter à la connaissance des consommateurs la possibilité de résolution dans 10 journées, sous les «provisions» de la section 17, troisièmement paragraphe. Mais on sait que les consommateurs ne prendront pas le privilège d'annulation. C'est rare qu'un consommateur va prendre une action positive. La plupart ne vont pas savoir le privilège d'annulation d'un contrat.

Alors, est-ce que vous pensez que ce projet de loi, sous l'article 17, donne assez de pouvoirs ou des balises pour prévenir les ventes liées? Est-ce qu'on protège le consommateur suffisamment avec cet article? Moi, je pense que non. Je pense que le projet de loi doit avoir des balises pour essayer d'éviter les ventes liées.

Mme Laroche (Marie Claude): Dans l'ensemble, l'article 17, c'est une amélioration. On en a discuté, et puis c'est toujours bien mieux que rien. Cependant, notre crainte, c'est vraiment, comme vous dites, que le consommateur ne soit pas au courant qu'il a 10 jours.

Maintenant, un 10 jours, premièrement, rigoureux au bout duquel il ne peut plus rien, bien, il va être pris. Et puis, même si on dit: Bien, les gens vont sûrement se rendre compte qu'ils ont acheté ça soumis à des pressions indues, ce n'est pas évident. Ce n'est pas évident, pas dans l'état dans lequel les consommateurs appellent à l'Association lorsqu'ils se rendent compte qu'il y a des choses qui ne vont pas. Souvent, ils sont dans un état bien de panique. Quand ils se rendent compte de ça, des fois les délais, ils sont assez longs, là. Ça fait que c'est dans ce sens-là. On veut vraiment être très, très, très préventifs dans ça. Et la façon de le mettre en vigueur, ce n'est peut-être pas clair; cependant, ce serait de s'assurer que ça va vraiment dans le plus grand intérêt des consommateurs, pour éviter justement toute possibilité de...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ça va, M. le député?

M. Bergman: Oui.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de Viger.

M. Maciocia: Oui. M. le Président, j'aurais une autre question. C'est toujours à la page 11 de votre

mémoire où vous dites: «L'Association souhaite — c'est à l'avant-dernier paragraphe — que le fait d'ouvrir le marché de la sorte n'ait aucune influence pour les consommateurs en matière de concurrence.»

M. Ouellet (Claude): La phrase aurait dû être plus complétée. Quand j'ai relu le mémoire, après, je me suis dit «n'a pas d'influence dans le domaine du consommateur en tant que diminution de marchands ou de... C'est ça

M. Maciocia: Voilà. Je m'en venais sur ça justement pour vous faire expliciter un peu, parce qu'elle n'est pas tout à fait finalisée, j'imagine, la question. Premièrement, je pense que, libellée comme elle est, ça ressemble quasiment à une prière. Mais je pense que c'est très important. Moi, ce que je crois, c'est que vous pensez que, probablement en faisant l'ouverture à la caisse-assurances ou à la banque-assurances, dans un nombre d'années x, en réalité, il n'y aura plus la même concurrence qu'il y a aujourd'hui. Par exemple, on a 125 compagnies qui sont là, il y a beaucoup d'autres distributions qui sont là. La concurrence, vraiment, elle va se rétrécir, à ce moment-là. Est-ce que j'ai bien compris, plus ou moins, ce que vous vouliez dire avec cette phrase-là?

• (17 h 50) •

M. Ouellet (Claude): Oui. C'est ce qu'on craint. Qu'à moyen terme on se retrouve avec un nombre d'institutions financières diminué. Là, on voit qu'il y a des projets de fusion entre les grandes banques. Si, dans cinq ou 10 ans, il ne reste plus rien que cinq institutions financières au Canada et que chacune s'est dotée ou a fait l'acquisition d'une compagnie d'assurances, les autres petites compagnies d'assurances vont être prises dans une concurrence déloyale, ce qui ferait en sorte qu'elles disparaîtraient, puis là on pourrait se retrouver dans la même situation que dans le domaine des banques aujourd'hui: cinq ou six personnes se réunissent un soir autour d'un café, le taux d'intérêt est rendu à tant de pour cent, puis on s'entend, ça va bien. Il n'y aura plus de concurrence. C'est ça qu'on veut éviter, là. La phrase, c'est vrai qu'elle aurait dû être mieux formulée.

M. Maciocia: Alors, je l'ai bien interprétée, disons

M. Ouellet (Claude): Vous avez très bien interprété, oui. Ha, ha, ha!

M. Maciocia: C'était dans ce sens-là.

M. Ouellet (Claude): C'est ça.

M. Maciocia: Je vous remercie.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de l'Acadie.

M. Bordeleau: Oui. En fait, j'ai juste une question à vous poser. Quand vous avez lu le projet de loi, vous avez pris une position par rapport à la question des

chambres et du Bureau, compte tenu de ce qu'il y avait dans le projet de loi. Vous souhaitiez que ce soit transféré complètement au niveau du Bureau et que les chambres comme telles n'existent pas.

Moi, la question que je veux vous poser, c'est... Bon, évidemment ça touche un peu à ce problème-là, mais c'est de... Est-ce que vous ne craignez pas, au fond — votre intérêt, c'est la protection des consommateurs — que, dans l'orientation que vous aviez prise, de confier tout au niveau d'un bureau, c'est-à-dire les règles déontologiques, la surveillance, toutes ces dimensions-là qui sont excessivement importantes pour les consommateurs... Parce que évidemment je pense que ce qui est peut-être plus important pour les consommateurs, c'est qu'il y ait un code de déontologie qui règle la conduite des gens qui offrent un service à la population, et qu'il y ait des pénalités éventuellement, et qu'il y ait un organisme qui fait la surveillance de ce qui se passe exactement au niveau du comportement, dans ce cas-là, des intermédiaires.

Est-ce que vous ne craignez pas, en transférant tout dans un secteur aussi large que les... — on parle des services financiers, on parle des gens qui s'occupent plus du côté de l'assurance-dommages — que de tout mettre, surtout la partie autoréglementation et déontologie, dans un bureau, puis que ce bureau-là soit responsable d'établir des règles déontologiques, plus on va faire ça de façon large pour un grand nombre, plus on risque d'avoir des codes de déontologie qui vont peut-être être plus vagues pour pouvoir couvrir tout et que, dans ce sens-là, au bout de la ligne, celui qui va être pénalisé, ce n'est pas le consommateur qui va être le client de ces gens-là? Je ne sais pas si je me fais bien comprendre.

C'est-à-dire que plus on met ensemble de choses diversifiées — dans ce cas-là, des individus qui font un travail qui est différent — plus on veut faire des règles qui vont s'appliquer à tout ce monde-là, plus il y a des risques que les règles deviennent générales et puis que le manque de spécificité fasse en sorte qu'au bout de la ligne il y ait de plus en plus d'échappatoires ou de moins en moins de précisions, ce qui fait que c'est le consommateur, au bout de la ligne, qui risque d'être pénalisé, alors que, dans l'autre orientation qu'on peut prendre, c'est-à-dire de ramener au moins à un autre niveau, qui va être distinct, c'est-à-dire que, d'un côté, il y a deux chambres, là on sera en mesure de peut-être faire des règles déontologiques puis des mécanismes de surveillance qui seront plus précis parce que plus adaptés aux particularités des gens qui vont travailler dans des milieux différents, qui vont offrir des produits différents, et ça sera au bénéfice des consommateurs.

M. Ouellet (Claude): C'est évident qu'on ne voudrait pas qu'il y ait une diminution au niveau des protections dans ce domaine-là, ça, c'est certain. Mais on pense que, au niveau du conseil d'administration, quand on mentionne qu'on veut avoir une représentation au conseil d'administration un tiers-un tiers, ces gens-là vont avoir à assurer un suivi là-dedans. Pour ce qui est de l'élaboration

du code de déontologie ou des choses comme ça, les mécaniques entourant l'élaboration, c'est bien évident que ça peut être traité avec les gens de l'Association.

Quand je mentionnais, tout à l'heure: On n'est pas contre le fait qu'il y ait une association... Est-ce que ça peut fonctionner? Ça peut offrir des services aux membres? Ça, on n'en a pas, de difficulté avec ça. Mais ils peuvent être impliqués dans l'élaboration de ces codes de déontologie là. Ça n'empêche pas des échanges d'information et de rigueur là-dessus, là. On ne voudrait pas, c'est bien évident, qu'on dilue la protection autour des... Puis je ne pense pas que le fait de confier ça dans une même institution, si c'est encadré, orienté de façon à être vraiment dans l'intérêt des gens, qu'il va y avoir vraiment un glissement, comme vous craignez, de ce côté-là. Je pense que les gens du conseil d'administration auront à être attentifs là-dessus.

M. Bordeleau: Je ne partage pas votre avis là-dessus tout à fait, c'est-à-dire qu'on a vu, par exemple, dans le cas de la structure qui existe actuellement, des organismes qui se sont dotés quand même de règles déontologiques, d'une structure de surveillance qui est très spécifique aux services qu'ils offrent à la population, et la population, en fonction de ces règles-là qui sont précises, peut porter plainte si des gens y dérogent.

Si vous dites que, bon, au niveau du Bureau, bien, il y aura une série de codes de déontologie différents qui auront été construits à partir de la consultation avec la base, je ne vois pas pourquoi on ne ramène pas tout simplement ça au niveau de la chambre, et c'est là que se fera le code de déontologie, et c'est là que se fera la surveillance et puis que pourraient, à la limite, être traitées les plaintes.

Évidemment, ce sont des organismes qui dépendent toujours du Bureau, mais ce traitement-là et cette surveillance-là de la pratique pourront se faire de façon plus adéquate au niveau des chambres plutôt qu'au niveau d'un bureau où il y aura, sur un conseil d'administration, des manufacturiers, des intermédiaires, et tout ça, qui ne sont pas particulièrement intéressés, dans certains cas, à s'occuper du problème du voisin et à se préoccuper si ce voisin-là ou cet organisme-là a des règles qui répondent bien aux besoins de la population comme telle.

Moi, j'ai toujours peur que plus on en met large dans une même entité, plus il y ait de risques de perdre la spécificité, et, dans ce cas-là, perdre la spécificité, ça veut dire perdre de la précision au niveau des recours que peuvent avoir les citoyens, les consommateurs, parce que les règles sont claires et sont précises, sont adaptées à un type de pratique très, très, très bien défini et que la pratique à côté... Je pense, par exemple, à l'assurance de dommages, à l'assurance de personnes; bien, c'est deux champs différents. Il y a peut-être des particularités qui sont plus avantageusement prises en compte si on a deux chambres et si le travail se fait à ce niveau-là plutôt que dans une entité qui, plus elle va être large, plus elle va être nécessairement vague. En tout cas, je comprends votre point de vue. C'est juste peut-être des nuances que j'avais à ce niveau-là.

M. Ouellet (Claude): Mais, si je peux me permettre, un peu comme votre collègue mentionnait tout à l'heure, quand il mentionnait: Est-ce que ça pourrait être dans le cadre d'un ordre professionnel ou des choses comme ça? ce serait peut-être à explorer tout dans un ensemble, à ce moment-là, ce que vous mentionnez, puis par rapport à l'avenir de ces chambres-là ou des organismes, et tout. Je pense que ce serait un débat ou une consultation...

M. Bordeleau: Oui. En tout cas, il y a des représentations qui nous ont été faites par des organismes qui donnent un rôle aux chambres qui se rapproche sûrement plus de ce qui existe du côté professionnel, des ordres professionnels, et ça, je pense que ça nous a été suggéré par un certain nombre d'intervenants, et c'est peut-être dans cette direction-là qu'on doit regarder la question des chambres plutôt que dans la direction inverse où on doit abolir les chambres pour reporter ça dans un bureau qui, à mon avis, sera un peu un fourre-tout et où on risque, au bout de la ligne, que celui qui va payer pour les problèmes qui pourront survenir éventuellement, ce soit le consommateur. Je voulais avoir votre point de vue comme représentant des consommateurs. Moi, ça me semblait une préoccupation à laquelle on devait faire référence.

M. Ouellet (Claude): Peut-être que, si cette orientation-là avait été mentionnée dans le document de consultation, on aurait pu réfléchir là-dessus puis faire des consultations, mais, comme je le mentionnais tantôt à votre autre collègue, vu qu'on n'avait pas cet élément-là comme sujet de discussion, on ne s'est pas penchés de façon pointue là-dessus.

M. Bordeleau: Oui, oui, je comprends. Je comprends très bien. Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. Ouellet, Mme Laroche, on vous remercie beaucoup du travail que vous avez fait, et il est certain que votre travail va être utile pour nos réflexions. Et, sur ça, j'ajourne les travaux à demain, 9 h 30.

(Fin de la séance à 17 h 59)