



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

## Journal des débats

**de la Commission permanente  
des finances publiques**

**Le mardi 30 janvier 2018 — Vol. 44 N° 196**

Consultations particulières sur le projet de loi n° 150 — Loi  
concernant principalement la mise en oeuvre de certaines  
dispositions des discours sur le budget du 17 mars 2016  
et du 28 mars 2017 (1)

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

---

**QUÉBEC**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:  
[www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

## Commission permanente des finances publiques

Le mardi 30 janvier 2018 — Vol. 44 N° 196

### Table des matières

Remarques préliminaires	1
M. Carlos J. Leitão	1
M. Nicolas Marceau	2
Auditions	2
Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)	2
Alliance pour un courtage plus fort	11
Intact Corporation financière	20
Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)	27
Réseau FADOQ	35
Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD)	42
Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP)	48
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)	55
Aviva Canada inc.	63

### Autres intervenants

M. Raymond Bernier, président

M. François Bonnardel

M. Patrick Huot

M. Jean-Denis Girard

- \* Mme Rébecca Bleau, CACQ
- \* M. Jacques St-Amant, idem
- \* Mme Diane Joly, Alliance pour un courtage plus fort
- \* M. Bernard Chagnon, idem
- \* M. David Morin, idem
- \* M. Jean-François Desautels, Intact Corporation financière
- \* Mme Marie-Lucie Paradis, idem
- \* Mme Karine Iskandar, idem
- \* M. Christopher Johnson, RCCAQ
- \* M. Patrice Pouliot, idem
- \* M. Maurice Dupont, Réseau FADOQ
- \* M. Danis Prud'homme, idem
- \* M. Denis Côté, CADD
- \* M. Michel Laurin, idem
- \* M. Alain Camirand, idem
- \* M. Jean St-Gelais, idem
- \* Mme Suzie Pellerin, ACCAP
- \* M. Michel Paquet, idem
- \* M. François Cholette, idem
- \* Mme Liza Frulla, ITHQ
- \* M. Jasmin Tanguay, idem
- \* Mme Danielle Leclerc, idem
- \* M. Pierre Schetagne, idem
- \* M. Dany Gauthier, idem
- \* M. Martin-Éric Tremblay, Aviva Canada inc.
  
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission



Le mardi 30 janvier 2018 — Vol. 44 N° 196

**Consultations particulières sur le projet de loi n° 150 — Loi concernant principalement la mise en oeuvre de certaines dispositions des discours sur le budget du 17 mars 2016 et du 28 mars 2017 (1)**

*(Neuf heures dix-huit minutes)*

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

La commission est réunie afin de procéder à des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 150, Loi concernant principalement la mise en oeuvre de certaines dispositions des discours sur le budget du 17 mars 2016 et du 28 mars 2017.

Mme la secrétaire, y a-t-il des remplacements?

**La Secrétaire :** Non, M. le Président. Il n'y a aucun remplacement.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci beaucoup. Alors, bienvenue à tous les parlementaires à la Commission des finances publiques. C'est toujours un plaisir de vous recevoir. Bienvenue également à tous les groupes qui vont participer à nos consultations durant cette journée fort importante.

Ce matin, nous aurons le plaisir de recevoir la Coalition des associations de consommateurs du Québec, l'Alliance pour un courtage plus fort, Intact Assurance, le Regroupement des cabinets de courtage d'assurances du Québec.

**Remarques préliminaires**

Donc, avant de débiter avec nos premiers invités, je vais céder la parole au ministre pour de courtes remarques préliminaires, environ cinq minutes.

**M. Carlos J. Leitão**

**M. Leitão :** Très bien. Merci, M. le Président. Alors, bonjour, chers collègues. Bonjour, mesdames messieurs qui venez faire une présentation à la commission. C'est toujours un processus qui est très utile et que nous allons entamer avec diligence.

• (9 h 20) •

Alors, de courtes remarques, oui. Nous voilà arrivés à l'étape des consultations particulières sur le projet de loi n° 150, Loi concernant principalement la mise en oeuvre de certaines dispositions des discours sur le budget du 17 mars 2016 et du 28 mars 2017.

Je veux, dans un premier temps, donc, saluer tous mes collègues. Cet exercice revêt un caractère que nous souhaitons exceptionnel, puisqu'il s'agit d'un projet de loi budgétaire, c'est-à-dire donnant suite aux mesures présentées dans les budgets 2015-2016 et 2016-2017, budgets qui, rappelons-le, ont été adoptés par l'Assemblée nationale et pour lesquels des larges consultations prébudgétaires ont déjà eu lieu, et que ces mesures ont également été longuement étudiées et discutées avec les parlementaires suite à la présentation de ces budgets-là.

Ceci dit et par souci de collaboration et d'ouverture, nous avons accepté de mener ces consultations. Souhaitons que cette ouverture permette une adoption rapide de ces mesures afin que les Québécois puissent profiter de ces bonnes nouvelles. Je veux ainsi remercier d'avance tous les groupes qui viendront nous présenter leurs points de vue au cours de ces consultations ainsi que ceux qui ont déposé un mémoire.

C'est un projet de loi important, qui nous permettra de concrétiser de nombreuses mesures de notre plan économique touchant différentes sphères d'activité. Permettez-moi d'attirer votre attention sur certaines d'entre elles.

Le projet de loi modifie la Loi sur le ministère des Transports afin d'ajouter le financement des infrastructures cyclables ou cyclopedestres au Fonds des réseaux de transport terrestre. Il propose aussi une modernisation des activités de la SAAQ et des simplifications pour le paiement des droits relatifs au permis de conduire avec le paiement des droits et frais relatifs à l'immatriculation d'un véhicule routier.

Le projet de loi propose aussi de modifier certaines lois dont l'application relève de Revenu Québec, par exemple la Loi sur l'administration fiscale et la Loi sur la taxe de vente du Québec, afin de prévoir une solution technologique exploitant des possibilités d'enregistrement des ventes dans le secteur des transports rémunérés de personne. On parle des taxis, bien sûr; deuxièmement, la Loi facilitant le paiement de pensions alimentaires afin de permettre à un État ou à une province désignée de procéder à une saisie administrative auprès d'un tiers situé au Québec; la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance afin de réduire la contribution additionnelle exigible à l'égard d'un deuxième enfant en service de garde.

Le projet de loi modifie également la Loi sur les établissements d'hébergement touristique afin de confier à l'Agence du revenu les pouvoirs d'inspection et d'enquête en matière d'hébergement touristique. Le projet de loi contient

aussi des dispositions très attendues touchant le secteur des boissons alcooliques, qui permettront notamment aux titulaires des permis de brasseur ou de producteur artisanal de bière, qui sont également titulaires d'un permis de réunion dans le cadre d'un salon de dégustation ou d'une exposition, de vendre les boissons alcooliques qu'ils fabriquent et possèdent en stock.

Dans les matières concernant le secteur financier, le projet de loi propose de modifier la Loi constituant Capital régional et coopératif Desjardins afin d'y prévoir de nouvelles règles de gouvernance. La loi propose également de modifier le Code civil afin de prévoir, en matière de copropriété divise d'un immeuble, que les propriétaires soient tenus de souscrire une assurance responsabilité, dont le montant minimal sera déterminé par règlement du gouvernement. La loi aussi propose de modifier la Loi sur la distribution de produits et services financiers afin de préciser qu'un courtier en assurance de dommages doit offrir à son client des produits d'au moins quatre assureurs par proposition d'assurance.

Alors, voilà, M. le Président, ce sont les grandes lignes du projet de loi n° 150. Nous espérons pouvoir compter sur la collaboration, comme d'habitude d'ailleurs, pour que les travaux se déroulent efficacement et que l'on puisse adopter ces mesures dans l'intérêt et au bénéfice de tous les Québécois. Alors, merci, M. le Président.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. le ministre. Nous allons aller maintenant du côté de l'opposition officielle. M. le député de Rousseau, pour quelques remarques préliminaires.

#### **M. Nicolas Marceau**

**M. Marceau :** Oui, bonjour, M. le Président. Ça va être très bref, M. le Président. Tout d'abord, je vous salue tous, chers collègues. Je salue d'avance tous les invités qui vont se joindre à nous et nous éclairer de leur lumière et de leurs réflexions.

Le projet de loi dont nous entamons les consultations aujourd'hui est un projet de loi de nature budgétaire. Alors, vous ne serez pas surpris que je vous rappelle que le parti auquel j'appartiens s'est opposé à la politique budgétaire du gouvernement au moment du dépôt du budget en mars dernier, ce qui fait que... Bon, évidemment, nous avons des objectifs à l'égard de certains sujets. Il n'en demeure pas moins que nous entreprenons cette étude détaillée... pardon, ces consultations dans un esprit constructif. On aura des suggestions à faire, en temps et lieu, pour améliorer le projet de loi qui concerne beaucoup de Québécois. Il y a énormément de lois qui sont modifiées, des lois importantes. En matière financière, faut-il le rappeler, il y a des changements qui sont apportés à l'industrie, par exemple, de l'assurance de dommages, là, je sais que ça fera l'objet de débats pendant cette commission parlementaire, et d'autres dispositions sont affectées. Vous avez mentionné la question des assurances responsabilité pour les copropriétés divisées. Alors, tout ça, ce sont des questions importantes et non partisans, il faut le dire. Alors, on aura l'occasion d'en débattre, et je cède... je vous remets la parole, M. le Président. Merci pour tout.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. le député de Rousseau. Donc, M. le député de Granby m'a mentionné qu'il était prêt immédiatement à entendre notre groupe.

#### **Auditions**

Donc, comme je l'ai mentionné tout à l'heure, nous avons le plaisir de recevoir la Coalition des associations de consommateurs du Québec, représentée par Mme Rébecca Bleau et M. Jacques St-Amant. Bienvenue à la Commission des finances publiques. Vous avez 10 minutes pour votre présentation. La parole est à vous.

#### **Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)**

**Mme Bleau (Rébecca) :** Merci, M. le Président, M. le ministre, Mmes, MM. les députés, nous sommes ravis d'avoir à nouveau l'occasion de vous présenter nos observations, cette fois-ci dans le cadre de l'étude du projet de loi n° 150. Nous croyons voir dans ce projet une vision de l'évolution du secteur financier québécois que nous décelions dans l'étude du projet de loi n° 141, et donc notre analyse ne peut en faire abstraction. C'est donc dans la même logique que nous formulons nos conclusions, qui sont évidemment inspirées de la longue expérience des associations membres de la coalition. Je rappelle à cet effet que la coalition a 21 membres sur l'ensemble du territoire québécois, qui desservent des consommateurs directement.

Donc, nous partageons dans une large mesure les objectifs proposés par le projet de loi n° 150. Nous devons toutefois émettre des réserves au plan des moyens qui sont proposés. Il nous apparaît notamment que plusieurs des questions qui y sont soulevées devraient faire l'objet d'une consultation générale sur l'évolution du secteur financier québécois, une consultation dont nous recommandions la tenue lors de nos observations du projet de loi n° 141. Sans plus tarder, je cède la parole à M. Jacques St-Amant, analyste pour la Coalition des associations de consommateurs du Québec, qui enseigne également le droit de la consommation au Département des sciences juridiques de l'UQAM.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. St-Amant.

**M. St-Amant (Jacques) :** ...M. le Président, MM. les députés — il y a comme un petit manque. Nous sommes ce matin fort heureux de vous revoir et de casser la glace. M. le ministre, nous vous saluons particulièrement en vous faisant part de deux bonnes nouvelles. D'abord, notre mémoire est plus court. Ensuite, cette fois, nous sommes presque d'accord.

Précisons d'abord que nous n'aborderons que quelques aspects du projet de loi n° 150, qui se trouvent tous dans son chapitre XIV relatif au secteur financier. Mais, avant de plonger dans les détails, permettez-nous de resituer brièvement notre intervention dans une perspective plus globale, qui est, après tout, un peu le thème de notre mémoire.

Parmi les éléments qui se trouvent au coeur de nos préoccupations, il y a l'asymétrie et la vulnérabilité. Pratiquement tous les consommateurs sont, dans une certaine mesure, démunis dans le marché des services financiers parce qu'ils ne détiennent pas l'expertise des fournisseurs. Et certains, en raison de leur situation générale ou de circonstances particulières, sont extrêmement vulnérables. Dans ce contexte, l'apport des conseillers compétents et impartiaux constitue l'un des meilleurs moyens permettant de compenser cette asymétrie et cette vulnérabilité. C'est même parfois en pratique le seul moyen qui sera vraiment efficace. Nous sommes donc un peu inquiets de constater, dans les projets de loi n° 141 et n° 150, des mesures dont nous craignons qu'elles aient pour effet, à plus ou moins court terme, d'éroder cet apport. C'est une problématique parmi d'autres dont nous entendons reparler publiquement au cours des prochaines semaines et qui colorent les commentaires que nous formulons ce matin.

• (9 h 30) •

Mais revenons aux trois questions qui nous intéressent plus particulièrement : l'instauration d'un régime d'assurance collective de dommages, la cession de polices d'assurance vie et l'amélioration de la transparence et le maintien de l'indépendance des courtiers en assurance de dommages.

D'abord, il nous paraît que la mise en place d'un régime permettant l'offre de produits d'assurance collective de dommages constitue en soi une initiative fort intéressante. Cette formule pourrait notamment favoriser l'accessibilité à certains types de produits d'assurance, bien qu'on ne sache pas encore comment le marché évoluera, quels types de produits seront offerts. Toutefois, le projet de loi ne fournit aucune balise à l'égard de la manière dont ces produits pourraient être distribués. Au contraire, on assouplit un peu la Loi sur la distribution de produits et services financiers pour faciliter l'intervention d'intermédiaires qui ne seraient pas des représentants certifiés, à tout le moins à certaines étapes du processus. On pourrait donc, à la limite, se diriger vers un régime de distribution sans représentant, même à l'égard de produits d'assurance qui peuvent être relativement complexes. Certaines de ces balises viendront, en principe, dans un règlement. Soit, mais, en attendant de le lire, l'observateur se trouve, donc, un peu dans le brouillard, et, s'il est d'un naturel inquiet, il partage ces appréhensions. Vous aurez compris que nous sommes des gens inquiets dans la vie.

D'autre part, et depuis plus de 30 ans maintenant, se sont développés divers régimes de rachat de polices d'assurance vie. Et on a parfois observé dans ce marché des pratiques assez sordides, où certains profitaient abondamment de la vulnérabilité de leurs proies. Cela explique que plusieurs provinces canadiennes interdisent carrément la cession de police d'assurance vie, sauf exception, et que la plupart des États des États-Unis l'encadrent très rigoureusement.

La cession de police d'assurance vie n'est actuellement pas interdite au Québec. Le projet de loi n° 150 viendrait le confirmer. Et nous pouvons effectivement concevoir des situations où un régime de cession de police bien encadré pourrait conférer des avantages à certains consommateurs. Mais encore faut-il justement assurer cet encadrement.

Le mécanisme actuellement prévu par le projet de loi, qui interdit la cession pendant les deux ans suivant la conclusion du contrat d'assurance et qui permet dans certains cas à l'assureur de priver l'acheteur de son profit, nous paraît tout à fait insuffisant. Aux États-Unis, plusieurs États imposent l'obtention d'un permis pour agir comme intermédiaire dans ce domaine. On encadre la publicité ainsi que les divulgations qui doivent être faites à l'assuré, y compris, par exemple, à l'égard des conséquences fiscales importantes que peut comporter une opération comme celle-là. On accorde à la personne qui a effectué une cession un droit de rétractation de résolution dont la durée peut atteindre 60 jours.

Bref, sans interdire la pratique, on a mis en place de nombreuses mesures qui permettent d'éviter les décisions trop précipitées de la part des consommateurs ou de les corriger au besoin. Ça peut être tentant quand on nous offre 30 000 \$, 40 000 \$, 50 000 \$, 60 000 \$. Et on peut se dire, après 10 jours, 20 jours : Mais quelle erreur ai-je faite? Il n'y a actuellement rien qui vient permettre au consommateur de se protéger dans une situation comme celle-là.

Compte tenu de l'évolution démographique du Québec, il y a là, nous semble-t-il, une question qu'il faut examiner avec la plus grande prudence si on ne veut pas que le Québec devienne le terrain de chasse de quelques vautours.

En troisième lieu, abordons brièvement la question de l'indépendance des courtiers d'assurance.

Le consommateur moyen qui recherche une assurance croit toujours qu'un courtier examinera un large éventail de propositions pour lui faire la meilleure offre. Les gens du milieu savent bien que ce n'est plus le cas et que de très nombreux courtiers font affaire avec un très petit nombre d'assureurs. C'est le résultat d'un ensemble de contraintes juridiques et administratives qui favorise un taux élevé de concentration dans le marché.

Le projet de loi n° 150 propose trois mesures pour remédier à cette situation. D'abord, le courtier devra en principe présenter au moins quatre produits à son client, sans quoi il pourra être obligé de devenir une agence de l'assureur avec qui il transige. Ensuite, le courtier devrait fournir au consommateur la liste des assureurs avec qui il fait affaire. Et enfin on vient réaménager quelque peu la règle interdisant à des institutions financières de détenir plus de 20 % du capital d'un cabinet de courtage.

Commençons par ce dernier élément. Ça n'est pas le plus simple. Dans le cadre de la consultation tenue par le ministère des Finances l'an dernier, à l'égard des cette règle des 20 %, pratiquement tous ceux qui sont intervenus se sont entendus sur une chose : elle ne fait à peu près rien pour assurer vraiment l'indépendance des courtiers. Elle peut facilement être contournée par une foule de mécanismes juridiques, comme l'a d'ailleurs noté l'Autorité des marchés financiers dans un avis du personnel du 16 février 2007, qui suivait une consultation elle-même tenue en 2005. Ce ne sont pas de nouveaux débats. En fait, la règle proposée dans le projet de loi irait moins loin que l'énoncé de politique que l'AMF avait établi en 2007. Bref, on n'assurera pas l'indépendance des cabinets simplement avec la règle des 20 %. Nous sommes en faveur de son maintien, mais elle ne suffit pas.

Quant à l'obligation de fournir la liste des assureurs, elle existe déjà. Nous sommes en faveur de sa transposition dans la loi elle-même, mais elle pourrait être renforcée et améliorée.

L'exigence des quatre propositions, quant à elle, comporte ce grand mérite qu'elle favorise la transparence. On est vraiment courtier avec l'étiquette qui va avec ou non. Mais elle comporte ce petit problème qu'elle pourra entraîner à terme la mort de la plupart des courtiers qui ne pourraient pas s'y conformer. C'est qu'on demande aux courtiers d'atteindre un résultat mais sans s'attaquer aux facteurs qui rendent ce résultat presque impossible à atteindre. Si on tue les courtiers, on aura assurément rendu le marché plus transparent, mais, si on ne fait rien de plus, on aura aggravé les problèmes aux plans de l'indépendance et de l'impartialité des représentants. Or, nous le disions d'entrée de jeu, c'est là, l'essentiel.

Il nous paraît qu'on pourrait faire mieux en s'inspirant, par exemple, de l'exemple européen, où on oblige notamment les fabricants de produits à établir des méthodes de rémunération qui n'ont pas une influence indue sur les recommandations formulées sur les représentants. On vient intervenir directement sur les structures de rémunération, qui sont, nous dit-on dans l'industrie, un des problèmes importants actuellement.

Un dernier mot à l'égard de l'assurance. L'occasion serait sans doute bonne de réparer une petite bévue historique et d'harmoniser les règles dans ce domaine entre assurance de dommages et assurance de personnes.

Bref, M. le ministre, nous nous entendons sur les objectifs : ouverture à l'assurance collective de dommages, encadrement plus clair de la cession de police d'assurance vie, transparence et indépendance dans les pratiques des courtiers. Quant aux moyens, il nous paraît cependant qu'on pourrait faire et qu'on devrait faire beaucoup mieux. C'est une question de perspective. À une époque où les marchés se transforment de manière importante, nous sommes d'avis qu'il faut envisager cette évolution globalement, mettre en place des solutions novatrices.

Bref, nous craignons que les projets de loi n<sup>os</sup> 141 et 150 ne voient pas tout à fait assez loin. D'où les trois grandes orientations que nous proposons, et je terminerai là-dessus, M. le Président.

Nous soutenons l'adoption des mesures contenues dans le projet de loi visant l'instauration de régimes d'assurance collective de dommages et le plafonnement à 20 %, sous certaines réserves, mais nous invitons le ministre à revoir les autres questions dont nous avons parlé et à tenir une consultation plus globale sur l'ensemble de ces questions de manière à mettre en place un cadre global harmonisé qui protégerait vraiment les consommateurs pour le début du XXI<sup>e</sup> siècle.

Nous formulons également une dizaine de recommandations spécifiques et nous serons heureux d'en discuter avec vous.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. St-Amant, pour vos propos. Alors, nous allons passer maintenant aux échanges avec les parlementaires. Nous allons débiter du côté ministériel. Alors, M. le ministre, la parole est à vous.

**M. Leitão :** Très bien. Merci beaucoup, M. le Président. Alors, madame monsieur, merci d'être là, un plaisir de vous revoir. On s'était vu il n'y a pas si longtemps, dans le cadre du projet de loi n<sup>o</sup> 141, maintenant le projet de loi n<sup>o</sup> 150.

Comme j'ai dit d'ouverture, dans mes remarques, c'est un projet de loi qui est un projet de loi omnibus, qui traite de beaucoup de choses, des mesures qui étaient dans les deux derniers budgets. Mais il y a une section, une partie spécifiquement sur l'industrie de l'assurance, et, si j'ai bien compris, c'est sur cet aspect-là que vous avez formulé vos propos.

Vous avez bien résumé la situation, donc, les trois grands enjeux : l'assurance collective, le rachat pour les assurances et les règles concernant les cabinets. Alors, j'aimerais parler un petit peu de ces trois enjeux-là avec vous.

Pour ce qui est de l'assurance collective de dommages, vous faites allusion... vous avez mentionné que peut-être on ne va pas assez loin et que vous souhaiteriez que les règlements qui avaient été... ou les propositions de l'AMF d'il y a deux ans, que cela devienne incorporé dans notre loi. Pourriez-vous peut-être juste élaborer un petit peu? Quelles sont ces recommandations-là de l'AMF d'il y a deux ans?

**Le Président (M. Bernier) :** M. St-Amant.

**M. St-Amant (Jacques) :** ...fondamentales, c'est de s'assurer que le consommateur sera bien informé. Et, si on devait se diriger vers un cadre où la personne qui vous recommande une assurance collective... Par exemple, si on fait le parallèle avec ce qui existe déjà en matière d'assurance de personnes, il y a des assurances dentaires, bon, tout ce genre de choses. Imaginons qu'elles sont offertes par les employeurs. Imaginons que votre employeur vous offre aussi d'adhérer à une assurance habitation. Vous avez déjà une assurance qui vous a été recommandée par un courtier, qui couvre votre situation particulière adéquatement, mais l'assurance collective offerte par l'employeur est moins coûteuse. S'il n'y a pas, de ce côté-là de l'équation, un conseiller, un représentant certifié, compétent qui pourra s'assurer avec vous que vous faites le bon choix, ça pourrait être tentant d'abandonner une assurance plus coûteuse et d'aller directement vers une assurance collective moins coûteuse, mais peut-être moins intéressante. Et, le jour où surviendra un sinistre, vous aurez une assez mauvaise surprise.

Alors, nous avons des préoccupations à l'égard de l'encadrement des différentes étapes de l'information qui pourrait être donnée aux consommateurs. Il est certain qu'il y a certains éléments assez simples de cueillette d'informations, par exemple, qui pourrait être effectuée par des gens qui ne sont pas des représentants. Mais il serait sans doute utile qu'il y ait une intervention un peu plus serrée, et, à cet égard-là, bien, il faudra voir ce qu'il y aura éventuellement dans le projet de règlement.

• (9 h 40) •

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

**M. Leitão :** C'est ça. Parce qu'en fin de compte, une fois que... ou si la loi est adoptée par le Parlement, bien sûr, après ça, l'AMF a deux ans pour préparer les règlements qui les mettraient en vigueur. Donc, dans cette période-là, je pense qu'il y aurait amplement d'espace pour en discuter avec l'AMF, de la pertinence de ces règlements-là.

Pour ce qui est du rachat d'assurance, donc, encore une fois, pour ce qui est du principe, si j'ai bien compris, il n'y a pas tellement d'objection de votre part, mais vous souhaiteriez qu'il soit mieux encadré que ce qu'il ne l'est présentement? Enfin, présentement, il est très peu encadré, mais nous, on propose un certain encadrement. Mais vous suggérez qu'on aille plus loin dans cet encadrement-là?

**Le Président (M. Bernier) :** M. St-Amant.

**M. St-Amant (Jacques) :** Effectivement. Comme vous le mentionniez, nous ne sommes pas contre le principe. Nous pouvons parfaitement concevoir qu'il y a des situations où, pour certaines personnes, c'est une solution qui peut être intéressante, qui peut être utile. Mais, quand on parle d'assurance vie, quand on parle, dans bien des cas, de personnes relativement âgées, quand on parle de personnes qui ne sont pas toujours très fortunées, c'est un domaine où il y a des risques d'abus considérables de la part d'intermédiaires qui seraient peu scrupuleux, de la part de l'entourage familial, de la part d'autres proches. Il y a des risques d'intervention, de conseils, de recommandations qui seraient inquiétants.

Le projet de loi prévoit essentiellement qu'on ne pourrait pas procéder à une cession dans les deux ans suivant la création de la police et que, dans une certaine mesure, l'assureur pourrait racheter une police qui aurait été cédée, ce qui priverait évidemment l'acheteur de son profit. Sauf que cette solution a peut-être le mérite de nuire au développement du marché, mais elle a cet immense inconvénient pour l'ex-assuré qu'il n'est plus assuré, même si l'assureur a racheté.

Quand on regarde ce qui se fait actuellement dans la plupart des États aux États-Unis, et il faudrait évidemment adapter ces règles-là à la situation québécoise, il y a plusieurs États où on établit carrément des obligations de certification à l'égard des intermédiaires qui interviennent dans ce domaine. Ça n'est pas n'importe qui qui peut, demain matin, commencer à offrir du rachat de police d'assurance. On encadre très strictement l'information qui peut être donnée. Imaginez, par exemple, les annonces qu'on... les publicités qu'on pourrait voir dans des médias : Nous rachetons vos assurances vie à 60 % de la valeur. On peut imaginer le côté un peu sordide que ça peut avoir.

Il y a, dans plusieurs États aux États-Unis, des règles qui viennent baliser ou interdire des pratiques comme celles-là, on oblige ces intermédiaires à fournir certains conseils, par exemple, informer les gens sur les conséquences fiscales que pourraient avoir leurs décisions. Et, dans plusieurs États également, on accorde carrément à l'ex-assuré le droit de changer d'idée, le droit d'annuler sa cession de police d'assurance dans les 30 jours, dans les 60 jours, dépendant des juridictions.

Alors, c'est un ensemble de mesures qui viennent faire en sorte que la pratique est permise, elle est possible, mais on vient circonscrire considérablement le risque d'abus et on vient permettre à la personne qui a pris une décision peut-être un peu hâtive de la corriger.

Ce ne serait pas très difficile à inclure dans le droit québécois, il y a déjà des modèles aux États-Unis, et il nous semble que ça serait extrêmement important, dans un marché où... On le sait, la démographie du Québec est ce qu'elle est. L'ACCAP nous dit qu'il y a environ 592 milliards de dollars d'assurances vie en vigueur au Québec. C'est un marché qui peut être très, très, très tentant pour des arnaqueurs, et ça serait dommage qu'ils fassent du Québec leur terre de prédilection.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. St-Amant. M. le ministre.

**M. Leitão :** En effet, c'est un... Notre objectif, justement, c'est d'empêcher ce genre d'activité, d'arnaque. Et donc, pour cela... Bon, on pourra en discuter, si on va assez loin ou pas, mais notre objectif, en effet, c'est de permettre le rachat d'assurance. Ce n'est pas pour tout le monde, bien sûr, mais on peut concevoir certaines circonstances où quelqu'un choisisse de procéder avec le rachat de l'assurance, mais il faut que ce soit bien encadré.

Maintenant, j'aimerais surtout parler un petit peu avec vous, donc, de la troisième partie, en ce qui concerne, donc, les cabinets d'assurance. Maintenant, il y a trois parties aussi à cette question-là. Commençons par l'obligation, que nous recommandons dans notre projet de loi, de forcer ou d'obliger la présentation de quatre produits par un courtier au public, aux clients. Trouvez-vous que quatre offres, c'est raisonnable? C'est trop? Ce n'est pas assez?

**Le Président (M. Bernier) :** M. St-Amant.

**M. St-Amant (Jacques) :** D'abord, M. le Président, il faut noter quelque chose au procès-verbal. Pour la première fois, la coalition et le ministre avons été d'accord à l'égard d'une chose : ce qu'on devrait faire en matière de cession de police d'assurance vie. Nous progressons.

**Une voix :** ...

**M. St-Amant (Jacques) :** Mais ça ne durera pas.

**Le Président (M. Bernier) :** ...bonne nouvelle.

**M. St-Amant (Jacques) :** À l'égard des quatre propositions, nous avons un peu le sentiment qu'au fond c'est... Faire le débat sur deux, trois ou quatre, c'est faire le mauvais débat. Parce que, même si on exige quatre propositions d'assurance, on sait très bien que, dans plusieurs domaines, ce qui va se produire, c'est que le courtier va vous recommander un produit, peut-être deux. Il va avoir deux autres propositions, pour la forme, qu'il a pu obtenir, mais qu'il ne vous recommandera jamais. Alors, on n'aura pas fait grand-chose pour améliorer vraiment l'offre.

Dans certains domaines, il est carrément impossible d'offrir quatre produits. Et ce serait dommage que nous ayons une règle... Et je sais que le projet de loi permet également à l'AMF d'établir des exceptions, mais ce serait dommage que nous ayons une règle qui, dans son application, comporte plus d'exceptions que de cas d'application. C'est peut-être un indice qu'on se dirige vers une règle qui n'est pas tout à fait la bonne.

Il y a un ensemble de critères, de facteurs qui viennent empêcher les courtiers de fournir plusieurs propositions. Si on exige d'eux un résultat sans s'attaquer aux facteurs qui les empêchent d'atteindre ce résultat-là, bien, on leur demande l'impossible et on risque de faire disparaître une grande partie de l'industrie du courtage. Certains, du côté de l'assurance directe, en seraient peut-être ravis.

Dans une perspective de maintien de l'indépendance, de l'impartialité et de la compétence des conseils que reçoivent les consommateurs en matière d'assurance, nous avons l'impression qu'on pourrait envisager d'autres moyens qui seraient beaucoup plus efficaces à l'égard du résultat que l'on veut obtenir. Alors, le débat sur deux, ou trois, ou quatre...

Et vous me demandez, donc, quels seraient ces moyens, si j'ai bien compris. Vous voyez, notre communication s'améliore. Je suis fier de nous. Bien, nous regardons, par exemple, ce qui se fait avec la directive sur la distribution d'assurance au niveau de l'Union européenne, qui va entrer en vigueur dans deux semaines à peu près. D'une part, il y a des règles particulières qui sont imposées aux concepteurs de produits pour s'assurer que le produit d'assurance répond vraiment aux besoins du marché. Il y a une obligation qui est faite, au niveau de la conception, de faire les recherches, de s'assurer que ça répond à un besoin. Et il y a également des éléments dans la directive qui interdisent les structures de rémunération incitative qui font en sorte qu'un représentant, qu'un intermédiaire serait incité à recommander une proposition d'assurance, par exemple, qui n'est pas la meilleure pour le client à qui il s'adresse. Il y a aussi une distinction qui est opérée entre les gens qui représentent plusieurs assureurs et qui doivent le divulguer et ceux qui n'en représentent qu'un seul et qui doivent également clairement le divulguer.

Si on intervenait directement au niveau des structures de rémunération, je pense qu'on ferait déjà beaucoup pour corriger certains des éléments dans le marché, qui, actuellement, incitent considérablement les courtiers d'assurance à représenter un très petit nombre.

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

**M. Leitão :** Combien il nous reste de temps?

**Le Président (M. Bernier) :** Environ quatre minutes.

**M. Leitão :** Pardon?

**Le Président (M. Bernier) :** Quatre minutes.

**M. Leitão :** Quatre minutes. O.K. On va essayer d'y aller... Quatre minutes, c'est...

**Le Président (M. Bernier) :** Avec de courtes réponses, ça va permettre d'avoir plus de questions.

**M. Leitão :** Oui, ça va. Vous avez mentionné les structures de rémunération. Ce serait peut-être utile, pour ceux qui nous écoutent, si vous pourriez élaborer un petit peu, rapidement, comment l'industrie... comment cela se passe-t-il concrètement, comment les courtiers sont rémunérés, pour que les gens puissent comprendre de quoi on parle.

**Le Président (M. Bernier) :** M. St-Amant.

• (9 h 50) •

**M. St-Amant (Jacques) :** Ce que l'on dit actuellement, par exemple, c'est que les courtiers ont des obligations de volume. Ils doivent fournir, par exemple, 30 % de leur volume à un assureur, ou 40 %, ou davantage. On nous dit également que les courtiers ont, par contrat, l'obligation d'assurer un taux de renouvellement de 90 %. Je vous ai vendu une police Aviva, par exemple. Je dois tout faire pour vous vendre une nouvelle police Aviva à la fin de l'année ou dans deux ans, même si ce n'est pas le produit qui vous convient le mieux. Alors, il y a des éléments comme ça où... Et, bon, il y a toutes les questions des commissions liées au volume, et tout ça, qui font en sorte que les courtiers, pour des raisons économiques, financières, sont fortement incités à renouveler ou à placer auprès de certains fournisseurs.

**M. Leitão :** Merci. Dans ce même ordre d'idées, on voit la façon dont l'industrie évolue, il y a certains courtiers, cabinets de courtage qui font affaire essentiellement avec un assureur. Il y a un grand débat sur ce... Dans ce cas-là, est-ce que ces courtiers qui font affaire avec essentiellement un assureur devraient toujours s'appeler courtiers?

**Le Président (M. Bernier) :** M. St-Amant.

**M. St-Amant (Jacques) :** Dans un cas où, effectivement, il y a 90 %, 95 % du volume placé auprès d'un assureur, on manque de transparence, très, très clairement. Il y a des choses à préciser à cet égard-là. La question que ça pose, fondamentalement, c'est : La notion de courtier, telle qu'on l'a connue depuis un demi-siècle, correspond-elle encore au marché? Dans quelle mesure faut-il penser, peut-être... et là il y en a qui vont me traiter d'hérétique, mais faut-il penser à la réfléchir autrement? Parce qu'il y a des contraintes économiques, on le sait.

Notre objectif fondamental, c'est d'assurer que, dans tous les cas, le consommateur reçoit des conseils, des avis qui ont le plus haut niveau d'indépendance, d'impartialité possible. Et c'est à cause, justement, de ces modifications considérables de l'industrie que nous nous disons : Il faut peut-être faire un pas en arrière, ne pas simplement rapiécer les règles que nous avons actuellement, et penser à comment tout ce domaine évolue, et voir comment on peut mettre en place un cadre, un régime pour le...

**Le Président (M. Bernier) :** Une dernière question, M. le ministre?

**M. Leitão :** Ça va, merci.

**Le Président (M. Bernier) :** Bon, bien, continuez, à ce moment-là, terminez, si vous avez autre chose à dire sur le sujet. Il vous reste environ une cinquantaine de secondes.

**M. St-Amant (Jacques) :** Non, ça va, je vais essayer d'abrégé. Je sais que j'ai tendance à m'étendre, mais c'est que le sujet est si passionnant.

**Le Président (M. Bernier) :** Non, mais vous êtes fort intéressant, vous êtes fort intéressant, mais on essaie de chronométrer le temps pour permettre le plus grand nombre de questions possible pour permettre au public d'avoir la meilleure information.

**M. St-Amant (Jacques) :** Parfait.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci. Nous allons donc passer du côté de l'opposition officielle. M. le député de Rousseau.

**M. Marceau :** Oui. Merci, M. le Président. Alors, excellente conversation, effectivement, puis je propose que nous la poursuivions. Donc, bonjour, monsieur, bonjour, madame. Peut-être vous demander : Dans les directives de l'Union européenne, est-ce que, donc, explicitement, il est interdit pour un fournisseur de produits d'exiger des volumes ou bien d'exiger des taux de renouvellement? Est-ce que c'est ce qui est prévu, ou simplement on a introduit des seuils? On l'a permis, mais en limitant, là, les paramètres qui peuvent être introduits dans une forme de rémunération incitative?

**Le Président (M. Bernier) :** M. St-Amant.

**M. St-Amant (Jacques) :** Ce que la directive sur la distribution d'assurance dit, c'est que les États membres de l'Union doivent interdire les politiques ou les pratiques, les structures de rémunération qui ont un effet incitatif qui aurait pour résultat qu'un représentant ne ferait pas la meilleure recommandation à son client.

**M. Marceau :** Donc, c'est formulé de façon large.

**M. St-Amant (Jacques) :** Très générale.

**M. Marceau :** Et on laisse le soin aux autorités réglementaires de chacun des pays de mettre en oeuvre. Mais vous suggérez... Est-ce que c'est correct de dire que vous suggérez qu'une alternative à la formule des quatre propositions, ce serait de dire qu'un assureur ne peut pas vendre des produits en exigeant du courtier un certain taux de renouvellements ou bien certaine quantité de volume? Est-ce que c'est le genre de proposition qui vous apparaît prometteuse?

**M. St-Amant (Jacques) :** C'est le genre de choses qui nous apparaît effectivement plus intéressant. Parce que les quatre propositions ou les trois, etc., ça dépend des marchés, ça dépend des régions, ça dépend des lignes d'assurance, etc. Ça n'est pas vraiment applicable, nous le craignons. Mais avoir une règle générale qui dit : Il ne doit pas y avoir de la part des assureurs des pratiques de rémunération qui empêchent les représentants de donner les meilleures recommandations, c'est un principe général, c'est très conforme à la philosophie civiliste du droit québécois, et ça s'applique dans tous les cas.

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

**M. Marceau :** O.K. Peut-être, toujours sur le même sujet. D'autres ont proposé, puis on les entendra plus tard aujourd'hui... l'Alliance pour un courtage plus fort propose un nouveau statut, c'est-à-dire : Soyons transparents. Et là il y aurait essentiellement trois statuts : il y aurait celui de courtier indépendant satisfaisant, mettons, l'exigence des quatre propositions, ou quelque chose d'amendé, là; il y aurait le statut d'agent pur et simple d'un assureur direct; puis il y aurait une espèce d'intermédiaire, étant un courtier qui a un volume important avec un assureur direct puis qui, essentiellement, offre ces produits-là, mais qui se plie à certaines exigences en termes de qualité de l'information qui est transmise aux clients. Et je crois que l'idée, c'est aussi de s'assurer que ça soit transparent. Donc il y aurait, disons, courtier indépendant, courtier affilié, ou un autre nom, représentant affilié puis un agent. Est-ce que ce genre d'avenue là vous apparaît prometteuse?

**M. St-Amant (Jacques) :** L'objectif d'une démarche comme celle-là, c'est de favoriser la transparence. À certains égards, effectivement, ça pourrait aider. Ma crainte cependant, notre crainte, c'est que, si on multiplie les structures différentes, le consommateur va avoir beaucoup de difficultés à s'y retrouver. Quelles sont les obligations de l'un? Quels sont mes droits face à l'autre? Ça peut devenir un peu complexe.

Je pense que cette proposition qui est faite traduit ce que nous disions il y a quelques instants. Le marché change, il va falloir que le cadre évolue davantage que ce qu'on propose actuellement. Mais il faudrait prendre un petit peu de recul, là, se donner un peu de perspective pour réinventer un cadre, comme on l'a fait en 1998, au fond, avec la Loi sur la distribution, se donner un cadre qui correspond à l'évolution du marché qu'on peut envisager dans les 10 prochaines années, par exemple. Rapiécer le cadre actuel, je ne suis pas convaincu.

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

**M. Marceau :** O.K. Je vais changer de sujet, j'ai peu de temps. Sur l'assurance collective de dommages, je crois que vous avez bien résumé la situation en disant essentiellement : On pourrait se retrouver avec des consommateurs qui ont des produits moins bien adaptés mais possiblement à meilleur marché pour ceux qui se procurent de l'assurance collective de dommages. Est-ce qu'on peut penser qu'il y aurait des répercussions, là — puis là je vous demande — des répercussions sur les gens, évidemment, qui ne sont pas capables d'obtenir de l'assurance collective de dommages? Parce qu'évidemment vous n'êtes pas sans savoir que tout le monde au Québec ne travaille pas pour un employeur qui lui fournit de l'assurance collective. Est-ce que vous croyez qu'il pourrait y avoir des répercussions sur les prix ou sur la qualité des produits qui sont offerts pour le non-collectif en assurance de dommages?

**Le Président (M. Bernier) :** M. St-Amant.

**M. St-Amant (Jacques) :** La question étant, au fond : Ce qui passerait en collectif, ce serait perdu pour le marché du non-collectif.

**M. Marceau :** Voilà. Les volumes sont plus petits en assurance de dommages non collective, là, on s'entend.

**M. St-Amant (Jacques) :** Vous me voyez au regret de vous dire que je ne suis pas actuaire et que j'ai un peu de difficultés à faire une évaluation de ça. Il faudra voir comment cette industrie de l'assurance collective évoluerait. Est-ce qu'elle irait chercher 5 % du marché ou 30 % du marché, par exemple? On n'a même pas actuellement une idée très claire du genre de produit qui serait offert.

Si je pense à l'assurance de frais juridiques, qui pourrait facilement être offerte sous forme d'assurance collective, ça n'existe pratiquement pas actuellement. Ça serait une bonne chose. Si on se mettait à offrir de l'assurance collective en matière d'habitation, là, il pourrait y avoir un effet sur le marché non collectif, mais il faudrait le quantifier et voir qu'il y a, dans le fond, deux clientèles. Il y a une clientèle en non collectif qui n'est actuellement pas assurée de toute manière, elle ne parvient pas à s'assurer. On ne ferait que la maintenir dans sa situation, alors qu'elle pourrait avoir une occasion de s'assurer en assurance collective, si elle travaille, par exemple, pour quelqu'un. Et on a une population qui peut déjà s'offrir de l'assurance non collective, et je serais étonné que la différence de prix, par exemple, et la différence de qualité des produits soient telles que ça ait pour eux des inconvénients majeurs. Mais il faudrait effectivement envisager la chose globalement.

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

**M. Marceau :** Certainement, un parallèle un peu boiteux, puis je ne vous demande même pas de commenter, mais je vais simplement l'exprimer, c'est que, dans le monde de l'assurance médicaments, vous savez qu'on a de l'assurance publique puis de l'assurance collective privée, et les assureurs vous le diront, puis j'ai entendu souvent les gens dire ici, qu'il y avait des liens entre les deux, qu'il y a des canaux par lesquels l'un influence l'autre. Mais je m'arrête là et je vais juste aller sur la cession d'assurance vie.

Vous avez parlé de certifier ceux qui pourraient effectuer, donc... racheter des polices d'assurance, outre les grands assureurs. Quelles sont les caractéristiques des gens qui sont certifiés dans les États américains dans lesquels ça existe, la certification? Comment on les certifie? Qu'est-ce qu'on fait précisément?

**Le Président (M. Bernier) :** M. St-Amant.

• (10 heures) •

**M. St-Amant (Jacques) :** Un mot sur l'assurance médicaments. Simplement, à mon très humble avis, c'est un régime qui a été atrocement mal conçu parce qu'il a concentré tous les risques dans le régime public et tous les bénéfices dans le régime privé. Alors, ça explique certaines distorsions qu'on observe actuellement.

À l'égard des représentants autorisés à offrir des services de cession d'assurance, ça varie selon les États, mais on s'assure, à tout le moins, de leur probité, de leur honnêteté. On tâche de tasser les gens qui n'ont pas... qui ont un casier judiciaire, par exemple. Il y a des vérifications minimales au niveau de la compétence parce qu'on demande à ces gens-là de donner un certain nombre de conseils, par exemple, sur les conséquences financières de la décision. Mais ça varie d'État en État.

**M. Marceau** : ...être d'avoir quelqu'un qui est certifié, d'une manière ou d'une autre, au plan de ses compétences? O.K. Et, dans le projet de loi, il est prévu que le rachat n'est pas permis deux ans après l'achat et puis deux ans avant la mort. Essentiellement, là, je résume un peu, ce n'est pas aussi clair que ça, mais ça revient à peu près à ça. Est-ce que ce genre de période où il est impossible de racheter, ça vous semble adéquat? Est-ce que c'est suffisamment long? Est-ce que c'est trop court?

**M. St-Amant (Jacques)** : La règle des deux ans se retrouve dans un certain nombre de juridictions aux États-Unis. Il y en a d'autres où on a une règle générale de cinq ans après la conclusion de l'assurance, mais avec plusieurs exceptions où, dans certains cas, on permet de ramener aux deux ans. Alors, ça varie. Le deux ans nous paraît un seuil minimal acceptable. Si c'était davantage, tant mieux.

**M. Marceau** : Avez-vous par ailleurs des informations sur la quantité, parce que vous disiez que c'est un marché de 500 milliards, là...

**M. St-Amant (Jacques)** : ...l'assurance vie au Québec actuellement.

**M. Marceau** : Savez-vous quelle proportion est rachetée présentement?

**M. St-Amant (Jacques)** : Malheureusement pas. Mais ça, c'est sans doute très peu. Parce qu'à ce que nous sachions la plupart des assureurs interdisent ces pratiques. C'est peu connu. Et il y a déjà eu certaines indications de la part des autorités que ce n'était pas permis, alors qu'en fait il y a une phrase dans le Code civil qui le permet, mais, bon... Alors, c'est sans doute actuellement un marché marginal, mais on sait qu'il y a des gens qui sont intéressés à le développer. Et, si on met en place un cadre qui n'est pas assez rigoureux, bien, il risque d'y en avoir subitement beaucoup plus.

**Le Président (M. Bernier)** : Une minute.

**M. Marceau** : Bon, peut-être sur la question des propriétés divisées — c'est un sujet qui aurait pu vous intéresser — est-ce que vous avez une réflexion là-dessus? Là, il y a deux exigences, là, qui vont apparaître, l'une qui est pour les copropriétaires de se procurer une assurance responsabilité, puis l'autre, de constituer un fonds d'autoprotection. Est-ce que ce sont des choses que vous voyez comme bonnes?

**M. St-Amant (Jacques)** : Au-delà de l'évidence que des copropriétaires devraient être bien assurés, ce n'est pas une question que nous avons examinée, hélas.

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

**M. Bonnardel** : Merci, M. le Président. Messieurs dames, bonjour. Je veux revenir un peu sur les questions sur les soumissions. Tout le monde est d'accord que, les courtiers d'assurance, leur part de marché, au Québec, dégringole. Ça m'inquiète. Je pense que ça vous inquiète aussi. Et tout ça se fait au détriment des assureurs, les gros du marché. Et vous avez dit tantôt la question des quatre soumissions, des deux ou trois, ce n'est peut-être pas là qu'il faudrait se positionner spécifiquement. Mais il reste quand même que, si on adopte cette loi, qu'on reste aux quatre soumissions, il y a un coût énorme en termes de coûts d'exploitation pour un entrepreneur, un courtier qui dit demain matin : Moi, ça me prend 20 minutes préparer une première offre avec un assureur, une deuxième, et là, soudainement, j'en ai trois, puis j'en ai quatre. Puis, vous l'avez dit, les assureurs qui font affaire avec un courtier puis qui ne verront jamais le positif, à savoir que la troisième, quatrième offre n'est jamais retenue, ça ne pourra pas fonctionner. Est-ce qu'on coupe la poire en deux? Vous me direz : Le consommateur qui va magasiner a rarement quatre offres. À moins vraiment de faire un travail consciencieux, là. Mais où on pourrait en arriver à un compromis? Parce qu'à quelque part il est certain que ces courtiers vont avoir, là, des frais additionnels, en termes de main-d'oeuvre minimalement, pour en arriver à répondre à cette loi qui serait adoptée avec... Moi, je trouve ça lourd pour eux, là.

**Le Président (M. Bernier)** : Merci. M. St-Amant.

**M. St-Amant (Jacques)** : Oui. Et vous savez très certainement... Dans votre circonscription, en matière d'assurance agricole, par exemple, il est pratiquement impossible, dans bien des cas, d'avoir quatre offres. Il n'y a tout simplement pas assez d'assureurs. Et c'est pour ça, comme nous le disions tantôt, ça nous paraît un faux débat. La loi exige actuellement plusieurs propositions. Ça, c'est plus qu'une, en tout cas, on s'entend. Le nombre adéquat variera selon le contexte. Mais, même si on mettait en place cette règle-là, qui est très lourde, qui ne sera pas très efficace, on n'aura pas fait grand-chose pour garantir un niveau d'indépendance et d'impartialité plus élevé des courtiers. Ils vont demeurer liés à des obligations de fournir un certain volume, de renouveler, etc. Alors, ça nous paraît un mécanisme qui, en théorie, a l'air tout à fait intéressant, qui, en théorie, permettrait d'épurer le marché, de clarifier, d'assurer davantage de transparence, mais qui, dans sa mise en oeuvre, n'est pas extrêmement réaliste et qui pourrait avoir comme résultat, comme effet pervers d'éliminer l'industrie du courtage, et là les consommateurs ne seront pas plus avancés lorsqu'il ne nous restera que des agents liés directement à des assureurs.

Alors, comment peut-on faire en sorte qu'il y ait des représentants indépendants, qui peuvent faire des propositions diversifiées? Bien, il nous paraît que c'est en s'attaquant à des questions comme les structures de rémunération, par exemple, davantage qu'en allant imposer un nombre de propositions, qui est un peu irréaliste.

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

**M. Bonnardel :** À la page 21, vous dites : «Abandonner la règle du 20 % ainsi que la notion d'influence qui restreint les liens potentiels entre les cabinets de courtage et assureurs. Ils sont devenus obsolètes avec le temps.» Parlez-nous un peu du 20 %. Pour vous, c'est...

**M. St-Amant (Jacques) :** Bien, en fait, ce n'est pas nous qui disons ça, si j'ai bonne mémoire, c'est Axa que nous citons. La règle du 20 %, c'est un élément, parmi beaucoup d'autres, qui peut contribuer à l'indépendance des cabinets de courtage, mais, à peu près tous les intervenants qui ont participé à la consultation du ministère des Finances l'été dernier l'ont dit, ça ne suffit pas, ce n'est pas efficace. C'est un outil parmi bien d'autres, et qu'il faudrait renforcer d'ailleurs, parce que tous les juristes en droit des affaires vous diront qu'une simple règle sur la détention du capital-actions, ce n'est pas suffisant pour avoir une influence sur le contrôle. Je pourrais détenir 5 % des actions de votre cabinet et, par une convention unanime d'actionnaires, prendre le contrôle complet de votre cabinet. Alors, c'est un élément, mais parmi beaucoup d'autres, qui devrait être mis en place pour encadrer adéquatement et assurer l'indépendance de ces entrepreneurs-là.

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

**M. Bonnardel :** Vous avez parlé tantôt de l'assurance collective de dommages. Qu'est-ce qui, pour vous, serait nouveau, peut-être, au Québec, si la loi était adoptée, là... Est-ce qu'on devrait obligatoirement, si je suis employé, donc une dizaine dans l'entreprise, parler à un représentant certifié pour être capable de s'assurer que j'ai les bonnes couvertures pour la maison comme telle, et, sinon, d'avoir un document tout comme, j'imagine, les assureurs soumettront sur Internet? Vous savez, on a parlé du projet de loi n° 141 la dernière fois. Quel serait, selon vous, là... ce qui serait obligatoire pour être capable de s'assurer que le consommateur ou l'employé, au bureau, va avoir les protections adéquates, là?

**Le Président (M. Bernier) :** M. St-Amant.

**M. St-Amant (Jacques) :** D'abord, il faut sans doute distinguer par type d'assurance. Une assurance de frais juridiques, par exemple, que personne n'a, même si on vous offre un produit très moyen, à très bas coût, vous serez déjà mieux protégé que vous l'étiez auparavant. Mais, pour des produits plus complexes, il nous paraît effectivement qu'on devrait voir comment, de manière pratique, on peut informer adéquatement. Des guides de distribution, c'est très joli, ça fait travailler l'industrie papetière, mais on sait que les gens ne les lisent pas ou les lisent très peu. Alors, il faut trouver des moyens de faire en sorte que les gens aient accès à de l'information utilisable, compréhensible rapidement, mais qui va les éclairer adéquatement. Est-ce que ce sera toujours une rencontre avec un représentant? Dans certains cas, peut-être, dans d'autres cas, ça peut être des mécanismes mis en ligne. Il faudrait réfléchir à comment on peut effectivement s'assurer d'informer adéquatement.

Je me souviens, pour ma part, d'un cas où j'étais salarié d'une PME, où on a adhéré à un régime d'assurance collective, et il y a une représentante qui est venue nous voir et qui a rencontré tout le monde. Bon, dans une entreprise de 20 personnes, ça va, de 3 000, ça peut être plus compliqué, mais il faut voir.

**M. Bonnardel :** Dernière petite question. Est-ce que vous croyez que les volumes d'affaires... Vous avez parlé tantôt de renouvellement obligatoire, tout ça. Est-ce que les volumes d'affaires avec un assureur puis le taux de renouvellement devraient être plafonnés, selon vous?

**Le Président (M. Bernier) :** M. St-Amant.

**M. St-Amant (Jacques) :** Le renouvellement de... Au point de départ, est-ce qu'un assureur devrait imposer des obligations de renouvellement, au point de départ? Et je serais tenté de dire : C'est un élément qui va avoir un impact indu sur la recommandation que je vais faire. Parce que vous, l'assureur, vous me dites : Vous renouvelez 90 % ou je vous sors de mon réseau. Bien, je sais ce que je vais faire. Alors, je ne parlerais même pas, là, de plafonnement, j'abolirais des trucs comme ça.

**M. Bonnardel :** D'accord. Merci.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci. Merci aux représentants de la Coalition des associations de consommateurs du Québec, représentée par Mme Rébecca Bleau et M. Jacques St-Amant. Merci de votre contribution à la Commission des finances publiques.

Je vais suspendre quelques instants afin de permettre à l'Alliance pour un courtage plus fort, aux représentants, de prendre place. Je suspends.

*(Suspension de la séance à 10 h 10)*

*(Reprise à 10 h 14)*

**Le Président (M. Bernier) :** Donc, nous reprenons nos travaux. Nous avons le plaisir de recevoir les représentants de l'Alliance pour un courtage plus fort, représentée par Mme Diane Joly, M. Bernard Chagnon et M. David Morin.

Bienvenue à la Commission des finances publiques. Merci de votre contribution. Je vous remercie à l'avance. Donc, je vous laisse la parole immédiatement, pour une dizaine de minutes, pour faire votre présentation. Qui d'entre vous débute? Mme Joly? Allez-y.

### **Alliance pour un courtage plus fort**

**Mme Joly (Diane) :** M. le Président, M. le ministre, MM. et Mmes les députés, mon nom est Diane Joly, et je suis accompagnée de MM. Bernard Chagnon et David Morin.

Nous sommes tous les trois des courtiers en assurance de dommages et propriétaires de cabinet. En tant que dirigeants d'entreprise, nous avons décidé de nous regrouper en mars dernier et de créer, avec une centaine de cabinets en assurance de dommages du Québec, l'Alliance pour un courtage plus fort. Cette alliance a pour objectif d'assurer la pérennité de nos entreprises et les quelque 3 000 emplois s'y rattachant. Pour y arriver, nous avons besoin d'un cadre législatif moderne. Nos cabinets représentent près de 50 % du volume primes dans le domaine du courtage et sont présents partout au Québec, des Îles-de-la-Madeleine jusqu'au Témiscamingue. Les emplois de qualité et bien rémunérés que nous créons sont de véritables vecteurs de croissance économique dans nos régions et sont en lien avec le discours de toutes les formations politiques. Nous avons créé l'alliance, car nous souhaitons être proactifs quant à la modernisation du cadre législatif qui touche nos entreprises et le secteur du courtage.

À la lecture du projet de loi n° 150, nous avons été stupéfaits de constater les nets reculs proposés. Que ce soit avec l'obligation déraisonnable et inapplicable d'offres multiples ou encore avec la perte d'acquis du passé dans la structure du capital-actions, ce projet de loi nous empêchera de progresser.

Nous comprenons l'intention du ministère des Finances de différencier de façon sans équivoque les courtiers et les agents, les cabinets et les agences. Le consommateur doit comprendre avec qui il fait affaire et les liens qui unissent son professionnel en assurance de dommages et les différents assureurs. Certes, le consommateur s'attend à ce qu'un courtier affiche une indépendance face aux assureurs et lui offre différents produits répondant à ses besoins. L'agent, quant à lui, ne peut qu'offrir les produits disponibles d'un seul assureur, il est généralement l'employé de cet assureur.

Il existe une autre manière d'offrir des produits d'assurance de dommages au consommateur. Notre modèle d'affaires a été conçu à l'intérieur du cadre législatif et réglementaire actuel. Pour assurer une efficacité opérationnelle, pour améliorer la connaissance des produits et pour offrir une expérience client appréciée, nous avons choisi de concentrer de façon importante certaines lignes d'affaires dites généralistes auprès d'un principal assureur. Ce choix nous permet d'investir en formation continue, en contrôle de qualité, en horaires élargis afin d'offrir des services adaptés aux besoins et aux attentes des consommateurs d'aujourd'hui. En même temps, nous continuons d'offrir à notre clientèle des produits de plusieurs assureurs qui répondent à des besoins particuliers et qui sont rarement disponibles chez la plupart des assureurs directs.

Notre modèle d'affaires se distingue du modèle plus traditionnel du courtier indépendant. Pour cette raison, nous proposons un nouveau titre, soit celui de courtier affilié à un assureur, qui reflète la pratique moderne de courtage et notre réalité. Cette proposition doit absolument être retenue par le législateur, car les dispositions actuelles du projet de loi n° 150 nous forceront à nous transformer en agences, à réduire nos services et à abandonner une partie importante de notre clientèle. Pensons à l'assurance des entreprises, qui représente près de 50 % de nos portefeuilles, et dont l'essentiel des contrats ne cadrerait pas dans un modèle d'agence. Nous ne pourrions plus répondre à l'ensemble des besoins de nos clients, et cela pourrait entraîner une réduction de notre nombre d'employés, surtout en région. Il a été évoqué qu'on puisse scinder nos cabinets en deux parties, l'une en agence, l'autre en cabinet. La complexité d'une telle opération et surtout le caractère inopérable d'une scission renforcent notre volonté de pérenniser nos modèles de courtage dans la législation.

Il est important de vous rappeler que nos entreprises permettent à plusieurs régions de conserver des emplois de qualité, ce qui se répercute par des retombées économiques considérables. Ne pas reconnaître la manière moderne d'opérer des cabinets de courtage à l'intérieur de la loi équivaut à favoriser les assureurs directs, qui concentrent leurs emplois dans des centres d'appels à Montréal et à Québec. Nous demandons de pouvoir lutter à armes égales avec les assureurs directs afin de regagner des parts de marché que nous avons perdues au fil du temps. De 1988 à 2018, les parts de marché du courtage versus celles des assureurs directs sont passées de 85 % à 45 %. Avons-nous besoin d'expliquer les immenses ressources financières que possèdent ces assureurs en matière de marketing, publicité, technologie et en développement numérique?

• (10 h 20) •

Nous comprenons que le gouvernement souhaite que le secteur de courtage soit en santé et qu'il demeure un choix pour le consommateur. La consolidation du marché a eu un impact sur la taille des cabinets, et le cadre législatif doit tenir compte de cette réalité. Les entrepreneurs que nous sommes souhaitons avoir la latitude et les outils pour moderniser notre structure, ce qui inclut des partenariats avec des assureurs, et nous souhaitons également que les dispositions du projet de loi n° 150 ne puissent handicaper notre capacité d'assurer une relève entrepreneuriale et nous permettent la flexibilité nécessaire pour choisir nos partenaires financiers, tant au chapitre du financement que du capital-actions.

Avec le projet de loi n° 141, qui encadrera et permettra une croissance de la distribution d'assurance par Internet, les assureurs directs ont le champ libre pour effectuer des investissements massifs sur le Web. Un équilibre entre les assureurs directs et le courtage doit être trouvé afin d'assurer la force du réseau distribution par le courtage. Nous croyons que cet équilibre est atteint dans le cadre de notre solution puisqu'elle permet des investissements importants et des partenariats stratégiques avec des institutions financières. Nos entreprises, après des années d'efforts, ont repris timidement le sentier de la croissance organique. Nous vous demandons de nous permettre de continuer à croître dans l'ensemble des régions du Québec et de continuer à être des créateurs d'emplois. Nous vous demandons de nous permettre de continuer à servir nos clients avec transparence et de continuer à être les fiduciaires de leur patrimoine.

Tel qu'expliqué en détail dans notre mémoire, nous proposons trois titres de pratique qui coexisteraient avec leurs balises respectives afin de refléter la diversité du marché : le premier titre, celui d'agent, qui est souvent l'employé d'un assureur et ne représente que ce dernier; le deuxième titre, celui de courtier indépendant, soit le courtier traditionnel qui a accès à plusieurs assureurs et est en mesure de déposer un minimum de deux offres. Il est limité, selon les dispositions actuelles de la loi, quant à la participation d'assureurs à son capital-actions, lesquelles sont précisées par l'avis du personnel de l'AMF. Le troisième titre, celui que nous proposons, le titre de courtier affilié, celui-ci demeure un courtier, car il a accès à plusieurs assureurs et produits pour ses clients, mais il a fait le choix de se concentrer, à un certain degré, chez un assureur pour des produits généralistes, tout en ayant accès à un capital-actions flexible afin de répondre aux enjeux de la relève entrepreneuriale. Avec des exigences de divulgation précises, nous croyons que ces trois titres balisent la pratique et la clarifient aux yeux du consommateur.

Cette proposition de courtier affilié ne se veut pas sans contrainte pour nos entreprises. Nous sommes conscients qu'elle doit faire l'objet de mécanisme de divulgation de haut niveau auprès des consommateurs. Ces derniers doivent comprendre avec qui ils font affaire et les liens qui existent entre leur courtier et ses partenaires. Nous sommes en faveur d'une transparence rehaussée.

Comme vous tous, nous avons pris connaissance de certains articles de presse critiquant des courtiers et des cabinets qui ne magasinait pas pour leurs clients. Cette vision est réductrice quant au rôle du courtier. Le client choisit les services d'un courtier pour l'accompagner et prendre en charge toutes les étapes nécessaires pour protéger son patrimoine, comprenant l'évaluation de ses besoins, la compréhension des multiples produits disponibles, les conseils et l'accompagnement dans l'après-vente, notamment lors d'une réclamation. Je me dois de réitérer le haut niveau de satisfaction de notre clientèle envers nos cabinets. Cette satisfaction nous permet de croître et d'espérer de regagner des parts de marché.

M. le Président, avec vos collègues autour de cette table et avec évidemment la volonté de M. le ministre, vous avez l'occasion de créer un point d'équilibre entre le secteur du courtage et les assureurs directs. Notre proposition permet d'arriver à cet équilibre. Nous ne pouvons concevoir que nos entreprises, qui sont souvent des entreprises familiales ayant passé le test des générations, deviendraient du jour au lendemain non conformes à la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Nous avons développé nos entreprises avec des paramètres législatifs et réglementaires existants. Changer les règles du jeu à ce stade-ci est inconcevable. Nous sommes des PME importantes de nos régions et nous souhaitons que la législation continue de reconnaître notre existence et notre fonctionnement.

Nous comprenons que le rôle de cette commission parlementaire est d'assurer la protection du consommateur dans la lecture et l'étude qu'elle fera du projet de loi. Nous appuyons cet objectif. C'est pourquoi notre proposition de clarification des titres de pratique est en ligne avec les attentes des consommateurs d'avoir davantage de transparence dans le processus d'acquisition d'un contrat d'assurance. Nos entreprises répondent à des besoins concrets des consommateurs et sont des moteurs économiques pour toutes les régions. Le projet de loi n° 150 doit avoir une vision tournée vers l'avenir. Il doit mettre en place la structure qui conviendra non seulement au courtage aujourd'hui, mais qui assurera et sécurisera la relève et l'entrepreneuriat pour plusieurs années à venir. Merci de votre attention. Nous sommes heureux de répondre à vos questions.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, Mme Joly, de votre présentation. Nous allons donc passer aux échanges avec les parlementaires. Nous allons débiter du côté ministériel. M. le ministre, la parole est à vous.

**M. Leitão :** Merci, M. le Président. Alors, Mme Joly, M. Chagnon, M. Morin, bonjour... plaisir de vous revoir. Et donc nous entamons maintenant cette partie de l'analyse du projet de loi où on aura des échanges avec les différents groupes, et par la suite il y aura une autre partie du processus où on analysera le projet de loi en détail avec les deux partis d'opposition, et on verra quelle sorte de changement on y a apportera, si on y apporte.

Alors, j'aimerais commencer avec vous, si vous pourriez juste nous rappeler un peu quelle est le... Donc, vous dites que vous représentez un grand nombre de courtiers, mais il y a aussi un autre regroupement qui va venir, d'ailleurs, ce matin, un peu plus tard, le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. Alors, comment vous distinguez les deux groupes?

**M. Chagnon (Bernard) :** En fait, on représente les gens de l'alliance, les gens... C'est comme Diane disait tantôt, l'alliance est vraiment venue au monde au printemps passé, alors qu'il y avait un exercice, là, de réflexion sur plusieurs enjeux, notamment l'actionariat dans les cabinets. On avait des modèles d'affaires propres à nous, qui est un modèle, comme Diane l'expliquait, tu sais, dans lequel il y a une concentration sur certaines lignes d'affaires avec certains assureurs, puis, si vous faites un comparatif avec le RCCAQ, qui va nous suivre, c'est un regroupement, en fait, qui représente les intérêts socioéconomiques de tous cabinets, de tous les modèles d'affaires. Donc, dans l'industrie du courtage, il y a différents modèles d'affaires. Je vous dirais que le RCCAQ représente l'ensemble des modèles d'affaires, dont le nôtre. Et l'alliance se concentre de façon plus ponctuelle sur un modèle d'affaires précis, celui, dans le fonds, là, tu sais, par lequel on a concentré nos lignes d'affaires. Puis c'est celui par lequel on pense que peut-être que le courtier affilié serait la bonne solution, justement, pour bien nous encadrer.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Chagnon. M. le ministre.

**M. Leitão :** Très bien. O.K. Avant d'arriver à cette question, parce que je vais aussi explorer ça un peu avec vous, le modèle d'affaires, mais avant d'y arriver, pour résumer, ça va peut-être être un petit peu trop grossier, mais, en fin de compte, il y a l'assurance aux entreprises, pour les entreprises, et pour les particuliers. Vous avez dit, si je me rappelle

bien, que c'est à peu près 50-50 dans votre modèle d'affaires, avec les entreprises, c'est 50 %, et puis le reste, c'est l'assurance avec les particuliers.

Je suis d'accord avec vous que l'assurance des entreprises, c'est un domaine qui est très spécialisé et, en fin de compte, il y a un grand nombre d'assureurs, un nombre d'entreprises qui offrent des produits, et donc un travail d'intermédiaires de courtage est extrêmement important, et on comprend l'importance de cela. L'assurance pour les particuliers, dommages ou assurance vie, bon, là, comme vous avez décrit, il y a eu une très grande évolution, une grande concentration, et aujourd'hui on voit qu'il y a moins de joueurs dans ce marché-là, et donc, inévitablement, un courtier va avoir affaire avec moins d'assureurs parce qu'il y en a moins.

Dans ce processus-là, dans ce contexte-là, c'est là où j'aimerais maintenant en venir un peu à votre modèle d'affaires, de votre alliance, donc des membres de l'alliance, du côté assurance aux particuliers, donc, généralement les membres de l'alliance font affaire, je ne dirais pas exclusivement, mais majoritairement avec un assureur. C'est ça?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Chagnon.

**M. Chagnon (Bernard) :** Il y a une certaine concentration, mais il y a quand même plusieurs assureurs qui sont disponibles. Si vous regardez chez la compagnie que je préside, je dois avoir quatre assureurs généralistes qui offrent différents produits. Donc, moi, je serais porté à vous dire qu'actuellement, quand on parle de concentration, il faut faire une distinction entre une concentration... Je pense que tous les cabinets ont une accessibilité à différents assureurs.

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

**M. Leitão :** Très bien. Alors, dans ce contexte-là, pourquoi est-ce que ce serait nécessairement compliqué ou dommageable de dire ou d'exiger qu'un cabinet offre au public deux, ou trois, ou quatre offres d'assurance?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Chagnon.

• (10 h 30) •

**M. Chagnon (Bernard) :** En fait, je me permettrai de dire qu'aujourd'hui on fait face à un consommateur de plus en plus sophistiqué, un consommateur... Il y a les milléniaux qui s'en viennent, qui... On parlait de la loi n° 141, je pense, là, il y a quelques semaines, puis c'est un projet de loi où est-ce que, de plus en plus, on va voir le consommateur vouloir avoir accès à des mécanismes d'achat de plus en plus simplifiés. Ce que le consommateur nous demande lorsqu'il nous appelle, c'est d'avoir une façon d'acheter de l'assurance, mais dans un temps qui est quand même... qui respecte certains paramètres. Tantôt, l'association des consommateurs, les gens mentionnaient que faire un prix d'assurance avec un assureur peut prendre jusqu'à 20, 25 minutes. Si je suis obligé d'aller vérifier auprès de quatre assureurs, j'ai un consommateur qui est sur la ligne, qui va attendre pendant une heure, 1 h 30 min que je fasse le tour des quatre assureurs, c'est totalement inopérable. La plupart du temps, ce qui risque d'arriver, c'est qu'on va dire au consommateur... Si cette loi rentrait en force au niveau de l'obligation du quatre offres, on serait obligés de dire au consommateur : On va être obligés de vous rappeler, on vous rappelle demain, alors que, le consommateur, ce qu'on sait aujourd'hui, c'est que, quand il appelle, il est dans un processus d'achat. Ça fait que, là, une fois qu'il nous a appelés, il va appeler un autre assureur direct qui va lui donner une soumission en dedans de 12 minutes. Il va probablement déjà avoir acheté. Nous autres, on va le rappeler avec le résultat du meilleur de nos quatre offres puis on va être juste trop tard. On ne pourra pas... On est dans un environnement où est-ce que le consommateur veut de la rapidité de plus en plus, et ce projet de loi là va amener une lourdeur, là, totalement ingérable dans nos cabinets.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**M. Morin (David) :** J'aimerais ajouter, M. le Président, si vous me permettez.

**Le Président (M. Bernier) :** Oui, M. Morin, allez-y.

**M. Morin (David) :** Quand on regarde la liste des assureurs inscrits au Québec puis qu'on les dissèque, on enlève les assureurs spécialisés, les assureurs qui sont plus nichés dans un segment, il reste environ, là, cinq, six assureurs généralistes au Québec. Quand on regarde le nombre de cabinets de courtage, il y en a environ 650, cabinets de courtage au Québec, avec une prime moyenne, environ, de 2,2 millions.

La tendance actuelle du marché, aujourd'hui, c'est que les assureurs généralistes imposent aux cabinets de courtage d'avoir des volumes minimums pour avoir un contrat de représentation avec eux. Puis certains assureurs exigent 500 000, 750 000 à 1 million de volume minimum pour juste pouvoir avoir un contrat d'agence et commencer à vendre des produits de cet assureur-là. Mathématiquement, imposer un quatre offres, c'est infaisable. Si on prend toujours le cabinet moyen qui a 2,2 millions de volume, lui obliger de faire quatre offres de façon automatique à chaque transaction, ça lui prendrait un cabinet de 4 millions s'il veut satisfaire les exigences de volume des assureurs.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Morin. M. le ministre, autre question?

**M. Leitão :** Oui. O.K., peut-être pour clarifier un peu les choses, votre alliance, les membres de votre alliance, enfin ce dont on parle ici, c'est essentiellement d'assurance dommages, on ne parle pas vraiment d'assurance vie, ça, c'est

un autre... assurance dommages. Maintenant, dans le projet de loi, pour revenir à la question des quatre offres, on mentionne aussi que c'est lorsque possible. Bon, est-ce qu'il y a des choses qu'on peut faire pour raffiner cette précision-là? On va en discuter. Donc, pour vous, et je pose la question dans le contexte du groupe qui était là avant, est-ce que c'est vraiment... est-ce que c'est une question principalement de nombre d'offres? Est-ce que quatre, c'est trop? Trois, ce serait bien ou c'est, d'une façon plus générale, le fait d'inscrire des exigences de présenter plusieurs offres?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Chagnon.

**M. Chagnon (Bernard) :** Dans notre mémoire, on vous suggérait essentiellement deux modes de distribution en termes de cabinet, le cabinet dit indépendant et le cabinet affilié. Ce qu'on suggérait, c'était que le cabinet indépendant ait un minimum d'offres de deux. On pense qu'un minimum d'offres de deux donnerait un cadre amplement suffisant. Le cabinet affilié, qui vient avec plusieurs spécifications qu'on a déposées dans le mémoire, notamment devrait offrir un minimum d'une offre, demeure un courtier, donc, qui doit avoir accès à un éventail de produits, doit répondre à l'ensemble des besoins de son client.

Puis évidemment, le courtier affilié, ça, ce n'est pas seulement une question d'offre, c'est aussi une question de revoir le modèle financier des cabinets. Parce que, dans nos cabinets, on a des enjeux aussi de pérennité entrepreneuriale. Les cabinets affiliés qui font partie de l'alliance sont des cabinets importants. Puis l'actionnariat demeure un enjeu important. La loi qui a été déposée, en fait, amenait une certaine régression par rapport à l'actionnariat, puis on souhaiterait vraiment que le courtier affilié puisse avoir une plage pour être capable de justement, là, faciliter la relève entrepreneuriale dans leurs cabinets.

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

**M. Leitão :** M. le Président. Quand on parle de courtier affilié ou cabinet affilié, cabinet indépendant, est-ce que c'est la même entité, donc la même entreprise, il y aurait une partie qui s'appellerait courtier affilié, une autre partie qui s'appellerait courtier indépendant, ou est-ce que vous parlez vraiment de deux entités?

**M. Chagnon (Bernard) :** On serait toujours des courtiers, mais on serait soit un cabinet indépendant ou soit un cabinet affilié. On aurait des points de bascule. Si, exemple, l'actionnariat cadrait dans l'environnement du courtier affilié, on deviendrait un courtier affilié. Donc, on a établi dans le mémoire différents points de bascule, notamment le nombre d'assureurs. Dans le courtier indépendant, on suggère que ça devrait être deux assureurs et plus. Dans le courtier affilié, on suggérait que c'était un assureur et plus. Ça fait qu'il y aurait... Autrement dit, on ne serait pas la moitié de l'un ou la moitié de l'autre. On serait toujours tout l'un ou tout l'autre.

**M. Leitão :** O.K., ce serait deux entreprises différentes. Mais, dans ce cas-là, pouvez-vous m'aider à comprendre dans quoi un cabinet affilié... quelle serait la différence entre un cabinet affilié et une agence?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Chagnon.

**M. Chagnon (Bernard) :** Oui. Un cabinet affilié est un cabinet de courtage... On expliquait tantôt qu'on est... L'ADN d'un cabinet de courtage, c'est de répondre à l'ensemble des produits d'un client. Si, demain matin, je suis une agence, automatiquement je vais faire en sorte que je vais devoir annoncer à mon client que, dorénavant, il y a une petite case dans laquelle je peux t'assurer. Parce que les assureurs directs, eux autres, ils n'assurent pas de tout. Nous autres, on assure en assurance des particuliers, des véhicules antiques, on assure des gens qui ont des résidences en Floride, on assure des résidences sous-standard, des résidences vacantes, des voitures pour des jeunes. On est un marché qui avons, le courtage... En fait, on a bâti nos cabinets sur le fait de pouvoir répondre à l'ensemble des besoins du client.

Et, le client, je vous rappelle, on est quand même bien, bien représentés en région, on dessert le même client en assurance des entreprises qu'on dessert en assurance des particuliers. Ça fait qu'automatiquement, si j'ai un client qui vient me voir en assurance des entreprises puis je réponds à son besoin, il y a un paquet de besoins variables, après ça il me demande de lui parler d'assurance des particuliers, là je lui dis : Excuse-moi, je ne peux pas te parler, rentre par la porte à côté, puis là, soudainement, je lui annonce que, sa maison en Floride, malheureusement, je ne suis plus apte parce que je suis un agent. Il y avait des lois qui existaient qui nous ont permis de bâtir un profil de consommateur, puis aujourd'hui, ces lois-là... dans le fond, les paramètres ne sont plus représentés dans la nouvelle loi. Ça fait que le consommateur qu'on a développé, bien, aujourd'hui il ne se retrouvera plus dans nos cabinets. Ça fait qu'on ne peut pas être un agent, on est un cabinet d'assurance.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci. Oui, M. Morin.

**M. Morin (David) :** Merci, M. le Président. Mon collègue disait : Nous sommes des entrepreneurs, nous sommes des courtiers, c'est notre ADN, nous sommes des employés de nos cabinets, contrairement à des agents qui sont généralement des employés de l'assureur. Nous sommes également... Le client, c'est vraiment la raison d'être, on travaille pour le client. Ça fait partie de notre ADN, puis on est... Comme vous le savez, le rôle du courtier, c'est l'intermédiaire entre l'assuré et l'assureur. Nous sommes les mandataires du client. Notre rôle : évaluer les besoins, le conseiller, lui offrir la meilleure offre qui répond à ses besoins, l'accompagnement durant le processus d'achat, mais aussi l'après-vente, que ça soit lors

de modifications, de renouvellement, et surtout, malheureusement, quand il survient une réclamation, notre rôle d'accompagnement et de suivi fait toute la différence.

J'aimerais apporter peut-être un fait ou une information qui m'a été donnée d'un assureur qui fait affaire à la fois division courtage et à la fois dans la division directe. Son coût total de réclamations annuelles est plus élevé de 7 % dans sa division courtage que dans sa division de distribution directe. Pourquoi? Dans sa division courtage, l'assureur fait affaire avec des courtiers. Nous sommes des professionnels de l'assurance, nous connaissons les contrats, les couvertures, nous sommes en mesure de conseiller notre client, de le guider, de l'aider, de faire la différence parfois dans une réclamation quand ça ne va pas bien, notre accompagnement, notre suivi. Ça fait que, tout ça, le 7 % que ça coûte plus cher à l'assureur, bien, ça retourne directement aux avantages de nos clients.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci. M. le député de Vanier-Les Rivières, vous avez 1 min 30 s.

**M. Huot :** Oui, peut-être une petite question. Merci d'être là aujourd'hui. Juste bien comprendre un peu le profil type de vos clients. Je comprends que vous représentez plusieurs courtiers en assurance, mais vous disiez : Si j'ai un client qui a une assurance en entreprise, je vais compléter par son assurance personnelle, par exemple, mais, disons, le client, appelons-le, le client standard minimal, là, le classique, tu sais, assurance de maison, assurance de deux autos, est-ce que ce client-là est une partie importante de vos cabinets de courtage ou vous avez toujours... dans la plupart des cas, vous avez une assurance supplémentaire, que ça soit un condo en Floride, un chalet, que ça soit une assurance plus spécialisée? Vous comprenez ma question?

**M. Chagnon (Bernard) :** Oui, oui.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Chagnon.

• (10 h 40) •

**M. Chagnon (Bernard) :** En fait, M. le Président, on est très diversifiés dans notre façon de servir un client. À l'évidence, dans nos entreprises, on n'assure pas seulement en assurance des particuliers les clients qu'on a en assurance des entreprises. On répond à l'ensemble des besoins d'un client. La plupart de nos cabinets a un chiffre d'affaires d'à peu près 50 % en assurance des particuliers, 50 % en assurance d'entreprises. Ça peut varier un peu, mais les membres de l'alliance, on se ressemble beaucoup au niveau de ces pourcentages-là.

Maintenant, c'est sûr que le fait aussi qu'on soit présents régionalement, on est des gens, on est des entrepreneurs investis, on a quand même une proximité. Les clients viennent nous voir au bureau, puis c'est la même chose, même si j'ai un cabinet en assurance des particuliers qui vient me voir, puis qui n'est pas un client en assurance d'entreprises, l'ADN de mon entreprise, la façon que j'ai bâti mon entreprise, c'est la proximité que j'ai établie, puis, cette proximité-là, bien, demain matin, si je suis un agent, bien, je la fais disparaître.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Chagnon, je vous arrête 30 secondes. Vous voulez poser une dernière question, M. le ministre?

**M. Leitão :** Une dernière question très rapide, un peu dans ce genre-là. Donc, si j'ai bien compris, dans votre appréciation des choses, un agent d'assurance ne serait pas vraiment un professionnel?

**M. Chagnon (Bernard) :** Pardon?

**M. Leitão :** Un agent d'assurance ne serait pas vraiment un professionnel?

**M. Chagnon (Bernard) :** En fait, un agent d'assurance est un distributeur de produits d'assurance. Ce que David expliquait, c'est qu'on est le mandataire du client. Ça fait que, dans le fond, nous autres, notre client, on est là... On n'est pas un employé d'une firme, on est des entrepreneurs indépendants, et notre gagne-pain, c'est le client. Donc, quand il vient nous voir, si on ne peut pas le satisfaire, si on lui dit : Malheureusement, ton véhicule antique ou ta voiture de haute valeur ou parce que tu as eu cinq réclamations ou deux réclamations dans les deux dernières années, malheureusement, je ne peux pas répondre à tes besoins... Un assureur direct a des façons beaucoup plus paramétrées de desservir un client. Si ça ne rentre pas dans la petite boîte, c'est : Va voir un courtier. Ça fait que, nous autres, notre clientèle, c'est de cette façon-là qu'on l'a développée.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci beaucoup. M. le député de Rousseau, la parole est à vous.

**M. Marceau :** Oui, merci. Alors, bonjour, madame, bonjour, messieurs. Merci d'être là. Bien, je vais revenir évidemment sur les mêmes questions, là, sur la question du quatre, trois, deux, et ainsi de suite, là. Mais, avant ça, est-ce que vous pouvez nous dire si... Parce que, dans le fond, vous, vous avez une certaine concentration dans certaines lignes de produits mais pas dans d'autres, puis c'est ça qui vous distingue effectivement de... pour répondre à la question du ministre, je pense que c'est ça qui vous distingue. Dans certaines lignes de produits, vous faites affaire avec plusieurs assureurs ou bien vous avez une ligne avec un assureur, vous avez une ligne avec d'autres assureurs. Enfin, donc, c'est ça que je comprends, en tout cas.

Est-ce que, pour une ligne généraliste, quelque chose, là, dans lequel vous êtes concentré... Est-ce que vous croyez que les produits qui seraient offerts par d'autres assureurs seraient bien différents de ceux que vous offrez? Autrement dit,

est-ce que les différents assureurs directs de ligne généraliste offrent des produits qui sont très différents ou bien c'est essentiellement les mêmes produits avec essentiellement les mêmes caractéristiques? Est-ce qu'il y a des grosses différences?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Chagnon.

**M. Chagnon (Bernard) :** Je pense qu'un assureur généraliste qui offre ces produits en assurance des particuliers, comme vous le dites, c'est vraiment des produits puis des structures de tarification qui se ressemblent énormément. Maintenant, il y a des différences. Il y a certains assureurs qui ont peut-être plus d'appétit pour certaines lignes d'affaires. Mais, quand on le dit «généraliste»... Parce qu'il existe, en assurance des particuliers, des marchés qui sont beaucoup plus spécialisés. Tantôt, je donnais l'exemple de véhicules antiques, mais ce n'est pas nécessairement un assureur généraliste qui va offrir les produits de véhicules antiques. Mais effectivement il n'est pas faux de dire qu'un assureur en assurance des particuliers... — quand on parle d'assurance des particuliers, c'est assurance habitation, assurance automobile — les assureurs, les cinq, six assureurs qui oeuvrent dans ce domaine-là offrent des produits similaires avec des tarifications qui sont quand même assez similaires.

**Le Président (M. Bernier) :** Je vous remercie. M. le député.

**M. Marceau :** O.K. Merci. Donc, si je veux avoir, pour mon assurance habitation, tels avenants avec tel genre, je ne sais pas, moi, de franchise, mettons, les prix, bien, ça va se ressembler, puis, dans le fond, l'enjeu, ce n'est pas tant de trouver le produit que d'avoir identifié correctement les caractéristiques du client, de savoir c'est quoi, ses véritables besoins. C'est plus là qu'est la difficulté.

**M. Chagnon (Bernard) :** Absolument, puis c'est notre avis aussi.

**Mme Joly (Diane) :** J'aimerais ajouter quelque chose.

**Le Président (M. Bernier) :** Oui, Mme Joly.

**Mme Joly (Diane) :** Je pense que c'est important de mentionner aussi que notre courtier affilié, là, notre assureur affilié, c'est nous qui l'avons choisi, puis, si on a décidé de s'affilier avec un assureur... Si je prends mon exemple à moi, je suis affiliée avec un assureur depuis 1987, c'était La Laurentienne, qui a été achetée par La Boréale, qui a été achetée par AXA, qui a été... puis Intact aujourd'hui. Donc, il y a eu une consolidation de marchés, puis on s'est assuré... moi, je me suis assurée, en tant qu'entrepreneur, d'être avec un assureur qui pouvait répondre aux besoins de mon client. Parce que, si je n'ai pas... j'ai une certaine influence sur les produits que l'assureur... les besoins des clients, travailler avec l'assureur pour s'assurer que ça répond aux besoins des clients parce que, si je ne faisais pas ça, je ne serais pas là aujourd'hui. Donc, c'est l'importance d'avoir vraiment cette proximité-là, puis, si on décide de faire une concentration, bien, c'est s'assurer qu'on a les bons produits pour les clients.

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

**M. Marceau :** Bien, en tout cas, ce qui fait qu'entre deux produits quasi identiques, ou trois produits quasi identiques, ou quatre produits quasi identiques, il n'y a pas beaucoup de gains. C'est ce que vous êtes en train de nous dire. Dans le fond, ça se ressemble tout énormément, puis, quand on réfléchit aux deux, trois, quatre, si, à la fin, on a tout des soumissions qui sont identiques avec les mêmes avenants, les mêmes franchises, les mêmes prix, il n'y a pas grand avantage à ça.

**Mme Joly (Diane) :** Il y a plusieurs produits qui existent. C'est de bien évaluer avec le client c'est quoi, ses besoins, c'est quoi, sa tolérance au risque, puis de lui proposer des produits qui existent, puis regarder avec lui ce qu'il a besoin, à une tarification qui est compétitive.

**M. Chagnon (Bernard) :** Ce qui va amener des enjeux de concentration, souvent, c'est que... C'est sûr que, comme vous dites, si j'ai deux assureurs, trois assureurs qui sont similaires, on finit par avoir des employés qui développent une certaine dextérité, puis souvent ça amène concentration. Parce que c'est sûr qu'on reste des professionnels, à la base. Le raffinement du produit, l'explication de certaines limites, l'avènement de... Récentement, il y a eu l'assurance inondation, qui est une nouvelle protection qui a été implantée. Un premier assureur l'a faite, puis un deuxième, un troisième. Bien, c'est important que nos employés, au niveau de la formation, soient capables de bien l'expliquer. Donc, ce qui amène notamment une concentration, c'est ce que je vous explique là, là.

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

**M. Marceau :** O.K. Très bien, merci. Donc, juste pour être bien clair, pour la part de marché qui est passée, là, pour les courtiers, de 66 % à 41,8 %, vous prédisiez que, si c'est maintenu tel que c'est prévu dans le projet de loi, ça va baisser de façon importante, là. On va voir disparaître l'industrie du courtage, essentiellement, à terme. C'est ce que vous prévoyez.

**M. Chagnon (Bernard) :** Bien, ce qu'on a vu depuis une vingtaine d'années, c'est des assureurs directs qui avaient des moyens importants, qui ont été capables de mettre en place des structures très efficaces. Ils ont investi en marketing, ils ont investi en technologie. Puis nous autres, le réseau du courtage, bien, évidemment on n'a pas ces moyens-là. Ça fait qu'on a été pris un petit peu de court. Puis d'ailleurs c'est une des données importantes qu'on présente dans le courtier affilié. C'est qu'on demande... Une des choses qui est importante pour nous, c'est toute la proximité qu'on pense qui est nécessaire pour se rapprocher de notre assureur affilié. Cet assureur-là, évidemment, il a des moyens que nous autres, on n'a pas. Mais on veut que la loi... On pense que, dans le titre de courtier affilié... Ce qu'on vous propose, c'est qu'il n'y ait pas d'ambiguïté puis que, si on veut justement être capables de compétitionner d'égal à égal avec des assureurs directs, investir des sommes importantes, développer le numérique... On trouve que la loi n° 141, c'est finalement une belle opportunité. Mais c'est une opportunité seulement si on a les dollars pour être capables d'aller chercher, justement, les bienfaits de cette opportunité-là.

Si on y va avec des budgets... La raison pour laquelle notre réseau a réussi à quand même bien se démarquer récemment, c'est qu'on a mis en commun des budgets, on a été capables ensemble, tous ensemble, l'alliance et également avec notre assureur partenaire, de mettre des sommes puis d'être capables de refaire sonner le téléphone, d'être capables de se mettre un encadrement qui ressemble beaucoup à un assureur direct, puis d'être capables, justement, là, tu sais, de faire la différence. Puis ça, cet environnement-là, là, il est vital pour nous, là, tu sais. Si la loi ne nous permet pas d'être capables d'avoir cette proximité-là avec notre assureur puis de pouvoir investir à la bonne place, on ne pourra jamais y arriver.

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

**M. Marceau :** O.K. Les gens qui vous ont précédés ont proposé que, pour aider la situation, on interdise la rémunération incitative. C'est-à-dire que, donc, les exigences de volume qui sont demandées par les assureurs directs ou bien les exigences en taux de renouvellement, tout ça soit interdit. Qu'est-ce que vous pensez de ce genre de proposition?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Chagnon.

**M. Chagnon (Bernard) :** Bien, je trouve la question vraiment intéressante parce que j'ai l'impression que, tantôt, ça a pu laisser certaines impressions. Dans notre domaine... Moi, je fais affaire avec tous les assureurs et courtiers qui transigent dans le domaine au Québec, donc, sans exception. À la taille que j'ai, j'ai accès à tous ces assureurs-là. Il n'y a aucun assureur, ni même l'assureur partenaire que je vous parle, que j'ai chez nous, qui offre des contraintes. Demain matin... Moi, mon assureur partenaire, j'ai 100 millions de volume avec lui. Si je veux transférer 50 millions, je n'ai rien dans mes conventions d'actionnaire, je n'ai rien dans mes conventions d'agence qui me restreint de faire ça. L'AMF n'aurait jamais permis de telles choses. On est investigués, puis ça n'aurait jamais été permis. Ça n'a jamais été fait.

Maintenant, c'est sûr qu'il existe dans notre domaine ce qu'on appelle des commissions de contingence. C'est des commissions que les assureurs vont nous donner si l'expérience sinistres-primés est intéressante. Donc, s'il y a une mauvaise expérience sinistres-primés, on n'en a pas. S'il y a une bonne expérience sinistres-primés, on en a. Puis cette contingence-là, bien, évidemment, là, elle est assujettie à une certaine rétention. Si on ne retient pas 90 % de nos portefeuilles, on pourrait perdre accès à nos commissions de contingence. Si on a une meilleure croissance, on pourrait bonifier notre commission de contingence.

Mais il faut quand même comprendre que la commission de contingence, ce n'est même pas 5 % de nos revenus totaux. Ça fait que je pense que les commissions de base, là, dans toute l'industrie, sont identiques. Toutes les commissions de base qu'on a sont... Il n'y a pas un assureur qui va me dire : Moi, je te donne plus de commissions si tu me donnes plus de volume. Évidemment, la contingence, ils ont mis une formule, mais ce pourcentage de revenus là ne représente même pas 5 % de nos revenus totaux.

• (10 h 50) •

**M. Marceau :** Mais ce que j'ai compris...

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**M. Marceau :** Pardon. Ce que j'ai compris, c'est que certains assureurs directs ne transigent pas avec certains courtiers s'ils n'atteignent pas une certaine taille.

**M. Chagnon (Bernard) :** Vous voulez dire assureur à courtier.

**Une voix : ...**

**M. Marceau :** C'est ça. L'assureur ne veut pas offrir, ne veut pas être fournisseur à un courtier si la taille de la transaction ou des transactions, pendant une année, mettons, n'est pas suffisamment importante.

**M. Chagnon (Bernard) :** Oui, oui. Absolument.

**M. Marceau :** Puis d'éliminer ce genre de possibilité, c'est ce qui était discuté, là.

**M. Chagnon (Bernard) :** Oui, bien, en fait, ça, c'est une prémisse. C'est que les assureurs à courtage partent du principe que, s'ils n'ont pas un certain volume critique, ça devient trop dispendieux, pour eux autres, de transiger avec le

courtier. D'ailleurs, il y a des assureurs récemment qui se sont permis de canceler les courtiers, parce que justement ils n'avaient, justement, pas le volume minimum. Ils trouvaient que ce n'était pas rentable pour eux autres...

**M. Marceau** : ...tout le monde, là, je comprends.

**M. Chagnon (Bernard)** : C'est ça.

**M. Marceau** : C'est pour ça qu'il y a des... Comme vous dites, quand on fait beaucoup de volume, on finit par être plus habile puis plus à l'aise avec les produits, puis j'imagine que ça...

**Le Président (M. Bernier)** : Dernière question?

**M. Marceau** : Oui, bien, rapidement, sur la vente sur Internet, je veux juste être bien clair. Est-ce que vous demandez à ce que le projet de loi soit modifié de manière à s'assurer qu'un représentant certifié intervient dans toute transaction, dans toute vente d'assurance, là, dommages, mettons? C'est ce que vous demandez?

**Le Président (M. Bernier)** : M. Chagnon.

**M. Chagnon (Bernard)** : Je vous dirais, il y a un mémoire qui a été déposé par le Regroupement des cabinets de courtage au moment de la commission parlementaire de la loi n° 141. Je pense que c'était notamment l'une de leurs suggestions. Je pense que l'assurance est un produit qui est complexe et je pense que de trouver une façon de faire intervenir un professionnel, c'est effectivement très important.

Maintenant, nous, quand on parle de la loi n° 141... Parce qu'on s'est fait questionner, on nous a souvent demandé, nous, qu'est-ce qu'on en pensait. On pense que l'Internet, c'est un avènement qui est incontournable, il faut faire face à la situation. Je veux dire, on ne peut commencer à essayer de penser qu'Internet, je veux dire, ne deviendra pas, là, tu sais, un véhicule important au niveau de la vente d'assurance. Puis on pense que c'est une belle opportunité. On ne veut pas juste se braquer contre la loi n° 141, mais on pense que, pour être capable d'aller chercher, justement, le plein potentiel de ces opportunités-là, on doit avoir la possibilité, puis c'est... dans le courtier affilié, on suggère, justement, d'être capable de pouvoir investir avec notre courtier, notre assureur partenaire.

**Le Président (M. Bernier)** : Merci, M. Chagnon. Nous allons passer du côté du député de Granby.

**M. Bonnardel** : Merci, M. le Président. Messieurs dames. M. Morin, une question pour vous, là — mon collègue l'a posée, puis je veux juste essayer de comprendre. Les pistes de solution qu'on peut trouver, les fameuses quatre soumissions qu'on va vous imposer versus le modèle d'affaires que vous avez, vous avez répondu tantôt : Le courtier moyen a un chiffre d'affaires de 2,2 millions, à peu près, et il y a un volume minimal qu'il doit acheter avec un assureur, vous avez parlé tantôt, un 500 ou un 750.

Votre modèle à vous, est-ce que, demain matin, on devrait, comme législateurs, interdire ce volume pour être capables d'avoir une répartition plus égale pour le consommateur? Est-ce que c'est une piste de solution, votre... Vous, votre modèle comme tel, c'est-u... Si vous nous l'expliquez en deux minutes, là...

**Le Président (M. Bernier)** : M. Morin.

**M. Bonnardel** : Est-ce que c'est une piste de solution ou pas du tout, ça?

**Le Président (M. Bernier)** : M. Morin ou M. Chagnon. M. Chagnon.

**M. Chagnon (Bernard)** : En fait, je vous dirais d'interdire. Les assureurs à courtage sont quand même des entreprises. Ils cherchent une façon de faire leurs frais. Si on les empêche, à mon avis, de pouvoir vivre avec les paramètres qu'ils, eux autres, jugent essentiels, ça risque d'avoir une répercussion sur les prix.

Quand on parlait du côté mathématique de la chose, là, c'est qu'aujourd'hui ces assureurs-là demandent ça, puis il y a six assureurs généralistes, puis le cabinet moyen assure 2,2 millions. Le quatre offres, on pense que ce n'est en aucun cas... on ne pense pas que c'est une solution qui peut être implantée puis qui peut être viable.

Maintenant, si le gouvernement se mettait à vouloir... Comme vous le suggérez, supposons que le gouvernement dirait : Bien, nous autres, on vous défend d'avoir un volume minimum, on aurait quand même, nous, comme distributeurs, la contrainte de devoir gérer un environnement de quatre offres. Faire attendre un client 90 minutes sur la ligne, on perdrait notre avantage concurrentiel, on ne serait plus là quand même, là, tu sais. Ça fait qu'est-ce que ça serait une solution? À mon avis, ça n'en serait pas vraiment une, là, tu sais?

**M. Morin (David)** : Puis surtout que...

**Le Président (M. Bernier)** : Oui, M. Morin.

**M. Morin (David)** : ...notre assuré ne nous demande pas de lui proposer quatre offres. Ce qu'il veut, là : qu'on réponde bien à ses besoins, qu'on lui propose des produits qui conviennent mieux à ses besoins, le choix de l'assureur...

l'assureur, est-ce qu'il a une bonne réputation, solidité financière, est-ce qu'il paie bien ses réclamations. Notre rôle aussi, c'est de mettre à l'avant-scène des avantages de faire affaire avec nous : la proximité, les heures élargies, nos conseils. Ça fait que tout ça fait partie de la composante de l'offre qu'on fait, puis on sonde régulièrement nos clients, leur degré de satisfaction à différentes étapes... transactions qu'ils font avec nous, puis, la majorité des réponses qu'on a, les clients nous disent qu'ils sont très heureux de faire affaire avec nous, c'était facile, c'était sécurisant, c'était agréable, rapidité, conseils, accompagnement. Jamais un client ne s'est plaint de nos services parce qu'on n'avait pas offert la meilleure offre ou l'offre la moins chère.

**M. Chagnon (Bernard) :** Puis j'apporterais une précision aussi. Les taux de rétention, dans les cabinets de courtage en assurance des particuliers, frisent le 90 %. Et les taux de rétention chez les assureurs directs descendent souvent en bas de 80 %. Quand on vous parle de la proximité que nos organisations ont... Tu sais, là, notre ADN, nous autres, là, c'est d'être proches du client, de l'accompagner. Ça fait que ça se reflète dans ce genre de situations là.

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

**M. Bonnardel :** Donc, rapidement, vous dites 90 %... Lors d'un renouvellement, vous ne faites pas nécessairement le travail d'aller voir chez d'autres assureurs si j'obtiens un meilleur prix pour mon consommateur.

**M. Chagnon (Bernard) :** En fait, on fait régulièrement des vérifications. On ne fait pas à chacun des renouvellements une vérification, on fait une mise à jour. À chaque fois qu'un client nous appelle, dans le processus d'affaires qu'on a, à chaque fois qu'un client nous appelle, on fait une remise à jour de son portrait. Il peut y avoir des crédits qui seraient applicables qui n'ont pas été appliqués, son statut social peut avoir changé. Puis on renégocie souvent avec l'assureur aux risques en fonction de ces nouveaux paramètres là. Maintenant, il arrive des fois qu'un assureur va décider que, pour une telle classe de risques, il ne veut plus être compétitif. Bien, c'est notre devoir de vérifier, voir comment est-ce qu'on peut trouver une alternative intéressante.

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

**M. Bonnardel :** Quand on regarde l'actionariat que vous avez dans vos entreprises, que ce soit Courtika ou vous, madame, avec l'adoption de cette loi, l'article 253, le fameux 20 %, est-ce qu'on met en péril, si on ne change pas ça, le modèle que vous avez? Vous devenez soudainement une agence, vous étiez des courtiers. Pouvez-vous nous expliquer un petit peu, si on ne change pas ça, là, quels seront les dommages reliés à l'actionariat, comme tel, que vous avez, j'imagine, avec différents partenaires, un Intact qui fait partie de... Juste nous situer un peu.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Chagnon.

**M. Chagnon (Bernard) :** Bien, je trouve la question... La question est vraiment pertinente et intéressante, à mon point de vue. Nos cabinets ont été bâtis dans les paramètres de la précédente loi. La précédente loi... puis, si évidemment, là, je prends en ligne de compte l'avis au personnel que l'AMF... Parce que l'AMF avait interprété certains paramètres de la loi. Donc, nos cabinets, actuellement, sont bâtis sur des prémisses... Puis je vais parler du mien, je ne peux pas parler de tous les cabinets, mais je pense que le mien représente assez l'universalité du groupe. Nous autres, on détient 80 % des actions votantes et on a 50 % des actions participantes dans le capital. Ce que la loi suggère, c'est que, dans le fond, le 50 % redevienne 20 %. Donc, il faudrait que je rachète 30 % de mes actions à mon assureur partenaire. Puis évidemment, bien, premièrement, il faut, j'espère, qu'il veuille. Puis, deuxièmement, bien, les cabinets... Tantôt, on vous parlait de la valeur des cabinets. Il y a des cabinets, aujourd'hui, tu sais... il y a des cabinets qui valent 100, 150 millions, il y en a qui valent 10 millions. C'est des sommes faramineuses. Ça fait que de devoir acheter, c'est...

Les lois nous permettaient justement, là, tu sais, comme entrepreneurs, de pouvoir s'épanouir. Nous autres, à l'inverse, ce qu'on aurait souhaité, c'est que la loi nous permette... Nous autres, on est une génération qui va vouloir passer le flambeau à notre relève. Ça fait qu'eux autres, là, si, un jour... Un cabinet qui vaut 30 millions, bien, s'il achète, s'il doit acheter, là, 50 % ou 80 %, je veux dire, ce qui va arriver, c'est que ces cabinets-là, là, ils vont disparaître. Ils vont devenir des agences. Ce n'est que partie remise. Si les lois ne trouvent pas une façon de recevoir les enjeux d'entrepreneurs qui se dessinent devant nous, ce n'est que partie remise. Je veux dire, on va peut-être régler le problème de nos cabinets aujourd'hui, mais, dans 15 ans, quand on va vouloir vendre, ça ne règlera rien, puis on va... Je veux dire, il n'y aura pas de paramètres qui vont permettre aux entrepreneurs de demain de racheter nos cabinets.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**M. Morin (David) :** Puis le risque que ça peut avoir...

**Le Président (M. Bernier) :** M. Morin.

**M. Morin (David) :** ...si on est obligés de transformer nos cabinets en agences, on va probablement transférer notre main-d'oeuvre vers les grands centres, aller chercher une meilleure efficacité opérationnelle, tout ça. Puis ce que ça va avoir comme impact économique dans les régions... On parlait tantôt, dans l'allocation, qu'on est des vecteurs

économiques importants dans nos régions, que ça soit pour la rémunération qu'on verse à nos employés, toutes les dépenses directes, les achats locaux qu'on fait de biens et services, nos implications sociales dans les communautés, que ça soit en dons, en commandites, en temps quand on appuie différentes causes, tout ce qui est impôts, charges sociales, tout cet environnement-là, économique, risque de disparaître puis s'en aller vers des grands centres. Puis ce qu'on remarque aussi dans le marché, une tendance des dernières années : la plupart des institutions financières délaissent les régions par souci de rentabilité, d'efficacité, transfèrent leurs employés vers les grands centres, ferment des succursales en région, réduisent les heures d'ouverture, alors que nous, les propriétaires de PME, nous sommes dans la plupart de toutes les villes, grandes, moyennes, petites, à travers le Québec. Nous maintenons des succursales, nous maintenons des bons emplois et même nous créons de l'emploi.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci beaucoup. Merci aux représentants de l'Alliance pour un courtage plus fort, Mme Diane Joly, M. Bernard Chagnon, M. David Morin.

Je vais suspendre quelques instants afin de permettre à Intact Assurance de prendre place. Merci de votre participation à la Commission des finances publiques. Je suspends.

*(Suspension de la séance à 11 heures)*

*(Reprise à 11 h 4)*

**Le Président (M. Bernier) :** Nous reprenons nos travaux. Donc, nous avons le plaisir de recevoir les représentants d'Intact Assurance, représentée par M. Jean-François Desautels, Mme Lucie Paradis et Mme Karine Iskandar. Merci de votre participation à la Commission des finances publiques. La parole est à vous.

#### **Intact Corporation financière**

**M. Desautels (Jean-François) :** Merci. Bonjour à tout le monde. M. le Président, M. le ministre, messieurs dames les députés, merci beaucoup de nous donner l'opportunité de partager avec vous notre point de vue aujourd'hui. Mon nom est Jean-François Desautels. Je suis premier vice-président d'Intact Assurance pour le Québec. Je suis accompagné de Mme Karine Iskandar, qui est conseillère juridique principale chez Intact Assurance, ainsi que Mme Marie-Lucie Paradis, qui est vice-présidente d'Intact Assurance au Québec.

Tout d'abord, j'aimerais prendre un court moment pour vous présenter Intact, pour vous dire que nous sommes le plus grand assureur par courtage au Québec et au Canada. Nous transigeons, au Québec, avec plus de 500 cabinets de courtage de toutes les tailles et de toutes les régions du Québec. Nous sommes aussi très fiers de nos racines québécoises. Nous avons un grand pourcentage de nos activités canadiennes ici, au Québec, avec près de 4 500 employés répartis dans quatre bureaux principaux, dont un à Anjou, un bureau à Montréal, notre bureau principal et siège social du Québec à Saint-Hyacinthe, ainsi, bien évidemment, de notre bureau à Québec. Plusieurs secteurs névralgiques de notre entreprise sont établis au Québec, notamment les finances, la technologie, l'actuariat, la recherche, la gestion de risque et la gestion de placement, et ce, pour l'ensemble de nos activités nord-américaines qui sont gérées ici, au Québec.

Maintenant, permettez-moi de dresser le portrait de la situation de l'assurance de dommages au Québec et de sa distribution. Nous avons eu un échange très positif. Des idées ont été énoncées depuis le début de cette discussion. Donc, nous aurons la chance aussi de vous partager notre point de vue de différents enjeux.

Le consommateur québécois a accès à une offre de produits très variée et, assurément, les produits et les prix les moins chers au Canada, sans aucun doute. La forte compétition dans le marché a amené un dynamisme, un rythme d'innovation accéléré ainsi qu'une excellente prestation au niveau de la gestion des indemnités qui sont payées au Québec et une discipline exemplaire des différents intervenants. Et c'est assurément généré par la diversité des offres, la compétitivité des courtiers, la présence des assureurs directs et de cette saine compétition là qui fait que le client en sort gagnant à la fin.

Les cabinets de courtage sont un maillon important de cet environnement d'affaires là. Et ce sont des entrepreneurs qui veulent faire croître leurs entreprises, très dynamiques, donc qui donnent une excellente compétition aux assureurs directs, qui sont de plus grandes organisations, des valeurs économiques considérables dans toutes les régions du Québec, bien entendu, plusieurs milliers d'emplois à l'extérieur des grands centres, des Îles-de-la-Madeleine jusqu'à Rouyn-Noranda, en passant, bien entendu, par le cœur du Québec. La représentativité régionale du courtage fait toute sa force, et c'est assurément un avantage stratégique — un assureur comme Intact — d'avoir cette représentativité-là dans toutes les régions du Québec. Ça permet, puis on a eu une explication des courtiers juste avant nous... cette proximité-là avec la clientèle permet d'adapter une offre, un service, un conseil tout personnel, compte tenu que les gens vivent avec leurs clients dans les différentes communautés. C'est l'une des raisons fondamentales pourquoi Intact a fait le choix du courtage et investit autant, parce qu'on croit vraiment dans la distribution par courtage, étant présents dans différents canaux de distribution à travers le Québec, mais aussi à travers le Canada.

Toutefois, depuis une vingtaine d'années, le courtage peine à concurrencer les assureurs directs, plus de 20 points de perte de parts de marché dans les 20 dernières années, c'est un fait. Une chose pour laquelle... qui nous préoccupe, c'est que la compétition sera assurément plus féroce dans les prochaines années. On n'a qu'à penser à des géants comme Amazon, qui fait une percée en Europe, à Google, qui a investi dans Lemonade, une entreprise de distribution d'assurance de dommages nouvelle génération, ou d'éventuels manufacturiers automobiles qui pourraient vouloir faire une percée dans la distribution d'assurance de dommages... sont assurément des nouveaux joueurs qui pourraient s'ajouter. Loin de

nous l'idée de bloquer l'entrée de ces nouveaux joueurs là. Nous sommes ouverts à la compétition. Nous voulons un environnement le plus compétitif possible. Et c'est d'ailleurs le thème central de notre présentation aujourd'hui.

• (11 h 10) •

Bien entendu, le courtier d'assurance ne peut compétitionner contre ces géants. Les investissements nécessaires sont colossaux pour des entreprises de cette taille. Les PME ne peuvent concurrencer équitablement contre ce type de géants qui ont des moyens, des technologies qui dépassent ce que nous avons l'habitude d'avoir en assurance de dommages. C'est pour cette raison-là qu'on investit beaucoup d'argent en technologie, en formation et en stratégie avec notre réseau de distribution, évidemment, pour protéger, mais aussi renforcer la distribution contre l'arrivée de ces nouveaux joueurs là. Bien entendu, ces gestes-là ne sont pas désintéressés de la part d'Intact Assurance. C'est bon pour Intact d'avoir une distribution solide. Ce qui est bon pour le courtage est aussi bon pour notre organisation.

Ce qui m'amène à vous parler de la loi actuelle. Selon nous, la loi actuelle confère des avantages indéniables aux assureurs directs, et ça ne fait aucun doute. Le fait de limiter l'accès des cabinets de courtage aux ressources financières des institutions financières est un frein direct à leur compétitivité face aux assureurs directs, notamment lorsqu'il est question de restreindre les capacités de financement sous forme de capital. Privés de ces ressources, il ne fait aucun doute que les cabinets de courtage continueront d'être devancés par les assureurs directs et par les nouveaux joueurs qui pourraient entrer dans le marché.

J'aimerais souligner que ces limites au niveau de la propriété sont uniques au Québec et constituent une interrogation, pour nous, assez importante. Pourquoi de telles limitations sont nécessaires dans un environnement québécois, alors qu'elles ne le sont pas dans les autres juridictions? De toute évidence, le cadre législatif ne permet pas de compétitionner, pour les courtiers, sur une base... à pied d'égalité avec les assureurs directs, et ce, dans un environnement en pleine transformation.

Ceci m'amène au projet de loi n° 150. On souligne que le législateur souhaite moderniser l'environnement dans lequel le courtage évolue. On l'en remercie. C'est tout à fait pertinent de le faire, de vouloir moderniser la loi. On voit d'un très bon oeil la confirmation de la possibilité des ententes de service entre les cabinets de courtage et les assureurs, donc, assurément, un point positif pour nous. Nous sommes fortement d'accord, et nous voulons souligner qu'il s'agit d'un effort louable de vouloir bien séparer un courtier d'assurance et un agent dans l'esprit du public, et nous soulignons cette volonté. La confiance du public dans le courtage est un élément, pour nous, essentiel pour la poursuite de nos affaires.

Je dirais que la façon choisie par le législateur de départager les deux, par contre, soulève de nombreux questionnements comme nous avons eu la chance d'en entendre par les principales intéressées, soit les courtiers d'assurance.

Au niveau du nombre d'offres, nous sommes d'avis que le client s'attend que son courtier d'assurance lui présente sa meilleure offre parmi les assureurs qu'il représente. Il ne s'attend pas, au niveau de l'expérience client, à voir défiler un nombre d'offres précis, mais bien d'obtenir le conseil parmi les offres qu'il représente et qu'il juge les plus opportunes pour son client. Cette lourdeur, bien entendu, face à la modernité des clients, leurs attentes et les offres simplifiées qu'il recevra est assurément un point sensible à valider et à discuter. Ce ralentissement du courtage pourrait avoir un effet négatif sur la compétitivité du courtier face aux assureurs directs, sans aucun doute.

De plus, le concept de restreindre davantage la flexibilité des cabinets de courtage au niveau du capital-actions est assurément, pour nous, un recul qui n'est pas acceptable et qui est assez surprenant, je dois avouer. La règle du 20 %, en quelque sorte, devient la règle du moins de 20 % des capitaux propres pour différentes raisons, certaines d'ordre technique. Il s'agit évidemment d'un recul pour les cabinets au Québec. Plusieurs cabinets, regroupements se sont d'ailleurs manifestés sur cet aspect-là.

Maintenant, j'aimerais vous entretenir sur notre solution.

**Le Président (M. Bernier) :** Je vous laisse une minute.

**M. Desautels (Jean-François) :** Parfait. Notre solution. Notre présence à travers le Canada, et tout récemment aux États-Unis, nous donne une perspective globale nord-américaine de la distribution d'assurance de dommages. Nous avons aussi la chance d'analyser ce qui se passe, les grands courants partout à travers le monde. Et on se permet de mentionner que le consommateur québécois est dans un environnement excessivement favorable par rapport à d'autres environnements, compte tenu du grand niveau de compétitivité. Toutefois, une part de marché qui... la perte de parts de marché qui perdurerait dans les prochaines années pour le courtage aurait comme effet de déstabiliser, sans aucun doute, cet environnement-là. Il faut donc s'assurer que les courtiers d'assurance puissent agir sur un même pied d'égalité que les autres distributeurs avec lesquels ils compétitionnent, ceci avec comme objectifs de maintenir la diversité des offres et aussi permettre l'évolution de ce mode de distribution là. Malheureusement, les limites prévues à la loi vont nuire à cette évolution, de façon évidente.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Desautels. Vous aurez l'occasion d'ajouter. Nous allons passer aux échanges avec les parlementaires, aller du côté ministériel. M. le ministre.

**M. Leitão :** Merci, M. le Président. Alors, mesdames monsieur, bonjour. Merci d'être là.

Et donc on va poursuivre la discussion qu'on avait depuis le début, depuis ce matin. Donc, que ce soit bien clair, vous l'avez mentionné, mais je pense que c'est utile de le rappeler, Intact Assurance, vous n'êtes pas un assureur direct. Votre modèle d'affaires, c'est, donc, de fonctionner avec des courtiers. O.K. Et aussi, vous avez mentionné, je pense que c'est important aussi de le rappeler, vous êtes une entreprise pancanadienne, bien sûr, mais basée au Québec, et donc votre siège social est toujours à Saint-Hyacinthe. C'est aussi important de rappeler ça.

Maintenant, dans ce qui nous concerne ici, j'aimerais aborder deux enjeux avec vous. Le premier, c'est celui, donc, du nombre de propositions, trois, quatre... Enfin, quel serait le chiffre idéal, le chiffre magique? Ça nous a été dit que ça deviendrait très compliqué ou, en tout cas, ça ralentirait le processus si on doit présenter quatre propositions ou trois, quel que soit le chiffre. Mais, quand on ajoute à cette obligation-là «lorsque possible», vous ne pensez pas que ça peut apporter une certaine flexibilité? Parce qu'on peut très bien dire : Écoutez, dans les conditions, ce n'était pas possible d'aller chercher quatre propositions, donc on vous présente celles-là que nous, en tant que courtiers, on pense être la plus appropriée. Est-ce que ça clarifie les choses ou pas?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Desautels.

**M. Desautels (Jean-François) :** Le concept de mentionner un type d'offre spécifique, malgré que nous comprenons l'intention derrière le geste, nous, on est d'avis que le cabinet, qui est un professionnel de l'assurance avec son code de déontologie, est en mesure de choisir pour son client, parmi ses assureurs, la meilleure offre qu'il a pour lui sans être tenu d'expliquer ou de présenter un nombre d'offres qu'il juge moins pertinentes que celle qu'il a l'intention de présenter.

**M. Leitão :** Donc, s'il y avait un mécanisme où on dirait : Bon, les cabinets de courtage, vous devrez chercher quatre, ou trois, ou quel que soit le chiffre qu'on indiquerait, mais, puisqu'il y a toutes ces... il y a votre code de déontologie, vous êtes tenus de proposer une proposition, celle que vous, en tant que courtiers, vous jugez la plus appropriée pour le client, même si vous avez fait une certaine recherche, vous avez trouvé trois propositions ou quatre, mais je vous présente celle-ci parce que je pense qu'elle est la plus appropriée...

**Le Président (M. Bernier) :** M. Desautels? Oui, Mme Paradis.

**Mme Paradis (Marie-Lucie) :** Si je peux me permettre? Merci pour la question. Puis je reviens à ce que les présentateurs précédents ont mentionné également. Je pense que de cristalliser un nombre d'offres ramène le rôle du courtier à ce volet-là, alors que, pour nous, il est vraiment... ça va au-delà de ça, un rôle d'un professionnel courtier d'assurance, soit de définir les besoins de son client, de le conseiller sur les protections, sur les produits, de se tourner vers les différents marchés auxquels il a accès — par définition, il a accès à plus d'un marché, étant courtier d'assurance — et de revenir avec l'offre la mieux adaptée à ses besoins non seulement au niveau des produits — certains ont parlé de tarification — mais au niveau aussi du partenaire assureur avec lequel il décide de souscrire cette police d'assurance là pour son client, au niveau du service qu'il sait qui va être offert au niveau de l'indemnisation s'il arrive un événement malheureux, et de toute la recherche que cet assureur-là peut investir aussi en prévention des risques, par exemple, pour bien accompagner son client.

Donc, c'est vraiment une offre qui est, à notre point de vue, plus globale que de revenir avec un nombre précis d'offres à faire à un consommateur. Et, d'un angle consommateur, et ça aussi, ça a été dit, le délai que ça rajoute et la lourdeur que ça rajoute dans le processus, alors que des compétiteurs assureurs diraient... redoublent d'efforts pour avoir des processus beaucoup plus simples et fluides, pour nous, ça, je dirais, allonge l'écart ou grossit l'écart entre la compétitivité d'un cabinet de courtage versus un assureur direct.

• (11 h 20) •

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

**M. Leitão :** Très bien. Je pense que notre collègue a une question, mais je vais revenir après.

**Le Président (M. Bernier) :** M. le député de Trois-Rivières.

**M. Girard :** Merci beaucoup, M. le Président. Bienvenue. Depuis ce matin, on parle beaucoup de distribution d'assurance, le courtage, etc. Et je vous pose la question à vous, mais j'aurais pu la poser à peu près à n'importe quel groupe. Je vérifiais sur Internet tout à l'heure et j'étais sur le site de clicassurance.com. Donc, on a des sites, exemple, de réservation d'hôtel avec Expedia, et tout ça. On veut réserver un hôtel. On entre nos données. Ils vont nous trouver le meilleur hôtel dans un endroit au meilleur prix possible. Et on commence à voir des sites où il y a plusieurs assureurs, j'entre la marque de véhicule, l'année, mon numéro de permis de conduire, le nombre de kilométrage annuel, etc., je rentre ça dans le système, et ils me reviennent avec deux, trois soumissions chez des assureurs. Ça se fait entièrement en ligne au niveau informatique. Donc, c'est une compétition différente qui s'en vient sur les marchés, qui vient directement compétitionner les courtiers au niveau de certains types d'assurances.

C'est certain que, si on va dans les assurances plus spécifiques, on parlait tout à l'heure de voitures de collection, ou tout ça, ça ne peut peut-être pas se faire dans ce genre de système là. Mais comment vous voyez la venue de ces systèmes-là? Comment Intact se positionne? Parce que je regarde les partenaires de Clicassurance, Intact n'est pas dans les partenaires. On en a quand même plusieurs. Comment vous voyez ça? Et on fait un projet de loi pour améliorer la distribution pour les années à venir. Je pense que cette façon de distribuer les produits va continuer de se développer, à mon avis. On est rendus là au XXI<sup>e</sup> siècle. Donc, comment vous voyez ça, ce genre de distributeur là, et comment Intact se positionne par rapport à ça, et quel peut être l'impact sur les courtiers au Québec?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Desautels.

**M. Desautels (Jean-François) :** Je pense que c'est un bon exemple de la diversité des offres. C'est quelque chose qui existe depuis déjà plusieurs années. C'est un choix de distribution que nous, nous n'avons pas fait. Par contre, c'est assurément une preuve additionnelle de la grande diversité des offres puis du côté sain de la compétition qu'on a présentement.

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

**M. Girard :** Est-ce que c'est un mode de distribution qui inquiète au niveau du courtage? Parce qu'on parle de perte de parts de marché. Au niveau du courtage, par rapport aux assureurs directs, est-ce que ce mode de distribution là est en lien direct avec cette perte de parts de marché?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Desautels.

**M. Desautels (Jean-François) :** C'est un très bon exemple sur ce qu'on définit comme étant un risque au niveau de la technologie. Ces outils technologiques là permettent de rejoindre le client à toute heure du jour et de la nuit, d'offrir et de présenter des offres de façon excessivement rapide. C'est un des arguments que nous utilisons justement pour mentionner que les cabinets de courtage doivent développer au niveau technologique leurs outils pour pouvoir être en mesure d'offrir des offres similaires au client et que le client ne verra pas, lorsqu'il transige dans ce type d'environnement là ou dans un environnement direct, une immense différence, au niveau de l'expérience client, avec un courtier d'assurance parce que ce dernier est un courtier d'assurance et qu'on n'a pas été en mesure de soit moderniser le cadre dans lequel il évolue ou de permettre que les institutions financières ou d'autres groupes puissent investir avec eux dans le développement de ces types de technologies là, qui sont excessivement coûteuses pour des PME. Lorsqu'on parle d'un site comme celui-là, c'est une chose. D'amener des gens à l'utiliser, c'en est une autre, et là on parle de marketing et de sommes importantes.

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

**M. Leitão :** Très bien. Merci. Maintenant, j'aimerais parler un petit peu d'une autre chose, mais qui est bien sûr en relation avec ça. On a aussi parlé, bon, du rôle que jouent les courtiers. C'est un rôle important. Un cas de, par exemple, réclamation quand un client va avoir recours à ses services, mais vous aussi, vous offrez ce service-là directement au client. Donc, un client n'a pas besoin de passer par un courtier. Il peut s'adresser à vous directement. Alors, comment est-ce que vous faites ça chez vous?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Desautels.

**M. Desautels (Jean-François) :** Je pense que c'est un travail d'équipe. Il y a des situations d'indemnisation où ce qui est le mieux pour le client, c'est un contact direct avec l'assureur, pour une décision immédiate pour régler une situation bien spécifique. Lorsqu'il est question d'un cas plus complexe ou qui demande un soutien additionnel, bien entendu, le courtier peut s'impliquer dans le processus. Et c'est assurément la somme des deux qui fait une des grandes valeurs justement du courtage dans l'ordre d'assurance au Québec.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**M. Leitão :** Très bien. Combien de temps, M. le Président?

**Le Président (M. Bernier) :** Quatre minutes.

**M. Leitão :** Oui, O.K. Là, une question... On a beaucoup parlé de ça, et, je pense, c'est important de passer un peu de temps, c'est la question... donc, la propriété du capital-actions. Donc, vous, vous prenez des positions dans la propriété d'un certain nombre de cabinets de courtage. Donc, vous détenez... Alors, pouvez-vous nous expliquer, pour le bénéfice un peu de tout le monde, comment ça marche maintenant? Et puis, avec les changements proposés ici, qu'est-ce que ça vous forcerait de faire? Si le projet de loi est adopté, la semaine suivante vous devriez procéder à certains changements. Qu'est-ce que vous devriez faire à ce moment-là?

**Le Président (M. Bernier) :** Oui, Mme Iskandar.

**Mme Iskandar (Karine) :** Oui. Donc, aujourd'hui, la loi prévoit qu'un assureur ne peut pas détenir plus de 20 % des actions d'un cabinet et des droits de vote qui y sont afférents. L'AMF est venue compléter cette disposition législative là par l'avis du personnel, dont vous avez entendu parler ce matin, et cet avis prévoit que c'est toujours 20 % des droits de vote. Un assureur peut prendre 50 % des participantes dans un cabinet, puis il n'y a pas de limitation sur les privilégiées, donc les actions privilégiées dites de financement, là. Donc, c'est par ce moyen-là qu'un assureur peut aider dans le financement d'un cabinet de courtage.

Avec le projet de loi n° 150, on dit qu'il y a un recul jusqu'au niveau du seuil parce que la loi actuelle, comme je vous dis, dit qu'un assureur ne peut pas détenir plus de 20 %. Avec le projet de loi, l'assureur ne pourra pas détenir 20 % ou plus des droits de vote ou des capitaux propres. Donc, juste de ce point de vue là, il y a un recul au niveau du seuil. Mais, de façon plus importante, c'est la notion, là... l'introduction du 20 % des capitaux propres. Parce qu'ici ça fait en sorte

qu'il y a les deux catégories d'actions dont je vous parlais, là, les participantes puis les privilégiées, qui, aujourd'hui, peuvent être détenues à plus de 20 %. Avec le projet de loi, bien, il faudrait ramener ce seuil-là sous le 20 % des capitaux propres. Donc, pour les entreprises qui veulent rester des cabinets de courtage, bien, ça pourrait les mettre dans une situation financière désastreuse, là, comme M. Chagnon vous l'expliquait tout à l'heure, là.

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

**M. Leitão :** ...un peu en arrière, ça, ça peut être utile aussi que tout le monde comprenne pourquoi vous faites ça. Pourquoi est-ce qu'Intact décide qu'elle va détenir 20 % du cabinet XYZ?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Desautels.

**M. Desautels (Jean-François) :** Merci beaucoup de poser la question. On a souvent tendance... Dans les discussions qui ont eu lieu dans la dernière année, on a souvent tendance à uniquement mentionner que l'assureur prend une participation dans un cabinet de courtage. Mais moi, je peux vous dire que, dans plusieurs situations, depuis au moins une vingtaine d'années, des entrepreneurs ont voulu partager le risque, avec une institution financière, du projet d'entreprise qu'ils avaient. Ils ont voulu investir dans un projet, dans une acquisition, dans un environnement dans lequel ils voulaient augmenter leur taille et aussi foncer dans un environnement excessivement concurrentiel face aux assureurs directs, et ils ont décidé de le faire en s'associant au niveau financier pour accéder à ce genre de risque là pour réduire le risque. Et ce n'est pas la seule industrie dans laquelle les entrepreneurs de PME ont recours à ce type de situation là pour mener à bien leurs projets d'entreprise, et ça, c'est un élément qu'on a tendance à oublier, qui est très important dans l'équation.

Le cas classique qu'on a présentement, c'est le jeune qui veut acheter ses parents, qui veulent avoir le prix du marché. Le jeune regarde ce que ça coûte, recherche une façon de financer la transaction, voit très bien les obligations de croissance qu'il va devoir avoir dans un environnement endetté pour poursuivre l'entreprise. Oui, il y a l'option des banques. Mais l'option souvent la plus logique, c'est de s'associer avec quelqu'un, une institution financière qui connaît la nature même de l'organisation puis qui va être en mesure de leur offrir le soutien autant technologique que financier pour mener à bien la suite de l'entreprise familiale dans les prochaines années, avec des obligations financières et de croissance qui sont souvent très importantes.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Desautels. Nous allons passer maintenant du côté de l'opposition officielle avec M. le député de Rousseau.

• (11 h 30) •

**M. Marceau :** Merci, M. le Président. Mesdames monsieur, merci d'être là.

Je vais continuer un peu dans le même sujet. Vous, est-ce que vous prêtez, par ailleurs, de l'argent? Parce que vous entrez dans le capital-actions. Est-ce que vous êtes aussi détenteurs de dettes dans des cabinets?

**Des voix :** Oui.

**M. Marceau :** Pouvez-vous juste développer un peu, nous dire à peu près de quelle importance... Est-ce que le capital-actions que vous détenez est équivalent à la dette que vous détenez? Est-ce que c'est plus important, moins important? Puis là je ne veux pas entrer dans les secrets commerciaux, je comprends qu'il y a des choses, là, mais juste avoir des ordres de grandeur.

**Mme Iskandar (Karine) :** Honnêtement, je n'ai pas la réponse à votre question, là. C'est certain que les gens qui sont en finance chez nous étudient la situation d'un cabinet de courtage, là, dans son ensemble, puis ils prennent les décisions avec l'entrepreneur, là, pour voir qu'est-ce qui est bien, les prêts, comme une banque le ferait, ou le financement par le biais de capital. Parce qu'on s'entend que ce n'est pas la même chose, hein? Prendre une participation pour financer quelqu'un, ce n'est pas la même chose qu'avoir un prêt à la banque qu'on doit rembourser de façon hebdomadaire, mensuelle, peu importe, là, avec le taux d'intérêt qui vient avec. Ce n'est pas répercuter la même chose. Ça fait que c'est intéressant, il faut varier.

**M. Marceau :** Le théorème de Modigliani-Miller, qui est un théorème important en sciences économiques, établit... enfin, on en reparlera, mais l'importance de la dette puis du capital-actions, c'est évidemment un sujet important, puis je comprends très bien ce que ça implique.

Quand même, je veux juste revenir aux répercussions de passer la loi telle qu'elle est présentement. Bon, évidemment, comme vous détenez du capital-actions dans plusieurs cabinets, bien, ça voudrait dire, puis au-delà, donc... il faudrait qu'il y ait des ventes qui se fassent. Qui achèterait, d'après vous? Est-ce que vous avez une idée de qui achèterait le capital-actions rendu disponible et mis sur le marché? Parce que j'ai entendu des choses à ce sujet, là. Je me demandais...

**Le Président (M. Bernier) :** M. Desautels? Mme Paradis?

**M. Desautels (Jean-François) :** Peut-être préciser ce que vous avez entendu.

**M. Marceau :** Bien, des sociétés étrangères, des gens de l'extérieur, bon, tout ce que vous pouvez imaginer, là.

**M. Desautels (Jean-François) :** Voilà. Ça, c'est intéressant. Présentement, les mutations au niveau de la propriété sont exclusivement réservées aux institutions financières, c'est-à-dire que toute autre entreprise non institution financière et assureur... donc les gens qui ont ça comme principale business pourraient, eux, détenir sans limitation une participation financière dans un cabinet de courtage, alors que les assureurs, par exemple, pour qui c'est le métier, sont limités pour le faire. Donc, un courtier qui voudrait, dans son projet de relève, par exemple, avoir accès à des capitaux de façon plus marquée que ce que la loi prévoit présentement ne pourrait pas le faire avec un assureur, mais pourrait le faire avec un autre type d'entreprise, ce qui est, pour nous, quelque chose d'assez surprenant puis même inquiétant lorsqu'on regarde les tendances qui peuvent se développer. On en a eu des exemples avec Option Consommateurs, les gens d'Option Consommateurs, ce matin.

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

**M. Marceau :** O.K. Merci. Par ailleurs, l'association des consommateurs, ce matin... la Coalition des associations de consommateurs disait ce matin que certains assureurs directs — je sais que vous n'en êtes pas un, mais vous avez quand même un modèle d'affaires assez spécial, qui est le vôtre — imposent donc des exigences, que ce soit en termes de taux de renouvellement ou en termes de volume.

Vous, est-ce que vous avez ce genre d'arrangement avec les courtiers avec qui vous faites affaire?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Desautels.

**M. Desautels (Jean-François) :** Si vous faites référence à ce qui a été mentionné au niveau de la rémunération, il faut se rappeler que la rémunération de base est la même, pratiquement, entre les assureurs, donc 12,5 % à 20 %, tout dépendamment de l'automobile des particuliers ou les biens des particuliers. Si vous faites référence à ce qu'on appelle la commission contingente, c'est environ 3 % maximum, qui s'ajoutent au 12,5 % ou au 20 %, donc à peu près 17 %, 18 % moyen. Et, à l'intérieur de ces 3 % là, il y a une portion qui est maximum un point de pourcentage, qui est reliée à des concepts de volume ou de maintien des unités, qui vient bonifier le paiement au niveau du partage des profits, s'il y a du profit. Il faut vraiment remettre en contexte, par rapport à la rémunération totale du cabinet, le montant qui est attribué au maintien des unités ou au maintien du volume.

Il faut se rappeler que la décision du professionnel en assurance certifié au téléphone avec son client est bien loin de ce type de considération là au niveau déontologique, au niveau personnel, professionnel, au niveau de l'encadrement qu'il y a déjà dans l'industrie, et, plus puissant encore, le désir de bien faire les choses puis de protéger le patrimoine du consommateur sur chacune de ces transactions-là. Pour un courtier qui vit dans sa communauté, il faut vraiment voir le tout avant de s'inquiéter de façon trop grande de ce type de mesure là, même si j'avoue qu'on doit quand même être vigilant lorsqu'il est question de rémunération.

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

**M. Marceau :** Puis, vous, bon, je sais que, donc, vous êtes en désaccord avec l'approche du quatre propositions. Est-ce que vous auriez un désaccord aussi fort si on imposait des contraintes sur le mode de rémunération? Est-ce que votre opposition se transpose aussi au mode de rémunération ou est-ce que vous êtes plus ouverts à ce genre de contrainte là?

**Le Président (M. Bernier) :** Mme Iskandar.

**Mme Iskandar (Karine) :** Oui. Je pourrais commencer par dire que M. St-Amant, ce matin, nous disait qu'il faisait référence à une ligne directrice de l'Union européenne. Ça, dans le fond, on a une autorité réglementaire qui adopte un peu ces principes-là et qui les a déjà adoptés depuis 2013 dans une ligne directrice qui s'applique aux assureurs. C'est la ligne directrice sur les pratiques commerciales, et, dans cette ligne directrice là, les assureurs ont l'obligation non seulement de bien concevoir les produits, de s'informer et d'informer leurs clients en temps et lieu, mais aussi de concevoir les structures de rémunération de façon à prendre en considération les conflits d'intérêts, tu sais, comment ça a un impact sur les représentants, que ce soient des agents ou des courtiers.

Donc, juste ça, là, on a déjà cette obligation-là de commencer à regarder les impacts que ça a sur le consommateur en bout de ligne, là. Donc, de les restreindre, je ne peux pas répondre à votre question, mais on a déjà cette obligation, nous, comme assureurs, de bien construire nos structures de rémunération, tous les incitatifs, là, que ce soit la rémunération ou autres.

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

**M. Marceau :** O.K. Je comprends. Bon, regardez, on aura l'occasion d'en reparler, mais je comprends que vous n'êtes pas complètement fermés à ça. Puis là je ne veux pas vous mettre des mots dans la bouche, là, mais, comme vous vivez déjà avec cette préoccupation-là, disons, d'aller dans ce monde-là, ce n'est pas quelque chose qui vous fait horreur comme peut-être autant les autres mesures, sur les limites, sur le capital-actions ou bien sur le nombre d'offres. Est-ce que c'est correct, ce que je viens de dire?

**Le Président (M. Bernier) :** Mme Iskandar.

**Mme Iskandar (Karine) :** Bien, je pourrais peut-être aussi rajouter, là, c'est qu'en ce moment il y a eu des... c'est en pourparlers, là, toute cette question d'incitatif là. Il y a eu une consultation de l'AMF cet été, là, en 2017, là-dessus, donc on attend encore les résultats de cette consultation. Donc, j'imagine qu'il va y avoir des recommandations à suivre à ce sujet, là, mais c'est certain que l'industrie en parle puis...

**M. Marceau :** Évidemment, ça concerne vous, mais ça concerne aussi les autres...

**Mme Iskandar (Karine) :** Ça concerne tout le monde.

**M. Marceau :** ...alors que les mesures sur le quatre, ça concerne plus vous que d'autres, là, on s'entend.

**Mme Iskandar (Karine) :** Oui, exactement.

**M. Marceau :** Puis, pour revenir à la proposition, là, de l'alliance, qui vous a précédés, puis, je pense, que vous appuyez, celle d'avoir trois statuts, est-ce que... Si je comprends bien, donc, dans le cas de tous les courtiers avec lesquels vous travaillez, essentiellement, ces gens-là, il n'y en a pas qui vont faire le choix entre... enfin, ils vont tous se ranger derrière le titre de courtier affilié. C'est bien ça? Puis, vous, ça fait votre affaire, ça, comme ça.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Desautels.

**M. Desautels (Jean-François) :** En fait, nous, on maintient que le cadre législatif devrait enlever les limitations. Toutefois, je pense que c'est aux courtiers de proposer des solutions, de travailler avec les groupes, avec le gouvernement pour trouver des solutions. Toute solution qui est, pour nous, un progrès dans la distribution par courtage est quelque chose que nous voyons d'un bon oeil, assurément. Et nous avons toujours transigé avec toute taille de courtier, tout modèle d'affaires, et ce que nous avons l'intention de faire, mais il est clair pour nous que les limitations actuelles imposées aux cabinets de courtage sont des éléments qui devraient être éliminés.

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

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président. Monsieur dames, bonjour. Rapidement, je veux juste bien comprendre, là, le modèle d'actionariat que vous avez. Vous êtes partenaires avec 535, si j'ai bien lu, là, courtiers, 20 % des droits de vote, et présentement vous avez droit aussi aux actions participantes à hauteur de x. C'est ça qui est le problème, là, que les courtiers nous expliquaient, à savoir qu'on ramène ça à 20 %. Et c'est la question que mon collègue vous a posée, ça risque de coûter extrêmement cher pour ceux qui vont vouloir acheter. Vous parliez tantôt, là, de la relève comme telle, là, puis vous ciblez, là, certains gros joueurs, pour ne pas les nommer, là, Google et Amazon, là, qui sont déjà partie prenante aux États-Unis, avec Lemonade en Europe. Donc, n'importe qui d'autre pourrait...

Juste m'expliquer, là, avec les 535, vous avez le même modèle avec les 535? Expliquez-moi rapidement c'est quoi, le maximum, le minimum que vous êtes allés chercher?

**Le Président (M. Bernier) :** Qui répond? M. Desautels ou madame...

• (11 h 40) •

**M. Desautels (Jean-François) :** On fait affaire avec 530 cabinets, de tous les modèles, avec une implication financière, sans implication financière et beaucoup de cabinets sans implication financière. Ça peut être un prêt de quelques milliers de dollars jusqu'à une participation financière dans les cabinets. Donc, on a adapté notre offre en fonction des besoins des cabinets au fil des 20 dernières années.

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

**M. Bonnardel :** On parlait tantôt... l'alliance parlait de volume, courtier moyen, 2,2 millions. Est-ce que vous imposez des volumes comme tels? Pour vous, c'est une question quand même capitale, j'imagine, là, quand on participe. Est-ce que vous leur demandez vraiment comme tel, selon votre participation, d'aller chercher x, y?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Desautels.

**M. Desautels (Jean-François) :** Il n'y a pas de lien direct entre la participation et les exigences de volume. On fait affaire avec des courtiers de toutes les tailles. On a même soutenu des cabinets qui ont parti à zéro et qui ont aujourd'hui un cabinet de plusieurs millions de dollars. L'intention souvent derrière un volume minimum, on parle 500 000 \$ à 750 000 \$, c'est pour assurer le succès du cabinet, une base de revenus. Et, compte tenu du fait que le mandat principal est le conseil, il est important que le volume transigé permette une bonne connaissance des produits puis un lien d'affaires qui fait en sorte que l'offre qui est faite au client est faite en toute connaissance de cause. Mais nous avons tous des courtiers de toutes les tailles, du plus gros au plus petit, et nous sommes très fiers du soutien qu'on a amené à plusieurs jeunes entrepreneurs dans les dernières années.

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

**M. Bonnardel** : Est-ce vrai que, dans les 530 avec qui vous faites affaire, le volume comme tel de ces courtiers est au-dessus de 40 %, 45 % chez vous, malgré le fait, là, qu'il y aurait juste le 20 %, là... ne pas aller plus loin que le 20 %, là?

**M. Desautels (Jean-François)** : Vous voulez dire au niveau du volume?

**M. Bonnardel** : Volume, oui.

**M. Desautels (Jean-François)** : Bien, le volume, c'est certain que nous avons une bonne portion du volume distribué par courtage. Bien évidemment, là, on a fait des acquisitions dans les dernières années, mais je vous dirais que le truc principal, c'est d'avoir la meilleure offre, le meilleur service d'indemnisation possible, les meilleurs produits, la meilleure marque, puis c'est ça qu'on s'emploie à faire le mieux qu'on peut avec toutes les énergies, les ressources puis les meilleurs talents possible qu'on peut embaucher pour s'assurer justement que le courtier, sans égard à d'autres considérations, veuille placer son volume ou la majorité de ses clients chez un assureur comme le nôtre. C'est la nature même de l'entreprise que nous avons.

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

**M. Bonnardel** : Merci. Ça va.

**Le Président (M. Bernier)** : Ça va. Vous aviez chacun une question, M. le ministre et M. le député. Ça va?

**M. Leitão** : Le collègue l'a posée, alors...

**Le Président (M. Bernier)** : Ça va. Donc, je vous remercie de votre participation à la Commission des finances publiques, aux représentants d'Intact Assurance, M. Desautels, Mme Paradis et Mme Iskandar.

Je vais suspendre quelques instants afin de permettre aux représentants du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec de prendre place.

*(Suspension de la séance à 11 h 43)*

*(Reprise à 11 h 49)*

**Le Président (M. Bernier)** : Nous reprenons nos travaux. À l'ordre, s'il vous plaît! Nous avons le plaisir de recevoir le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, représenté par M. Christopher Johnson, M. Patrice Pouliot, et M. Luc Jobin. Bienvenue, messieurs, à la Commission des finances publiques. Vous avez 10 minutes pour faire votre présentation.

#### **Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)**

**M. Johnson (Christopher)** : M. le Président de la commission, M. le ministre des Finances, Mmes, MM. les députés, c'est un plaisir de vous revoir ici pour une deuxième fois en deux mois sur un autre projet de loi, un projet de loi qui vient toucher le courtage québécois.

Je me présente, Christopher Johnson, président du Regroupement des cabinets de courtage en assurance du Québec, le RCCAQ. Aujourd'hui, je serai accompagné de M. Patrice Pouliot, premier vice-président, ainsi que de Luc Jobin, avocat au cabinet Tremblay Bois Mignault Lemay.

• (11 h 50) •

Le RCCAQ représente les intérêts socioéconomiques de la majorité des courtiers en assurance de dommages du Québec, c'est-à-dire près de 4 200 courtiers certifiés. Le courtage en assurance de dommages est composé de PME qui contribuent de façon importante à l'ensemble de l'économie et assure plus de 10 000 emplois directs et indirects partout à travers le Québec.

Le projet de la loi n° 150 touche le secteur du courtage en assurance de dommages sur deux points cruciaux : la définition du rôle des courtiers et la structure de leurs cabinets. En notre qualité de syndicat professionnel, nous venons faire valoir nos commentaires basés sur notre expérience de l'industrie. Ces commentaires porteront sur trois aspects du projet de loi : la présentation des produits d'assureurs d'un minimum de quatre assureurs, le financement des cabinets de courtage et la vente d'assurances collectives de dommages.

Débutons par la présentation d'au moins quatre assureurs par proposition. À la base, le rôle d'un courtier en assurance de dommages, on trouve la notion de conseil et de choix que le courtier offre au consommateur en vue de protéger son patrimoine financier. Dans le projet de la loi n° 150, le gouvernement vient modifier les dispositions qui précisent ce rôle de courtier en y intégrant l'obligation de présenter à ses clients les produits d'au moins quatre assureurs par proposition. Cependant, nous souhaitons démontrer que ce critère de quatre assureurs entraînerait de graves problèmes d'application pour le courtage. Voici quelques exemples parlants.

Le nombre d'assureurs présents dans le domaine de l'assurance des particuliers, automobile et habitation, est limité. L'analyse du marché révèle que seuls sept assureurs offrent des produits dits généralistes pour desservir environ 700 cabinets répartis dans l'ensemble des régions du Québec. À cela s'ajoutent des restrictions liées à des pratiques commerciales. Premièrement, certains assureurs imposent un volume minimum de primes pour conclure un contrat d'agence avec un cabinet. Pour la majorité des bureaux de courtage dont le volume d'affaires ne rencontre pas ces exigences, on sait tous qu'il sera très difficile de rencontrer la règle des quatre assureurs.

Cette nouvelle disposition est aussi problématique pour les nouveaux cabinets, qui ont déjà de la difficulté à obtenir un premier contrat d'agence pour se lancer en affaires, compte tenu du faible volume d'affaires qu'ils ont dans leurs cabinets. Les quatre propositions pourraient être un frein majeur à l'entrepreneuriat en assurance de dommages au Québec. Par ailleurs, certains assureurs réduisent le nombre de cabinets avec qui ils font affaire, ce qui engendre une contrainte supplémentaire pour conclure des ententes avec quatre assureurs.

Autre situation, pour de nombreux risques spécialisés, il y a bien souvent moins de quatre assureurs actifs au Québec. Prenons, par exemple, la protection d'une résidence en zone inondable. L'exigence de quatre assureurs créera un important volume d'exceptions et une lourdeur administrative prévisible. Mais, plus encore, l'application de cette proposition est tout simplement inappropriée en assurance des entreprises. Dans plusieurs secteurs, notamment en assurance agricole et en assurance transport, le nombre d'assureurs actifs est inférieur à quatre. Les dossiers sont aussi beaucoup plus complexes à analyser. Le délai pour obtenir des soumissions peut être important et même attendre... ça peut prendre des fois des semaines avant de recevoir des cotations des assureurs, même des mois dans certaines situations. L'obligation de quatre assureurs risque de créer une grande inefficacité au sein des cabinets en plus de générer des délais interminables pour le client.

Selon nous, il est donc très dangereux de spécifier dans la loi le nombre minimum de quatre assureurs, puisque cette obligation n'est pas adaptée pour de nombreuses situations. Cela imposerait à la majorité des cabinets de fonctionner selon les exceptions plutôt qu'à la règle générale, avec pour conséquence une application inefficace de la loi.

Le gouvernement revendiquait ici même il y a quelques semaines la pertinence d'une loi-cadre que la réglementation viendrait ensuite préciser. Nous croyons que cette orientation devrait s'appliquer également pour le projet de loi n° 150. La RCCAQ propose donc de conserver l'encadrement légal actuel, qui indique déjà la nécessité de proposer plusieurs assureurs, mais on suggère également d'exiger dans la réglementation le nombre minimum de deux assureurs, et ce, tant en assurance des particuliers qu'en assurance des entreprises.

Et maintenant abordons la question du financement. La priorité, selon nous, est d'assurer l'indépendance des cabinets de courtage face aux risques d'influence des institutions financières, tout en permettant le développement du courtage, mais la proposition d'étendre la limitation de la participation des institutions financières aux capitaux propres pose un sérieux problème.

La nuance entre l'obligation actuelle et la proposition du projet de la loi est majeure. Actuellement, la loi et l'avis du 16 février 2007 de l'Autorité des marchés financiers fixent la limite maximale de participation à 20 % des actions votantes et jusqu'à 50 % des actions non votantes. Le projet de la loi n° 150 propose plutôt 20 % des actions votantes et 20 % des capitaux propres. Ainsi, dans le cas où un cabinet respecte les limitations actuelles mais que son financement en capital-actions représente plus de 20 % des capitaux propres, ce cabinet serait contraint d'injecter des sommes colossales. Cela pourrait entraîner une vague de consolidation provoquée par le projet de la loi n° 150, si elle était adoptée telle quelle.

Le RCCAQ croit par ailleurs que la limitation des droits de propriété ne suffit pas à assurer l'indépendance des cabinets et que, pour éviter toute forme d'influence malsaine, des tests d'indépendance devraient être instaurés. D'ailleurs, la loi sur l'impôt prévoit déjà cette notion. En résumé, le RCCAQ suggère de conserver les principes de l'encadrement actuel portant sur les limites d'actionnariat et d'y intégrer les dispositions de la réglementation actuelle en vigueur. En parallèle, le RCCAQ recommande que des tests d'indépendance soient instaurés et appliqués par l'Autorité des marchés financiers afin de maintenir le contrôle des cabinets entre les mains des courtiers entrepreneurs et de protéger l'impartialité de l'offre faite aux consommateurs.

Finalement, la vente d'assurance collective de dommages. Le concept d'assurance collective de dommages et la façon dont le projet de loi l'aborde posent plusieurs questions. D'abord, le projet de loi n'indique pas avec précision quelles sont les entités visées, le personnel d'un employeur, une association. Il serait aussi difficile d'établir un profil de risque moyen des assurés, comment refléter des particularités de chacun d'eux et éviter des sinistres non couverts. De son côté, comment le consommateur pourra-t-il s'assurer qu'il bénéficie d'une couverture adéquate pour ses besoins? Combien d'assurés seront prêts à partager une prime uniforme qui inclura d'autres assurés ayant des risques beaucoup plus élevés? De plus, le projet de loi ne précise pas quel sera le processus de distribution de ce produit. Le RCCAQ défend l'importance de l'intervention d'un représentant certifié dans toute transaction d'assurance pour la protection du consommateur. Qu'en est-il de l'assurance collective de dommages? Compte tenu de ces incertitudes, le RCCAQ propose que le gouvernement mette sur pied une table de concertation où les acteurs de l'industrie pourront discuter de leurs préoccupations et des solutions à envisager.

En conclusion, le RCCAQ réitère l'importance de la protection du consommateur pour chacun des trois aspects du projet de loi que nous venons d'aborder. J'aimerais aussi ajouter qu'il est primordial que les changements qui seront apportés demeurent pertinents pendant de nombreuses années. Je vous remercie de votre attention. Merci.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Johnson. Donc, nous allons passer aux échanges avec les groupes parlementaires. Débutons du côté ministériel. M. le ministre.

**M. Leitão :** Très bien. Alors, messieurs, bonjour. Merci d'être là. On s'était revus, il y a quelques semaines, dans le cadre du projet de loi n° 141. Maintenant, c'est le projet de loi n° 150.

Vous avez mentionné trois enjeux principaux, on va y arriver, mais j'aimerais, avant de commencer, juste qu'on se rappelle... Donc, vous, votre association, votre regroupement, vous représentez au-delà de 4 000 cabinets, essentiellement toujours dans le domaine de l'assurance dommages. On n'est pas dans l'assurance vie, assurance dommages. Et donc vous représentez des cabinets qui peuvent être affiliés ou liés à un assureur et d'autres qui ne le sont pas. Donc, vous représentez un peu tout le monde.

Pouvez-vous nous dire, si vous le savez, si, dans le marché au Québec, le modèle qui vous a été décrit tantôt tant par Intact que par l'alliance... est-ce qu'il y a d'autres assureurs qui ont un modèle semblable de participation dans les cabinets ou c'est vraiment un modèle qui a été développé particulièrement par Intact et pas nécessairement très répandu?

• (12 heures) •

**Le Président (M. Bernier) :** M. Johnson.

**M. Johnson (Christopher) :** Effectivement, M. le ministre, ça va me faire plaisir de répondre à votre question. Dans le courtage, il y a d'autres assureurs qui ont des participations financières. Je peux constater que, par exemple, Aviva, L'Unique, Promutuel, Northbridge ont des participations financières dans des cabinets, peut-être même RSA. Donc, ce n'est pas propre à un assureur.

**M. Leitão :** C'est un modèle qui est peut-être, on pourrait dire... qui est propre au Québec, dans les autres provinces, peut-être un peu moins, mais qu'en tout les cas il y a plusieurs...

**M. Johnson (Christopher) :** Oui. Tout à fait.

**M. Leitão :** ...assureurs qui opèrent de cette façon-là. Très bien. Donc, ça nous amène aux deux questions que j'aimerais discuter un peu avec vous, donc, l'obligation de présenter un certain nombre de propositions et la propriété des cabinets.

Commençons par le nombre de propositions. Dans le projet de loi, on parle de quatre propositions. Donc, vous, comme l'alliance avant, vous semblez, bon... vous nous dites que cela serait trop contraignant, impraticable, enfin, que ça ne serait pas utile pour les consommateurs d'avoir cette obligation de présenter quatre propositions?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Johnson.

**M. Johnson (Christopher) :** Effectivement, M. le ministre. Il faut distinguer également la différence entre l'assurance des particuliers puis l'assurance des entreprises. Pour ma part, je suis un courtier d'assurance puis je suis fier de notre profession. On a une belle profession. Puis le matin, lorsqu'on se lève, bien, notre travail, c'est de bien conseiller nos clients, que ce soit en assurance des particuliers qu'en assurance d'entreprises, mais c'est de protéger leurs patrimoines financiers. Mais on veut que ce ne soit pas au détriment d'une inefficacité.

Les gens aujourd'hui veulent que ça... nous demandent un service de plus en plus rapide. On s'entend qu'un courtier doit offrir du choix et doit être impartial. Toutefois, mettre le chiffre «quatre» dans la loi... Il y a beaucoup trop d'exceptions qui feraient en sorte qu'on ne pourrait pas se soumettre à la loi, pour plusieurs types d'entreprises. Parlons, par exemple... juste vous donner un exemple, un immeuble à revenus. Un immeuble à revenus, un 25 logements, une structure de bois, bien, on va peut-être avoir un assureur qui va vouloir nous donner une cotation. Alors, des exemples comme ça, bien, je pourrais vous en donner tout l'après-midi, mais je pense que notre temps est limité. Mais c'est une des raisons.

Puis une autre inquiétude qu'on a, au niveau des quatre, c'est : étant donné que... Si c'est inscrit dans la loi, les lois, bien... On l'a vu avec le projet de loi n° 141, ça a pris 20 ans avant qu'elle soit retravaillée. Bien, si on vient insérer le chiffre «quatre», puis il y a de la consolidation dans notre industrie, bien, ça va être dangereux.

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

**M. Leitão :** Je comprends. C'est clair qu'il faut faire une distinction entre l'assurance aux entreprises et aux particuliers. C'est clair que ça, il va falloir l'adresser, cette question-là, parce qu'en effet... entièrement d'accord avec vous. Pour ce qui est de l'assurance aux particuliers, bon, comme mon collègue député de Trois-Rivières a mentionné, dans beaucoup de cas, cela peut se faire assez rapidement, juste... Il y a toutes sortes de moyens technologiques aujourd'hui qui peuvent nous donner trois, quatre, cinq propositions. Et donc je ne pense pas que ça puisse prendre beaucoup de temps. Mais je comprends l'enjeu de produits, disons-le, de masse, produits simples. Et puis il y a tous les cas plus particuliers où ça ne peut pas se faire en quelques minutes. Je comprends très bien la nuance.

Dans ce contexte-là, là où je veux vous amener, c'est de discuter un peu de cette question de, donc, c'est quoi au juste, un courtier, un courtier d'assurance, et puis la distinction, s'il y en a, entre agent, courtier et courtier affilié. Ce serait une espèce... une troisième voie qui pourrait être... qui nous a été suggérée. Comment vous voyez ça, l'apparition d'une troisième désignation, courtier affilié, courtier... appelons-le ce qu'on voudra, là, les termes sont...

**M. Johnson (Christopher) :** Au RCCAQ, on s'est penché sur le cadre actuel, la distinction entre un agent et un courtier. Donc, auparavant, un agent offre un assureur, et un courtier, bien, doit offrir du choix et être impartial. Donc, la définition d'un courtier... Le gouvernement a proposé un projet de loi qui précise le rôle des courtiers et des agents. Nos collègues, eux, bien, un peu plus tôt, ils sont venus... ils ont choisi de proposer une autre voie. Nous pensons, au RCCAQ, que c'est libre au gouvernement d'envisager cette option. C'est bon pour le consommateur. Mais, de notre côté, le RCCAQ, on s'est concentré sur la proposition qui était sur la table, qui était le projet de loi n° 150.

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

**M. Leitão :** Donc, si j'ai bien compris, vous seriez d'accord à créer une troisième désignation?

**M. Johnson (Christopher) :** Bien, nous, ce qu'on pense, un courtier doit offrir du choix et être impartial. Donc, si le gouvernement pense que c'est bon pour le consommateur, O.K., bien, nous, le RCCAQ, on est disponibles à discuter avec le gouvernement. Mais c'est sûr que je pense qu'il faut prendre notre temps par rapport à cette voie-là.

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

**M. Leitão :** O.K. Donc, entre-temps, on resterait avec les définitions traditionnelles. Un agent, c'est très clair c'est quoi, un agent, et un courtier, c'est très clair aussi c'est quoi, un courtier.

**M. Johnson (Christopher) :** On est ici aujourd'hui pour parler du projet de loi n° 150. Dans le projet de loi n° 150, c'était un agent ou un courtier.

**M. Leitão :** O.K.

**M. Johnson (Christopher) :** Puis je rajouterais... M. Pouliot...

**Le Président (M. Bernier) :** Oui. M. Pouliot.

**M. Pouliot (Patrice) :** Bien, je pense que vous avez pris conscience, MM. les parlementaires, là, que l'industrie de l'assurance est beaucoup plus complexe et les raffinements sont beaucoup plus grands que juste simplifiés.

Alors, nos collègues courtiers, même s'ils sont concentrés à plus de 60 %, là, selon les règles de l'AMF, ont d'autres assureurs dans leurs portefeuilles. Alors, si on revient à la définition de courtier, dans la loi de 1998, bien, ils se conforment. C'est le changement de la loi, de n° 150, là, avec l'obligation de quatre, qui est inapplicable et qui pose problème à toute l'industrie du courtage.

Alors, je vais vous parler, moi, comme un entrepreneur. J'ai eu un partenaire lorsque j'ai acheté l'entreprise de mon père, il y a 20 ans. Aujourd'hui, bien, je l'ai payée, puis la consolidation a fait que, selon les règles de l'AMF, je suis un courtier concentré avec un assureur en ligne personnel. Toutefois, j'offre d'autres alternatives, et c'est ce que nos confrères ce matin vous ont expliqué.

Et là, si on va en assurance des entreprises, la complexité est tellement grande, là, que... Je vais parler, exemple, de la défunte Norsk Hydro, là. Bien, il n'y a aucun des assureurs dominants à propriété québécoise qui va assurer des très grandes entreprises. Le marché de l'assurance des entreprises est complexe, là, et les risques qui y sont associés sont... Puis on doit protéger l'accès pour répondre aux besoins du client. Le courtier... parfois, on a une solution qu'on connaît qui est efficace, parfois une deuxième, mais qui ont des critères d'admissibilité beaucoup plus grands ou restrictifs.

• (12 h 10) •

**M. Leitão :** On se comprend que, pour l'assurance entreprise, c'est un autre domaine, et c'est très différent. Et là on comprend que ça prend beaucoup plus de temps pour trouver la solution appropriée. Donc, ça, là, il n'y a pas d'ambiguïté.

Mais je reviens à l'assurance pour les particuliers, surtout pour les produits qui sont relativement standardisés, relativement simples comme l'assurance automobile, par exemple, où, comme mon collègue de Trois-Rivières a mentionné, ça peut se faire assez rapidement de trouver plusieurs propositions. Alors, ça nous a aussi été mentionné par d'autres personnes que, peut-être, on pourrait faire une certaine nuance entre l'obligation de présenter des propositions différentes et l'obligation de, bon, avoir cherché, mais de présenter la proposition que le courtier juge être la plus appropriée.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Jobin?

**Une voix :** M. Johnson.

**M. Johnson (Christopher) :** M. le ministre, effectivement, un courtier qui doit proposer, expliquer quatre propositions d'assurance, on va avoir le client peut-être pendant 90 minutes. Ce n'est pas bien servir le client. Ce n'est pas ce que le client recherche. À la fin de la journée, le courtier doit prouver qu'il est un courtier d'assurance, puis ça, bien, il existe des moyens d'audit pour le faire. Mais, à la fin de la journée, là, le courtier, c'est à lui à prouver qu'il y a du choix pour le client.

**M. Leitão :** O.K. Vous avez mentionné aussi le... Parlons un peu maintenant de propriété. Je pense que le temps file, n'est-ce pas?

**Le Président (M. Bernier) :** Oui, le temps file. Il vous reste trois minutes.

**M. Leitão :** Pardon?

**Le Président (M. Bernier) :** Il vous reste trois minutes.

**M. Leitão** : Trois minutes pour parler de la propriété. Alors, on va y aller. Bon, les questions qui ont déjà été référées ici, avant, les 20 %, je pense qu'on comprend un peu l'enjeu. Et votre opinion, encore une fois, n'est pas tellement différente de celle de l'alliance à cet aspect-là. Vous avez parlé, par contre, des tests d'indépendance, qu'on puisse introduire des tests d'indépendance. Pouvez-vous élaborer un peu plus là-dessus?

**Le Président (M. Bernier)** : M. Pouliot.

**M. Pouliot (Patrice)** : Merci, M. le Président. Bien, je reviendrais sur l'avis de l'AMF qu'on vous a mis en annexe à notre mémoire. Et une autre annexe qu'on vous a mise, ce sont les parts de marché des assureurs selon différentes lignes d'affaires. Ça fait que c'est un document que vous pourriez consulter.

Les tests d'indépendance, on est allés simplement. C'est-à-dire que Revenu Québec, pour déterminer, une entreprise, son taux d'imposition, etc., a déjà des tests, là, pour qualifier si tu fais partie d'une grande entreprise ou tu es une petite entreprise, admissible à un taux d'imposition plus faible. Donc, j'ouvre les guillemets, là, pourquoi réinventer la roue? Il y en a déjà un, test. Alors, je pense que c'est un test qui peut être utilisé, puis, bien, l'AMF, par de la réglementation, pourra compléter.

Parce que ça ne veut pas dire que tu fais partie d'un grand groupe que tu as perdu ton devoir de conseiller selon ton sens de déontologie. Mais, je veux dire, si tu passes la première étape, bien, après ça, tu auras... Si tu es un courtier, un cabinet qui se qualifie selon Revenu Québec, bien, je pense qu'après ça les étapes de vérification cessent. Puis, sinon, bien, l'autorité de régulation aurait un travail à faire dans le maintien de la protection du public.

**Le Président (M. Bernier)** : Merci. Une dernière question.

**M. Leitão** : Oui, parce que je pense que l'enjeu... Et ça nous a été mentionné plusieurs fois aussi déjà, ce matin, l'enjeu... Bon, une chose, c'est la propriété, 20 %, ou plus, ou moins. Ça, c'est une chose. Mais c'est aussi et surtout, il me semble, d'assurer l'indépendance, donc comment est-ce qu'on peut présenter ou comment est-ce qu'on peut dire au consommateur que, malgré ses liens de propriété, le cabinet de courtage est indépendant, demeure indépendant et peut continuer à opérer comme tel. Parce que ça nous avait été... et surtout le premier groupe ce matin, dans l'esprit des consommateurs, et on lit des articles dans les journaux aussi, à cet enjeu-là, qu'il y a un peu de confusion. Donc, les consommateurs ne savent plus s'ils font affaire avec telle compagnie d'assurance ou, en fin de compte, si c'est vraiment un cabinet indépendant.

Donc, c'est la propriété, oui, mais peut-être, au-delà de la propriété, comment vraiment s'assurer que le courtier est indépendant et peut offrir plusieurs produits, si...

**Le Président (M. Bernier)** : M. Johnson, une courte réponse.

**M. Johnson (Christopher)** : Bien, évidemment, comme je vous l'ai dit, un courtier doit offrir du choix, doit être impartial. Je vous dirais, il existe plusieurs modèles d'affaires, mais, à la fin de la journée... On a un code de déontologie. Il ne faut pas oublier le code de déontologie qu'un courtier d'assurance a. Et puis je vous dirais que, oui, le consommateur, il peut, à l'occasion, être... Ça nous arrive, des fois, d'avoir des clients qui disent qu'ils sont assurés chez un assureur, mais ils sont assurés à notre... Ils disent qu'ils sont assurés avec Johnson, par exemple. C'est déjà arrivé qu'un client m'a dit : Merci d'avoir payé ma perte de... ma réclamation de 40 000 \$. J'ai dit : Excusez-moi, monsieur le client, mais ce n'est pas moi qui ai payé la réclamation, c'est un assureur solvable qui l'a fait, on a bien choisi ton assureur puis on t'a encadré, on t'a aidé dans ton processus de réclamation. Le courtier est soumis à un code de déontologie, il ne faut jamais oublier ça.

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

**M. Marceau** : Oui. Merci, M. le Président. Alors, bonjour, messieurs, merci pour votre mémoire, merci pour tout. Bon, sur les tests d'indépendance, là, juste pour bien confirmer, donc, à chaque année, effectivement, Revenu Québec doit s'assurer que quelqu'un paie bien tous ses impôts au fisc et donc il mesure... il s'assure que chaque entité est bel et bien indépendante d'un groupe... enfin, d'un groupe ou d'un autre. C'est ce que vous proposez, essentiellement, c'est de dire : À chaque année, dans le fond, on va avoir le test administré par Revenu Québec, qui va nous permettre de savoir si quelqu'un est indépendant ou pas. C'est ce qu'il faut comprendre?

**Le Président (M. Bernier)** : M. Pouliot.

**M. Pouliot (Patrice)** : Bien, c'est un test simple, tu sais, qui, à la base, qualifie. Et là tu as oui, non, puis après ça, dans le non, bien là, tu dois le raffiner. Et puis je crois que, par une loi, c'est impossible de prévoir tous les cas d'espèce. Donc, c'est pour ça qu'on suggère qu'après ça ce soit, dans le même principe que la loi n° 141, le régulateur, l'AMF, qui établira d'autres barèmes. Puis probablement que là il y aura des consultations ou des échanges.

Le RCCAQ sera toujours disponible, comme il l'a été dans les deux dernières années, pour échanger avec les gens du ministère des Finances ou de l'AMF. On donne du temps à notre profession, tu sais, on est bénévoles, on redonne du temps à notre profession pour assurer la pérennité du courtage parce qu'on y croit puis parce qu'on est fiers de notre ADN, d'être des courtiers d'assurance.

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

**M. Marceau** : Oui. Merci. Mais, on s'entend, le test d'indépendance dont vous parlez, c'est celui qui a été administré par Revenu Québec pour la loi de l'impôt...

**M. Pouliot (Patrice)** : Oui.

**M. Marceau** : ...c'est ça, O.K., parfait, mais qui pourrait être complété par l'AMF, c'est ça? Parfait.

**Le Président (M. Bernier)** : Votre réponse est oui?

**Une voix** : ...

**Le Président (M. Bernier)** : Parce qu'il faut l'enregistrer.

**M. Marceau** : Ah oui! C'est ça.

**Le Président (M. Bernier)** : Un signe de tête, ce n'est pas bon.

**M. Marceau** : Puis qu'est-ce que vous pensez de contraindre les possibilités pour les assureurs directs d'imposer des volumes primes? Si on disait : C'est interdit, désormais, d'avoir des volumes primes minimales, est-ce que vous pensez que ça pourrait marcher? Ou bien la question des taux de renouvellement, là, est-ce que vous croyez que ça pourrait fonctionner? Ou bien est-ce que les... Parce que, dans le fond, obliger un assureur à fournir un produit... à transiger avec un courtier, ce n'est pas simple, là, on s'entend, là. Il pourrait y avoir d'autres manières de contourner la difficulté si on empêchait les volumes primes puis les taux de renouvellement. Qu'est-ce que vous pensez de cette idée, quand même, d'enlever les dispositions de la rémunération incitative qui réduisent le nombre de courtiers qui peuvent transiger avec un assureur?

**Le Président (M. Bernier)** : M. Johnson.

**M. Johnson (Christopher)** : M. le député, deux bonnes questions. La première concernant... au niveau des volumes minimums ou on peut appeler ça le droit d'entrée chez un assureur. Bien, c'est sûr que moi, comme courtier... On serait contents que les assureurs doivent donner des contrats à tous les cabinets. Mais, dans la pratique, c'est impossible que ça arrive. Juste en assurance des entreprises, si on regarde un assureur qui aurait 700 courtiers, il va avoir un problème de main-d'oeuvre tantôt.

On le sait, toutes les entreprises, que ce soit dans le courtage ou dans d'autres secteurs d'activité, ont fait face au plein-emploi, puis, dans le défi des ressources humaines, c'est un défi majeur puis c'est une des raisons pourquoi que les assureurs des fois vont venir limiter également le nombre de cabinets avec qui qu'ils font affaire, parce qu'ils ont de la difficulté à répondre à la demande. Donc, ça, c'est au niveau des volumes d'affaires que, je pense, ça va être difficile à...

Le deuxième point, au niveau des incitatifs, bien, on a déposé un mémoire également, cet automne, sur les incitatifs, sur les programmes de contingence. Dans notre mémoire, ce qu'on disait, le RCCAQ, c'est que c'est important que le programme des contingences doit rester parce que... Et c'est un partage de profits avec l'assureur. Puis ce programme-là, bien, vient assurer la pérennité de nos emplois et même créer des nouveaux emplois. Toutefois, ce qu'on a dit dans notre mémoire, c'est que les assureurs viennent dire : Bien, écoutez, pour avoir droit à la participation des bénéficiaires, bien, tu dois t'assurer de maintenir un certain nombre de clients et avoir un certain nombre de croissances. Bien, ça, ça devrait être éliminé puis être basé uniquement sur la rentabilité du cabinet, selon sa gestion des risques. Puis ça, ça viendrait éviter pas mal de problèmes.

• (12 h 20) •

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

**M. Marceau** : Merci. O.K. Je change de sujet. Sur l'assurance collective, bon, je comprends que vous demandez, dans le fond : Prenons un grand respir, là, puis on va regarder ça de plus près. Puis ce que vous soulignez comme possibilité, c'est-à-dire que des gens... Comme on ne connaît pas bien le client type ou le travailleur type, là, dans une entreprise, qui pourrait bénéficier d'une assurance collective, ça vaut la peine de mieux réfléchir au problème.

Mais, juste comme ça, quelles sont les répercussions que vous pouvez imaginer sur l'industrie? Parce que je dois vous avouer que c'est une industrie qu'on connaît moins, là, l'industrie de... enfin, moi, que je connais moins, là, en tout cas, certainement, celle des cabinets en assurance collective. Pouvez-vous juste expliquer quelles seraient les répercussions sur vos membres à vous? Parce que, bon, on comprend qu'il y a des entreprises qui sont à la fois des cabinets en assurance collective, des cabinets en assurance de dommages, des cabinets en services financiers, bon, puis là je ne suis pas au clair sur l'impact sur vos membres à vous.

**Le Président (M. Bernier)** : M. Johnson.

**M. Johnson (Christopher)** : Dans le fond, si je comprends bien, vous voulez savoir selon nos membres en assurance de dommages.

**M. Marceau :** Oui. Est-ce que vous vous attendez à... Parce que, dans le fond, il y a une question de parts de marché, là. Vous, vous vendez de l'assurance habitation directement à des particuliers, et là, tout d'un coup, ça serait des cabinets en assurance collective qui vendraient ces produits-là. On comprend bien que ça peut croître, mais il y a des limites, là.

**M. Johnson (Christopher) :** Bien, dans le fond, c'est que, présentement, c'est... Une de nos craintes, c'est : Qui fait la distribution? Est-ce que c'est le manufacturier? Est-ce que c'est un courtier? Est-ce que c'est un agent? L'assurance collective de dommages, bien, tu sais, un peu plus tôt, cet avant-midi, avec l'association des consommateurs, qui parlait : Si ça peut aider des consommateurs qui ne sont pas capables d'avoir tel type d'assurance, que ça peut les... Ça, on n'est pas contre ça. Par contre, ce qu'il faut faire attention, c'est l'encadrement. On a toujours dit, au RCCAQ, qu'on veut que le consommateur traite avec un conseiller, un représentant certifié. Ça, c'est important.

Une de mes craintes, ça soit que, par exemple, vous allez chez Costco en fin de semaine, puis, en adhérant avec la carte de Costco, vous pouvez avoir de l'assurance habitation. Mais l'assurance habitation avec Costco, c'est quoi? Ils vont assurer, tout le monde, pour 100 000 \$ votre maison quand elle en vaut 400 000 \$? Mais ça, selon nous, c'est un enjeu que... ça peut créer des problèmes financiers pour les Québécois et Québécoises. Ça, c'est une de nos craintes. Parce que ce n'est pas clair, présentement, en assurance collective de dommages. Donc, on comprend que, par exemple, pour Uber, par exemple, bien, tu sais, vous voulez l'encadrer, mais, pour le consommateur, ça, ça mérite d'être mieux expliqué.

**Le Président (M. Bernier) :** Oui, M. Pouliot.

**M. Pouliot (Patrice) :** En complément. Ce qu'on aimerait savoir : C'était quoi, l'intention du gouvernement? Quel besoin il voulait combler en modifiant la loi? Est-ce que c'est un besoin d'assurance juridique exprimé par le Barreau, l'accessibilité? Mais, tu sais, si c'est pour, excusez l'expression, un produit spécifique ou deux produits spécifiques, bien, spécifions-le. Mais, tel que rédigé en ce moment, c'est très large.

**M. Marceau :** Beaucoup trop large et puis que ça...

**M. Pouliot (Patrice) :** Puis je vais vous donner un exemple, là, qui existe, puis on va vous acheminer la capsule de *La facture*. Alors, une étudiante étrangère est arrivée dans une université — alors, étudiante étrangère, université, on ne parle pas d'un consommateur moyen. Notre premier mémoire, la loi n° 141, on vous a donné un jugement de la Cour suprême qui définit les niveaux de conscience ou de connaissance des consommateurs. Alors, moi, j'estime qu'un étudiant universitaire, là, est plus qu'un consommateur moyen — et a besoin d'acheter une assurance médicaments comme étant non résidente. Elle étudiait en ingénierie, cette personne-là. Alors, à sa deuxième année, à son retour, elle apprend, rendue au Québec, en octobre, qu'elle est enceinte et elle accouche. Il y a des complications, et les frais médicaux au Québec totalisent 500 000 \$. Le manufacturier qui avait fait le produit avait prévu dans la police 10 000 \$ de frais médicaux. Ça fait qu'elle se retrouve avec une dette de 490 000 \$, puis, bien, les collecteurs l'appellent, et là on forme quelqu'un au Québec qui a une dette de 490 000 \$. Quand elle va commencer à travailler, si elle se fait poursuivre, en tout cas, est-ce que... Puis, dans le reportage...

**Le Président (M. Bernier) :** On va avoir l'occasion peut-être d'en...

**M. Pouliot (Patrice) :** ...le manufacturier met la responsabilité sur le réseau universitaire, puis le réseau universitaire de répondre : Bien, je ne vends pas d'assurance puis je ne donne pas de conseils, moi.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Pouliot, je dois aller du côté du député de Granby. M. le député.

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président. Messieurs, je vais faire du pouce sur ce que mon collègue vous a posé comme question, aussi sur la vente d'assurance collective. Vous dites, à la page 15 de votre mémoire, là, que «la vente d'assurance collective dans le secteur de l'assurance de dommages pose plusieurs difficultés qui ont pour origine essentiellement l'absence de profil de risque moyen des assurés visés». Grosso modo, si j'obtiens puis je fais partie... Je travaille pour une entreprise, j'ai de l'assurance de personnes. Woups! soudainement, l'assurance de dommages est disponible, vous dites : Presque obligatoirement, il faudrait que je parle à un agent spécifique, sinon je risquerais d'être mal avisé ou mal assuré. C'est un peu ça qui est la problématique, si je lis bien.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Johnson.

**M. Johnson (Christopher) :** Tout à fait, M. le député, parce que, dans l'assurance collective de dommages, c'est qu'on vient... dans l'assurance collective de dommages, on vient dire : Bien, écoutez, on offre un choix, deux choix aux consommateurs, puis tout le monde est assuré de la même façon, mais ça reste que les risques sont différents pour chacun. Puis on doit bien analyser les besoins de nos clients. L'assurance, ce n'est pas seulement qu'une prime d'assurance, on parle de patrimoine financier des Québécois puis Québécoises.

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

**M. Bonnardel :** Vous dites, à la page 8, là, bon, «Réduction du nombre de contrats d'agence»... Vous en avez parlé vite, vite, tantôt, là. Ce que je vois, c'est que le modèle change rapidement. Vous parlez de contraintes du marché aussi, vous dites : «Par ailleurs, certains cabinets, notamment en région, doivent faire face à la réalité suivante : des assureurs peuvent refuser d'accorder des contrats d'agence à un cabinet s'ils ont déjà un volume important avec un cabinet compétiteur...» Vous dites : «D'accorder un nouveau contrat d'agence à un cabinet se base alors sur des motifs de concurrence». C'est problématique, c'est même grave, dans une certaine mesure, là. Mais vous le vivez.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Johnson? M. Pouliot.

**M. Pouliot (Patrice) :** C'est la réalité que certains de nos cabinets font face, M. Bonnardel, ce que l'assureur n'accorde pas de contrat. Et, bon, moi, j'ai acheté le cabinet de mon père, mais, dans les années 1980, c'est ce qu'il vivait, il ne pouvait pas avoir de contrat avec d'autres commerces parce qu'il y avait un autre courtier. L'autre courtier a pris sa retraite, mon père l'a acheté, donc on a eu Groupe Commerce après qu'on ait acheté l'autre cabinet. Mais ce n'est pas toujours possible, là. Alors, ce n'est pas une réalité nouvelle, c'est une réalité qui existe depuis des dizaines d'années, ce qu'on vous fait part, là, mais qui existe toujours en 2017-2018.

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

**M. Bonnardel :** Vous dites, juste un peu plus loin, à la page 9, là, «Démarrage d'un cabinet», si on applique les règles de la loi, vous dites : Démarrer un cabinet aujourd'hui, ce sera presque impossible ou à peu près, là. Explication?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Johnson.

**M. Johnson (Christopher) :** M. Bonnardel, je peux vous en témoigner. Il y a 10 ans, je démarrais mon cabinet à zéro. Avoir des contrats des assureurs, c'est très difficile. Je me considère quand même... j'ai eu de la chance. Aujourd'hui, on fait affaire avec quasiment tous les assureurs à courtage, mais c'est très, très, très difficile. Puis je vous dirais que la différence, entre 2018 versus 2007, le courtage a extrêmement évolué, les exigences des assureurs sont encore plus... je pourrais dire, gourmands, puis je ne pense pas que ça va aller en diminuant. (Panne de son)...pour un entrepreneur de se partir en affaires en assurance.

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

**M. Bonnardel :** Je regarde rapidement, là, les parts de marché qui sont importantes pour, je devrais dire, même, deux joueurs, deux, trois. Vous parlez, à la page 12, d'influence des assureurs et risque de conflit d'intérêts. Vous en avez vaguement parlé. Mais d'influence des assureurs... Quand on regarde les volumes, juste avant vous, l'alliance parlait encore une fois des revenus, 2,2 millions, il faut acheter des volumes. Est-ce qu'on devrait légiférer sur ces volumes qui... Ma foi, là, c'est du direct ou presque, là, quand on regarde, des volumes de 40 %, 50 % ou à peu près.

Tantôt, on n'a pas voulu me répondre spécifiquement, mais, quand je vois des chiffres comme ça, je me dis : Vous avez soit pas le choix... Parce que le partenariat est important. Mais, à quelque part, on me dit : Ah! non, non, on n'a pas d'influence comme telle. Mais là vous parlez d'influence des assureurs et de risque de conflit d'intérêts. C'est parce qu'il y a un problème.

**M. Johnson (Christopher) :** Bien, M. Bonnardel, ce que je vous dirais : Le courtier doit prouver son indépendance, tu sais? C'est clair que, pour être un courtier, là, tu dois avoir du choix, tu dois être impartial. Il existe des moyens pour venir vérifier ça. Mais moi, je vous dirais également qu'en assurance de dommages, bien, les assureurs doivent aussi prendre la place qu'ils veulent la prendre également. Ça aussi, c'est un enjeu.

**M. Bonnardel :** O.K.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci aux représentants du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, M. Johnson, M. Pouliot et M. Jobin, de votre participation à la Commission des finances publiques. Je suspends nos travaux jusqu'à 14 heures.

*(Suspension de la séance à 12 h 30)*

*(Reprise à 14 h 8)*

**Le Président (M. Bernier) :** À l'ordre, s'il vous plaît! Donc, la commission reprend ses travaux, et nous allons poursuivre les consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 150, Loi concernant principalement la mise en oeuvre de certaines dispositions des discours sur le budget du 17 mars 2016 et 18 mars 2017.

Nous entendrons cet après-midi... Nous avons le plaisir de recevoir la Fédération de l'âge d'or du Québec, la Corporation des assureurs directs de dommages, l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec et Aviva Canada. Merci, beaucoup.

Donc, bienvenue à la Fédération de l'âge d'or du Québec, représentée par M. Maurice Dupont, M. Danis Prud'homme et Mme Caroline Bouchard. La parole est à vous pour les 10 prochaines minutes.

### Réseau FADOQ

**M. Dupont (Maurice) :** Alors, le Réseau FADOQ est un regroupement de personnes de 50 ans et plus, qui compte plus de 495 000 membres.

Aujourd'hui, nous ciblons notre intervention autour de deux aspects essentiels à la qualité de vie des aînés, soit le rachat des polices d'assurance vie par un tiers et, deux, l'abolition du poste de Commissaire à la santé et au bien-être.

Dans le cadre du projet de loi n° 150, nous croyons que certaines modifications ou précisions doivent être apportées pour mieux protéger les personnes âgées, les personnes plus vulnérables, voire les acquis sociaux.

Dans un premier temps, nous discuterons du rachat des polices d'assurance vie. Tout comme l'assurance funéraire ou encore les revenus au titre du programme canadien de revenu résidentiel, ici après nommé CHIP, le rachat de polices d'assurance vie est, au sens du Réseau FADOQ, un produit financier bénéfique à un créneau très niché de la population.

• (14 h 10) •

Cependant, nous avons quelques recommandations et observations. Notre lecture du débat actuel nous indique que le cœur de l'enjeu ne se situe pas réellement dans la protection de l'intérêt du consommateur, mais plutôt dans la protection des avantages concurrentiels des compagnies d'assurance. Nous souhaitons ainsi resituer le débat.

Dans un premier temps, les débordements qui ont eu lieu, notamment aux États-Unis, ne sont le reflet ni de la législation ni de l'état du marché de l'assurance au Québec. Nous sommes prudents de ne pas tomber dans un discours alarmiste exactement pour cette raison. Ainsi, nous n'adhérons pas à la croyance voulant que le tiers acheteur spéculé sur la mort. De plus, la logique voudrait que le même argument s'applique aux assureurs ou encore aux rentes viagères. Le propre des polices d'assurance vie est d'assurer un risque lié directement au décès prématuré des assurés. Ce risque est souvent compensé par la capitalisation des polices dont les primes cessent d'être payées pour une raison ou une autre. Or, il est difficile de condamner un tiers qui souhaite offrir une option de rachat dans la mesure où cela pourrait couvrir la perte financière des primes jusqu'alors payées.

Cependant, quelques éléments doivent être précisés. Dans un premier temps, nous recommandons que l'acheteur soit accrédité par l'AMF, et ce, sans équivoque. Nous serions rassurés de constater que l'ensemble des règles applicables aux courtiers, notamment celles qui concernent la sollicitation, le seraient également pour les tiers acheteurs. Plusieurs autres mesures de protection de l'assuré vendeur devraient être mises en place, notamment :

Un, que le tiers acheteur soit régi par des règles très strictes en matière de protection des renseignements personnels qui, en aucun cas, ne peuvent être partagés avec des investisseurs, partenaires ou toute autre personne n'étant pas directement en relation avec l'assuré vendeur.

Deux, que le tiers acheteur n'ait accès qu'aux informations médicales lui permettant de faire une offre, c'est-à-dire au moment du rachat seulement. Aucune vérification de l'état de santé du client ne peut être faite ultérieurement.

Trois, que le rachat de police d'assurance se fasse en présence de l'assuré et d'une autre personne de son choix et que cette politique soit encouragée par le tiers acheteur.

Quatre, que le délai de carence applicable dans le cas de la vente d'une assurance s'applique ici afin que l'assuré vendeur puisse changer d'idée s'il ne souhaite plus procéder à la vente.

Cinq, que le consentement libre et éclairé soit validé par le tiers acheteur en lui présentant l'ensemble des options s'offrant à lui autrement que de céder sa police, par exemple en lui présentant la possibilité d'accéder à la prestation de décès anticipé généralement offerte par les compagnies d'assurance, validant l'état de santé cognitive de l'assuré vendeur; lui présentant l'impact financier de la vente de la police d'assurance, tant sur son taux d'imposition que sur les prestations publiques susceptibles d'être modifiées advenant un revenu plus important; en validant, à l'aide d'outils, la pleine compréhension des implications de la vente de la police d'assurance, tant pour l'individu que pour sa succession en obligeant la signature d'un formulaire de consentement et en présentant les primes d'une nouvelle police d'assurance en fonction de leur état de santé et de leur âge advenant qu'ils souhaitent s'assurer à nouveau.

Et, six, nous recommandons également la mise en vigueur d'un taux de rachat minimal en fonction du capital décès de la police.

Dans un deuxième temps, le Réseau FADOQ souhaite se prononcer sur le chapitre IV du projet de loi n° 150, dont les articles prévoient l'abolition du poste de Commissaire à la santé et au bien-être, le CSBE.

D'abord, dès 2016, à l'annonce de ce poste névralgique au Québec, le Réseau FADOQ a fait connaître son désaccord. Nous sommes toujours contre l'abolition de cette organisation indépendante qui, de par sa nature, permet un regard extérieur et critique envers le secteur le plus important des dépenses publiques, c'est-à-dire la santé.

L'épargne de 2,5 millions de dollars annuellement ne semble pas un argument de poids dans un contexte budgétaire où le Québec affiche aujourd'hui d'importants surplus de 2,5 milliards de dollars. En ce sens, nous privilégions de loin le maintien du poste de Commissaire à la santé et au bien-être au Québec, et ce, dans un esprit de protection de nos valeurs démocratiques. Nous ne comprenons pas comment un gouvernement responsable puisse s'opposer à de tels objectifs progressistes.

Il semble évidemment que le gouvernement devrait souhaiter tendre vers le maintien des valeurs aussi fondamentales que la transparence et l'indépendance de nos institutions de surveillance pour la protection de notre système de santé universel, fierté des Québécois, rappelons-le.

Ensuite, en considérant déjà que le rôle et les responsabilités du CSBE ont été mis à mal, nous sommes restés sidérés devant les dispositions prévues à l'article 64 du projet de loi n° 150, alors que l'on prévoit que les responsabilités

du CSBE seront transférées à l'INESSS. Une analyse plus en profondeur nous permet de conclure que le plus important des pouvoirs du CSBE sera transformé... transféré, dis-je, au ministre directement.

Donc, à notre grand étonnement, la loi se lira maintenant ainsi : Le ministre de la Santé et des Services sociaux «donne des avis au ministre sur l'évolution de l'état de santé et de bien-être de la population, notamment par l'analyse rétrospective des impacts des politiques gouvernementales sur cet état». Ainsi, en plus d'abolir l'organe de surveillance du système de santé, le gouvernement décide de manière éclairée d'aller plus loin et de donner au ministre le pouvoir de s'autoévaluer. À ce jour, personne n'a justifié cette décision qui jette un voile de noirceur sur le Québec. Il s'agit, à notre sens, d'une grave dérive autoritaire. Le Réseau FADOQ continuera de militer contre cette disposition, et ce, fermement afin de protéger le public contre ce manquement démocratique.

Qui plus est, le Réseau FADOQ considère que d'importantes modifications systémiques seront nécessaires pour faire face à l'épuisement du réseau que nous connaissons aujourd'hui. À ce jour, nous ne savons toujours pas comment le réseau soutiendra les impacts du bouleversement démographique que nous vivons. Déjà, les effectifs sont sous pression et les ressources se font rares. Les conséquences sont de plus en plus apparentes.

Rappelons que cette décision survient alors que le dernier rapport de la Protectrice du citoyen dressait un portrait sombre à l'état du système de santé au Québec, le dernier rapport d'incidents et d'accidents reflète une hausse alarmante des cas de chutes chez les usagers et d'erreurs, principalement dans la distribution des médicaments; les dispositions de ce qu'était le projet de loi n° 130 centralisent davantage les pouvoirs dans les mains du ministre de la Santé, notamment en lui donnant le pouvoir de nomination des cadres supérieurs des centres hospitaliers; nous sommes en importantes réformes du système de santé dans un contexte de vieillissement de la population; et finalement que le plus récent rapport CIRANO constate que 44 % des Québécois s'inquiètent personnellement de l'état du système de santé au Québec.

De par ces rappels, il semble évident que le choix d'abolir l'organe de surveillance en santé, tout en centralisant les pouvoirs aux mains d'un seul décideur, est inopportun et contribue à renforcer le cynisme de la population à l'égard des politiciens. À ce titre, bien que l'INESSS agisse dans l'intérêt de la population, il reste qu'elle relève également du ministre de la Santé. Nous sommes à même de nous demander si ce ne sont pas l'ensemble des pouvoirs du CSBE qui se retrouveront entre les mains du ministre de la Santé et des Services sociaux.

Finalement, rappelons que les recommandations de l'Organisation mondiale de la santé tendent à promouvoir une décentralisation en santé. Pourtant, l'ensemble des politiques publiques qui ont émergé de la réforme du système de santé qu'a entreprise le présent gouvernement vont à l'encontre de cette recommandation. Donc, dans le cadre de l'abolition du poste de CSBE, nous demandons au gouvernement d'agir avec diligence, en bon père de famille, pour favoriser des institutions transparentes. Le cynisme relatif des Québécois doit être renversé afin qu'ils retrouvent confiance en ces institutions qui font notre province.

Alors, merci pour votre invitation, votre écoute et de votre attention.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Dupont, de votre présentation. Nous allons passer aux échanges avec les parlementaires. Nous allons débiter du côté ministériel. M. le ministre, la parole est à vous.

**M. Leitão :** Très bien. Merci, M. le Président. Alors, Mme Bouchard, M. Dupont, M. Prud'homme, bonjour. Merci d'être là.

Maintenant, vous avez mentionné deux sujets différents. Commençons par le rachat de police d'assurance. Vous aviez mentionné, et c'était aussi dans votre mémoire, que, pour vous, pour vos membres, le rachat de police d'assurance peut être une décision, peut être un outil intéressant. Ce n'est, bien sûr, pas tout le monde qui va commencer à racheter sa police, mais ça peut être... Donc, on devrait avoir l'option de le faire, si on le souhaite.

Ce matin, on avait entendu un autre son de cloche. On disait que les consommateurs sont trop vulnérables et trop... enfin, pas assez éclairés pour prendre de telles décisions. Bon, moi, je trouve ça un petit peu trop paternaliste, pour dire le moins.

Pouvez-vous nous dire... enfin, c'est une question piège. Est-ce que vous considérez que vos membres, en général, sont si fragiles que ça, qu'ils ne soient pas capables de prendre une telle décision?

**M. Prud'homme (Danis) :** En fait, je pense...

**Le Président (M. Bernier) :** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis) :** Si je peux me permettre, nos membres sont capables et les personnes âgées sont des personnes à part entière dans la société. Donc, je pense qu'il ne faut pas, justement, les infantiliser, dans un premier temps.

Bien entendu, quand on parle d'outils de ce genre, ce que nous, on voit pour la protection, c'est évidemment de bien encadrer et s'assurer que les choses sont faites en bonne et due forme et qu'on ne retrouve pas le far west qu'on avait dans les années 70, à titre d'exemple, dans certains cas d'assurance. Donc, ça, pour nous, c'est une chose importante. Mais, pour ce qui est de prendre des décisions éclairées, ce serait d'infantiliser de penser qu'un aîné a moins de capacités qu'une personne plus jeune.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. le ministre.

• (14 h 20) •

**M. Leitão :** Très bien. Êtes-vous au courant dans... Est-ce que vos membres vous ont mis au courant de situations, au Québec aujourd'hui, où des consommateurs auraient été lésés, auraient été trompés par des entreprises qui se spécialisent dans cette business, disons-le ainsi, de rachat de contrats d'assurance?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis) :** Proprement dit, non, pas de ce côté-là. Les choses qu'on se fait plutôt mentionner, c'est plutôt le fait que... l'impossibilité de se faire racheter par l'assurance qui a émis la police... par l'assureur, pardon, qui a émis la police ou, à tout le moins, dans certains cas, des taux de rachat dérisoires qui font que c'est pratiquement abuser de l'assuré qui a payé les primes.

**M. Leitão :** Très bien. Peut-être, j'aurais dû commencer par ça, parce que ça n'a pas la même... peut-être que pour le... Au bénéfice de tous ceux qui nous écoutent, pouvez-vous peut-être nous décrire un petit peu c'est quoi, le rachat de police d'assurance? Parce que souvent on a tendance à penser que c'est juste un moyen rapide de faire de l'argent et que tout le monde peut faire ça, mais donner un petit peu de contexte...

**Le Président (M. Bernier) :** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis) :** Bien, nous, dans le fond, ce qu'on regarde, c'est un outil parmi tant d'autres, qui est évidemment à être évalué, à savoir si la personne se qualifie, pour utiliser un mot, un peu comme quand on traite d'hypothèque inversée, un peu comme quand on parle d'assurance funéraire, qui est un autre moyen si on veut se financer des prestations de services funéraires. Pour nous, le rachat d'assurance, c'est... Et, dans les cas où on en est au fait, c'est des gens qui, à titre d'exemple, ont eu comme une décision qu'ils allaient mourir et soit ils ont besoin de soins aigus qu'ils ne peuvent pas se permettre de se payer, qui pourraient permettre, à ce moment-là, de les payer, soit de médicaments, soit de traitements ou soit tout simplement parce qu'on va mourir et on décide de vivre avec sa famille les derniers mois de façon appropriée et d'être bien accompagné dans sa fin de vie. Ça, c'est des choses que consciemment on peut voir.

Et le fait de racheter, bien, c'est-à-dire qu'on est assuré pour la vie et... Au lieu d'attendre qu'à titre d'exemple notre police à 100 000 \$, une fois qu'on est décédé, ça soit versé, nous, ce qu'on veut, c'est de pouvoir bénéficier des sommes — je dis «on», la personne, en fait, là — pour pouvoir, comme je le mentionnais, soit s'offrir ce qu'elle a besoin pour que sa fin de vie soit plus de qualité ou, en famille, avoir une meilleure fin de vie. Et là c'est pour ça qu'on mentionnait qu'il y a des possibilités sur l'assurance comme telle d'avoir une avance, qu'on peut appeler. Mais des fois, les gens, ce n'est pas vraiment ce qu'ils veulent. Ils veulent avoir le maximum de leur police actuellement. Et puis, de l'autre côté, en fait, lorsqu'une police est payée comme ça, elle est libérée. Ça sort aussi des livres dans le cas de l'assureur.

**M. Leitão :** Bien sûr. Et donc le point de départ d'une telle décision, c'est... En fin de compte, c'est l'individu, c'est l'assuré qui décide — vous avez mentionné quelques exemples — qui décide que, dans son cas, il ou elle souhaite profiter de ses derniers mois de vie d'une façon différente. Donc, la décision provient de l'individu. Alors, dans ce cas-là, je vois mal comment... Bon, il faut toujours être prudent pour ne pas provoquer... pour ne pas faciliter des fraudes, mais, puisque c'est l'individu qui décide de prendre une telle décision, je pense que ça limite un peu ces questions-là.

Il faut bien les encadrer, bien sûr, et donc, dans cet ordre d'idées là, vous suggérez qu'on devrait accréditer les acheteurs. Une fois que j'ai pris la décision de procéder à un rachat de l'assurance, je devrais trouver un acheteur accrédité. Donc, comment est-ce que vous voyez ça? Qui donnerait cette accréditation? Je pense probablement l'AMF, mais comment devrait-elle être accordée, sur la base de quoi? De la solvabilité? De la probité? Enfin, comment vous voyez ce processus-là?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis) :** En fait, je pense qu'il faut éviter qu'on puisse passer à du rachat de police d'assurance via des individus. Là, on pourrait retrouver un far west où il y aurait, comme on dit... un peu comme on voyait dans les années 70 avec différents types d'assurance. Et ce n'est pas ça qu'on veut du tout. Ce qu'on dit, c'est : L'organisation... Si on prend l'organisation qu'on connaît tous, que tout le monde parle, parce qu'elle s'en vient, elle est au Canada et elle provient de nos voisins du Sud, bien, bien entendu que c'est une compagnie, comme telle, d'assurance dans bien des cas. Donc, cette compagnie-là devrait faire figure d'être une compagnie qui est accréditée par l'AMF comme étant une compagnie en bonne et due forme, qui a les mêmes protections qu'une compagnie d'assurance qu'on a ici, chez nous.

De l'autre côté, évidemment, il y a une façon qu'on peut regarder, c'est-à-dire, si on n'en veut pas de cette compagnie-là, bien, alors encadrons nos compagnies qu'on a actuellement pour qu'il y ait un rachat de la police d'assurance, et non pas ce qu'on voit actuellement, soit le refus de rachat ou le rachat à des taux abusifs, trop bas.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**M. Leitão :** Très bien. Dans ce processus-là, comment vous voyez le rôle, s'il y a un rôle à jouer, pour la compagnie d'assurance? Donc, moi, je suis une compagnie d'assurance XYZ, donc j'ai vendu cette police d'assurance à un consommateur, et le consommateur décide, à un moment donné, pour ces raisons-là, qu'il veut procéder à un rachat d'assurance. Quel est le rôle de la compagnie? Est-ce qu'elle devrait avoir un droit de quelque chose? Comment vous voyez ça?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis) :** En fait, je pense que, si on regarde au niveau d'un assuré qui achète une police avec une compagnie, il le fait en décision tout éclairée. Donc, en théorie, ou le courtier ou la personne qui travaille pour la

compagnie l'a bien informé, on lui a dit ce qu'il en était. Et je pense qu'il y a un pendant à ça, c'est-à-dire : quand on vend une police d'assurance, c'est parce qu'il y a un besoin du consommateur, qu'elle soit temporaire, permanente, selon le type d'assurance, et je pense que, dans ce cas-là, on doit favoriser un peu la même chose. C'est un besoin qui provient du consommateur. C'est pour ça qu'on disait : On veut resituer le débat au niveau des citoyens, de ceux qui en ont besoin, dans un premier temps, et, de là, encadrer à même... la même chose que pour une vente d'assurance, si on regarde au niveau des compagnies, le rachat. Donc, en fait, nous, ce qu'on dit, c'est que ces derniers aient l'obligation d'offrir le rachat à l'assureur, et au même taux.

Donc, évidemment, ce qu'on veut, c'est : la compagnie qui a émis la police d'assurance soit le premier à pouvoir racheter, avec les critères qu'on mettrait en place. Advenant droit... premier droit de refus, appelons-le comme ça, bien, après, la personne peut aller à une autre compagnie pour la racheter.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**M. Leitão :** O.K. Donc, dans ce cas-là, donc si la compagnie d'assurance a cette possibilité-là, ça va probablement éviter le développement d'une espèce de marché secondaire où ça pourrait peut-être devenir un peu plus problématique, s'il y avait un marché secondaire qui se manifestait autour de ça.

**M. Prud'homme (Danis) :** Bien, pour nous, en fait, c'est effectivement si on encadre de la bonne façon et limiter à des compagnies qui sont accréditées. Donc, déjà, c'est un premier objectif, le deuxième étant de donner des lignes directrices au niveau du montant minimal, le rachat de police d'assurance. Un peu comme quand on regarde ce qui se passe au niveau de l'hypothèque inversée, il y a une moyenne qui se crée par rapport à l'âge, par rapport à la situation de santé. Ce qu'on regarde au niveau, par exemple, des polices d'assurance, ce serait de regarder à avoir un taux qui se situerait entre 40 % et 50 % du rachat de la police, au montant total de la police. Pour nous, c'est ce qui semblerait ne pas être un taux où on va usurper ou abuser de celui qui a payé des primes. Parce qu'on le rappelle, ce n'est pas pour le plaisir que quelqu'un va faire racheter sa police, c'est pour une nécessité, et un besoin, et souvent, malheureusement, parce qu'on s'en va vers une fin de vie.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

• (14 h 30) •

**M. Leitão :** Merci. Vous avez aussi mentionné... en tout cas moi, j'aimerais vous poser la question, parce qu'on a beaucoup parlé de ça ce matin aussi et dans d'autres consultations avant, bon, la population vieillit, etc. Considérez-vous que l'industrie en général, l'industrie de l'assurance, offre un bon service à la population? Je ne veux pas vous mettre en situation délicate, mais on nous dit des fois que les personnes au Québec ne sont pas vraiment... sont souvent trop assurées, et les produits ne sont pas souvent appropriés à la situation.

Vous, considérez-vous que vos membres... Est-ce que vos membres vous ont fait part d'une difficulté croissante de trouver un produit approprié ou, au contraire, l'industrie se prépare elle aussi à fournir des services qui seraient appropriés? Vous aviez parlé tantôt d'hypothèque inversée. C'est un bel exemple parce qu'on a vu que c'était quelque chose qui est apparu. Au début, les gens étaient un peu réticents, mais le produit s'est raffiné au fil du temps, et c'est un peu différent aujourd'hui. Alors, avec les produits d'assurance, est-ce qu'on voit un peu le même genre d'évolution, où les produits deviennent un peu plus adaptés aux besoins d'une population qui vieillit? Ou vous pensez encore que vos membres ne sont pas tout à fait bien servis par l'industrie?

**Le Président (M. Bernier) :** Prenez pour acquis que ceux en arrière de vous n'écoutent pas, là.

**M. Prud'homme (Danis) :** De façon générale, je pense que la population est bien servie. Les services, on n'a pas nécessairement de gens qui nous envoient des plaintes à gauche et à droite, comme on pourrait le croire dans certains autres domaines. Par contre, oui, il y a des choses récurrentes qui reviennent, comme ce qu'on appelle des «lapsed payments», donc des gens qui ont reçu une lettre, mais qui, avançant en âge... des fois, ce n'est pas eux qui prennent soin de leur courrier, où on dit que ça n'a pas été payé, puis là la police d'assurance est résiliée. Ça, c'est des choses qu'on entend et qu'on... en fait, où les gens nous appellent.

L'autre chose qu'on voit, et on en parle ici rachat d'assurance, c'est... vous avez mentionné «s'adapter», comme on le fait dans d'autres marchés. Je pense que le milieu de l'assurance a à s'adapter davantage face à une population vieillissante, concernant cet outil-là principalement, mais aussi en fonction de... On le sait, tout le monde dit qu'on doit travailler plus longtemps au Québec, ou on devrait travailler plus longtemps, on est plus en santé puis on a besoin, de toute façon, de ressources humaines sur le marché du travail. Bien, là encore, les assureurs ne se sont pas adaptés parce qu'après 65 ans on perd des couvertures importantes quand on est même encore un travailleur à 66, 67, 68, 69, 70. Donc, ça, là, on fait preuve de manque de flexibilité aussi.

Donc, je pense qu'il y a lieu de se questionner pour savoir : Est-ce qu'on veut le bien de notre population? Évidemment, c'est une compagnie qui fait de l'argent, on ne veut pas qu'ils finissent un bilan à zéro. Mais je ne pense pas... ils sont loin d'être à zéro actuellement. Et je pense qu'on doit apporter des produits flexibles qui vont répondre aux besoins de la population. Et ça, c'en est un.

**M. Leitão :** Très bien. Merci, je pense qu'on...

**Le Président (M. Bernier) :** C'est beau? Ça, c'est un cadeau du 65<sup>e</sup> anniversaire de...

**M. Leitão** : Merci, merci.

**Le Président (M. Bernier)** : C'est bien? M. le député de Rousseau.

**M. Marceau** : Alors, bonjour à vous. Merci d'être là. Bien, tout d'abord, sur les polices d'assurance vie. À la page 8 de votre mémoire, vous parlez des informations médicales, là, le boulet 2<sup>e</sup> dans votre mémoire, vous dites : «Que le tiers acheteur n'ait accès qu'aux informations médicales lui permettant de faire une offre, c'est-à-dire au moment du rachat seulement. Aucune vérification de l'état de santé du client ne peut être faite ultérieurement.» Mais est-ce que ça n'existe pas des situations où, mettons, j'achète votre assurance vie puis, cinq ans plus tard, je veux la revendre? Est-ce qu'il n'y aurait pas, à ce moment-là, la nécessité de vérifier ou pas? Non?

**Le Président (M. Bernier)** : M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis)** : Bien, excusez, je voulais vous laisser finir. Je ne voulais pas vous couper.

**M. Marceau** : Non, c'est beau. Allez-y.

**M. Prud'homme (Danis)** : En fait, pour nous, c'est... Et c'est pour ça qu'on parle de bien encadrer, que ce soient les compagnies accréditées par l'AMF. Ce n'est pas un jeu de boursières, comme on fait maintenant avec le pétrole ou autre chose, là, même l'échange d'argent américain et canadien sur le taux de change. Le but, ce n'est pas ça. Le but, ici, c'est de rendre un service. Donc, c'est effectivement la compagnie qui émet, rachète, ce qui serait l'idéal. Pour elle, elle le paie de ses livres. Elle l'a rachetée, la police n'existe plus, là, c'est-à-dire elle n'a plus à payer quand il décède. Donc, elle l'enlève de ses livres. C'est réglé. Effectivement, si on se met à faire du rachat-achat à gauche et à droite et à revendre, bien, bien évidemment, de ce côté-là, là, on embarque dans ce qu'on ne veut pas, le far west. Dans un premier temps.

La deuxième chose, quand vous mentionnez... par rapport à l'état de santé, bien, c'est un peu comme une police d'assurance : quand je l'achète, je dois passer un examen. Bien, en fait, il n'y en a pas, d'examen, mais, mettons, là, je passe un examen. Et, si ma situation change, ma police tient toujours. Si je l'arrête ou si je veux en prendre une autre, là, on recommence le bilan de santé, si je veux en avoir... Donc, un peu pour le rachat, pour nous, c'est la même chose. La minute où une compagnie — supposons que ce n'est pas la compagnie émettrice — achète, bien, peut-être qu'elle voudrait avoir un bilan de santé à ce moment-là. Mais je ne pense pas qu'elle doit le faire constamment, de façon à...

**M. Marceau** : Mais, s'il y a une autre transaction, est-ce que vous considérez que ça devrait être permis ou pas?

**M. Prud'homme (Danis)** : Bien, écoutez, c'est ce qu'on veut éviter, qu'il y ait des transactions par-dessus transactions. Je pense qu'on ne veut pas qu'un rachat se fasse...

**M. Marceau** : O.K. Puis c'est juste pour être... je veux juste être bien clair puis j'essaie de comprendre ce que vous dites. Donc, vous, dans votre tête, qu'il y ait un rachat une fois, ça va, mais vous voudriez que ça s'arrête là. Vous ne voulez pas qu'il y ait d'autres transactions par la suite.

**M. Prud'homme (Danis)** : Idéalement, la compagnie qui est émettrice de police est aussi le racheteur. On vient de finir là.

**M. Marceau** : O.K. Puis, dans le fond, vous suggérez que ce soit interdit explicitement dans le projet de loi. Est-ce que vous suggérez que ce soit interdit explicitement qu'une même police fasse l'objet de plusieurs transactions? Est-ce que c'est ce que vous suggérez?

**M. Prud'homme (Danis)** : En fait, idéalement, je pense que c'est soit l'assureur original qui rachète, avec premier droit de refus, advenant le cas qu'il ne veut pas...

**M. Marceau** : Je comprends.

**M. Prud'homme (Danis)** : ...et le racheter par une autre compagnie. Mais on ne jouera pas à la loterie.

**M. Marceau** : Non, non, non, je comprends. C'est ça, je veux juste bien comprendre ce que vous dites. C'est parfait. Sur la question du Commissaire à la santé. On n'en a pas parlé beaucoup ce matin, puis M. le ministre n'en a pas parlé lui non plus, alors je vais faire honneur à ce sujet important. Un des arguments qui a été mis de l'avant par le ministre de la Santé, là — pas par notre ministre des Finances — lui, il nous dit dans le fond que les fonctions du Commissaire à la santé actuel soient désormais exercées par l'INESSS. Il dit : Ça ne change rien, ce n'est pas un problème, c'est la même affaire. Et donc ça justifie le fait qu'on abolisse puis qu'on assigne les fonctions du Commissaire à la santé à l'INESSS. Bon.

Là, j'aimerais que vous nous expliquiez bien. Moi, j'ai quelques raisons pour lesquelles je pense que ce n'est pas équivalent, mais j'aimerais ça vous laisser la parole, avant, que vous me disiez pourquoi, là, ce n'est pas pareil, l'INESSS puis le Commissaire à la santé.

**Le Président (M. Bernier)** : M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis) :** Bien, en fait, si on revient à la base, quand ça, ça a été créé, cette position-là, originalement, ça devait être une position qui se rapporte à l'Assemblée nationale, et non pas à un ministre. Première chose. La deuxième chose, c'est : on comprend que l'INESSS, dans ce qu'elle fait comme travail, fait du bon travail, mais il ne faut pas oublier que le ministre est quand même en haut. Donc, pour des médicaments qui pourraient être recommandés, il pourrait décider qu'ils ne le sont pas. Pour des médicaments qui sont assurés, il pourrait décider de désassurer. Donc, c'est quand même le ministre qui a le dernier mot à ce bout-là.

Donc, quand on regarde est-ce que c'est pareil, non, ce n'est pas pareil du tout parce que la personne qui faisait l'emploi, au niveau du poste de commissaire, quoiqu'elle relevait un peu de la même instance, si on veut dire, bien, idéalement, elle rapportait pour l'Assemblée nationale, donc il y avait quand même une certaine intégrité, transparence par rapport à une évaluation de ce qui se faisait et des impacts. Ça, pour nous, c'est une différence. Et là, à ce moment-ci, bien, en fait, non seulement c'est transféré à l'INESSS, mais, comme on mentionnait, quant à nous, un des objectifs les plus importants du poste, l'évaluation de ce qui se fait comme transformation et les impacts de ceux-là, c'est le ministre lui-même qui s'autoévalue.

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

**M. Marceau :** Effectivement, l'article 4 de la Loi sur le Commissaire à la santé prévoit que le comité de candidatures qui va mener au choix du commissaire est constitué à la fois de députés du gouvernement et de députés de l'opposition, alors que, dans le cas de l'INESSS, c'est nommé par le gouvernement, tout simplement, et donc il n'y a pas de rôle pour les autres partis politiques, là. Alors, je suis entièrement d'accord avec ce que vous dites. Puis, dans le cas du commissaire aussi, il y a un forum citoyen, si je ne me trompe pas, n'est-ce pas?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis) :** Bien, en fait, on sait que le commissaire s'intéresse à différentes organisations pour aller chercher, si on veut, du matériel terrain, parce que, oui, il fait sa job, en bon français, si on veut, d'analyser les différentes transformations et les impacts, mais c'est sûr et certain aussi qu'il y a plusieurs groupes qui travaillent avec des usagers ou des gens de ce milieu-là et qui voient des choses. Et je pense que c'est ça, quand on est un évaluateur indépendant, de s'assurer qu'on va chercher tous les impacts et tout ce qui a à être observé pour le rapporter dans notre rapport, si on fait notre job comme il faut.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**M. Marceau :** O.K. Deux possibilités, donc. L'une, ce serait de transformer l'INESSS puis de créer un bout dans l'INESSS qui soit justement redevable à l'Assemblée nationale, et non pas au ministre de la Santé. Mais je ne crois pas que le ministre de la Santé serait content de ça. Ce qui fait que ça nous ramène à votre proposition qui est simplement de laisser tomber cet article-là, n'est-ce pas?

**M. Prud'homme (Danis) :** En fait, pour nous, c'est de maintenir le poste de commissaire qui relève...

**M. Marceau :** Tel qu'il est.

**M. Prud'homme (Danis) :** Tel qu'il est actuellement, en fait, même qu'on lui donne le rapport de force qu'il devait avoir originalement, via l'Assemblée nationale, qui a été tranquillement modulé au fil des ans, là, quand on l'a mis en place. Et, tout ça, compte tenu qu'on a un vieillissement de la population, on le voit, ça craque de partout, on dit : Les gens peinent à la tâche, et on n'en veut pas du tout, au contraire, à ceux qui sont sur le terrain, parce qu'ils font une job excellente, mais, quand on commence à minuter le monde, on n'est plus humain avec des humains, et je ne pense pas qu'on est rendus encore au stade de robot dans les soins de la santé.

Par contre, on essaie d'agir de sorte pour essayer de minimiser un peu les impacts de ce qui se passe comme transformation. Mais on sait fort bien qu'on s'en va dans le mur depuis bien longtemps, puis ce n'est pas avec ce qu'on fait qu'on va le régler. Et puis, si on n'a pas quelqu'un qui peut évaluer qu'est-ce qu'on ne fait pas comme il faut, de façon objective et transparente, bien, on manque le bateau deux fois, là.

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

• (14 h 40) •

**M. Marceau :** On s'entend. Et le premier ministre, vous le savez, au moment de son discours d'ouverture, en 2014, avait promis le gouvernement le plus transparent de l'histoire. Alors, force est de constater qu'en tout cas dans ce domaine-là il ne fait pas le travail.

Je vais vous amener sur un autre sujet. Évidemment, vos membres sont très, très, très nombreux à être propriétaires de condo. En fait, c'est un mode d'habitation qui convient bien à des personnes plus âgées, qui ont moins d'enfants à la maison. Est-ce que vous avez regardé les dispositions concernant les copropriétés divisées? Est-ce que ce qui est là-dedans vous convient? Alors, moi, j'ai entendu des gens dire : C'est bien, c'est un pas en avant, mais c'est vraiment insuffisant, il faudrait aller encore plus loin. Je ne sais pas si la FADOQ a une position là-dessus.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis) :** Bien, pas nécessairement sur les habitations de style condo que vous mentionnez, mais notre vision est beaucoup plus large, au sens de l'habitation dans le cadre du maintien à domicile, qu'on favorise depuis à peu près 10 ans et qu'on tarde à mettre de l'avant. Je devrais dire : Dans cette optique-là, on a fait des pas intéressants au niveau, par exemple, des taxes foncières, où on a maintenant des critères d'évaluation pour permettre les gens de demeurer chez eux.

Je pense qu'on devrait s'en aller dans la même direction au niveau des taxes scolaires. Parce que le but, ce n'est pas de commencer à pouvoir changer de commission pour payer moins cher, mais vraiment, si on veut que les gens demeurent à domicile, c'est vraiment de regarder au niveau de dire : Est-ce qu'on peut faire la même chose que les taxes foncières pour permettre un maintien à domicile? Et, ce faisant, bien, il y a quand même des lois qui doivent être changées. Par exemple, les habitations intergénérationnelles, dans certaines villes, on n'en veut pas. On double les taxes, si on fait ça. Et on pourrait vous nommer des villes. Je ne le ferai pas, là, mais on a des choses qu'on regarde à ce niveau-là.

Donc, est-ce qu'on veut ou on ne veut pas une population vieillissante qui a une qualité de vie? Et, si on veut, bien, il faut mettre les choses de l'avant. Je suis d'accord qu'on peut y aller tranquillement, un pas à la fois. Un grand voyage commence par un simple petit pas. Mais faisons-le, saint bon Dieu! le bon petit pas.

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

**M. Bonnardel :** Merci. Merci, M. le Président. Messieurs dames, bonjour. Je veux juste essayer de comprendre, là, concrètement, là, le rachat par un tiers. Vous n'avez plus d'enfant, vous avez une police d'assurance vie, je vais prendre les chiffres que vous avez mis, de 250 000 \$. Vous êtes en fin de vie. Votre société d'assurance vous donnerait 100 000 \$, mettons. Moi, je vous en offre 125. Je suis un ami, là. Vous dites que moi, comme tiers, je devrais être assujéti au même titre qu'une entreprise? C'est-à-dire que vous dites, un peu? Puis vous ne souhaiteriez pas que ça se fasse, en réalité. C'est un peu ça que vous... Je veux juste que vous répondiez précisément, là, tantôt je n'étais pas certain. Vous dites donc : On reviendrait au far west si moi, votre chum, je vous payais un petit peu plus que l'assureur? C'est ça que vous dites?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis) :** Ce qu'on veut, effectivement, c'est que ce soit encadré et qu'on n'assiste pas à ce que vous mentionnez comme exemple. La raison principale étant... On peut parler des — je vais vous donner des exemples — billets de loterie, où on sait que, dans certains cas, les gens qui gagnent se font offrir plus d'argent pour pouvoir blanchir de l'argent. On veut éviter des choses comme ça au niveau des rachats d'assurance. C'est pour ça qu'on dit qu'idéalement, si moi, j'avais le choix, là, je mettrais en place un cadre qui dit que l'assureur qui émet a le devoir de racheter en cas de besoin.

**M. Bonnardel :** Premier droit de regard, c'est un peu ça que vous dites, là, obligatoirement, là?

**M. Prud'homme (Danis) :** Bien, en fait, idéalement, il n'a pas un droit de refus. Mais, oui, disons, on va y aller graduellement, là, premier droit de refus.

**M. Bonnardel :** Mais vous souhaiteriez qu'en réalité que le tiers, moi, votre ami, là, je ne puisse pas la racheter, votre police, dans le meilleur des mondes. Mais ce n'est pas le cas. Donc, vous voudriez que moi, je sois assujéti à l'AMF tout comme... C'est ça un peu? C'est un peu ça que vous dites, là?

**M. Prud'homme (Danis) :** Écoutez, de ce côté-là, pour nous, c'est de s'assurer qu'on n'assiste pas à une hausse au niveau des abus financiers. Parce qu'on sait fort bien, malheureusement, que la population la plus assujétiée, c'est la plus vulnérable et dans bien des cas les aînés. Et il y a toutes sortes de stratagèmes, on le voit dans les journaux, malheureusement, de temps à autre, où, si on permettait une telle chose, bien, il pourrait s'avérer que les gens se fassent, en face, abuser, de dire : On l'a dit, qu'on le rachetait, mais on ne le rachète pas, puis ils se retrouvent avoir moins d'argent, puis là ils décèdent. On ne veut pas jouer à ça.

**M. Bonnardel :** Chez vos membres, vous le vivez, chez vos membres, là, ce...

**M. Prud'homme (Danis) :** En fait, si on regarde au niveau des abus financiers...

**M. Bonnardel :** C'est le tiers qui profiterait de certaines personnes vulnérables? C'est ça que vous...

**M. Prud'homme (Danis) :** Bien, on le voit présentement, là, que ce soit sur des cartes de crédit, que ce soit sur des retraits bancaires, on le voit sur des échanges de chèques, on le voit... Donc, on ne veut pas embarquer là-dedans au niveau du rachat de police. C'est pour ça qu'on veut que ce soit encadré et légiféré en tant que tel.

**M. Bonnardel :** Puis vous dites que ça ne devrait pas être en deçà de 48 % de la valeur du capital de...

**M. Prud'homme (Danis) :** Bien, en fait, tout à l'heure je mentionnais un jeu entre 40 et 50, ce qu'on trouve. Parce qu'il ne faut pas oublier que, la compagnie qui rachète, si c'est la compagnie émettrice, cette police-là n'existe plus une

fois qu'elle l'a rachetée, là, je veux dire, parce que, sans ça, le 100 000 \$, il reste dans ses livres, hein, on s'entend... le 250, si on prend cet exemple-là. Lorsqu'elle est rachetée par l'émetteur, la police, elle est morte, elle est tuée, là, et ils n'attendent pas qu'il meure pour se payer eux-mêmes, là. C'est ça, la différence, là.

**M. Bonnardel** : Est-ce que c'est un pourcentage qui est similaire aux autres provinces canadiennes, ça?

**M. Prud'homme (Danis)** : Bien, en fait, nous, ce qu'on regarde, c'est : on regarde au niveau... c'est ça que je vous mentionnais tout à l'heure, les hypothèques inversées, par rapport à l'âge, par rapport à la santé. Là, évidemment, c'est différent parce qu'il y a un actif en arrière, là, qui demeure, là, et qu'on conserve jusqu'à ce que la personne décède, par exemple, et là c'est transféré, la différence, à la succession. C'est différent à ce niveau-là.

Mais, quand même, si on regarde le ratio, c'est des ratios qui varient, disons, à tout près de 40 % jusqu'à tout près de 60 %, mettons 55 %. Donc, on se dit que ça devrait être dans cette limite-là. On peut comprendre qu'en haut de 50 % ça peut être élevé pour une assurance, si on fait un rachat, quoique ce n'est pas à moi de décider, je ne suis pas un expert. Mais on se disait : Entre 40 % et 50 %, on vient de toucher une marge de manoeuvre qui est, je pense, correcte.

Le but ici, c'est de faire gagnant-gagnant, là. Donc, c'est pour ça que, si on dit : L'assureur doit racheter sa police, il faut que ce soit gagnant-gagnant et que l'assuré aussi... tu as un montant qui te convient pour couvrir tes besoins, et, l'assureur, de son bord, ça lui convient aussi.

**M. Bonnardel** : Merci, M. Prud'homme.

**Le Président (M. Bernier)** : Merci aux représentants du Réseau FADOQ, M. Maurice Dupont, M. Danis Prud'homme et Mme Caroline Bouchard, de votre participation à la Commission des finances publiques.

Je vais suspendre quelques instants afin de permettre à la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec de prendre place. Je suspends.

*(Suspension de la séance à 14 h 46)*

*(Reprise à 14 h 50)*

**Le Président (M. Bernier)** : Donc, nous reprenons nos travaux. Donc, nous avons le plaisir de recevoir la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec, représentée par M. Michel Laurin, par M. Alain Camirand et M. Denis Côté. Donc, vous avez 10 minutes pour votre présentation. M. Côté.

#### **Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD)**

**M. Côté (Denis)** : Merci, M. le Président. Merci de nous avoir invités pour vous présenter le point de vue de la Corporation des assureurs directs de dommages sur la loi n° 150.

Donc, je vais présenter les gens qui sont à côté de moi. Donc, à ma droite, il y a Michel Laurin, président du conseil d'administration de la CADD mais aussi président et chef de la direction d'Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation; à ma droite toujours, Alain Camirand, directeur principal de la conformité à TD assurance auto et habitation; et, à ma gauche, certains d'entre vous le connaissent, Jean St-Gelais, qui est président-directeur général de la Capitale mutuelle de l'administration publique, dont la compagnie, la Capitale, est membre de la CADD.

Donc, je vais commencer par introduire rapidement la Corporation des assureurs directs de dommages, donc qui on est. La Corporation des assureurs directs de dommages regroupe les 12 principaux assureurs directs de dommages du Québec. Donc, un assureur direct de dommages, ça vend directement au consommateur, sans intermédiaire, donc, par des agents qui travaillent exclusivement... qui sont employés de la compagnie d'assurance.

La Corporation des assureurs directs de dommages, ça assure trois personnes sur cinq, au Québec, au niveau de l'assurance des particuliers. Donc, on parle ici de 5 millions de contrats d'assurance en vigueur, 3,9 milliards de volume primes. C'est plus de 10 000 emplois au Québec, dans les grands centres mais aussi dans certaines régions, et plus de 3 milliards de primes de... d'indemnités, pardon, qui sont versées annuellement aux assurés.

La portée du mémoire de la CADD va porter sur les articles 238 à 261 de la loi n° 150. Donc, c'est là-dessus où on va vous présenter la position des assureurs directs. Donc, je vais inviter M. Laurin à vous présenter notre position.

**M. Laurin (Michel)** : Merci. Merci, Denis. Encore une fois, merci aux membres de la commission de nous offrir cette opportunité de commenter le projet de loi n° 150. Alors, tout comme nous l'avions mentionné lors des travaux portant sur le projet de loi n° 141, la Corporation des assureurs directs tient à réitérer que la crédibilité des assureurs de dommages et celle de l'industrie est intimement liée à la crédibilité de l'encadrement dans lequel ils évoluent.

La protection des consommateurs étant au coeur de la mission de la corporation, nous souhaitons, à la page 6, que les membres de la Commission des finances publiques gardent à l'esprit la question suivante : Comment s'assurer que le consommateur puisse comprendre facilement et rapidement s'il fait affaire avec un représentant vraiment indépendant lorsqu'il choisit de contacter un courtier pour répondre à ses besoins en assurance de dommages?

La CADD est d'avis que, pour bien protéger le public, la loi n° 150 doit s'appuyer sur quatre principes directeurs, à la planche 7 : tout d'abord, le respect des attentes des consommateurs; la protection de l'indépendance du courtier; la

minimisation des conflits d'intérêts potentiels; et la divulgation des liens d'affaires entre courtiers et assureurs. Alors, je vais passer chacun de ces principes-là.

Alors, à la planche 8. En matière de respect des attentes des consommateurs, l'article 244 du projet de loi présente un énoncé clair. On dit : Un consommateur qui fait affaire avec un courtier s'attend à ce que le courtier magasine auprès de plus d'un assureur. D'ailleurs, le site Internet de l'Association des courtiers d'assurances du Canada publie ceci :

«Les courtiers d'assurance ne travaillent pas pour une compagnie d'assurance; ils travaillent pour vous. C'est l'élément clé qui les différencie de toutes les autres options d'achat. Donc, en faisant affaire avec un courtier, vous avez plus de conseils, plus de choix, de meilleurs prix et un représentant qui est à votre côté en cas de réclamation.

«Les courtiers ont un accès à un large éventail des meilleurs assureurs au pays, dont la plupart ne vendent pas directement au public. Après avoir bien évalué vos besoins spécifiques en matière d'assurance, un courtier magasinerait pour vous afin de vous trouver la bonne protection à un prix concurrentiel.»

Alors, en matière d'attentes des consommateurs, les courtiers eux-mêmes sont clairs sur les services qu'ils sont prêts à offrir aux consommateurs.

Le deuxième élément, la planche 9. En matière de protection de l'indépendance du courtier, la CADD soutient les dispositions limitant la propriété des cabinets de courtage en assurance de dommages, l'article 253. Ces dispositions font partie d'un éventail nécessaire d'éléments qui sont tous utiles et complémentaires afin de garantir l'objectivité du courtier et éviter les conflits d'intérêts. La limite de propriété de 20 % des cabinets est un mécanisme juridique très clair qui contribue à assurer l'indépendance du courtier, en autant que sa mise en application soit respectée.

À la planche 10. Dans le but de minimiser les conflits d'intérêts potentiels, la réglementation actuelle devrait même, à notre avis, être renforcée de manière à encadrer spécifiquement dans la loi deux éléments de plus : premièrement, les ententes commerciales entre les courtiers et les assureurs, car celles-ci ont le potentiel d'altérer l'indépendance du conseil promulgué par le courtier; deuxièmement, l'utilisation même du titre de courtier devrait être encadrée afin que le consommateur comprenne rapidement s'il fait affaire avec un courtier, c'est-à-dire un intermédiaire vraiment indépendant, ou avec un agent qui ne représente qu'un seul assureur.

En matière de divulgation des liens d'affaires, à la planche 11, la CADD souhaite une divulgation claire et transparente, au moment de la prise de contact initiale entre le client et l'intermédiaire, des liens d'affaires qui pourraient engendrer des conflits d'intérêts. À cet égard, il y aurait lieu de préciser les exigences de communication de l'article 246, notamment afin de définir ce qu'on vise par l'expression «dans ses communications avec ses clients», afin de s'assurer que la divulgation de liens d'affaires à risque d'engendrer des conflits d'intérêts soit faite au moment de la prise de contact initiale entre le client et le courtier.

En conclusion, à la planche 12, la CADD est d'avis que tant le ministère des Finances que l'Autorité des marchés financiers doivent promulguer un encadrement suffisamment complet pour garantir qu'un courtier a l'indépendance à laquelle le consommateur s'attend. La CADD est d'avis que les règles qui limitent la propriété des cabinets de courtage sont essentielles pour garantir cette indépendance du courtier. Cependant, afin d'être pleinement efficaces, ces règles doivent être combinées à d'autres mécanismes d'encadrement supplémentaires et complémentaires à la règle du 20 %, comme nous vous l'avons expliqué plus tôt.

Alors, c'est ce qui termine notre présentation.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Laurin. Donc, nous allons poursuivre avec les échanges au niveau des parlementaires. Donc, du côté ministériel, M. le ministre.

**M. Leitão :** Très bien. Merci, M. le Président. Alors, bonjour, messieurs. Un plaisir de vous revoir. On s'était parlé, la dernière fois, lors du projet de loi n° 141. Donc, maintenant, c'est un peu plus spécifique dans le cadre du projet de loi n° 150. Vous avez bien mentionné, donc, les trois éléments importants.

Ce matin, on a entendu beaucoup de choses, dont une, à mon avis, une importante, c'était que les règles telles que... les changements tels que proposés par le projet de loi allaient donner un avantage concurrentiel peut-être trop grand aux assureurs directs, que ça allait potentiellement avoir un effet néfaste sur les courtiers en assurance de dommages qui aurait probablement provoqué une espèce de diminution du nombre de courtiers, si on allait de l'avant avec les propositions que nous avons, et donc le grand bénéficiaire d'une telle chose serait votre industrie.

Bon, une question un petit peu... une question piège, si vous pouviez commenter là-dessus : Comment vous voyez l'évolution de l'industrie devant ce contexte-là? Voyez-vous vraiment un risque? Et pourquoi?

• (15 heures) •

**Le Président (M. Bernier) :** M. Laurin.

**M. Laurin (Michel) :** Je pense que, tout d'abord, le projet de loi tel qu'il est écrit a comme principal bénéficiaire ou avantage en premier le consommateur, et non pas les assureurs directs, parce qu'il va rendre, je vous dirais, les règles du jeu équitables entre les pratiques actuelles, qui, à notre avis, ne sont pas les mêmes règles du jeu.

Les assureurs directs ont l'obligation, et le font, de divulguer à leurs clients le fait que l'agent ne représente qu'un seul assureur et ne peut offrir les produits que d'un seul assureur. Et nos membres le font de façon tout à fait transparente et claire. Lorsqu'un client fait affaire avec un courtier, son attente est — puis on le voit très bien de par le positionnement du courtage, et qui est tout à fait légitime — que ce soit un intermédiaire qui magasine auprès de plusieurs fournisseurs pour offrir diverses options.

Alors, ce que le projet de loi fait, c'est qu'il ramène ce niveau de transparence là à un niveau équitable entre les assureurs directs et les assureurs à courtage ou les courtiers eux-mêmes. Et je crois que de demander le statu quo,

c'est de demander le beurre et l'argent du beurre, dans le sens où on veut se présenter comme un intermédiaire qui magasine auprès de divers assureurs et, de l'autre côté, avoir l'avantage opérationnel ou efficacité de ne faire affaire qu'avec un seul. Alors, c'est là-dessus qu'on pense qu'au contraire, présentement, les règles sont inéquitables et au détriment des assureurs directs.

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

**M. Leitão :** Merci. On a aussi beaucoup parlé ce matin, donc, de la nécessité ou enfin de considérer la possibilité de créer une troisième désignation. Nous avons maintenant deux désignations qui sont très claires. Il y a l'agent d'assurance qui travaille souvent pour un membre de votre corporation, et c'est très clair ce qu'il fait, il y a le courtier d'assurance, que c'est aussi très clair, ce qu'il fait. On nous suggérait de peut-être créer une troisième désignation hybride, de courtier affilié, courtier affilié à un tel assureur. Comment vous voyez ça? Quel serait le risque de procéder avec une telle recommandation?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Laurin.

**M. Laurin (Michel) :** Je pense qu'une troisième nomenclature pourrait encore ajouter à la confusion, et je pense que, le terme «courtier», notre position, c'est que le terme «courtier» soit réservé à un intermédiaire indépendant. Alors, de mettre «courtier» et «affilié» dans le même, ça pourrait créer beaucoup plus de confusion.

**M. Leitão :** Merci. On avait aussi... Dans le projet de loi, nous stipulons qu'un courtier devrait trouver quatre propositions pour les présenter à ses clients. Bon, on pourrait en discuter, si quatre, c'est le chiffre approprié. Ce serait peut-être un peu moins, enfin, ça, c'est des choses qui peuvent certainement se discuter. Il y avait deux enjeux autour de ça, le premier étant que, bon, l'industrie est de plus en plus concentrée, donc ça pourrait, dans certains cas, devenir pratiquement impossible d'en trouver quatre parce qu'il n'y en aurait pas assez. J'aimerais avoir un peu votre son de cloche à cet égard-là.

Et l'autre, comme mon collègue le député de Trois-Rivières avait mentionné, qu'en fin de compte, de nos jours, ça ne semble pas être très compliqué, et assez rapide, de trouver quatre soumissions si on consulte un site Web. Il y a plusieurs sites Web de comparaison. Et, très rapidement, on peut avoir quatre offres, et puis donc ça ne semble pas être si complexe que ça. Bien sûr, pour un produit qui est standardisé, ça peut être très rapide, mais on comprend bien qu'il y a certains produits qui sont beaucoup plus complexes. Alors, comment vous, vous voyez cette question-là, donc, de procéder avec un... de spécifier qu'un courtier doit présenter un nombre prédéterminé de propositions? Et est-ce que c'est facile ou pas facile de faire une telle chose?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Laurin.

**M. Laurin (Michel) :** Dans le fond, pour ce qui est du nombre, je pense qu'il faudra valider quel est le nombre. L'intention d'un courtier... ou, en tout cas, la CADD souhaite à ce qu'il y ait un magasinage. Je pense que c'est important d'avoir plus d'une offre, et plus d'une offre pour chaque client à chaque transaction. C'est la valeur ajoutée du courtier par rapport au direct. Et on la reconnaît, mais il faut qu'elle soit une valeur ajoutée qui lui permette, au courtier, d'avoir accès à des marchés. Et des marchés en assurance de dommages, oui, il y en a moins qu'il y en avait, mais il y en a encore. Je suis d'accord avec le député de Trois-Rivières. Il y en a encore des marchés pour les courtiers.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**M. Leitão :** Donc, c'est une industrie que, oui, il y a une certaine concentration, mais il reste encore un nombre important de joueurs. Et d'ailleurs, à cet égard-là, comment vous voyez la question d'avoir des cabinets de courtage qui ont une forte concentration de leurs portefeuilles avec un assureur? Comment vous voyez cette évolution-là? Est-ce que ça pose certains risques? Est-ce qu'il y a quelque chose que nous, on devrait faire pour changer ça, en changeant ou en adaptant les règles de propriété? Comment vous voyez l'évolution de l'industrie, dans ce contexte-là, d'avoir des cabinets quand même importants, mais qui sont très concentrés avec un assureur?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Laurin.

**M. Laurin (Michel) :** C'est sûr qu'encore une fois tout est dans la perception que le consommateur a de ça. Et il s'agit de s'assurer, par les mécanismes suffisants, qu'il n'y a pas d'influence indue et que le consommateur, quand il fait affaire avec un courtier, il reçoive le service auquel il s'attend, c'est-à-dire un service de magasinage suffisamment large. Peut-être qu'avec le temps, dans certains endroits, le courtier va se retrouver avec une certaine proportion de ces risques avec un même assureur, ce qui est peut-être légitime, mais il ne faut pas que cette situation de concentration ait été causée par des mécanismes d'influence de l'assureur chez le courtier. C'est ça qui est important.

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

**M. Leitão :** Très bien. Et, selon vous, quel est l'élément principal qui détermine le choix d'une compagnie d'assurance? Donc, un client qui magasine une police d'assurance surtout dans les produits un peu plus standard, disons assurance automobile, est-ce qu'il va aller vers a, b ou c? Dépendamment de quoi? Essentiellement, le prix, la prime? Enfin, quel est l'élément qui déclenche?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Laurin.

**M. Laurin (Michel) :** En assurance automobile, où le produit est standardisé, évidemment, le prix, dans nos études, démontre que le prix est souvent le facteur premier, mais le niveau de service attendu n'est pas loin derrière non plus. Donc, le niveau de service et le prix sont là. En assurance habitation, on a probablement besoin de plus de conseils, le prix étant toujours là. En assurance habitation, le conseil est un peu plus important.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**M. Leitão :** Très bien, merci. Pour moi, c'est tout.

**Le Président (M. Bernier) :** Messieurs, des questions? Ça va? M. le député de Rousseau.

**M. Marceau :** Oui, merci, M. le Président. Alors, bonjour, messieurs. Merci d'être là. Peut-être poser des questions qui n'ont pas été abordées par M. le ministre. Peut-être nous dire ce que vous... Comment vous voyez les choses quant à l'assurance collective de dommages, qui est, donc, une possibilité qui est introduite dans le projet de loi?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Camirand.

**M. Camirand (Alain) :** Oui. Notre compréhension, c'est qu'essentiellement ce que le projet de loi fait, c'est d'introduire un cadre général où c'est qu'on introduit le concept de l'assurance collective de dommages au Québec. Et le nombre de dispositions est quand même relativement limité. C'est notre compréhension que ce cadre législatif là va être complété par soit de la réglementation additionnelle soit par des lignes directrices de l'Autorité des marchés financiers. Mais, par rapport au concept de l'assurance collective de dommages, pour nous, il y a deux préoccupations importantes que nous avons. La première, c'est que les règles relatives à l'assurance collective de dommages, quelles qu'elles soient, doivent d'abord et avant tout privilégier les intérêts des consommateurs. Et donc, dans cette optique-là, quel que ce soit le modèle qui va être mis en place ou va être permis, il est très, très important que des enjeux comme le niveau de solvabilité des entités ou des entreprises impliquées soit à un niveau suffisant pour garantir que les consommateurs ne seront pas lésés si jamais ils devaient rentrer dans des ententes impliquant l'assurance collective de dommages, quelque forme qu'elle puisse prendre.

L'autre élément qui est très important pour nous, c'est que les règles doivent être les mêmes pour tous. C'est-à-dire qu'actuellement les compagnies d'assurance sont assujetties à un cadre législatif très strict qui vise évidemment la protection des consommateurs. Évidemment, nous, on entend qu'il y aurait peut-être un besoin pour les nouveaux entrants de bénéficier de règles plus souples de manière à favoriser l'innovation, ce à quoi nous ne nous opposons pas, mais les joueurs dits traditionnels veulent aussi évoluer, veulent aussi innover, et, pour nous, ils devraient également bénéficier de ces éventuels aménagements qui seraient offerts aux nouveaux joueurs qui viendraient dans ce domaine de l'assurance collective de dommages. Ça résume à peu près notre position.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Camirand. M. le député.

**M. Marceau :** Donc, j'entends l'ouverture, mais certaines préoccupations. C'est correct? Ça résume bien?

**M. Camirand (Alain) :** Oui.

• (15 h 10) •

**M. Marceau :** O.K. Si vous pouviez les formuler, les préoccupations, je ne vous parle pas de maintenant, là, je me rends bien compte que... mais par écrit, peut-être, à la commission, étant donné l'expertise que vous avez dans ce domaine, ça serait bien apprécié, de manière à ce que nous en discutions au moment de l'étude détaillée. Ce serait bienvenu.

Sur le rachat d'assurance vie, peut-être nous dire ce que vous pensez. Comment vous voyez les choses?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Côté.

**M. Côté (Denis) :** On est des spécialistes de l'assurance de dommages en direct, donc on ne pourrait pas se prononcer sur... C'est un produit qu'on ne connaît pas, c'est une industrie qu'on ne connaît pas. On va laisser les gens de l'ACCAP, qui vont nous suivre, se prononcer là-dessus.

**M. Marceau :** Puis, pour revenir à la question de l'indépendance des courtiers, bon, il y a cette histoire de deux, trois, quatre propositions qui devraient être présentées. Maintenant, il y a des gens, ce matin, qui nous ont dit : On voudrait bien en présenter quatre, ou trois, ou deux, dépendant de ce qu'on choisira, mais ce n'est pas facile parce qu'il y a un nombre limité d'assureurs qui offrent des produits dans les lignes généralistes. Puis ils nous disent : Il existe des exigences, en termes de volume, qui s'expliquent puis qui peuvent être raisonnables, mais qui font en sorte que c'est difficile pour quelqu'un d'obtenir plusieurs propositions. Pouvez-vous juste nous expliquer si, effectivement, il y a, dans votre industrie, des volumes comme ceux-là qui sont exigés dans les relations avec les courtiers? Et comment vous... Enfin, je vous laisse élaborer là-dessus.

**Le Président (M. Bernier) :** M. St-Gelais.

**M. St-Gelais (Jean) :** Oui, M. le Président, merci. Écoutez, pour toute cette question-là de l'indépendance des courtiers, ça a été traité en long et en large en 2005 et en 2007, exactement les mêmes sujets qui nous intéressent aujourd'hui, puis c'est toujours les mêmes concepts de base, à mon avis, qui sont les plus importants. L'élément le plus important, c'est le consommateur puis la confiance qu'a le consommateur dans les représentants, qu'ils soient des agents directs ou des courtiers, puis dans les entreprises et les assureurs qui font affaire avec eux. Pour que la confiance soit là, ça prend une chose, c'est la transparence. Donc, la transparence doit primer, et la seule manière que la transparence prime pour l'indépendance des courtiers, c'est que l'Autorité des marchés financiers ait les moyens d'assurer leur indépendance puis de le vérifier. Et ça, ce n'est pas juste un geste, c'est une série de gestes, à mon avis. C'est, par exemple, le nombre de soumissions. Est-ce que le nombre de soumissions doit être prescrit dans la loi, un nombre exact? À mon avis, non, parce qu'il y a des situations qui sont différentes. Oui, des fois, ça prend un volume d'affaires minimal pour que ça vaille la peine de faire affaire avec un courtier, mais on est loin, là, des critères qui jetteraient l'indépendance par-dessus bord, si on peut dire. Donc, le nombre de soumissions, à mon avis, devrait être laissé, peut-être par règlement, à l'Autorité des marchés financiers, selon les circonstances, selon un secteur d'activité, selon les régions du Québec, des fois. Donc, c'est une chose.

Le deuxième élément, c'est la portion, si vous voulez, participation financière. Que ce soit 20 % d'actions votantes, 50 % d'actions mais non votantes, ou des prêts, dans tous les cas, Michel l'a mentionné, ce qui est le plus important, c'est que ces relations-là d'affaires ne viennent pas guider ou teinter la relation que le courtier va avoir avec son client. Si le client a un prêt d'un assureur... Si le courtier a un prêt d'un assureur et qu'associé à ce prêt-là il y a un volume d'affaires qui doit être transféré sur x années sinon ses conditions de prêt vont être plus exigeantes, etc., eh bien, là, il n'est plus indépendant, parce qu'on vient de mêler la chose. Il y a ça.

À la fin, l'Autorité des marchés financiers est capable de regarder... Si un courtier a 95 % et plus de ses affaires avec le même assureur depuis cinq ans, il y a comme un problème. Et c'est à peu près impossible dans le marché concurrentiel qu'il y a au Québec. Vous savez, le Québec, c'est le plus bel endroit, c'est le paradis pour la concurrence en assurance de dommages, en raison, beaucoup, de la Société de l'assurance automobile du Québec, le «no fault», qui fait que les tarifs ne sont pas réglementés comme dans les autres provinces. C'est la concurrence qui règne. Demain matin, l'Industrielle Alliance veut baisser ses tarifs, il peut le faire. Si La Capitale veut suivre, on peut suivre, ou ne pas suivre. C'est la concurrence qui règne. Donc, il faut s'assurer que la concurrence continue. Puis ça ne devrait pas, avec une telle concurrence, mener à une concentration par un courtier de plus que 95 %, par exemple, de ses affaires chez un même assureur. Ça voudrait dire que les autres sont tous pas bons à temps plein, pendant cinq ans, pour leurs clients. C'est à peu près impossible. Donc, moi, à mon avis, avec une série de règles, de critères de base pris en considération par l'Autorité des marchés financiers... Puis, si un courtier déroge sensiblement à ces critères-là, bien, l'autorité peut agir, comme ça a été fait à quelques reprises dans le passé, à trop peu de reprises peut-être.

Mais donc, pour revenir à votre question de base, M. le député, sur est-ce qu'il doit y avoir un nombre de soumissions, puis est-ce que les volumes d'affaires, ça existe, oui, ça existe, mais pas en quantité énorme, pour faire affaire avec quelqu'un, puis le nombre de soumissions, il faut laisser de la marge là-dessus. On a un critère fixe, ça peut être compliqué.

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

**M. Marceau :** O.K. Bien. Puis, plus généralement, comme les courtiers vont s'approvisionner chez vous... pas nécessairement chez vous, mais, dans certains cas, vous avez des relations avec des courtiers, n'est-ce pas?

**M. St-Gelais (Jean) :** Oui, nous, on a une filiale unique qui fait strictement affaire avec des courtiers. Donc, on a les deux, assureurs directs...

**M. Marceau :** C'est ça, ça dépend de qui on parle, là.

**M. Laurin (Michel) :** Mais, c'est ça, les assureurs directs, notre corporation ne fait affaire qu'en direct avec le client.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Laurin, oui, merci.

**M. Marceau :** Non, je comprends, ça dépend à qui on parle. Mais est-ce que vous voyez d'un bon oeil l'idée que la rémunération incitative... dans le fond, le contrat qui est signé entre les assureurs, pas directs, là, les assureurs qui font affaire avec des courtiers, est-ce que vous voyez d'un bon oeil que ça, ce soit plus encadré? Parce qu'on nous a proposé ça ce matin, certains nous ont proposé ça, en nous disant que les dispositions actuelles de la rémunération pouvaient justement mener à une certaine concentration. Alors, peut-être, puis sans vouloir blâmer quiconque, là, peut-être que le problème est aussi un peu là.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Laurin, oui.

**M. Laurin (Michel) :** Oui, c'est un peu ce qu'on dit dans notre... quand on dit que, oui, la loi... le règle du 20 % de propriété, c'est une base, mais elle doit être complétée pour s'assurer des mécanismes d'influence du conflit d'intérêts, là, ou, en tout cas, qui risque de générer des conflits d'intérêts, et, oui, les ententes commerciales entre l'assureur et le courtier peuvent générer des risques de conflit d'intérêts. Donc, ça aussi devrait être encadré, tout comme l'appellation

«courtier», là, quand on parlait d'une troisième appellation. Pour nous, quelqu'un qui place 95 % de ses affaires avec un assureur, le même depuis cinq ans, on devrait l'appeler un agent, c'est un agent de l'assureur avec à peine 5 % de risque. C'est probablement des risques que l'assureur ne prend pas dans ses règles, donc, il les place ailleurs.

Ça fait que, ce côté-là d'ententes commerciales mieux encadrées, oui, on est favorable à ça, et d'une utilisation du vocable «courtier» encore mieux encadrée, aussi.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Laurin. M. le député de Granby.

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président. Messieurs, je vais vous dire les choses comme je les vois, là. Si on regarde la loi écrite comme elle est présentement, quatre soumissions, vous demandez de limiter le droit de propriété de 20 %, on ramène ça aussi à 20 % pour les actions participantes, et tout ça, vous possédez 60 % du marché avec 12 assureurs, ou à peu près, que vous représentez, vous allez ouvrir le champagne, dans une certaine mesure. Question pour vous, M. St-Gelais. Vous dites : On devrait laisser à l'AMF la notion de définir combien de soumissions on devrait faire. Vous nous dites à nous, comme législateurs, donc, qu'on devrait retirer cet article dans la loi. C'est un peu ça que vous me dites?

**Le Président (M. Bernier) :** M. St-Gelais.

**M. St-Gelais (Jean) :** Oui, M. le Président. Oui, c'est ce que je dis. De fixer un chiffre précis là-dessus, ça peut être embêtant parce que, vous savez, moi, je pense que... Si les dispositions vont être adoptées comme elles le sont là, je ne pense pas qu'on va ouvrir le champagne ici, personne. Je pense que ça va juste être clair, les mêmes règles pour tout le monde, ça va juste être bien.

Puis l'idée de donner des pouvoirs à l'AMF, ça existe déjà. Moi, je fais le parallèle souvent avec les règles anti-évitement du ministère du Revenu, quand le ministère du Revenu voit un stratagème où il dit : Voici, ça contourne l'esprit de la loi, donc vous n'avez pas le droit de faire ça. L'AMF peut très bien aller vérifier chez les assureurs puis les contrats puis dire : Vous, vous respectez toutes les règles, mais il y a une clause qui fait que votre courtier est pris entre vos mains, et cette clause-là, elle est contre l'esprit de la loi qui est qu'un courtier est indépendant.

Nous, tout ce qu'on recherche, c'est que le courtier soit indépendant. Maintenant, les moyens, quels sont les meilleurs moyens? Est-ce que les moyens qui ont été retenus dans le projet de loi sont tous les meilleurs? Peut-être pas, mais ils vont tous dans le bon sens, ça, c'est certain.

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

**M. Bonnardel :** Merci. Ça va assurément nous aider. Je veux juste bien saisir. Les assureurs que vous représentez, Bélair, c'est une filiale d'Intact, ça?

**M. Laurin (Michel) :** Oui.

• (15 h 20) •

**M. Bonnardel :** Vous défendez... Bélair fait partie des assureurs, vous dites, au nom de Bélair : Il faut limiter la propriété de 20 %. Mais Intact, de l'autre côté, dit le contraire, c'est ce qu'ils nous ont dit ce matin. Intact dit : «Toutefois, c'est malheureusement un endroit où le projet de loi n° 150, en exigeant la présentation de quatre offres différentes à chaque consommateur et en imposant une limitation à la propriété plus restrictive que celle d'aujourd'hui, impose des lourdeurs insurmontables et limite le soutien financier dont un cabinet de courtage a besoin pour évoluer.» D'un côté, vous dites... Vous répondez quoi à ça, si Bélair... Vous parlez au nom de Bélair, mais l'autre côté, Intact, c'est Bélair?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Laurin.

**M. Laurin (Michel) :** On parle de deux assureurs à l'intérieur d'un grand groupe financier.

**M. Bonnardel :** Je comprends.

**M. Laurin (Michel) :** Intact étant l'assureur qui fait affaire avec des courtiers, Bélair Direct étant une filiale d'Intact qui opère à travers des agents directs. Donc, évidemment, c'est un peu comme Jean le mentionnait, à l'intérieur de La Capitale, ils ont une filiale, qui est L'Unique, qui ne traite qu'avec des courtiers, et non avec des directs. Mais présentement c'est l'opinion de La Capitale Assurances générales, qui est dans notre association. Donc, nous, les modèles de distribution par courtage ou par direct, à notre avis, ont tous les deux leur place dans le marché. Il y a des clients qui font affaire avec des courtiers, et c'est tout à fait légitime, ils vont toujours vouloir avoir la valeur ajoutée du courtier. Le courtier présente face au direct une valeur ajoutée de magasinage, et ça, on la reconnaît, elle est bonne dans le marché, mais elle doit être transparente, elle doit être claire. L'avantage du direct, c'est de l'efficacité opérationnelle, l'inconvénient, c'est que ce n'est le produit que d'un seul assureur. C'est clair. L'avantage du courtier, c'est plusieurs assureurs potentiels, probablement une efficacité opérationnelle un peu moindre, mais une valeur ajoutée dans le magasinage pour le client. Alors, les deux modèles — et il y a de la clientèle pour les deux modèles — sont nobles et vont continuer. Il s'agit, par contre, que les deux modèles soient transparents et clairs pour le consommateur et qu'il n'y ait pas de perception de magasinage alors qu'il n'y en a pas d'un côté, et ça va juste ramener, comme Jean disait, le même niveau de jeu aux deux. C'est simplement ça.

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

**M. Bonnardel :** Vous risqueriez, j'imagine, d'embarquer dans l'assurance collective de dommages, comme assureur? J'imagine que, oui, vous seriez...

**Le Président (M. Bernier) :** M. Camirand.

**M. Camirand (Alain) :** Encore une fois, le cadre de ce qui est proposé dans le projet de loi reste un cadre très général. Il est très difficile pour nous d'évaluer si effectivement il va y avoir des opportunités rattachées à ça ou pas et, si oui, quelles seront les conditions qui seront rattachées à ça. Mais, encore une fois, pour nous, ce qui est vraiment important, c'est que, un, quelque soit le cadre final, la priorité des consommateurs doit prévaloir, et on estime que, si on met en place un cadre, il faut qu'il soit équitable pour tous les joueurs, incluant les joueurs traditionnels comme les membres de la CADD.

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci aux représentants de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec, M. Michel Laurin, M. Alain Camirand, M. Denis Côté et M. Jean St-Gelais.

Je vais suspendre quelques instants afin de permettre à l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes de prendre place.

*(Suspension de la séance à 15 h 23)*

*(Reprise à 15 h 28)*

**Le Président (M. Bernier) :** Nous reprenons nos travaux. Donc, nous avons le plaisir de recevoir l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, représentée par Mme Suzie Pellerin, par M. Michel Paquet et M. François Cholette. Bienvenue à vous trois. La parole est à vous pour 10 minutes. Donc, Mme Pellerin.

#### **Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP)**

**Mme Pellerin (Suzie) :** Merci, M. le Président. Et, M. le ministre, MM. les députés, ça me fait plaisir de vous retrouver de nouveau, hein, on était ici il n'y a pas si longtemps que ça pour le projet de loi n° 141. Je m'appelle Suzie Pellerin, je suis vice-présidente adjointe aux affaires publiques et gouvernementales pour l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, l'ACCAP-Québec. Je suis accompagnée aujourd'hui par Me François Cholette, directeur principal aux affaires juridiques, gestion de patrimoine et assurances de personnes chez Desjardins, et Me Michel Paquet, vice-président adjoint et conseiller juridique, Affaires réglementaires, relations publiques, chez Manuvie.

On vous présente aujourd'hui un nouvel enjeu fort préoccupant qui touche notre industrie, mais surtout nos clients les plus vulnérables. Il s'agit du commerce des polices d'assurance vie, communément appelé le rachat, la cession ou encore le trafic de polices. Vous avez récemment passé plusieurs heures en commission parlementaire pour discuter de la protection du consommateur dans le secteur financier, de l'importance également d'analyser les besoins et d'obtenir du conseil par un représentant certifié. Voici donc un phénomène qui va sans doute vous intéresser et vous préoccuper autant que nous, puisque ceci échappe totalement à tous les principes défendus dans le cadre de l'étude du projet de loi n° 141.

• (15 h 30) •

Pour ceux et celles qui ne connaissent pas ce commerce, bien, voici un peu d'histoire. À la fin des années 80, les personnes atteintes du VIH avaient la possibilité d'améliorer leurs conditions de vie, leur qualité de vie grâce à la trithérapie. Toutefois, cette trithérapie-là avait un prix, et il était très élevé. Elles avaient donc besoin de liquidités. Un commerce de polices d'assurance vie s'est alors développé. Un investisseur offrait alors aux personnes séropositives de racheter la police, devenir bénéficiaire irrévocable de la police, et leur offrait un montant pour ça. Une fois la personne décédée, bien, l'investisseur s'assurait ainsi d'un bon rendement sur son investissement. Plus la personne décédait rapidement, meilleur était le rendement. Cette forme de rachat est appelée le règlement d'assurance viatique.

Par la suite, bien, il y en a d'autres, entrepreneurs qui ont vu une nouvelle niche, en ciblant cette fois-ci les aînés. Le même mécanisme prenait place. On cédait la police et on a appelé ça la cession de police à escompte ou, en anglais, c'est largement documenté, c'est le «life settlement».

La dernière forme de cession ou de trafic de police, qui, selon nous, n'est nullement considérée dans les dispositions présentées dans le projet de loi n° 150, eh bien, c'est l'assurance détenue par un étranger, qu'on appelle communément le STOLI. Dans ces situations-là, un promoteur approche souvent un aîné entre 65 et 85 ans sans couverture ou avec peu de couverture d'assurance. À ce moment-là, ils concluent un accord. Ils prennent une police d'assurance vie sur sa tête en échange d'un montant d'argent, et par la suite il y a une transaction qui se fait. Et donc les avantages ou la propriété de la police sont cédés à un investisseur, une fiducie ou un promoteur. Et, dans certains cas, bien, on peut transférer encore cet investissement-là de personne en personne ou encore le diviser. À ce moment-là, bien, il n'y a plus de bénéfice d'un bénéficiaire. Le produit est, en fait, détourné de sa raison d'être. Vous comprendrez que cette façon de faire favorise, bien sûr, les pratiques frauduleuses, le blanchiment d'argent et même la création, là, de systèmes de type Ponzi.

Ces trois formes de pratique sont interdites dans la vaste majorité des provinces canadiennes, émergent actuellement au Québec, mais elles sont bien courantes aux États-Unis. La présence de certains de nos membres à l'extérieur du Canada nous permet d'être à l'affût de ces situations et d'alerter les parlementaires sur ces enjeux de protection du consommateur. En fait, les assureurs vie canadiens, sachez qu'ils sont présents dans plus de 20 pays et figurent parmi les 15 plus grands assureurs au monde. L'un d'eux est Manuvie.

Je laisserai donc le soin à Me Paquet, de Manuvie, de vous exposer ce qu'ils ont pu observer dans ce domaine ailleurs.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Paquet.

**M. Paquet (Michel) :** Merci, Suzie. En effet, une simple recherche sur Google, en utilisant les mots-clés «life settlement» et «fraud», vous donne accès à plusieurs pages d'articles sur le sujet et qui mettent en évidence les fâcheux inconvénients liés à ce type de transaction.

Par exemple, pour déterminer la valeur de l'offre de rachat de la police qui sera faite à l'assuré, l'investisseur voudra accéder aux renseignements médicaux afin de déterminer l'espérance de vie de l'assuré, mais il voudra aussi les consulter de façon ponctuelle lorsqu'il deviendra titulaire du contrat afin de déterminer s'il conservera l'investissement ou s'il sera tenté de le refiler à un tiers. En fait, l'intrusion dans la vie privée des gens est un des problèmes fréquemment soulevés au sud de la frontière suite au manque de respect envers la vie privée et la dignité des personnes qui leur ont cédé leurs polices d'assurance, résultat de suivis souvent jugés trop agressifs, qui peuvent s'apparenter à du harcèlement.

Un comité sénatorial américain a constitué un comité spécial sur le vieillissement, où le sujet des rachats de polices a été abordé. On y a appris que le rachat de police tel que ceux que nous discutons aujourd'hui était proposé presque exclusivement aux personnes âgées, que, souvent, les assurés n'avaient pas la connaissance nécessaire pour prendre une décision avisée de se départir d'un bien aussi important. C'est d'ailleurs ce qui a motivé 43 États américains à agir et à imposer des normes rigoureuses. Vous trouverez d'ailleurs à l'annexe 2 un projet de loi modèle utilisé par de nombreux États et adopté avec certaines variantes.

Compte tenu de notre droit civil et de la structure d'encadrement du secteur de l'assurance, la solution se trouve sans doute à mi-chemin entre le droit actuel et une loi spécifique au rachat de police. Par contre, il ne fait aucun doute qu'on ne peut résoudre ce type d'entente, qui est souvent assez complexe, et protéger les personnes vulnérables avec seulement deux articles, à moins que la solution ne soit d'interdire totalement le rachat de police, ce qui ne semble pas être l'orientation actuelle.

Je cède maintenant la parole à mon collègue François Cholette, qui parlera davantage d'encadrement.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Cholette.

**M. Cholette (François) :** Merci, Michel. M. le Président, M. le ministre, distingués membres de la commission, vous n'êtes pas sans savoir que notre industrie est très encadrée, régie par des règles déontologiques, des lois et des règlements qui visent la protection des consommateurs qui nous accordent leur confiance. De manière volontaire, comme industrie, nous prônons que les produits que nous offrons au public soient élaborés, commercialisés et distribués de façon à répondre aux besoins à long terme du client.

Pendant ce temps, des gens d'affaires ne possédant aucun permis approchent nos clients et leur proposent de céder leurs polices, leur font miroiter des sommes, sans obligation de conseils et sans même analyser leurs besoins, sans devoir respecter des règles déontologiques et sans que ce ne soit nécessairement à l'avantage du client. Ainsi, la personne, l'assuré, souvent dans le besoin, prend une décision sans posséder toute l'information, sans bénéficier de conseils, sans droit d'annulation et sans aucun recours auprès de l'Autorité des marchés financiers. C'est justement ce genre de situation que le projet de loi n° 141 veut éviter. C'est pourquoi nous considérons que les deux articles proposés dans le projet de loi n° 150 sont insuffisants et incohérents avec la vision exprimée dans le cadre de la réforme du secteur financier.

L'encadrement mis en place ailleurs est plus musclé, et nous croyons que le Québec devrait s'en inspirer et prendre le temps d'en discuter davantage avec les parties intéressées. La majorité des provinces canadiennes interdisent expressément le trafic ou le commerce d'assurances vie. D'autres permettent contractuellement de l'interdire. Nous croyons que la proposition d'amendement au Code civil qu'on retrouve dans le projet de loi n° 150 ne répond pas entièrement aux objectifs visés et ne protège pas suffisamment les consommateurs les plus vulnérables. Elle n'accorde par ailleurs... Elle n'encadre par ailleurs aucunement le changement de bénéficiaire d'une police d'assurance à titre onéreux.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**Mme Pellerin (Suzie) :** Comme vous pouvez le constater, l'encadrement du rachat peut avoir des impacts majeurs sur la protection des consommateurs, mais particulièrement les aînés et les personnes malades. C'est pourquoi nous vous proposons de ne pas adopter les articles 228 et 229. Nous vous offrons toutefois notre entière collaboration afin d'élaborer une solution en partenariat avec les autorités du ministère, de l'Autorité des marchés financiers ainsi que les associations de patients et d'aînés. Nous sommes confiants qu'ensemble nous arriverons à proposer un encadrement qui tiendra compte des différentes formes de ce marché et qui viendra protéger l'ensemble des clientèles visées.

Nous vous remercions de nous permettre aujourd'hui de contribuer à cette réflexion et sommes maintenant prêts à répondre à vos questions.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, Mme Pellerin. Nous allons donc passer aux échanges avec les parlementaires. Nous allons débiter du côté ministériel. M. le ministre, la parole est à vous.

• (15 h 40) •

**M. Leitão :** Très bien, M. le Président. Merci. Alors, madame messieurs, bonjour, un plaisir de vous revoir. On s'était en effet rencontrés avant dans le cadre du projet de loi n° 141. Maintenant, nous sommes dans un autre domaine, surtout afin de... Le projet de loi n° 150 est assez large. Mais ici on parle donc de questions de rachat d'assurances vie.

On a entendu tantôt, cet après-midi, les membres de la FADOQ, qui, eux, nous disaient que c'était dans l'intérêt des consommateurs, des personnes, surtout des personnes âgées, d'avoir cette possibilité. C'est clair que le rachat d'une assurance vie n'est pas quelque chose pour tout le monde et n'est pas quelque chose qui devrait être permis sans aucun encadrement, mais que, pour un grand nombre de personnes, surtout des aînés, ça peut être un véhicule très intéressant pour améliorer la qualité de vie des personnes en fin de vie.

Vous avez beaucoup de réticences à un tel marché, si on peut ainsi dire, mais pouvez-vous nous dire un peu plus précisément pourquoi? Je comprends que vous avez mentionné ce qui s'est passé et ce qui se passe toujours aux États-Unis. Dans les années 80, les années 90, oui, il y a toutes sortes de cas d'abus et carrément de fraude, blanchiment d'argent, tout ça, oui. Mais, au Québec, dans l'état actuel des choses, il me semble que ce sont des circonstances qui ne se sont pas encore matérialisées. Mais c'est surtout... Comment répondez-vous à cette question soulevée par les membres de la FADOQ, où, pour certaines personnes, c'est un choix tout à fait légitime de procéder au rachat de l'assurance vie pour pouvoir avoir une meilleure vie dans les trois, quatre, cinq derniers mois? Comment est-ce que vous voyez ça?

**Le Président (M. Bernier) :** Mme Pellerin.

**Mme Pellerin (Suzie) :** En fait, on partage le même objectif, la FADOQ, vous, les différents groupes, c'est prévenir ultimement les abus financiers puis contrer les arnaques, assurément.

Au niveau de la mécanique en tant que telle, bien, il faut savoir, d'une part, qu'il n'y a aucune analyse de besoins qui est effectuée dans le projet proposé, pas d'intervention de conseillers non plus. La clé est vraiment dans l'information. Il faut que le consommateur soit en mesure de prendre une décision éclairée et avisée. En visitant le site de promotion de l'association américaine du rachat de polices — donc ils en font le commerce — eh bien, eux-mêmes, sur leur site, ont mis un avis indiquant qu'il fallait absolument faire affaire avec un représentant certifié, consulter un fiscaliste, un avocat. Donc, eux-mêmes mettent en garde les gens. Ça fait que ce n'est pas une solution qui convient à tout le monde, assurément. Dans certaines situations, peut-être qu'au terme de toute l'analyse ça s'avère la solution.

Mais il faut également savoir que, par exemple, si une personne est en fin de vie, elle peut s'adresser à son assureur. Et puis ils ont des programmes compassion qui ont été mis en oeuvre il y a de ça quelques années — d'ailleurs c'est des assureurs canadiens qui ont implanté ça — et qui ont finalement pris racine un peu partout à travers le monde, qui ont été imités par d'autres assureurs dans le monde entier. Donc, il y a d'autres solutions, assurément, qui sont possibles. Et aussi il y a des prêts qui sont accordés par les assureurs, qui permettent finalement d'avoir accès à une partie de l'argent avant le décès.

Donc, il y a différentes mécaniques. Ce qu'on veut préserver ultimement, c'est, bien, prévenir les abus et puis la maltraitance financière, faire partie de la discussion, parce qu'on est aussi témoins de différentes situations, et, à ce moment-là, vous faire profiter, là, de cette expérience-là. Et vous avez peut-être remarqué, mais on suggère même une tribune pour le faire. Il y a un colloque, là, sur la maltraitance financière à la fin février, là, qui est organisé par le gouvernement du Québec, qui va réunir les différents intervenants préoccupés par cette question-là. Alors, écoutez, on est disponibles, là, si vous désirez inscrire ce sujet-là à l'ordre du jour et, à ce moment-là, travailler avec les intervenants impliqués pour trouver les meilleures solutions pour nos clients, ultimement.

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

**M. Leitão :** On va probablement se revoir à ce sommet-là. J'ai l'impression que je vais y participer aussi. Et en effet c'est une question qui est très importante. Et cet enjeu-là de possible rachat d'assurance vie, on comprend que c'est quelque chose qui doit être bien encadré. Mais en même temps je ne vois pas pourquoi est-ce qu'on devrait, là, ne pas le permettre.

Vous avez mentionné les programmes de compassion, que certaines polices d'assurance maintenant prévoient de telles choses, mais pensez-vous que ces programmes-là sont suffisants?

**Le Président (M. Bernier) :** Mme Pellerin.

**Mme Pellerin (Suzie) :** Écoutez, il faut l'évaluer, peut-être. Bon, déjà, la FADOQ a émis certains commentaires. C'est intéressant de les entendre et, à ce moment-là, là, de voir quelles solutions peuvent être apportées. Je pense qu'il y a une grande ouverture de la part des membres de l'ACCAP pour engager ce dialogue-là et puis de voir ce qui peut être fait, assurément.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**M. Leitão :** Merci. Et, par exemple, de rendre impossible la vente ou la revente d'un contrat d'assurance dans les deux premières années, ne pensez-vous pas que cela, cette provision-là va déjà empêcher en grande partie des situations de fraude qu'on a vues aux États-Unis surtout? Les questions que vous avez mentionnées, je pense, c'étaient les STOLI.

C'est ça? Oui. Bon, le fait que, dans les deux premières années, on empêche ça, alors, au moins, cette partie-là pourrait être adressée?

**M. Cholette (François) :** Bien, on pense vraiment que c'est insuffisant. Dans un premier temps, la disposition en question, elle n'encadre pas du tout le cas où quelqu'un donne de l'argent à une autre personne, à un assuré qui, en contrepartie, le désigne comme bénéficiaire irrévocable. Ça a un peu le même effet qu'une cession de police d'assurance vie, mais ça n'en est pas une, et ce n'est pas du tout, ça, encadré par les deux articles en question.

Ensuite de ça, à l'intérieur de deux ans, faire de la spéculation sur l'assurance vie, bien, ça peut se faire quand même, là. Quelqu'un n'est pas nécessairement obligé d'être strictement en fin de vie pour qu'il y ait de la spéculation qui se fasse. Dans certains cas, avec l'amélioration des traitements médicaux aussi, on sait que des personnes, elles ont une espérance de vie d'un an, mais finalement leur espérance de vie peut se prolonger, là, sur quelques années. Alors, un délai arbitraire fixé à deux ans, pour nous autres, là, ce n'est pas quelque chose, là, qui nous sourit.

Puis, autre chose, c'est que, de la façon dont les articles sont rédigés, bien, les assureurs auraient, entre guillemets, un droit de regard, une espèce de droit de refus, mais ça nous obligerait, en quelque sorte, à participer à ce commerce-là qu'on n'encourage pas. Et puis, ensuite, ça n'élimine pas les possibilités de collusion, là, parce que quel est le véritable prix? Est-ce qu'on va nous divulguer le véritable prix? Est-ce qu'il n'y aura pas une certaine surenchère? Alors, on ne pense pas, là, que les articles font le travail.

Mais, ceci dit, oui, probablement que, dans certains cas, la cession d'une police pourrait être à l'avantage d'un assuré, mais dans certains cas, probablement pas très souvent, compte tenu de tous les programmes, là, qu'on a déjà en place. Et certainement qu'il faudrait que ce soit encadré, qu'il y ait un représentant certifié, une analyse de besoins, qu'on s'assure que c'est vraiment ça qui convient bien au client, qu'il n'y a pas d'abus en termes d'utilisation des renseignements personnels, pas de harcèlement suite à ça.

Bref, c'est une question qui est délicate et là, on trouve, qui est réglée beaucoup trop sommairement.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**M. Leitão :** Alors, tout à fait, c'est une question qui est très délicate. Mais en même temps il me semble qu'on doit être capables de trouver un moyen de permettre une telle activité parce que l'initiative vient de la part de l'assuré. Donc, je comprends que des questions de harcèlement, ou de vente sous pression, ou des gens qui vous appellent pour vous promettre le deal du siècle, ce genre de technique de vente, bien sûr qu'il faut très bien... Il ne faudrait pas les permettre. Mais, quand le point de départ, quand l'initiative vient de la part du consommateur, vient de la part de l'assuré qui, lui, a choisi, il a décidé de faire ça, bien, je pense qu'on doit être capables de trouver un moyen de le permettre de faire une telle chose, parce que, sinon, comme M. Prud'homme avait mentionné tantôt, de la FADOQ, ça serait un peu d'infantiliser les personnes âgées. Elles peuvent prendre des décisions aussi qui sont dans leur intérêt.

**M. Cholette (François) :** On est à la même place.

**M. Leitão :** La question, donc, c'est comment encadrer telle activité pour éliminer les questions d'abus, de blanchiment d'argent, de vente sous pression, toutes ces choses-là. Il me semble, pour cela, l'AMF a un rôle important à jouer, non?

**Mme Pellerin (Suzie) :** C'est la raison pour laquelle on suggérerait aussi qu'ils soient à la table. En juin dernier, l'État de la Floride, hein, qui réunit énormément de personnes âgées, a déposé un projet de loi qui porte uniquement sur le STOLI et qui vise à prévenir la fraude, justement, tu sais, auprès des personnes âgées. Ce projet de loi là est quand même assez costaud, je vous dirais, là.

Donc, dans le fond, on est au même endroit, on a la même volonté. C'est vraiment l'outil qui peut différer. Et ce qu'on observe dans les... Bon, vous avez à l'annexe 2 un exemple de projet de loi également qui vise essentiellement le «life settlement». Mais, comme je vous dis, je vous réfère aussi à l'autre en Floride, qui est vraiment costaud, simplement pour prévenir la fraude avec cette mécanique-là. Mais, tu sais, jamais on n'enlève un droit, finalement, aux assurés pour qui ça pourrait être bénéfique, là, de faire ça.

**Le Président (M. Bernier) :** Me Paquet, vous avez des choses à ajouter?

• (15 h 50) •

**M. Paquet (Michel) :** Oui. En fait, on a mentionné au début : Il y a trois types de rachat. Alors, le «viatical», le rachat quand quelqu'un est malade, à court terme, il y a un besoin, ce besoin-là est déjà comblé. Les rachats de polices, les rachats à escompte, c'est un petit peu la même chose, la police a déjà été en vigueur. Quand on parle de STOLI, ça, c'est un autre type de rachat où les gens vont forcer quelqu'un à investir ou, du moins, l'inciter à investir et à souscrire à une police, alors que cette personne-là n'a peut-être pas un besoin de police. Et c'est peut-être là aussi, quand on regarde dans les solutions, qu'il y a peut-être quelque chose à faire, puis encadrer peut-être différemment aussi différents types de rachat.

Et, si on constate aussi... Aux États-Unis, la grande majeure partie ou une grosse partie des dossiers qui sont criminalisés... Parce qu'il y en a qui sont criminalisés parce qu'aux États-Unis faire une fausse déclaration dans le cadre de la souscription d'une police d'assurance, c'est une fraude. Alors, les dossiers de STOLI sont souvent ces dossiers-là qui résultent dans des fraudes puisque l'assuré lui-même fait des fausses déclarations parce qu'on l'incite à souscrire à une assurance à un montant plus élevé qu'il a vraiment de besoin.

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

**M. Leitão :** Ça va. Merci. Et en effet je pense que la question, cette question-là du STOLI, est très, très, très importante. Mais il ne faudrait pas, en même temps, par nos préoccupations avec ça, d'empêcher le reste qui peut être très, très légitime. Voilà.

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

**M. Marceau :** Oui, merci, M. le Président. Alors, madame messieurs, merci d'être là. Juste pour être bien au clair, là, des rachats de polices, présentement, au Québec, il y en a, puisque ce n'est pas interdit puis... Mais ce que je comprends, c'est que présentement ce n'est à peu près pas encadré. Est-ce que vous, qui êtes dans l'industrie, constatez que des rachats comme ceux-là, il y en a beaucoup? Pouvez-vous juste nous donner une idée de l'ampleur du phénomène?

**Mme Pellerin (Suzie) :** Oui, certainement. À ma connaissance, personnellement, il y a une seule entreprise qui fait ce genre d'affaire là au Québec. La réalité est qu'ils sont, depuis deux ans, très présents dans l'industrie de l'assurance. Par exemple, il y a un congrès annuel à chaque année, et ils prennent un kiosque, ils rencontrent les conseillers. Ils tentent de convaincre les conseillers finalement de leur amener une clientèle. Bon, là, j'essaie... J'ai vérifié pour voir si cette personne-là était accréditée à l'AMF. Il n'a aucun permis. Ça fait qu'à ce moment-là c'est vraiment quelqu'un qui n'a pas de code de déontologie, qui ne procède pas à une analyse de besoins et qui peut même offrir, là, une commission au conseiller qui lui référerait des affaires.

Donc, on sait qu'il n'y a pas énormément de cas, mais il y en a. Puis la grande différence, bien, je pense qu'on a une belle opportunité ici, au Québec, justement d'agir avant que le feu soit pris, là, dans le sens où, aux États-Unis, ils ont été forcés d'encadrer cette pratique-là alors qu'il y avait vraiment des situations extrêmement malheureuses. Ça fait que c'est la raison pour laquelle on suggère de prendre le temps de bien faire les choses, de s'inspirer finalement des... parce que, l'objectif, on le partage tous, là, ultimement, mais donc de voir exactement ce qui s'est fait et mettre en place, là, des solutions qui vont être durables et qui vont permettre, finalement, là, de bien répondre aux besoins des consommateurs.

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

**M. Marceau :** Parfait. Puis par ailleurs, présentement, vous, en tant qu'assureurs, vous rachetez des fois des polices, n'est-ce pas? Ça arrive ou pas? Non?

**M. Paquet (Michel) :** En fait, dans le cadre des...

**Le Président (M. Bernier) :** M. Paquet.

**M. Paquet (Michel) :** Pardon. Dans le cadre, là, de ce qu'on appelle, là, les polices viatiques, là, oui, on le fait. Mais des rachats de polices à escompte, ce n'est pas dans les plans ou dans les programmes, là. Alors, ce n'est pas quelque chose de courant.

**M. Marceau :** O.K. Puis peut-être vous... expliquer plus précisément ce que c'est, dans ce cas-là, le programme compassion, parce que je ne suis pas bien informé là-dessus.

**M. Paquet (Michel) :** Oui, avec plaisir.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Paquet.

**M. Paquet (Michel) :** Alors, il s'agit simplement de quelqu'un qui est malade, qui a une espérance de vie limitée, qui est médicalement supporté, avec une espérance de vie limitée. Dans ce contexte-là, les gens nous approchent, et puis, avec les certificats médicaux qui soutiennent la condition médicale, bien, on rachète la police ou on... Ce qu'on fait, en fait, on ne rachète pas la police, généralement c'est un prêt, parce qu'il y a une différence. Quand on rachète une police, il y a une incidence fiscale, puis ça, c'est quelque chose dont on n'a pas parlé aussi, là. Alors, on fait un prêt. L'argent est reçu souvent libre d'impôt. Et puis, au moment du décès, bien, le capital décès rembourse le prêt, et le solde va au bénéficiaire du titulaire. Alors, les programmes souvent sont bâtis de cette façon-là.

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

**M. Marceau :** O.K. Donc, ce n'est pas du tout la même chose. Pour les raisons fiscales que vous dites, ce n'est pas du tout la même chose.

Puis, pour revenir à ce qui se passe à l'extérieur, bon, vous avez parlé des STOLI puis des fraudes, là, mais est-ce qu'il existe un marché, appelons-le secondaire, là, bien organisé, avec vente et revente de polices d'assurance? Ailleurs, pas ici, mais aux États-Unis, par exemple, est-ce que ça existe, un marché comme celui-là, un marché secondaire, là, pas un marché primaire?

**Le Président (M. Bernier) :** Mme Pellerin.

**Mme Pellerin (Suzie) :** Je vous dirais, peut-être trop bien organisé, très honnêtement.

**M. Marceau :** Oui, c'est ça.

**Mme Pellerin (Suzie) :** Parce qu'ils font quand même de la publicité à la télé. C'est un marché qui est extrêmement lucratif. Juste une anecdote, dans le cadre du... pour la rédaction du mémoire, je me suis rendue sur les différents sites. J'ai été ciblée sur mon Facebook. J'ai reçu de la publicité pour céder ma police. J'ai reçu même un courriel hier justement de quelqu'un qui m'offrirait... qui voulait avoir de l'information, où j'étais, avec quel assureur j'étais. Donc, c'est quand même des pratiques qui sont assez prédatrices, je vous dirais, là. Ils sont un peu trop organisés, oui.

**M. Marceau :** O.K. Puis donc là-bas ça existe, une police d'assurance qui va changer de mains plusieurs fois, qui va être, au départ, vendue par l'assuré lui-même à un acheteur, et puis, après ça, il va y avoir d'autres transactions sur la même police d'assurance. Ça existe aux États-Unis, ça?

**Mme Pellerin (Suzie) :** Oui, et c'est préoccupant parce qu' imaginez la personne qui est ciblée par ce marché-là. Donc, l'assuré qui est âgé, tous ces gens-là sont intéressés par son état de santé, oui. Et donc : Est-ce que vous êtes allé chez le médecin récemment? Quels sont vos résultats? Puis ça peut être une même personne, mais il peut y avoir plusieurs investisseurs, à ce moment-là, là, qui s'intéressent à sa situation.

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

**M. Marceau :** O.K. Alors, je retiens que vous nous dites qu'il y aurait moyen d'encadrer ça, comme vous l'avez dit tout à l'heure, avec certification, information, analyse de besoins, de délai de carence. Est-ce que vous trouvez ça important aussi, le fait qu'on puisse permettre à l'assuré de reculer, si jamais on fait ça?

**M. Cholette (François) :** Tout à fait, là, au même titre, là, que, dans le projet de loi n° 141, on veut donner un droit de résolution du contrat d'assurance, là, dans les 10 jours. De donner la possibilité au consommateur de revenir sur sa décision dans un délai raisonnable, c'est sûrement une bonne mesure de protection.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, Me Cholette. Oui, Mme Pellerin?

**Mme Pellerin (Suzie) :** Justement, il y a eu une commission sénatoriale, là, où un régulateur d'assurance est venu exposer d'autres moyens, et lui suggérait aussi des critères, si, par exemple, la personne a perdu son conjoint, vient de se divorcer, a une maladie. Donc, tu sais, il y a énormément de pistes de réflexion, je pense, là, qu'on peut tirer de ces expériences-là.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**M. Marceau :** Parfait. Merci, M. le Président.

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

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président. Messieurs dame, je veux faire du pouce un peu... Vous avez répondu que vous ne rachetez pas de polices d'assurance ou presque pas. À moins de le spécifier, vous avez dit qu'il y a un secteur où vous le faites. Il y a une compagnie qui s'installe depuis deux ans. Vous avez dit ça. De particulier à particulier, est-ce qu'il y a des gens qui rachètent la police d'un... Est-ce que vous êtes au fait de ça?

**Le Président (M. Bernier) :** Mme Pellerin.

**Mme Pellerin (Suzie) :** Sans doute dans des familles. Mais, dans le fond, nous, c'est vraiment... Ce qu'on dénonce particulièrement, c'est le fait que ce soit à des fins spéculatives. Donc, il y a des gens qui font véritablement le commerce, qui ont vu la manne et qui, dans plusieurs cas, malheureusement, abusent de la situation de gens qui sont soit malades ou aînés. Ces personnes-là... Bon, puis je vous rapporte peut-être à votre expérience personnelle, mais pensez à votre père ou votre mère qui, peut-être, est confronté à des difficultés financières. Bien, moi, ma mère, elle ne viendrait pas nécessairement me voir, puis peut-être qu'elle serait tentée de céder sa police d'assurance vie pour ne pas être un fardeau pour sa fille, et c'est ça qu'on doit aussi prévenir.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci. Oui, Me Cholette?

**M. Cholette (François) :** On peut penser à des cas aussi en affaires, entre associés, des conventions d'actionnaires, les gens prennent des assurances les uns sur les autres. Bon, bien, un peut se retirer puis un autre vient... Il y a des cas comme ça où des cessions de police d'assurance vie peuvent être parfaitement légitimes.

**Mme Pellerin (Suzie) :** Ces gens-là font affaire avec des fiscalistes aussi, des avocats. Ils sont bien entourés. Ils sont en mesure, là, de prendre...

**Le Président (M. Bernier) :** Merci. Me Paquet.

**M. Paquet (Michel) :** Oui, si vous me permettez aussi, dans certaines circonstances, on ne le saurait même pas. On reçoit un transfert de propriété, c'est signé, l'assuré consent, on le passe dans nos livres, puis c'est terminé.

**M. Bonnardel :** Vous ne faites pas de vérification, rien, quand ça, ça arrive?

**M. Paquet (Michel) :** Non. À partir du moment où on reçoit les formulaires, ça nous est opposable. Alors, on vit avec le document qu'on reçoit.

**M. Bonnardel :** O.K. Rapidement, je n'ai pas beaucoup de temps, la FADOQ demandait ce matin, ou tantôt, là, que la valeur de rachat... je pense, vous étiez là, vous l'avez entendu, on parlait de 48 %, 50 %. Vous pensez quoi de ça? Est-ce qu'on devrait légiférer, minimalement?

**Le Président (M. Bernier) :** Me Paquet.

• (16 heures) •

**M. Paquet (Michel) :** Alors, pour ce qui est de la question du taux, tout est rattaché, hein? Les assureurs ont des obligations de solvabilité, des taux de prime. Tout ça est rattaché. Alors, si, à un moment donné, c'est légiféré, tout ça va se répercuter à quelque part. Alors, je vous dirais, c'est probablement trop tôt pour en parler, mais aussi il faudrait laisser le marché voir où ça s'en va, ces choses-là, là, parce que c'est... Comme j'ai dit, les assureurs ont des obligations de solvabilité, puis c'est réglementé. C'est très strictement réglementé. C'est assez lourd. Le marché, au niveau de la compétitivité, nous force à avoir des primes qui sont raisonnables. Mais, à un moment donné, si...

Puis je vous dirais que, si vous me permettez aussi, le rachat de police, il y a 10 ans, personne ne souscrivait à une police d'assurance vie en disant : Je vais pouvoir la racheter, la monnayer plus tard. Ceux qui voulaient faire ça souscrivaient à des polices entières ou des polices universelles. Alors, si c'est un nouveau marché qui se développe, si les polices deviennent rachetables, bien, tout ça va aussi se répercuter éventuellement dans le coût des polices. Puis, si on fixe le taux en plus, ça va se répercuter dans le coût des polices aussi, là.

**M. Bonnardel :** O.K. Mais je vous demande juste d'élaborer, peut-être, comme dernière question, là... Vous dites, à la page 20, là : *Enjeux particuliers soulevés par la proposition*. «Le projet de loi n° 150 oblige les compagnies [...] à entrer dans un marché qu'elles-mêmes dénoncent. Afin de limiter l'expansion du marché du commerce de l'assurance en ligne, les assurances devront racheter leurs propres polices, à une valeur différente de celle prévue au contrat, et ce, en plus d'en assumer la supervision.»

**Mme Pellerin (Suzie) :** Bien, juste le fait d'être associé à ce marché-là, si ce n'est pas la bonne décision pour la personne, ça va être extrêmement nuisible pour la relation de confiance qui est établie. On en a parlé dans le cadre de l'étude du projet de loi n° 141. Les gens nous confient finalement leurs avoirs pour une longue période, puis toute notre relation est basée sur la confiance, puis le test ultime, c'est lors de la réclamation. Et donc ça, c'est extrêmement précieux. Puis d'être associé à une mauvaise décision... ou pas appropriée, bien, nos compagnies membres ne sont pas à l'aise, là, d'en faire partie.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Bernier) :** C'est beau? Donc, merci aux représentants de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes. Mme Suzie Pellerin, M. Michel Paquet et M. François Cholette, merci de votre participation à la Commission des finances publiques.

Je vais suspendre quelques instants afin de permettre à l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec de prendre place.

(Suspension de la séance à 16 h 2)

(Reprise à 16 h 7)

**Le Président (M. Bernier) :** Donc, nous reprenons nos travaux. Donc, nous avons le plaisir de recevoir les représentants de l'Institut du tourisme et d'hôtellerie du Québec, représenté par Mme Liza Frulla — bienvenue chez vous, Mme Liza Frulla. Vous avez... dans un milieu que vous connaissez bien — M. Pierre Schetagne, M. Jasmin Tanguay, Mme Danielle Leclerc et M. Dany Gauthier, donc, bienvenue à la Commission des finances publiques.

Donc, sans plus tarder, vous avez 10 minutes pour votre présentation. La parole est à vous. Qui débute la présentation? Mme Frulla.

**Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)**

**Mme Frulla (Liza) :** Merci, M. le Président. Merci à vous tous. Comme vous voyez, là, je suis entourée des gens qui font partie évidemment de la meilleure partie de mon équipe. Et on vient vous présenter, avec fierté, un projet sur lequel on travaille depuis 14 ans. Et là on est très fiers de sentir qu'il est en aboutissement.

Vous avez reçu un mémoire, tous, qui détaille l'ensemble des actions entreprises depuis, je le disais, 14 ans, et qui nous ont permis de nous retrouver devant vous aujourd'hui pour donner la possibilité à l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec de se projeter dans un avenir prometteur en tant qu'institution-phare de calibre international et comme chef de file de l'enseignement dans le domaine du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration au Québec.

Je vous dis aussi que nous célébrons notre 50e anniversaire. Hier soir, nous avons lancé publiquement l'ensemble des festivités, qui vont durer toute l'année. Alors, vous y êtes tous, vraiment tous, invités.

Nous restons le seul établissement d'enseignement qui décernera des diplômes aux trois niveaux d'enseignement, soit l'enseignement professionnel, qui est notre «DNA». C'est-à-dire que l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a commencé en 1968, legs de l'Expo 67, en étant une école de gastronomie. S'est ajouté le service, la sommellerie, l'hôtellerie et le tourisme. Je vais vous rappeler les étapes marquantes parcourues par l'ITHQ tant au niveau universitaire que pour la sortie de la fonction publique et je vais vous parler des efforts d'information auprès des parties prenantes.

• (16 h 10) •

Qu'est-ce qu'on a fait depuis tout ce temps-là? En 2007, début des travaux liés à la modification de la loi, comme le prouve une lettre de Luc Meunier, secrétaire du Conseil du trésor, sous-ministre en titre, qui, après étude, recommande que l'ITHQ sorte de la Loi sur la fonction publique. De 2007 à 2014, négociation avec les différents gouvernements et les nombreux ministres qui se sont succédé. De 2012, je vous rappellerai, en 2016, nous avons eu sept ministres de l'Éducation. 2014, création d'un comité de travail du ministère de l'Enseignement supérieur pour retravailler le dossier. Janvier 2016, transmission au ministère de l'Enseignement supérieur d'un avant-projet de loi de modification de la Loi de l'ITHQ, approuvé par le conseil d'administration de l'institut. 2016-2017, obtention des appuis de la ville de Montréal, du Conseil du patronat du Québec et des milieux touristiques et universitaires, entre autres l'Université Laval et l'UQAM. Décembre 2016, un comité d'experts indépendants, présidé par M. Jacques L'Écuyer, ancien président du Conseil des universités et consultant auprès de la Banque mondiale en matière de développement des universités, est mandaté par Hélène David, ministre de l'Enseignement supérieur, pour réanalyser le dossier, consulter le personnel, le milieu universitaire et le milieu industriel. Mars 2017, remise du rapport L'Écuyer, de consultations, qui proposent quatre modifications : autorisation de décerner des diplômes de niveau universitaire dans notre champ d'expertise, développement de la formation et de la recherche universitaire, adoption des meilleures pratiques internationales en matière d'assurance de la qualité des activités d'enseignement et de recherche, entre autres universitaires, et retrait du personnel de la fonction publique. Octobre 2017, dépôt du plan d'affaires 2017-2022 au Secrétariat du Conseil du trésor, démontrant la capacité de l'ITHQ à intégrer les coûts techniques de transition. Fin octobre 2017, dépôt d'un projet de loi par le ministère des Finances, qui prend en compte les recommandations du comité d'expert et les demandes de l'ITHQ.

Quels sont les avantages de l'aboutissement de tous ces efforts communs? D'abord, pour le droit de délivrer de façon autonome des diplômes universitaires, ce que ça fait, c'est doter le Québec d'une institution forte, de calibre international, positionner l'ITHQ comme seule référence universitaire francophone en gestion hôtelière et en restauration en Amérique, offrir des programmes universitaires en parfaite adéquation avec les exigences du Bureau de coopération interuniversitaire, permettre aux étudiants québécois de l'ITHQ d'avoir accès au système de prêts et bourses du Québec et aux études de deuxième et troisième cycle, appuyer la recherche et l'innovation tout en facilitant la diffusion et l'exportation des connaissances dans les secteurs de restauration et d'hôtellerie, soutenir le développement de l'industrie touristique dans toutes les régions du Québec, notamment par nos associations avec les cégeps, et appuyer un secteur économique qui représente actuellement environ 377 000 emplois et qui est en croissance exponentielle.

Et je ferais remarquer que ce secteur, vous l'avez lu, vous l'avez entendu, c'est dans toutes les régions, fait face à une grave pénurie de main-d'oeuvre. Et je rappelle que le Conference Board du Canada, en collaboration avec le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme, anticipe un total, pour le Québec, de 55 000 emplois à combler d'ici 2021, soit une hausse de 29 % de la demande de personnel qualifié. Donc, il faut contribuer à la compétitivité du Québec à l'étranger tout en lui conférant un rayonnement international.

Recommandation 2, le droit d'avoir un centre collégial de transfert technologique, ce qu'on appelle un CCTT, pour appuyer la recherche appliquée du centre d'expertise — parce que nous en avons un et nous avons des chercheurs — de l'ITHQ en améliorant sa contribution au développement économique du secteur touristique et de la restauration et permettre à l'ITHQ d'avoir accès à des financements de recherche ouverts uniquement aux cégeps, alors que nous sommes aussi un cégep.

Troisième recommandation du comité, retrait de la fonction publique. Je souligne que l'ITHQ demeure un organisme gouvernemental soumis à la Loi de l'administration publique. Mais son nouveau statut lui permettra notamment de proposer aux professeurs une perspective de carrière similaire à celle des autres universités, gagner en souplesse pour l'embauche du personnel adapté à notre spécificité, qui est unique, et établir des classifications d'emploi conformes aux besoins réels de l'ITHQ. En termes de gouvernance, nous sommes indépendants déjà. Nous sommes propriétaires de notre building. Nous avons un conseil d'administration, un comité de vérification. On a aussi un comité de gouvernance. Et là on ajoutera un comité de ressources humaines au comité de gouvernance. Ce qu'on a fait, c'est qu'on a devancé les exigences nécessaires en matière de gouvernance.

Donc, comment on a informé les parties prenantes? Parce qu'il fallait quand même que les gens chez nous soient au courant et soient en lien avec ce que l'on a l'intention de faire, et ce, depuis 14 ans. Donc, ce n'était pas étranger à

personne, là, ce qu'on fait. Donc, au niveau du conseil d'administration, depuis 2011, en tant que membre du conseil d'administration de l'ITHQ, ce que j'étais, et, depuis septembre 2015, en tant que directrice générale, j'ai fait état de l'évolution des démarches entreprises, qui ont toutes été entérinées par le conseil d'administration.

Au niveau du personnel, à plusieurs reprises, depuis 2016, nous avons expliqué la nécessité de faire évoluer l'ITHQ. Et les démarches entreprises, comme je le disais, ont été expliquées au personnel de l'ITHQ, que ce soit au moment des rentrées scolaires des professeurs 2016-2017 ou lors de réunions internes du personnel telles que des rencontres d'information sur le plan stratégique, en mars 2017, et le lancement du plan stratégique en septembre 2017. Et le plan stratégique a été fait, bâti, monté avec tout le personnel de l'ITHQ. À l'annonce du dépôt du projet de loi n° 150, le 2 novembre 2017, un courriel d'information qui reprenait les quatre points de modification a été envoyé à l'ensemble du personnel. En décembre 2017 et en janvier 2018, les cadres de l'ITHQ ont organisé des rencontres d'information avec leurs équipes. Et un document d'information portant sur les conséquences du retrait du personnel de la fonction publique a été envoyé à tous les membres du personnel.

Au niveau du syndicat, trois rencontres ont été organisées avec le Syndicat des professeurs de l'État du Québec : fin 2015, octobre 2015, courant 2017, janvier 2018. Et le discours a toujours été le même. Le syndicat de la fonction publique et le syndicat des professionnels n'ont fait valoir aucun commentaire, même après rencontre. Cependant, les discussions continuent, là, et le canal est ouvert pour discussions futures.

Donc, en conclusion, plus que jamais, le monde change. L'éducation se doit d'être solidement ancrée sur les besoins, les exigences et l'évolution constante et rapide de notre univers professionnel. Ce projet de loi répond aux demandes répétées de l'ITHQ et celui-ci lui permettra de former une main-d'oeuvre qualifiée, adaptée à des modèles d'affaires toujours innovants, et de répondre aux défis importants qui nous attendent pour les prochaines 50 années. Et je dois vous dire que ce serait un très, très beau cadeau pour notre 50e anniversaire.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, Mme Frulla. Merci de votre présentation. Nous allons donc passer aux échanges avec les députés. Nous allons débiter du côté ministériel. M. le ministre, la parole est à vous.

**M. Leitão :** Très bien, M. le Président. Merci beaucoup. Alors, mesdames messieurs, bonjour. Merci d'être là.

Que ce soit clair pour tous ceux qui nous écoutent, les provisions qu'on a mises dans le projet de loi n° 150 concernant l'ITHQ n'étaient pas dans un budget. Donc, c'est quelque chose qu'on a ajouté, et on l'a ajouté pourquoi? On l'a ajouté parce que, comme Mme Frulla a bien mentionné, c'est quelque chose qui se préparait depuis déjà un certain temps. Et donc il fallait trouver un véhicule pour concrétiser ça. C'est ce que nous avons... Ça nous a été proposé, et j'ai accepté que cela fasse partie de notre projet de loi. Essentiellement, deux choses, donc on va donner accès à un programme universitaire et, deuxièmement, le retrait de la Loi sur la fonction publique.

Maintenant, pour ce qui est du programme universitaire, donc donner accès à un programme universitaire, si vous pourriez, s'il vous plaît, nous faire part un peu de votre vision là-dessus, c'est-à-dire pourquoi vous l'avez mentionné, mais pourquoi vous jugez pertinent d'accorder à l'ITHQ ce statut d'organisme universitaire.

**Le Président (M. Bernier) :** Mme Frulla.

**Mme Frulla (Liza) :** M. le ministre, comme je suis accompagnée de mon monde et mon équipe, et je voudrais que vous les rencontriez, alors je vais passer la parole à Jasmin Tanguay, qui est directeur de la recherche et de l'enseignement universitaire. Jasmin?

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

• (16 h 20) •

**M. Tanguay (Jasmin) :** Oui, merci. Bonjour. Alors, je pense que Mme Frulla a clairement identifié tout d'abord qu'il y a des besoins au niveau de la formation supérieure. Un des points qui est assez important au Québec, c'est qu'actuellement, dans le secteur de la gestion hôtelière, notamment, et gestion de la restauration, il n'y a pas de deuxième cycle et de troisième cycle qui sont offerts. Donc, actuellement, là, au niveau de la main-d'oeuvre, donc, si on veut aller dans des formations supérieures très spécialisées, ça va être des besoins qui vont apparaître dans les... et qui sont déjà là, puisqu'il y a des gens qui vont se former à l'extérieur de la province pour ce point-là.

Au niveau du premier cycle, qui est ce dont on parle aujourd'hui de façon plus concrète, nous avons développé depuis 2010 une formation privée dont on a financé entièrement le développement, qui s'appelle Hautes études en gestion hôtelière internationale. C'est un programme dans lequel déjà un peu plus de 140 étudiants ont poursuivi les études. Donc, ils ont financé eux-mêmes... Ces gens-là travaillent dans le milieu, occupent des fonctions. C'est d'ailleurs soutenu par de grandes chaînes hôtelières, telles Relais & Châteaux, Fairmont, Sofitel. Donc, vous voyez qu'on est dans des entreprises très sérieuses qui sont en quête de main-d'oeuvre.

Donc, actuellement, au Québec, il y a un seul programme qui touche ce secteur-là, qui est offert d'ailleurs conjointement entre l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec et l'Université du Québec à Montréal, donc l'École des sciences de la gestion. Nous l'offrons depuis 21 ans. Et les besoins sont grandissants. C'est un programme de B.A.A. avec une concentration, une spécialisation. Nous, ce qu'on veut proposer, c'est quelque chose qui est adapté aux étudiants, c'est-à-dire des programmes qui sont entièrement dédiés au secteur de la gestion de l'hôtellerie et de la restauration, pour répondre aux différents défis qui ont été mentionnés.

Donc, voilà pourquoi on pense que c'est quelque chose de pertinent. Et, évidemment un des points qui est majeur, bien, en 50 ans, on a développé une expertise. Nos professeurs sont, de façon évidente, les personnes les plus spécialisées

dans le domaine au Québec. Donc, pour nous, il y a une reconnaissance de cette expertise. Et, dans un deuxième temps, c'est de permettre aux étudiants du Québec d'avoir accès à ces programmes-là ici, localement, près de chez eux.

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

**M. Leitão :** Très bien. Et donc les étudiants maintenant, qui suivaient ces cours-là, entre autres choses, auraient non seulement, donc, la reconnaissance d'un diplôme universitaire, mais ils pourraient aussi avoir accès à tout le système, le support financier qui est accordé.

**Le Président (M. Bernier) :** Mme Frulla.

**Mme Frulla (Liza) :** M. le ministre, j'ajoute aussi que nous avons aussi, parce que c'est important, l'appui des universités avec lesquelles on travaille. Et je dois vous dire que les universités elles-mêmes réalisent d'abord que c'est un domaine qui est hautement spécialisé. Notre domaine à nous, là, c'est hautement spécialisé. Ce ne sont pas des grosses cohortes, là. On s'entend, là, je n'arrive pas avec 2 000 personnes. Malheureusement, le besoin de main-d'oeuvre est là, mais ce n'est pas ça... sauf qu'il n'y a pas... Quand on dirige un hôtel, on a beau avoir fait nos hautes études puis être formidable, un hôtel, c'est très, très différent. Ça correspond à des domaines d'expertise qui sont très, très, très spécifiques, autant en ressources humaines, en gestion de bâtiments, en gestion de restauration, alors que les marges sont à peu près 3 %. Donc, ça prend des gens qui sont très spécialisés. Et c'est pour ça qu'autant l'Université de Montréal, l'Université Laval, l'UQAM ont fait : Ça, c'est votre champ d'expertise, et vous l'avez prouvé, vous l'avez prouvé pendant toutes ces années.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci. M. le ministre, si vous voulez poursuivre.

**M. Leitão :** Donc, merci, parce que c'était très important — c'est là où je m'en allais — de préciser que cela n'a pas soulevé des passions de la part des autres universités parce qu'en fin de compte c'est un domaine où vous avez déjà l'expertise. Pouvez-vous nous parler un petit peu aussi de, donc, cette expertise-là internationalement? Y a-t-il une opportunité pour que l'ITHQ puisse maintenant avoir un rayonnement international plus relevé puisque maintenant vous avez cette désignation comme institution universitaire?

**Le Président (M. Bernier) :** Mme Frulla.

**Mme Frulla (Liza) :** Bien, je vais commencer, puis, encore une fois, je vais laisser M. Tanguay...

Nous avons signé une entente avec la grande école de The Hague, La Haye, et on fait partie d'un réseau qui s'appelle Hotel Schools of Distinction. Toutes ces écoles-là donnent un diplôme universitaire, toutes. On est la seule qui... Parce qu'on donne, je dirais, l'enseignement, cette formation-là qui est Signature ITHQ et parce que l'ITHQ a une réputation internationale bien établie, nous sommes acceptés. Mais, de plus en plus, la demande devient plus, je dirais, exigeante, et, si on veut attirer autant les étudiants étrangers... que pour nos étudiants, là, au-delà de notre réputation, ça prend plus qu'un diplôme Signature ITHQ, c'est clair.

Et je vous donne un exemple. Le propriétaire du Ritz, par exemple, M. Torriani, a écrit une lettre aussi. Et, quand le comité a rencontré l'ensemble de l'industrie, entre autres, ils se sont fait dire : Mes stars — il va vous le dire — ce sont des diplômés de l'ITHQ, tous ceux, là, qui sont chez nous, là, ce sont mes vedettes tellement ils sont bons. Sauf que, s'ils veulent évoluer dans le réseau international, par exemple, pour se bâtir une carrière, et souvent pour mieux revenir, c'est impossible parce qu'au niveau de l'international ils ont le choix de prendre... même s'ils sont bons, même s'ils sont meilleurs que les autres, ils vont prendre quelqu'un qui a le papier universitaire.

Alors, c'est comme ça aussi qu'on s'est dit, là : Ce n'est plus possible, il faut aller plus loin par justice pour nos étudiants et aussi pour faire rayonner le Québec, parce que ça fait que, on le répète, là, nous allons être les seuls en francophonie à donner, en Amérique du Nord, ce diplôme-là. Alors, je trouve que c'est un avantage et pour nos étudiants et pour le Québec.

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

**M. Leitão :** Très bien. Vous voulez ajouter quelque chose? Non?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Tanguay, vous voulez ajouter des choses? Allez-y.

**M. Tanguay (Jasmin) :** Oui, merci. Je pense qu'un des points aussi qui est important, et, je pense, c'était indiqué clairement dans le mémoire qu'on vous a fait parvenir, c'est un secteur qui est en croissance actuellement sur le plan économique. Mme Frulla a clairement indiqué justement qu'il y a une place à prendre au niveau francophone, mais il y a aussi une place à prendre au niveau canadien, au niveau américain. Nous n'avons pas d'école hôtelière du même type que ce qu'on retrouve à l'institut, qui offre des programmes universitaires au Canada, et on en trouve très, très peu, dans des modèles similaires, partout dans les Amériques. Donc, c'est un modèle qu'on voit davantage au niveau européen. On sait qu'il y a des besoins croissants en matière de main-d'oeuvre. Même l'Asie, en ce moment, vient chercher la formation en Occident parce qu'eux-mêmes sont en développement. Donc, il y a aussi, là, des marchés, pour plusieurs décennies, qui ouvrent des opportunités très intéressantes pour le Québec.

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

**M. Leitão :** Très bien. Deuxièmement, dans le projet de loi, il y a aussi des provisions qui concernent le retrait de la Loi sur la fonction publique. Ça peut sembler un peu mystérieux. J'aimerais que... vous puissiez aussi peut-être nous mentionner concrètement qu'est-ce que ça veut dire, là. Pourquoi c'était important pour vous de franchir ce pas-là?

**Le Président (M. Bernier) :** Mme Frulla.

**Mme Frulla (Liza) :** Je pense que c'est une... Et puis je vais passer la parole à notre directrice des ressources humaines, Mme Leclerc, mais avant je pense que ce qui est le plus important pour nous, c'est pour d'abord assurer une carrière à nos professeurs, parce qu'il ne faut pas oublier que les professeurs, par exemple, de premier cycle ou deuxième cycle, nous, ils sont toppés, là. Et, je vais vous dire, bon, une source de grande, grande frustration, c'est que souvent les professeurs viennent chez nous puis ensuite ils sont, parce qu'ils sont en recherche, cueillis par d'autres universités, parce que les autres universités, eux, peuvent les payer et mieux les payer. Ça, c'est une chose. Puis, deuxièmement, il y a tout le processus de dotation. Et, troisièmement, nous, on est très, très spécialisés. Alors, être obligé d'attendre un an, passer tout le processus, là, nécessaire, pour accommoder la Loi sur la fonction publique, pour avoir un directeur d'administration, honnêtement, là, c'est très, très fastidieux, sachant que nos postes, ce sont des postes très spécialisés.

Maintenant, si Danielle veut avoir un complément de réponse...

**Le Président (M. Bernier) :** Mme Leclerc.

• (16 h 30) •

**Mme Leclerc (Danielle) :** Oui, bonjour. Bien, écoutez, notre appartenance à la fonction publique... À l'institut, moi, j'y suis depuis de nombreuses années, et, dans le fond, ça a toujours été un peu anachronique comme situation, de l'aveu même de nos collègues du Conseil du trésor, à travers les années. On a des emplois, comme le disait Mme Frulla, très, très spécialisés du fait qu'on a une mission d'enseignement à trois niveaux, qu'on est propriétaires de l'édifice, qu'on a un hôtel d'application, ce qui fait qu'on se retrouve avec des profils de compétence recherchés, puis il n'y a pas de bassin pour ça dans la fonction publique. Donc, on ne peut pas aller en mutation. On ne peut pas aller en affectation. On ne peut pas se retrouver en ce qu'on appelait autrefois des concours de recrutement, avec toutes les règles qui sont afférentes. Maintenant, ça s'appelle des processus de qualification, mais avec des conditions qui font en sorte qu'on a de la difficulté à aller rechercher les gens qui ont le profil qu'on veut dans nos organisations de par l'attraction qu'on peut avoir.

En fait, écoutez, c'est des corps d'emploi qu'on ne retrouve nulle part, comme des gouvernantes d'hôtel, comme des mécaniciens du bâtiment. C'est des emplois qui n'existent pas ou qu'il n'y a pas. Puis d'autant plus que maintenant on est soumis à un calendrier de processus de qualification, là, les anciens concours, et on n'a même plus la délégation pour tenir nos propres concours, si ce n'est pour le corps d'emploi de professeur puis des nominations permanentes, c'est un frein au niveau de la dotation, au niveau de l'attraction, et évidemment si on veut rechercher des talents. C'est ce qu'on entend beaucoup aujourd'hui. Donc, comme le disaient tantôt mes collègues, des professeurs universitaires, il faut être en mesure de leur offrir une perspective de carrière intéressante, et actuellement il n'y a rien qui peut se présenter à eux qui pourrait être attirant au plan professionnel. Ils sont considérés comme des professeurs de l'État au même titre que tout le monde.

On a aussi des possibilités de développement commercial. Alors, année après année, on a fait des représentations auprès de nos collègues du Trésor, qui, soit dit en passant, comprenaient très bien notre situation. Puis, malgré la collaboration qu'ils pouvaient nous apporter puis l'écoute attentive, leur constat, à travers les années, ça a été : Bien, dans le fond, votre développement puis votre survie, elle passe par le retrait de la fonction publique. C'était de l'aveu même de nos collègues qui étaient prêts à nous aider dans la démarche.

On a des possibilités de développement commercial, comme je disais tantôt, mais en même temps on n'a jamais été capables de les utiliser peut-être à leur plein potentiel parce qu'on avait des contraintes de recrutement. Ça fait que c'est un peu l'oeuf et la poule. Puis, même si on était capables de démontrer qu'on pouvait les autofinancer, bien, ce n'était pas suffisant, on ne pouvait pas recruter.

Je vous donne ça comme exemple. Je ne voudrais pas rentrer dans des sujets très hermétiques, là, de la fonction publique puis des règles de dotation, mais je peux vous dire qu'on rame. Quand on parlait tantôt de doter un poste de niveau cadre 2, qui est de l'encadrement supérieur, dans nos organisations, bien, il fallait qu'on ait l'autorisation du Conseil du trésor. Mais on ne pouvait pas y aller parce qu'il y avait un concours de promotion. Mais le concours de promotion, c'est le bassin de la fonction publique. Ça fait que ça ne répondait pas à notre profil. Alors, il a fallu démontrer que les candidats... Puis on les a approchés, on a approché des candidats qui n'avaient pas du tout ce profil-là, pour finalement, un an et demi plus tard, se faire dire : Bien, peut-être que oui, vous pourriez tenir votre propre concours. Ce qui fait qu'il y a même des candidats qui se sont découragés en cours de route parce que le processus était extrêmement long et fastidieux. On en a perdu un peu.

Mais tout ça, pour vous illustrer les difficultés, le frein, finalement, que nous cause notre appartenance à la fonction publique, à de nombreux égards. J'en ai soulevé quelques-uns.

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

**M. Leitão :** Et donc, si tel est le souhait de l'Assemblée nationale et le projet de loi est approuvé, donc là, vous auriez beaucoup plus de flexibilité.

**Mme Leclerc (Danielle) :** De souplesse, oui.

**Mme Frulla (Liza) :** Il ne faut pas oublier qu'on a deux parties, là. N'oubliez pas, nous autres, on a toute la communauté-école qui est fondamentale, mais on a aussi un centre d'expertise. Ça, c'est notre côté commercial. Avec le centre d'expertise, on travaille avec les Sobeys, la Cage aux Sports, les St-Hubert, l'industrie en général, donc, et c'est un centre à profit. Ça, c'est une chose. Et on a un centre de recherche aussi, là, on va annoncer une unité mixte de recherche avec l'Université Laval, collaboration avec l'Université Laval, ensemble, pour allier la science des aliments de l'Université Laval avec la science du goût, nos chercheurs, c'est unique en Amérique du Nord, au profit de la restauration.

Alors, tout ça fait en sorte qu'on développe. Ça nous prend pour ça une certaine souplesse. Alors donc, sortir de la fonction publique ne veut pas dire qu'on n'est pas régis sous les règles de l'administration publique, on s'entend. Mais sortir de la fonction publique va pouvoir nous donner cette souplesse, tout en respectant évidemment notre coeur, qui sont nos professeurs.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, Mme Frulla. Nous allons passer du côté du député de Rousseau. La parole est à vous.

**M. Marceau :** Merci, M. le Président. Alors, bonjour, mesdames messieurs, merci d'être là. Sur le volet diplomation universitaire, peut-être juste nous expliquer comment ça fonctionne présentement avec l'UQAM, parce que ce n'est pas clair. En tout cas moi, quant à moi, je suis plutôt favorable à ce qu'une organisation décerne elle-même ses diplômes, là, donc, ça lui confère les responsabilités puis l'imputabilité pour s'assurer qu'effectivement la qualité est au rendez-vous. Alors, moi, ça me semble que ça va de soi. Mais, quand même, qu'on sache d'où on part exactement, présentement, parce que vous avez une collaboration avec l'UQAM.

**Mme Frulla (Liza) :** Oui, une très bonne collaboration qu'on maintient, là. On avait une réunion avec l'UQAM, Jasmin et moi, pas plus tard qu'en début de semaine, là. Alors, cette collaboration avec l'UQAM, elle est là et elle peut même se renforcer. Parce qu'il ne faut pas oublier qu'il y a le premier cycle, mais il peut y avoir aussi le deuxième cycle, qui est au niveau maîtrise. Mais je vais passer à notre directeur d'école la parole.

**M. Schetagne (Pierre) :** Oui. Bonjour. Pierre Schetagne.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Schetagne.

**M. Schetagne (Pierre) :** Effectivement, en ce moment, on a eu une entente avec l'UQAM, c'est un programme qu'on partage avec l'École des sciences de la gestion de l'UQAM. Les étudiants se sont inscrits à l'UQAM, reçoivent un diplôme de l'UQAM, et c'est marqué «Avec la participation de l'ITHQ». Nous, on s'est entendus avec l'UQAM, qui est un très bon partenaire, de continuer à offrir ce programme-là parce qu'effectivement on pense qu'il y a de l'avenir en tourisme particulièrement. Et on s'est dit : Si on a l'autorisation d'émettre un diplôme de niveau universitaire, ensemble on pourra développer même, peut-être, un M.B.A. en gestion hôtelière, il y aura plus de possibilités à développer ensemble des nouveaux programmes.

Mais ce qu'on va faire, le programme qu'on a actuellement avec l'École des sciences de gestion, on va le continuer, parce qu'on pense que c'est important, mais effectivement ça va nous donner d'autres avenues, nous autres, pour développer puis peut-être aller beaucoup plus loin avec l'ESG et d'autres universités.

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

**Mme Frulla (Liza) :** Et il y a une chose aussi que je voudrais ajouter, si vous me permettez.

**Le Président (M. Bernier) :** Allez-y, Mme Frulla.

**Mme Frulla (Liza) :** Liza Frulla. C'est qu'actuellement ça, c'est le bac en tourisme. Le bac en tourisme, c'est un bac qui est large. Mais ce qui est important aussi, c'est qu'ayant la possibilité, dans notre domaine d'expertise, hein, donc, de pouvoir décerner un bac... nous permet aussi de bidiplômer d'égal à égal avec d'autres universités, autant McGill que l'Université de Montréal, qui a une grosse, grosse faculté de nutrition. On ne sait pas où ça va nous amener, on ne sait pas. La seule chose que l'on sait par contre, que c'est un secteur qui est en explosion, en développement, autant à cause des nouvelles technologies qui sont en train vraiment de nous amener ailleurs, là, qu'au niveau de la... je dirais, les exigences aussi du consommateur. Alors, tout ça fait en sorte que ça nous permet, en tout cas, d'être vraiment... avoir les possibilités de répondre à tout ça.

**Le Président (M. Bernier) :** M. le député, la parole est à vous.

**M. Marceau :** Merci, M. le Président. Le corps professoral universitaire, là, il va... Parce que je comprends que tout ça n'est pas complété puis que vous allez évoluer vers un corps professoral plus important, entre autres, parce que vous allez avoir plus de moyens pour y parvenir grâce aux recettes de la fonction publique. Quel genre de taille vous visez pour ce groupe-là? Parce que je comprends que, donc, vous avez un groupe qui enseigne plus au niveau collégial,

puis là il va y avoir un groupe pour l'universitaire. À quoi on peut s'attendre dans quelques années, mettons? C'est quoi que vous visez?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Schetagne.

**M. Schetagne (Pierre) :** Oui. Effectivement, bien, je pense qu'on vise dans quelques années à avoir peut-être plus de professeurs avec Ph. D. parce que ça, on n'en a pas beaucoup, et on avait beaucoup de difficultés à les recruter. Parce qu'effectivement d'offrir une carrière de niveau universitaire, à l'ITHQ, c'était compliqué, même au niveau de la recherche. Mais maintenant, en ayant le statut qu'on espère avoir, ça va nous permettre d'aller plus loin puis d'offrir plein d'opportunités au niveau des professeurs universitaires.

Autre chose aussi qu'on n'est pas capables de faire actuellement, on ne peut pas avoir de professeurs invités qui viennent de l'extérieur. Considérant qu'on est dans la fonction publique, on ne peut pas faire d'embauche d'un prof qui serait, par exemple, à Lyon, qui voudrait venir donner un cours ici. Nous, on n'est pas capables de le faire. Ça fait que ça aussi, on va être capables de le faire. On va être capables d'échanger des professeurs de niveau universitaire avec d'autres universités.

Mais je pense que le point important, écoutez, qu'on veut vous mentionner aussi, c'est que l'ITHQ a toujours travaillé avec des partenaires, puis l'ITHQ va continuer à travailler avec d'autres partenaires autant au niveau du Québec, du Canada que de l'Europe, et le fait d'avoir ce statut où on peut émettre un diplôme universitaire, bien, ça va nous permettre d'augmenter le nombre d'échanges qu'on peut avoir.

Une école avec laquelle on travaille, c'est Lausanne, aussi, qui est une des meilleures écoles hôtelières au monde. Bien, effectivement, à un moment donné, on réalise qu'il y a des limites au genre d'entente qu'on est capables d'avoir parce qu'effectivement on n'est pas capables d'émettre de diplômes universitaires, et les recherches qu'on fait ne sont pas de ce niveau-là. Mais ça va nous ouvrir plein d'opportunités. Puis, quand je dis «nous», là, ça comprend les étudiants. Je pense que c'est ça qui est le plus important.

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

**M. Marceau :** Et le fait d'avoir des professeurs avec Ph. D. va vous permettre de développer encore plus la recherche, on s'entend, parce que vous allez avoir accès à des fonds subventionnaires auxquels vous n'avez pas accès présentement, j'imagine, là.

**M. Schetagne (Pierre) :** Exactement.

**Mme Frulla (Liza) :** Je vais passer la parole à Jasmin Tanguay, parce que c'est lui qui est en charge de l'UMR, l'unité mixte de recherche, avec l'Université Laval.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Tanguay.

**M. Tanguay (Jasmin) :** Merci. Actuellement, nous avons 14 professeurs et neuf chargés de cours qui interviennent dans les programmes, actuellement, plus deux chercheuses à temps plein qui travaillent au centre de recherche sur la thématique. La ministre de la ville nous a invités, d'ailleurs, à déposer, pour fins d'évaluation, notre programme privé au niveau du Bureau de coopération interuniversitaire. Dans ce que nous avons à déposer d'ici les prochaines semaines, il devra y avoir aussi un plan de développement de la main-d'oeuvre dans le secteur.

Donc, on est dans cette réflexion-là. M. Schetagne en a donné différentes stratégies, mais l'objectif, évidemment, c'est de se consolider une équipe beaucoup plus forte au niveau de la recherche. Vous l'avez clairement mentionné, on vise à aller chercher des fonds de recherche auxquels on n'a pas accès actuellement au Québec. Nous avons accès au niveau fédéral, mais pas au niveau québécois en raison des règles en vigueur qui exigent ce type de modification législative.

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

• (16 h 40) •

**M. Marceau :** Merci. Peut-être un point sur la gouvernance, donc je change un peu de sujet, là : «L'augmentation du nombre de membres siégeant au conseil d'administration et la durée de leurs mandats...» Pouvez-vous juste nous expliquer pourquoi ces changements sont nécessaires?

**Le Président (M. Bernier) :** Mme Frulla.

**Mme Frulla (Liza) :** Premièrement, les mandats actuels, c'est minimum sept, maximum 11, et le mandat actuel, c'est deux ans. Je peux juste vous dire que deux ans, là, il n'y a pas un gouvernement... Parce qu'il faut que je vous dise, tous les gouvernements ont mis leurs pierres à l'ITHQ, à commencer par l'Union nationale, les libéraux, les gouvernements du Parti québécois, tous les gouvernements ont contribué à ce que l'on est actuellement, 50 ans plus tard. Et ça, c'est remerciements à tous, tous confondus.

Maintenant, ce qui arrive actuellement, c'est que, deux ans de mandat, il n'y a pas un gouvernement qui est capable de renommer... Regarde, on est toujours un an et demi en retard, deux ans en retard, bon. Alors, au moins, au moins, ce qu'on a fait, c'est qu'on s'ajuste avec les autres organismes gouvernementaux. Alors, c'est trois ans avec renouvellement,

possibilité de renouvellement deux fois, tu sais, ce qui donne un maximum de neuf. Ce qui est correct. Puis c'est bon d'avoir une limite aussi parce que c'est bon aussi d'avoir du sang neuf. Le président, lui, est renommé pour cinq ans, cinq ans, maximum deux fois. Lui, bon, il tient le fort.

Mais il a fallu aussi augmenter le nombre de membres, parce qu'il faut avoir une représentation, à l'intérieur, d'étudiants et de professeurs. Alors, ce qu'on a fait, tout simplement — puis après ça, à l'intérieur, on va s'organiser — c'est qu'au lieu de faire de sept à 11 max, on s'en va de 11 à 15 max. Ce qui est très, très important pour nous, c'est d'avoir des représentants de l'industrie parce qu'on travaille... enfin, puis moi et d'autres avant, là, on travaille de très, très près avec l'industrie, puis on est guidés par ce monde-là. Alors, comme j'ai la présidente de l'association des hôtelleries, des hôtels du Québec, j'ai, tu sais... puis on a du monde de partout, là. On demande, d'ailleurs, d'avoir la permission d'avoir des gens aussi... il y en a un, entre autres, là, en région, pour représenter les régions. On ne veut pas être montréalomontréalais. Notre mandat, il est national. Alors donc, c'est pour ça que c'est là qu'on demande... je sais que ce n'est pas usuel, là, dans un bill du ministère des Finances, mais on demande juste cette ouverture-là au niveau de la gouvernance. Ça, je pense que c'est important.

Autre chose aussi que je veux vous dire, c'est que nous sommes en train de travailler avec les cégeps de vos régions pour pallier, là, à la pénurie de main-d'œuvre, là, pour essayer aussi de faire des ententes avec les cégeps des régions pour que le didactique se passe en région, le spécialisé se passe chez nous. On retourne dans la région, on finalise chez nous, mais on retourne dans la région. On ne veut pas les garder à Montréal, là.

Alors donc, on essaie de trouver, là, toutes sortes de façons pour d'abord positiver le discours puis qu'on arrête de dire : C'est difficile, puis tout ça — regarde, on fait tous des jobs difficiles, ici, là, ça fait que... — deuxièmement, puis pour aussi faire en sorte qu'on puisse pallier à la main-d'œuvre. Autant au niveau du professionnel que du technique, que de l'universitaire, on manque de main-d'œuvre. Je veux dire, c'est crucial, là, c'est alarmant, le manque de main-d'œuvre, là.

**Le Président (M. Bernier) :** Oui. Oui, allez-y, M. Schetagne.

**M. Schetagne (Pierre) :** Juste rajouter un point par rapport à la gouvernance. Je pense que ce qui est important, c'est que, nos programmes qu'on va faire au niveau universitaire, la ministre actuelle nous a demandé de le présenter au Comité des affaires académiques, parce qu'on doit respecter aussi les règles de niveau universitaire, donc passer par le BCI. Et on est très conscients que le BCI va nous demander... va avoir certaines exigences pour être certain que notre bac correspond à un bac de niveau universitaire. Et, à ce moment-là, bien, il fallait avoir, entre autres, un professeur au niveau du conseil d'administration. On est en train de penser à la mise en place d'une commission des études. Nous, on a une commission pédagogique. Donc, on a des devoirs à faire à l'interne pour répondre à ces exigences-là, et les modifications apportées à la loi par le projet de loi n° 150 vont nous permettre de répondre aux exigences qui nous sont demandées par le BCI.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Schetagne. Nous allons passer maintenant au député de Granby.

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président. Messieurs dames, bonjour. Beau travail. Je pense qu'on doit vous dire félicitations pour toutes ces années où vous avez persévéré pour en arriver à ça, puis je pense que, la reconnaissance pour votre 50e, vous la méritez.

Vous dites, à la page 6, là : «Renforcer l'employabilité et la mobilité des gestionnaires québécois en hôtellerie et restauration à l'échelle internationale en rendant le recrutement plus équitable...» Je devine un peu la réponse, là, mais j'imagine que vous allez me dire qu'un étudiant gradué de l'ITHQ qui voulait aller travailler à l'extérieur du Québec, en Europe, était désavantagé dans une certaine mesure. C'est un peu ça que vous...

**Le Président (M. Bernier) :** Mme Frulla.

**Mme Frulla (Liza) :** Bien, c'est ce que je disais tantôt. C'est qu'on s'est fait dire carrément que l'étudiant qui veut aller en Europe, il vient de la plus grande école hôtelière au Canada, sauf qu'il n'est pas de taille avec Lausanne. Alors, c'est un peu ça.

Maintenant, il faut comprendre une chose, par contre, c'est qu'on ne forme pas des étudiants pour aller à l'extérieur. On forme des étudiants pour qu'ils soient d'un niveau incroyable, là, supérieur, pour travailler ici, pour qu'ils aient la stature pour affronter... bien, affronter, je dirais, là, la demande touristique, vraiment, là, qui est vraiment en explosion. Le problème qu'on a, c'est que la demande touristique est en évolution constante à la hausse, puis on n'a pas de monde, là.

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

**M. Bonnardel :** Puis la proportion... Vous allez peut-être répondre, M. Schetagne, mais, juste avant, le nombre d'étudiants étrangers qui venaient à l'ITHQ versus ce que, j'imagine, vous souhaitez aussi, là, et avec cette reconnaissance, de l'autre côté, il risque d'y avoir beaucoup d'Européens, peut-être même des Américains ou autres qui vont dire : Ah! bien là, l'ITHQ a une reconnaissance universitaire. Présentement, c'est quoi? Il y avait-u un pourcentage d'étudiants étrangers important ou...

**Le Président (M. Bernier) :** M. Tanguay.

**M. Tanguay (Jasmin) :** Bien, si on prend l'exemple du programme privé qu'on a développé, depuis que ça existe, on a 35 % de clientèle internationale, là. Et là on comprend qu'il n'y a pas de diplôme d'État en bout de ligne. Donc, il est clair que, dans nos visées, il y a aussi une stratégie, pour nous, d'aller chercher cette clientèle-là, de l'augmenter et que ces gens-là restent ici pour répondre justement aux besoins dont on vous fait état depuis tout à l'heure. Mais donc, comme je vous dis, sans diplôme, on a été capables d'aller chercher 35 % de notre clientèle dans les sept, huit dernières années.

**M. Schetagne (Pierre) :** Puis je pense que c'est important — Pierre Schetagne...

**Le Président (M. Bernier) :** M. Schetagne.

**M. Schetagne (Pierre) :** ...excusez-moi — de vous dire que les étudiants viennent suivre un cours, ont un diplôme maison, non reconnu officiellement par le gouvernement, et se trouvent des emplois parce que le milieu reconnaît la formation qu'ils reçoivent. Par contre, ça leur occasionne des problèmes. On a eu des gens qui viennent de la Belgique, qui retournent chez eux puis qui disent : Bien là, j'aimerais ça faire une maîtrise. Et là ils vont prendre le diplôme de l'ITHQ puis ils vont dire : Oui, mais ce n'est pas un bac, tu sais, ce n'est pas reconnu dans... Et en ce moment, nos étudiants ont ce type de problème là. Je dis «des étrangers», mais il y a autant des étudiants québécois qui suivent ce programme-là. Mais par contre ils se trouvent des emplois, là, puis des très beaux emplois.

**M. Bonnardel :** Ça fait que le placement — faites-moi de la pub, là — est de 100 %, ceux qui sortent de chez vous, c'est indéniable, là.

**Mme Frulla (Liza) :** Le problème qu'on a, c'est que je te dirais qu'il est à 120 %, en ce sens où il faut absolument... Puis on les avertis puis on n'arrête pas : N'acceptez pas le chant des sirènes, là, ne soyez pas sensibles à ça, il faut que vous finissiez votre diplôme. Parce que, même si nos partenaires, par exemple... On les envoie en stage, là. Nous, on supervise 1 000 stages, hein? Et à la fin, quand ils sont rendus, mettons, à 80 %, là, bien, celui qui a besoin puis qui est en train d'étouffer parce qu'il a besoin de monde, je leur dis tout simplement : Bien là, ne va pas finir, là, tu es bon, tu es bon, on va te former, nous autres, puis il ne finit pas le cours, là. Et c'est ça, le plus gros danger pour nous autres. C'est ça. Ça fait que c'est vraiment, là, bâtir le lien d'appartenance puis continuer de toujours, toujours, toujours... de se concentrer là-dessus puis de dire au jeune : Ça te prend ton diplôme, là, ça te prend ton diplôme.

**M. Bonnardel :** Dernière question. Vous avez fait tout un travail pour en arriver à nous déposer ça. Vous aurez besoin de combien pour en arriver à concrétiser tout ça, en termes de fonds?

**Mme Frulla (Liza) :** Là, je vais passer... parce qu'il est là pour nous. Puis, tu sais, ne me demandez pas ça à moi parce que moi, j'ai des besoins incessants, constants.

**M. Bonnardel :** Bien, vous êtes cinq. J'étais persuadé qu'il y en avait un ou une qui pouvait me répondre.

**Mme Frulla (Liza) :** Alors, je vais passer la parole à M. Gauthier.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Gauthier, c'est à vous, sur la dernière question.

**M. Gauthier (Dany) :** Bien, oui. Bien, bonjour, tout le monde. Alors, on a déposé un plan d'affaires de cinq ans, comme Mme Frulla vous le disait, au ministère de l'Éducation et au Conseil du trésor, sur la base de crédits constants. Eh bien, ça tient la route, ils ont approuvé notre plan d'affaires, parce qu'en tout cas on n'a pas eu de remontées jusqu'à date. Et, à part des revenus autofinancés, par exemple, on pense qu'on va pouvoir augmenter nos activités, et être en mesure d'assumer les coûts de transition, et de pouvoir aller plus loin aussi dans notre développement. Le programme HEGHI, donc, en étant reconnu, on pense aussi que ça va nous permettre d'attirer plus d'étudiants, donc ça va encore mieux s'autofinancer. Donc, oui, il n'y a pas de problème au niveau des différents enjeux, là, qu'on avait présentés dans le plan d'affaires.

**M. Bonnardel :** Mais, en termes de financement additionnel, ça, vous...

**M. Gauthier (Dany) :** Ah! c'est à crédits constants.

**M. Bonnardel :** À crédits constants? Oui. O.K.

**Mme Frulla (Liza) :** Bien là, c'est à crédits constants, oui. Mais...

**M. Bonnardel :** Mais?

**Mme Frulla (Liza) :** Compte tenu que j'ai mon ministre des Finances adoré, et qu'on a vraiment des besoins de main-d'oeuvre, et qu'il y a des possibilités énormes, alors, si vous avez de la générosité, nous autres, on va en prendre. Mais ce n'est pas beaucoup de sous, ce n'est jamais beaucoup de sous.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci. Merci aux représentants de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Mme Liza Frulla, M. Pierre Schetagne, M. Jasmin Tanguay, Mme Danielle Leclerc et M. Dany Gauthier, merci de votre participation à la Commission des finances publiques.

Je vais suspendre nos travaux quelques instants afin de permettre au représentant d'Aviva Canada de se présenter.

*(Suspension de la séance à 16 h 50)*

*(Reprise à 16 h 55)*

**Le Président (M. Bernier) :** Donc, nous reprenons nos travaux. Donc, nous avons le plaisir de recevoir M. Tremblay, d'Aviva Canada. M. Tremblay, vous avez 10 minutes pour votre présentation. Par la suite suivront les échanges avec les parlementaires. La parole est à vous.

#### **Aviva Canada inc.**

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** Merci. M. le Président, M. le ministre et chers députés, Aviva tient à vous remercier, d'abord et avant tout, pour cette invitation afin d'apporter notre voix dans cet important processus démocratique. En plus, bien, je vous remercie et je remercie M. le Président de nous avoir gardés pour la fin. On garde toujours le meilleur pour la fin.

**Le Président (M. Bernier) :** On garde toujours les meilleurs pour la fin, vous le savez.

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** Nos commentaires porteront strictement sur les modifications apportées à la Loi sur la distribution de produits et services financiers visant l'industrie de l'assurance de dommages. Nous soulignerons certains éléments qui méritent des précisions et/ou autres considérations au bénéfice des consommateurs et l'ensemble de l'industrie de l'assurance de dommages.

Soyez assuré que nous partageons votre objectif, M. le ministre, que l'industrie de l'assurance de dommages soit encore plus compétitive et transparente pour les générations à venir, et ce, pour le bien des consommateurs.

Aviva Canada est le deuxième assureur de dommages en importance au Canada avec 10,6 % de parts de marché du Canada. Nous commercialisons nos produits par l'entremise d'un réseau de courtage de 1 200 courtiers indépendants au Canada et par l'entremise d'autres partenariats, qui fait qu'on souscrit 5 milliards de primes annuellement au Canada. Nous offrons à près de 3 millions de clients canadiens des produits destinés à protéger leurs habitations, automobiles, leurs loisirs et modes de vie ainsi que leurs entreprises.

Au Québec, Aviva est le cinquième plus important assureur dans le marché de l'assurance de dommages, avec une part de marché de 4,8 %, et on dessert un demi-million de clients québécois qui génèrent des primes brutes écrites d'environ 375 millions de dollars. Nous sommes bien présents au Québec, avec 460 employés situés... deux bureaux à Montréal et un bureau à Québec.

Si on parle du projet de loi n° 150, la Loi sur la distribution de produits et services financiers est une loi fondamentale sous la gouverne de l'Autorité des marchés financiers. L'AMF bénéficie, entre autres, de gens aguerris et chevronnés qui assurent l'application de la loi afin de maintenir un environnement sécuritaire et concurrentiel et ainsi garder la confiance des consommateurs envers les services financiers comme l'assurance de dommages.

Mes commentaires porteront sur les articles 238 à 261 du projet de loi. On va discuter, entre autres choses, de la règle limitant la propriété des cabinets de courtage, le 20 %, les définitions introduites par le projet de loi, courtier versus agent, la divulgation de certaines informations aux consommateurs, le nombre de soumissions prescrit par le projet de loi et la vitalité et la pérennité du réseau de cabinets de courtage indépendants au Québec.

Si je commence avec la règle du 20 %. Comme vous le savez, dans le milieu des années 80, le gouvernement du Québec a introduit la règle du 20 % qui a introduit par principe l'interdiction à un assureur de dommages de posséder plus de 20 % des actions d'un cabinet de courtage. Cette disposition visait à garantir l'indépendance et l'objectivité des courtiers et ainsi protéger les consommateurs contre d'éventuels conflits d'intérêts.

Aviva Canada croit fermement que la transparence est essentielle à la stabilité et à la réputation de notre secteur. Cette règle constitue l'un des principaux instruments dont dispose le gouvernement du Québec pour atteindre cet objectif.

Toutefois, l'industrie a beaucoup évolué au cours des dernières années et s'est adaptée avec des pratiques ingénieuses de sorte que les conflits d'intérêts non dévoilés nuisent aujourd'hui à la transparence et à la confiance du consommateur. En effet, certains assureurs font indirectement ce qui n'est pas directement permis par le principe de la loi grâce à des ententes ou une structure d'entreprise, encore ici, ingénieuse. Ainsi, il est devenu une pratique courante pour les cabinets de courtage de se présenter comme courtiers sans pour autant réellement offrir plusieurs assureurs, et cela, au détriment du consommateur.

En 2018, il est clair que les Québécois veulent et méritent d'avoir accès à l'information nécessaire pour pouvoir prendre les décisions les plus éclairées possible, mais ce n'est pas toujours le cas sous la loi actuelle telle qu'elle est appliquée.

Nous sommes sûrs que le projet de loi vient adéquatement colmater cette tendance et favoriser l'équité, la transparence et la confiance des consommateurs sous la gouverne des autorités compétentes et que son application future sera encadrée adéquatement par l'AMF. En effet, nous nous réjouissons que non seulement, comme nous l'avions recommandé, le projet de loi maintient la règle du 20 % et l'améliore, même, pour mieux protéger les consommateurs.

Pour nous, une modification de la règle du 20 %, comme certains proposent, pourrait entraîner une réduction du nombre d'assureurs, une diminution de l'offre des produits offerts aux consommateurs québécois et une hausse, par conséquent, injustifiée des primes en raison d'une baisse de la compétitivité dans le secteur de l'assurance de dommages.

Quant à la définition de courtier versus agent, Aviva est entièrement en accord avec les modifications proposées à l'article 235 qui oblige le cabinet à se définir soit comme une agence exclusive offrant les produits d'un seul assureur ou d'un cabinet de courtage indépendant offrant différents produits de différents assureurs. Il s'agit d'une précision importante pour l'industrie puisque le projet de loi vient clarifier la propriété des cabinets de courtage au bénéfice des consommateurs en distinguant clairement une agence d'un cabinet de courtage indépendant. Dans un marché compétitif, chaque modèle d'affaires a sa pertinence pour mieux servir le consommateur pourvu que le tout se fasse en toute équité et transparence. J'encourage donc les parlementaires à maintenir ces définitions pour le bien de l'industrie et des consommateurs, qui seront encore mieux outillés pour faire leurs choix éclairés.

• (17 heures) •

Au niveau de la divulgation, nous appuyons les modifications apportées à l'article 83.1 dans le projet de loi. Cet article exige qu'une agence en assurance de dommages ou un cabinet de courtage indépendant en assurance de dommages indique dans ses communications avec ses clients le nom des assureurs pour lequel il offre des produits d'assurance ou qu'il précise ceux avec lesquels il est lié par contrat d'exclusivité et enfin les produits visés par ce contrat. Nous croyons qu'il s'agit d'informations importantes pour permettre aux consommateurs de faire des choix informés.

Au niveau du nombre de soumissions, dans un esprit de transparence, le projet de loi vient préciser le nombre de soumissions qu'un cabinet de courtage indépendant doit présenter au consommateur qui magasine une assurance de dommages. Bien qu'Aviva aurait préféré trois soumissions par courtier, tel qu'on l'a mentionné dans notre mémoire du printemps passé, nous sommes en faveur, par principe, aux changements proposés à l'article 38 de la loi qui demande qu'un courtier offre au consommateur des solutions d'au moins quatre assureurs ne faisant pas partie d'un même groupe financier, une importante distinction.

Il s'agit d'une mesure qui va contribuer à la compétitivité de l'industrie et va permettre au consommateur d'avoir plus de choix que la situation actuelle l'encourage dans la pratique. Toutefois, afin d'assurer la compréhension du consommateur, il sera important de transmettre l'information pertinente pour permettre au consommateur de faire le meilleur choix possible au-delà du coût de la soumission, donc au-delà de la prime la moins chère, puisque chaque produit, et chaque assureur, a ses spécificités pour mieux répondre aux besoins du client.

Toutefois, Aviva croit que le projet de loi doit distinguer les principaux marchés de l'assurance de dommages, comme vous en avez beaucoup parlé ce matin, c'est-à-dire les produits simples et les produits complexes. Dans le cas des produits simples, nous sommes d'avis qu'il est raisonnable et même souhaitable pour le consommateur que l'on spécifie le nombre de soumissions d'où provient... le nombre de soumissions doit provenir d'au moins trois ou quatre assureurs. Cependant, dans le marché des assurances de dommages spécialisés, tels que produits complexes en commercial ou, par exemple, voitures de collection, comme on en a parlé, assurance caravane ou même assurance cheval, ce nombre de soumissions risque fortement d'être difficile à atteindre puisque le marché est plutôt limité. Mais on en a beaucoup parlé ce matin.

Et finalement, au sujet de la vitalité du marché du courtage, comme toute l'industrie, le réseau des cabinets de courtage indépendants fait face à plusieurs défis, mais aucunement leur vitalité et leur pérennité ne sont remises en question par le cadre législatif et réglementaire québécois, qui a généralement fait ses preuves à la satisfaction de tous : les assureurs, les courtiers, les cabinets et les consommateurs.

Soyons clairs, la règle du 20 % n'empêche aucunement les cabinets de courtage à s'adapter à l'évolution du marché, contrairement à ce que certains affirment. D'ailleurs, la réglementation limitant la propriété des cabinets de courtage ne crée pas un obstacle exagéré à l'obtention au financement, comme des prêts auprès des banques pour son développement au même titre que n'importe quelle PME.

En ce qui a trait à la succession, si la réglementation interdit à un courtier de vendre une grande part de son entreprise à un assureur, le courtier a toujours la possibilité de vendre à une entité autre qu'un assureur, entre autres un confrère courtier, comme cela actuellement se fait fréquemment sans que l'assureur ne s'implique au niveau de l'actionnariat.

Les cabinets de courtage possèdent un bel avenir, même avec les changements technologiques et les changements des habitudes de consommation qui ont lieu. Il s'agit juste que le courtier fasse valoir sa valeur ajoutée face au direct. Les investissements technologiques nécessaires, les changements des habitudes des consommateurs et les défis que représente la succession des cabinets de courtage indépendants ne justifient donc actuellement aucunement le risque suivant : la prise de possession d'un bureau de courtage de facto par un assureur bénéficiant d'un capital important au détriment de l'ensemble des autres assureurs et cabinets de courtage indépendants et ultimement aux consommateurs que nous desservons tous.

En conclusion, j'espère que mes commentaires aujourd'hui, qui seront accompagnés plus tard de notre mémoire, permettront aux membres de la commission d'étudier le projet de loi afin qu'il soit adopté sans délai, puisqu'il assurera une plus grande transparence dans l'industrie de l'assurance de dommages au bénéfice des consommateurs. Aviva croit que plus il y a de la transparence dans l'industrie, mieux l'industrie et le consommateur se porteront.

M. le Président, c'est avec plaisir que je pourrai répondre à vos questions.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Tremblay, de votre présentation. Donc, sans plus tarder, nous allons débiter nos échanges. M. le ministre, la parole est à vous.

**M. Leitão :** Très bien, merci, M. le Président. Alors, M. Tremblay, bonjour. Merci d'être là. Vos propos sont clairs, sont très clairs.

Peut-être, vous pouvez peut-être nous parler peut-être un petit peu de votre compagnie, Aviva. Vous êtes donc une compagnie canadienne très présente au Canada, 10 % du marché canadien, peut-être un petit peu moins connue au Québec. Je pense que, dernièrement, vous êtes arrivé à un partenariat ou vous avez acheté RBC Assurances...

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** Aviva distribue ses produits sous deux noms principaux : Aviva pour les produits autos, maisons, et, pour l'assurance bateau et loisirs, on les distribue sous les produits Élite. Donc, certains ont peut-être entendu déjà Élite. Et, l'année dernière, au début de l'année dernière, Aviva a acheté la structure d'assurances de RBC Assurances. Donc, on distribue aussi, on fabrique les produits auto, habitation pour les clients et les agents de RBC financier.

**M. Leitão :** Très bien. Donc, votre modèle d'affaires est un modèle qui... vous faites la distribution directe et aussi vous travaillez à travers les courtiers. Donc, vous utilisez les deux canaux de...

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** Sur 5 milliards de volume, on a environ 800 millions qui est distribué par RBC Assurances et 4,2 millions qui est distribué par courtiers. On a une petite branche de direct qui représente environ 2 millions. Donc, ce n'est pas... le gros 90 % de notre business vient des courtiers à travers le Canada.

**M. Leitão :** Donc, vous travaillez beaucoup avec les courtiers.

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** Absolument.

**M. Leitão :** On a entendu ce matin les courtiers qui sont venus, aussi d'autres entreprises, Intact, par exemple, qui travaille aussi beaucoup avec les courtiers, et le portrait qui nous a été dressé, c'est un portrait qui nous disait que, si on allait de l'avant avec ce qu'on proposait, ça pourrait être extrêmement dommageable pour le réseau de courtiers. Vous arrivez à une conclusion tout à fait différente, une lecture différente de la situation. Vous avez même dit qu'un allègement des règles, au contraire, pourrait diminuer le nombre de courtiers. Pouvez-vous peut-être nous éclairer un peu sur...

**Le Président (M. Bernier) :** M. Tremblay.

• (17 h 10) •

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** Je vais parler un petit peu de ce qui s'est passé au cours des 15 dernières années. Naturellement, la consolidation a fait qu'il y a eu concentration de volume. Donc, certains courtiers achetant d'autres courtiers, la consolidation fait que les courtiers deviennent... veulent être plus efficaces, donc la grosseur est importante. À cela, selon la règle de l'AMF que... Ce matin, le nom d'Aviva a été nommé au niveau de l'acquisition d'un bureau de courtage. Effectivement, en 1987, Aviva a fait l'acquisition de 20 %, avec l'aide de l'AMF, selon les règles de l'AMF du temps, pour qu'on puisse assurer la pérennité de ce bureau-là en 1987.

Il faut comprendre que, depuis les dernières... voilà 20 ans et même voilà 10 ans, les prêts aux courtiers, les banques n'étaient pas très chaudes à faire des prêts aux courtiers. Depuis 10 ans, toutes les cinq banques que l'on connaît actuellement reconnaissent ce qu'on appelle le «good will» et font des prêts aux courtiers. Donc, je peux vous donner... Donc, le fait de dire que prendre l'actionnariat chez les bureaux de courtiers assure leur pérennité, pour nous, ce n'est clairement plus une réalité. Aviva, actuellement, a 300 millions de prêts, environ, chez ses courtiers au Canada, qui les aident à acheter d'autres courtiers, mais c'est quoi... ce 300 millions là fait que ces courtiers-là sont encore tous indépendants. Donc, on n'a pas de droit de regard sur les opérations des courtiers, incluant le courtier qu'on avait acheté en 1987.

Un des effets négatifs des achats de courtiers avec prise d'actionnariat, c'est que naturellement il y a des transferts de volume qui se font pour financer ces actionnariats-là. J'ai mentionné que c'est un danger pour la compétitivité et le départ de certains assureurs au Québec. Chez Aviva, au cours des cinq dernières années, en raison d'un certain assureur, j'ai perdu 73 000 clients, moi, dans mon volume actuel, 73 000 clients que je ne peux plus desservir parce qu'ils sont... le courtier a décidé de s'associer avec un autre assureur.

Donc, cette situation-là fait que ça inquiète, entre autres, nous, les assureurs, qui ne jouons pas le même jeu, puisque l'AMF, dans notre interprétation, nous disait de ne pas influencer les opérations du courtier. On ne joue pas sur la même base, on ne joue pas avec les mêmes outils, et ça nous fait questionner sur l'avenir de notre compétitivité au Québec, c'est clair et certain. Merci.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**M. Leitão :** Merci. Donc, le portrait que vous nous dressez est quand même différent et, pour vous... Et nous sommes d'accord qu'un bon service au public, au consommateur dépend... ou requiert une industrie compétitive, où il y a de la compétition. Et donc ce que vous nous décrivez, c'est que certaines pratiques qui existent maintenant dans l'industrie, au contraire, ont tendance à restreindre la compétition. Quand on a des cabinets de courtage qui sont trop liés ou très liés à un assurant en particulier, bon, ce n'est pas nécessairement le cas qu'ils vont offrir plusieurs produits ou proposer plusieurs produits à ces clients-là.

Donc, vous êtes d'accord avec la proposition, dans le projet de loi, d'avoir un nombre spécifique de soumissions, ça pourrait être quatre ou trois, enfin, on verra bien quel est le chiffre approprié, mais donc de forcer l'offre de différentes soumissions au client.

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** Oui. C'est sûr que, si je vais à l'extrême, actuellement, on part de un vers quatre. Pour nous, quand on a fait le débat, on se demandait où est-ce qu'on fait la coupure. Quatre, on trouvait que ce n'était

probablement pas réaliste. Trois était probablement... avec, naturellement, le bon sens que l'AMF va l'appliquer dans la gestion de chacun des bureaux de courtage, trois, pour nous, était beaucoup plus réaliste, en autant que l'AMF évalue chacun des bureaux dans son ensemble, l'objectif étant toujours le même. Puis le client, quand il vient voir un courtier, il ne vient pas voir un assureur direct, il ne vient pas voir un agent. Il vient pour se faire conseiller, la valeur ajoutée de pouvoir magasiner le client chez plusieurs assureurs.

Maintenant, comme je vous l'ai mentionné, il y a des lignes d'affaires ou des impossibilités. Par exemple, ce matin, on parlait des volumes minimums. Aviva est un de ceux qui en ont exigé, au cours des dernières années, les volumes minimums. Pourquoi? Parce que mon modèle opérationnel, actuellement, me coûtait trop cher pour desservir 250 courtiers. Donc, pour moi, dans le «day-to-day», on devait faire des choix. Est-ce qu'on grossit la structure de notre branche, de notre succursale, ou on diminue le nombre de clients qu'on va desservir chez les courtiers? Pour les gains d'efficacité, on a pris la décision de diminuer le nombre de courtiers, parce qu'il faut faire face à la réalité, un courtier qui fait affaire avec deux, ou trois, ou quatre assureurs, il y a une réalité qui est... il doit apprendre les produits. Et, s'il n'y a pas de... Si, par exemple, il fait une transaction par mois avec Aviva pendant qu'il en fait 15 avec un autre assureur, c'est sûr que c'est un éternel recommencement, à tous les mois, de comprendre la dynamique de mes produits et services.

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

**M. Leitão :** Très bien, merci. Donc, pour vous, les cabinets de courtage jouent un rôle essentiel dans le marché, mais ils doivent avoir une certaine taille pour pouvoir offrir un nombre de produits et donc bien desservir leur clientèle.

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** Absolument.

**M. Leitão :** Très bien. Écoutez, pour moi, c'est tout. Je ne sais pas si les collègues ont des questions ou non, mais, pour moi, ça va. Merci.

**Le Président (M. Bernier) :** Ça va? Merci, M. le ministre.

**M. Leitão :** Merci, M. Tremblay.

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

**M. Marceau :** Oui. Bonjour, M. Tremblay. Merci pour votre éclairage et puis vos propos très clairs.

Juste sur la question des volumes primes que vous avez abordée, certains nous ont dit... là, je ne sais plus quel intervenant précisément, là, mais qu'essentiellement les exigences en termes de volumes primes des assureurs rendaient impossible d'arriver à un chiffre de quatre, peut-être même de trois, puis ils ont suggéré donc, en conséquence, d'introduire des exigences de nombres de soumissions, ça devrait s'accompagner d'exigences quant à... en tout cas, d'imposition de certaines contraintes quant au contrat qui vous lie, vous, l'assureur au courtier. Je veux dire que la rémunération incitative que vous mettez en place devrait possiblement être encadrée.

Est-ce que vous voyez ça d'un bon oeil ou est-ce que ça vous pose des difficultés? Est-ce que vous êtes favorable?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Tremblay.

• (17 h 20) •

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** Je vous dirais qu'actuellement votre question est tout à fait de... comment est-ce qu'on dit ça, du bon temps, parce que l'AMF est en train de regarder l'ensemble des rémunérations incitatives. Si on parle spécifiquement de la bonification, ce qu'on appelle la CPC, la commission contingente, pour nous, c'est un incitatif à ce que le courtier filtre plus les clients, pour qu'il puisse les mettre au bon endroit, pour que je puisse avoir une meilleure rentabilité. Donc, c'est un incitatif qui donne le droit au courtier d'avoir un partage de mes profits qu'il génère chez mon assureur.

Je pense que la partie qui est un peu plus difficile pour les courtiers actuellement, c'est est qu'on demande, par exemple, des clauses de rétention de 90 %, c'est-à-dire que, si je distribue mes produits avec toi, l'usage dans le marché, c'est que je dois retenir neuf polices sur 10. Dans le quotidien, ces taux de rétention là ne viennent pas changer l'objectivité du courtier qui travaille avec le client, puisque ce partage de profits vient souvent au propriétaire de bureau plutôt qu'à la personne qui vous dessert dans le «day-to-day». Je n'ai jamais vu ce qu'on appelle un producteur, qui est avec vous au téléphone, dire : Bien là, je vais vous placer chez Aviva parce qu'il faut que je maintienne ma clause de 90 %. C'est beaucoup plus général que ça.

Donc, il y a un débat actuellement dans le marché là-dessus, et je pense que l'AMF va pouvoir nous aider à éclaircir le débat au niveau des incitatifs actuels.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**M. Marceau :** O.K., merci. Mais là une question un peu... Prenons le cas, là, où on mettait quatre soumissions. Ça, évidemment, par définition, ça veut dire que trois soumissions ne sont pas retenues par le consommateur, et ça, ça veut dire que 75 % des soumissions qui ont été faites, donc, sont écartées. En pratique, pour vous qui êtes un fournisseur, ça veut dire... Évidemment, ce n'est pas nécessairement le cas, mais, si on suppose qu'il y a beaucoup de concurrence dans le marché, 75 % des démarches que vous allez faire auprès d'un courtier vont se solder par zéro vente.

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** Exact.

**M. Marceau :** Et donc il y a des coûts, pour vous aussi, qui sont associés à ça. Moi, j'aimerais avoir une idée de l'importance de ces coûts-là. Puis est-ce que ça vous amène à dire : Quatre, c'est peut-être un peu trop, puis trois serait peut-être un peu mieux, parce qu'au moins j'aime mieux en perdre deux tiers que les trois quarts, mettons, si on va à trois, là?

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** O.K. Je vais faire deux distinctions. C'est pour ça qu'on parle de marché standard ou marché simple, là, versus marché complexe. En assurance auto et habitation, normalement, dans le processus du courtier, le courtier est capable d'aller voir quatre prix en envoyant une seule demande, et ces quatre prix-là ne se rendent pas chez moi. Il y a des intermédiaires, des agrégateurs qui vont comme... On a parlé ce matin, entre autres, de sites Web, mais il y a aussi une mécanique qui fait que, quand le courtier veut voir les soumissions, il va peut-être... il va aller voir le prix chez trois ou quatre assureurs avec lesquels il fait affaire, ou deux assureurs. Et, à partir de là, il va choisir avec son client, au niveau du prix, quel est le meilleur, si ce n'est pas une question de prix, mais de protection, et après ça il va arriver dans mon système à moi, et là je vais voir. Donc, quand la police arrive chez moi, le client, le courtier... le client a déjà choisi de le faire à Aviva.

Par contre, en commercial, donc en marché plus complexe, ces phénomènes-là, ces agrégateurs-là n'existent pas, parce que les produits sont tellement complexes qu'il faut absolument que le courtier vienne directement voir s'il y a un intérêt chez les assureurs. Donc, d'exiger en assurance commerciale qu'un courtier donne quatre cotes, ça veut dire qu'il faut que, là, il fasse quatre demandes à quatre assureurs. Si le marché permet d'avoir quatre assureurs, par exemple... Il y a des produits qu'il y a des assureurs... Par exemple, le meilleur exemple, il y a deux ans, Aviva s'est retirée de l'assurance condo, il y a deux ans et demi ou trois. Donc, il y a certains de mes courtiers qui, quand ils ont de l'assurance condo, ne peuvent pas venir chez moi puisque je n'en fais plus. Donc, s'il a uniquement quatre assureurs, un commercial, bien là, ça va être difficile de donner quatre cotes en commercial. Et mécaniquement, le courtier, si on l'exige, en commercial, de faire demander quatre cotes, ça devient un processus qui est plus lourd, parce que chacun des produits est tellement complexe qu'il n'y a pas l'intermédiaire entre les deux. C'est un peu technique, là, mais c'est beaucoup... On parle beaucoup plus de quatre cotes pour produits simplifiés, auto et habitation.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci.

**M. Marceau :** Je comprends. Puis donc il n'y a pas vraiment de coût pour vous parce que c'est déjà en place, cet accès facile à plusieurs cotations.

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** C'est ça.

**M. Marceau :** O.K. Merci beaucoup. Merci.

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

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président. M. Tremblay, content de vous revoir. Selon les chiffres de la RCCAQ, vous êtes deuxième, vous possédez 10 % du marché global ou à peu près.

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** Au Canada, oui.

**M. Bonnardel :** Oui. Vous avez dit tantôt, sans gêne : On a demandé à nos courtiers un volume minimum. Vous avez dit que vous aviez 250 courtiers?

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** Actuellement, j'ai 100 courtiers. J'avais 250 courtiers.

**M. Bonnardel :** O.K., parce que vous demandiez un volume minimum, puis ces courtiers... ou, si la loi n'était pas comme on la connaît aujourd'hui, vous considérez qu'on favorisait certains autres assureurs en vous disant...

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** Le phénomène, c'est tout simplement que j'avais 250 courtiers, donc je desservais mal 250 courtiers. Je rendais malheureux 250 courtiers, parce que je n'avais pas la capacité, au Québec, de desservir 250 courtiers. Donc, on a fait notre calcul, on a évalué ma capacité au niveau personnel, parce qu'on parle de rareté de ressources, et on est arrivé à évaluer, à voir que, mathématiquement, 100 courtiers devraient normalement satisfaire ma capacité, et ma capacité devrait satisfaire 100 courtiers. Donc, on a diminué notre nombre de courtiers au Québec, effectivement.

**M. Bonnardel :** Ma réflexion, c'est que, si on applique la loi avec les quatre soumissions, vous n'avez pas peur de ne pas être capable d'aller chercher ce volume que vous souhaiteriez avec les 100 qu'il vous reste?

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** Je vous dirais que c'est un risque, c'est une chance à prendre, mais c'est aussi, probablement... Le risque plus grand, c'est de voir encore plus disparaître mes courtiers indépendants face à d'autres assureurs qui prennent des prises d'actionnariat chez ces courtiers-là.

**M. Bonnardel :** Bien, c'est ce qui va... En tout cas, mon humble avis, là, bien, dans cinq, 10 ans, si on applique ça avec les quatre soumissions, selon moi, c'est ce qui va arriver, là. Puis j'essaie... Je comprends votre modèle d'affaires, là, puis je suis sur... Depuis tantôt, on va fouiller sur les sites des différentes compagnies, je suis sur le vôtre, là, Aviva, puis j'ai la possibilité d'aller demander une soumission d'un courtier Aviva, puis directement à Aviva. Vous jouez sur les deux, ce qui est assez rare, là, avec ce que j'ai fait comme recherche rapidement, là. Pourquoi vous donnez cette possibilité? En réalité, corrigez-moi, là, mais, si je vais direct sur Aviva, ça me coûte-tu moins cher parce qu'il y a...

**Une voix :** ...

**M. Bonnardel :** ... — non, non, mais je vous pose la question — que d'aller directement chez un courtier?

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** O.K., je vais vous expliquer pourquoi on a ouvert le canal direct. Pour nous, c'était de mieux comprendre le consommateur pour nous permettre de mieux équiper nos courtiers. Donc, il faut comprendre que le courtier, actuellement, avec 250 ou avec 1 200 courtiers, on a de l'information éparpillée sur 1 200 courtiers. Donc, c'est difficile de prévoir le comportement du consommateur.

Donc, il y a deux ans et demi, on a ouvert un canal direct qui... Entre vous et moi, depuis deux ans et demi, on a fait 2 millions au Canada, donc on n'est pas à la grandeur des autres assureurs directs. Mais, pour nous, ce qui est important, c'est d'avoir l'intelligence du marché et de comprendre comment le consommateur se comporte. Et, à partir de là, quand on parle de technologie et de connaissance de marché, on redistribue cette information-là à nos courtiers. On a de l'intelligence marketing qu'on redistribue, qu'on repasse à nos courtiers pour qu'ils puissent, eux, faire face aux nouveaux comportements des consommateurs.

**M. Bonnardel :** Dernière question rapide : Croyez-vous que, si la loi était adoptée avec le quatre soumissions, votre portion au Québec comme telle va augmenter?

**M. Tremblay (Martin-Éric) :** Notre 4 % au Québec, il ne diminuera plus.

**M. Bonnardel :** O.K. Merci.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Tremblay, de la compagnie Aviva Canada. Merci de votre participation à la Commission des finances publiques. Je veux remercier tous les parlementaires qui ont participé à cette commission aujourd'hui, remercier tous les groupes qui se sont présentés, saluer toute la population qui nous a écoutés durant nos travaux.

Donc, la commission ajourne ses travaux au 6 février 2018, 15 h 30.

*(Fin de la séance à 17 h 29)*