



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente  
des finances publiques**

**Le jeudi 7 décembre 2017 — Vol. 44 N° 193**

Consultations particulières sur le projet de loi n° 141 — Loi  
visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur  
financier, la protection des dépôts d'argent et le régime  
de fonctionnement des institutions financières (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 jeudi 7 décembre 2017 — Vol. 44 N° 193

### Table des matières

Remarques préliminaires	1
M. Carlos J. Leitão	1
M. Nicolas Marceau	2
Auditions	2
Conseil des professionnels en services financiers (CDPSF)	3
Groupe de franchiseurs immobiliers	9
Corporation des thanatologues du Québec (CTQ)	17
Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)	25
Institut de développement urbain du Québec (IDU-Québec)	33
Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD)	41
Bureau d'assurance du Canada (BAC)	50
DuProprio inc.	58
Association des conseillers en services aux aînés du Québec (ACSAQ)	66
Professionnels hypothécaires du Canada	70

### Autres intervenants

M. Raymond Bernier, président

M. Ghislain Bolduc  
M. Jean-Denis Girard  
M. François Bonnardel  
Mme Rita Le de Santis  
M. Alain Therrien

\* M. Mario Grégoire, CDPSF  
\* M. Denis Joanis, RE/MAX  
\* Mme Christiane St-Jean, idem  
\* Mme Mia Bahri, Réseau immobilier, Via Capitale  
\* M. Dominic St-Pierre, Services immobiliers Royal LePage  
\* Mme Julie Gaucher, Sutton Québec, Services immobiliers inc.  
\* M. Denis Desrochers, CTQ  
\* Mme Annie Saint-Pierre, idem  
\* M. Denis Blackburn, idem  
\* M. Christopher Johnson, RCCAQ  
\* M. Patrice Pouliot, idem  
\* M. Luc Jobin, idem  
\* M. André Boisclair, IDU-Québec  
\* M. Jean Laurin, idem  
\* M. Denis Perreault, idem  
\* M. Denis Côté, CADD  
\* M. Michel Laurin, idem  
\* M. Alain Camirand, idem  
\* M. Jean St-Gelais, idem  
\* Mme Johanne Lamanque, BAC  
\* Mme Marie-Pierre Grignon, idem  
\* M. Jean-François Desautels, idem  
\* M. Marco Dodier, DuProprio inc.  
\* Mme Marie-Christine Blain, idem  
\* M. Louis Sirois, ACSAQ  
\* M. Gilles Bouillon, Professionnels hypothécaires du Canada  
\* M. Stéphane Bruyère, idem  
\* Mme Isabelle Gendron, idem  
\* M. Ryan La Haye, idem

\* Témoins interrogés par les membres de la commission



Le jeudi 7 décembre 2017 — Vol. 44 N° 193

**Consultations particulières sur le projet de loi n° 141 — Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières (1)**

*(Onze heures trente-cinq minutes)*

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

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

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

**Le Secrétaire :** Oui, M. le Président. Mme Léger (Pointe-aux-Trembles) est remplacée par Mme Poirier (Hochelaga-Maisonneuve).

**Le Président (M. Bernier) :** Merci beaucoup. Donc, bienvenue à tous les parlementaires qui vont participer à cette commission fort importante. Donc, bienvenue également aux chercheurs, et aux gens du ministère des Finances qui nous accompagnent et d'autres organismes, peut-être, qui sont présents, et notre personnel, bien sûr, de l'Assemblée nationale, qui nous assiste. Bienvenue aux différents groupes qu'on aura l'occasion d'entendre et bienvenue également à la population qui nous écoute, les Québécoises et les Québécois.

Donc, sans plus tarder, voici l'ordre du jour. Ce matin, nous allons débiter par des remarques préliminaires, par de courtes remarques préliminaires. Par la suite, nous entendrons le Conseil des professionnels en services financiers, le Groupe de franchiseurs immobiliers, composé de Sutton, RE/MAX, Royal LePage et Via Capitale. Donc, c'est notre menu de cet avant-midi.

### Remarques préliminaires

Donc, sans plus tarder, M. le ministre, je vous cède la parole pour quelques minutes de remarques préliminaires.

#### M. Carlos J. Leitão

**M. Leitão :** Très bien, M. le Président. Alors, bonjour, tout le monde. Bonjour, chers collègues de l'Assemblée nationale, donc les deux partis d'opposition, opposition officielle, deuxième groupe d'opposition, nos collègues du groupe gouvernemental ainsi que les membres du ministère des Finances et nous tous, mesdames et messieurs.

Alors, nous voilà arrivés à l'étape des consultations particulières sur le projet de loi n° 141, Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières. Je veux, dans un premier temps, saluer, donc, tous mes collègues. Je veux aussi remercier tous les groupes qui viendront nous présenter leur point de vue au cours des trois journées de consultations prévues. Ils sont près d'une trentaine, ce qui témoigne bien de l'importance de ce projet de loi.

Je signale également qu'il est possible pour tout groupe ou citoyen intéressé de déposer un mémoire par l'entremise du site Web de l'Assemblée nationale afin de commenter cet important projet de loi.

Permettez-moi maintenant de vous présenter les grandes lignes du projet de loi n° 141, qui a été déposé le 5 octobre dernier et qui sera l'assise de la réforme de notre secteur financier. Ce projet de loi était attendu par tous les acteurs du milieu financier et répond à un grand nombre de préoccupations exprimées tant par les consommateurs que par les entreprises. Il est aussi le fruit d'une réflexion s'échelonnant sur plusieurs mois, voire même plusieurs années. Je ne vous apprendrai rien en vous disant qu'un bon fonctionnement du secteur financier doit reposer sur des lois modernes menant à un encadrement efficace, et qui tient compte de l'évolution des affaires, et qui maintient la confiance du public. C'est dans cet esprit que nous avons élaboré ce projet de loi qui révisé l'ensemble des lois du secteur financier d'une manière intégrée et cohérente.

Permettez-moi par ailleurs d'insister sur le fait que les intérêts des consommateurs et leur protection ont été au centre de nos préoccupations tout au long de ce processus.

Pour refaire le fil des événements, cette démarche fait suite au dépôt à l'Assemblée nationale de plusieurs rapports d'application sur différentes lois, soit la loi sur l'assurance et la Loi sur les sociétés de fiducie, la Loi sur les coopératives de services financiers, la Loi sur la distribution de produits et services financiers, la Loi sur les valeurs mobilières, la Loi sur les instruments dérivés et la Loi sur le courtage immobilier. Nous avons donc reçu un grand nombre de commentaires à la suite de la publication de ces rapports d'application et nous leur avons apporté toute l'attention nécessaire. Nous avons aussi travaillé en proche collaboration avec d'autres ministères et organismes sur certains aspects précis du projet de loi, notamment l'Office des professions du Québec et le ministère de la Justice.

Maintenant, je pense que nous pouvons... Parce qu'il y a plusieurs descriptions, et je pense qu'on n'a pas besoin de faire ça maintenant. J'aimerais juste ajouter que nous touchons aussi à la Loi sur le courtage immobilier, et donc nous prévoyons de modifier cette loi afin de clarifier la notion de courtage et de transférer à l'Autorité des marchés financiers l'encadrement du courtage hypothécaire.

Alors, en conclusion, donc, nous voilà rendus à cette étape-ci d'un projet de loi qui marquera un tournant important pour l'encadrement du secteur financier. Nous sommes maintenant prêts à entendre les différents groupes inscrits à cette consultation, qui couvrent toutes les sphères du secteur financier. Cet exercice est très important, et je veux vous assurer que nous l'abordons dans un esprit d'ouverture. Un secteur financier fort est essentiel au développement économique du Québec, et je suis convaincu qu'en travaillant ensemble nous pourrions créer un environnement d'affaires moderne et compétitif, et cela... propice à l'essor des entreprises dans lequel les consommateurs seront mieux protégés et auront la plus grande confiance. Alors, merci, M. le Président.

• (11 h 40) •

**Le Président (M. Bernier) :** Merci. Je veux simplement apporter une précision en ce qui regarde les gens qui nous écoutent. S'il y a des groupes qui ont des commentaires, ils peuvent le faire sur Internet. Cependant, s'il y a des groupes qui ont des mémoires à déposer, qui ne sont pas entendus en commission ici, ils n'ont qu'à le déposer au secrétariat de la commission, et nous recevrons ces mémoires-là pour que nous puissions les rendre disponibles à tous les parlementaires. Merci. M. le député de Rousseau.

#### M. Nicolas Marceau

**M. Marceau :** Merci, M. le Président. Alors, bonjour à vous, bonjour à tous les collègues, et merci à l'avance à tous les groupes qui vont se joindre à nous.

Alors, écoutez, je vais être très bref. Trois choses à dire. La première, évidemment c'est un projet de loi qui est extrêmement important pour le Québec, pour l'économie du Québec. Évidemment, les marchés financiers, ça représente un secteur qui contribue énormément à la création de richesse au Québec, des dizaines de milliers d'emplois. Ne serait-ce que cela, ça imposerait qu'on en prenne soin correctement. Mais en plus les marchés financiers qui sont efficaces, c'est le meilleur moyen de permettre à nos familles de réaliser leurs projets, de s'acheter une maison, de mener à bien leur retraite et puis c'est également le meilleur moyen de s'assurer que les entreprises sont capables d'emprunter les fonds nécessaires ou bien d'aller chercher les fonds nécessaires à la réalisation des projets qui permettent le développement économique du Québec. Alors, c'est évidemment fondamental de s'assurer que tout cela fonctionne bien.

Le Québec, malheureusement, avait pris un certain retard. Pas un grand retard, mais, dans certains secteurs de l'encadrement, il y avait des lacunes à corriger. Évidemment, moi, j'accueille très positivement le fait que nous rénouvions notre régime d'encadrement. Je le fais de manière très constructive. Soyons quand même clairs quant au fait que tout ne sera pas nécessairement facile. Il y aura des débats à faire sur certains enjeux, mais j'aborde le débat de façon très, très constructive.

Peut-être deux choses à dire, deux remarques. Il y a eu, à peu près en même temps que le dépôt du projet de loi n° 141, le dépôt du projet de loi n° 150, qui est un autre projet de loi important. Celui-là, c'est un projet de loi budgétaire, mais qui contient des dispositions extrêmement importantes aussi concernant le secteur financier, entre autres le courtage. Et, bon, écoutez, on a eu beaucoup de représentations. Moi, j'ai eu énormément d'intervenants qui se sont adressés à moi. Puis je vois mes collègues qui sourient et je me doute bien que ça a été la même chose pour eux aussi. Alors, évidemment, il y a des gens qui sont inquiets que nous fassions l'analyse du 141 sans tenir compte de ce qu'il y a dans le 150. Alors, moi, je veux simplement vous dire, M. le Président, sans faire outrage à votre... au jugement que vous porterez au moment où on sera rendus là, qu'il est quand même important de garder en tête, au moment où on va discuter du 141, de ce qu'il y a dans le 150, et il y a des éléments, là, dont il faudra tenir compte dans notre analyse des dispositions du 141, en tout cas, mais on aura l'occasion d'en reparler un peu plus tard.

Peut-être, dernier point, rapidement. Nous nous apprêtons donc à faire... enfin, nous débutons nos consultations. Le ministre a mentionné le fait qu'il y avait 28 groupes. Nous aurions voulu encore plus de groupes. On était prêts à en accueillir plus, de notre côté. Et il y a des groupes, il y a des gens qui aimeraient se faire entendre encore aujourd'hui, là, qui... Vous leur offrez la possibilité de déposer un mémoire, et c'est très bien. Mais moi, je peux vous dire que, de notre côté, en tout cas, on n'a pas de difficulté... en fait, on est prêts à être très collaborants. Si vous receviez des demandes qui permettraient de mettre une quatrième journée de consultations, on n'aurait pas de problème avec ça, de notre côté. On pense que l'enjeu est suffisamment important. Des réformes importantes comme celles-là, on n'en fait pas à tous les ans. Alors, de notre côté, en tout cas, je sais qu'il y a des groupes qui sont en ligne puis qui aimeraient bien venir, là, si ça s'y prête, nous autres, on est ouverts à ce qu'il y ait une quatrième journée qui s'ajoute pour entendre peut-être une dizaine de groupes supplémentaires. Moi, j'ai une belle liste ici, là, si vous voulez.

**Le Président (M. Bernier) :** Nous recevons votre message, et, comme vous le savez, ce sont des négociations entre leaders de chacune des formations politiques. Merci.

#### Auditions

M. le député de Granby, vous avez fait mention que vous n'aviez pas de commentaire précis au départ, donc nous allons débiter immédiatement nos échanges. Et, comme je l'ai annoncé tout à l'heure, nous avons le plaisir de recevoir le Conseil des professionnels en services financiers, représenté par M. Mario Grégoire. Alors, bienvenue, M. Grégoire. Vous avez 10 minutes pour votre présentation, par la suite vont suivre des échanges avec les parlementaires. La parole est à vous.

### Conseil des professionnels en services financiers (CDPSF)

**M. Grégoire (Mario) :** Merci, M. le Président, membres de la commission. Au nom des membres du conseil d'administration et de l'ensemble des membres du Conseil des professionnels en services financiers, CDPSF, bien, permettez-moi de vous exprimer ma gratitude pour nous avoir donné l'occasion de vous faire part de nos commentaires dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 141. Cependant, je suis au regret de vous informer que, dans le cadre de l'entente du règlement avec la Chambre de la sécurité financière, notre organisme s'est engagé, en décembre 2016, à ne pas commenter publiquement toute mesure ou disposition relative à l'encadrement des membres de la CSF. Mais il me fait toutefois plaisir de vous présenter la mission et la vision du conseil quant à l'avenir de la profession et la pertinence de son offre de services pour l'ensemble des professionnels en services financiers, au bénéfice notamment de tous les Québécois.

Regroupant plus de 12 000 professionnels en services financiers à travers le Canada et plus d'une douzaine de membres corporatifs regroupant plusieurs dizaines de milliers de professionnels et aussi allié à de grands partenaires, le conseil est l'une des plus importantes associations professionnelles au Québec en termes d'adhérents. Ses positions sont adoptées par son conseil d'administration à la suite d'analyses et de recommandations faites par ses 21 délégations régionales et ses membres.

Afin de remplir sa mission, qui est de réunir l'ensemble des professionnels en services financiers, de valoriser le rôle-conseil, de faire la promotion et les intérêts de ses membres, le conseil maximise les liens de confiance et de solidarité entre les professionnels en services financiers et le public. Pour ce faire, il valorise la profession et soutient ses membres dans l'exercice de leurs fonctions par l'intermédiaire de la formation et de la promotion de la conformité. Entre autres, on a mis de l'avant un programme de vérification préventive. On a le souci de la prévention au sein du conseil. On a engagé une firme d'avocats d'affaires, Bernier Beaudry, pour nous permettre d'offrir à l'ensemble des professionnels un programme de prévention de sept heures de cours avec trois heures d'audit en cabinet pour permettre d'outiller les professionnels à être bien outillés au niveau de la conformité et avoir une inspection préventive pour pouvoir encore mieux servir le public. On a aussi mis de l'avant, pour tous les professionnels qui deviennent privilégiés, un forfait à 75 \$ qui leur permet d'avoir accès aux services de Bernier Beaudry dans le cadre soit d'une enquête ou d'une plainte, ce qui fait encore plus resserrer la prévention auprès des conseillers pour encore mieux protéger le public.

Dans le même ordre d'idées, on a une tournée régionale provinciale à cet effet-là, qu'on a bâti un programme aussi de formation où on offre, à travers les 21 délégations, ce programme. Être en contact avec tous les professionnels en services financiers, c'est de fédérer leur retour d'expérience et les accompagner dans leurs parcours de formation continue. Tels sont les objectifs du conseil, avec pour maître mot la valorisation de la profession, la protection du public et la baisse de la facture réglementaire. Le conseil s'engage donc à unifier les acteurs de ce métier, à doter ces derniers d'une formation continue adaptée concernant les évolutions du marché et de la réglementation.

Le conseil est d'ores et déjà rapproché de ses interlocuteurs naturels pour apporter sa contribution au futur édifice réglementaire dans le but de faire évoluer la profession tout en protégeant le public. Fort de sa représentativité issue de la diversité de ses membres, le conseil contribue ainsi à l'une de ses activités fondamentales : la reconnaissance dans la spécificité de l'intermédiation de la distribution de produits et services financiers au Québec, notamment, prestation dont la technicité et le savoir-faire apportent un bénéfice réel à la protection des consommateurs.

À l'heure actuelle, la question de l'accès à la formation professionnelle est complexe parce qu'elle met en oeuvre des mécanismes pluriels. En effet, bien que l'accès à la formation professionnelle en continu soit de plus en plus démocratisé par l'arrivée de nouvelles solutions en ligne, les coûts relatifs à la formation obligatoire imposés par le régulateur n'ont cessé d'augmenter au cours des dernières années. On est heureux d'avoir créé notre propre plateforme de formation en ligne, qui s'appelle Le conseil en direct. Nous nous sommes fixé un objectif ambitieux dès le départ : réunir dans le vaste domaine de la formation professionnelle continue un panel de modules qui se recentre sur les besoins de l'ensemble des professionnels en services financiers afin de réduire la facture réglementaire. Et notre ambition dans cette démarche est de devenir le véritable partenaire du régulateur afin de l'assister dans tous les projets liés à la formation continue des professionnels en services financiers, notamment au Québec.

• (11 h 50) •

Au-delà des lois et des règlements, le CDPSF considère la formation comme un outil de prédilection pour garantir la protection du consommateur, ce pourquoi la plateforme de formation en ligne développée par le conseil, Le conseil en direct, s'adresse non seulement à l'ensemble de ses membres, les professionnels, mais également au public, au consommateur dans l'objectif de lui apporter une meilleure lecture des informations sur les produits et services qui lui sont proposés par un professionnel, une meilleure base de connaissances lui permettant de mieux gérer ses finances et à prendre de bonnes décisions au fil de l'évolution de ses besoins et de sa situation.

Pour bien comprendre la plateforme Le conseil en direct, c'est une plateforme qui s'adresse à l'ensemble du professionnel à travers le Canada, que ça soit en français ou en anglais, et on ouvre cette plateforme-là à l'ensemble des professionnels en formation continue, et on ouvre cette plateforme au public, au consommateur pour qu'il puisse prendre connaissance des outils, de la valeur de la formation, de la valeur des outils qu'on doit approcher pour bien servir la population. On vient renforcer l'image du professionnel et du rôle conseil en même temps. Ça fait qu'au Canada la plateforme modèle du conseil est unique.

Ça fait que je terminerais en vous remerciant, M. le Président, de nous donner la chance de s'être exprimés, mais sachez qu'on a des points comme une journée mondiale de la santé financière, qui est une première, qui est initiée pour le 31 mai prochain, qui est là pour amener le public, le consommateur à mieux comprendre la valeur du rôle conseil. Ça fait que cette Journée mondiale de la santé financière là est pour le 31 mai prochain. Elle va être sur la plateforme Le conseil en direct, diffusée en direct et en rediffusion.

On a aussi un comité de conseillers consultatif qu'on veut au niveau du comité d'éthique qu'on est à travailler et à peaufiner pour vraiment être les premiers d'assaut au niveau de la prévention. Sur ce, je vous remercie.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Grégoire, de vos propos et de votre présentation. Donc, sans plus tarder, nous allons aller du côté ministériel. M. le ministre, la parole est à vous.

**M. Leitão :** Merci, M. le Président. Donc, M. Grégoire, bonjour. Merci d'être venu. J'aimerais comprendre un peu mieux quel est votre conseil, votre association, quel est votre rôle. Donc, vous fournissez une plateforme de conseils, c'est ça, là, de conseils, si j'ai bien compris, Le conseil en direct, une formation en ligne, mais vous l'offrez à qui? Au public en général ou... Quand vous parlez de professionnels en services financiers...

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

**M. Grégoire (Mario) :** Bien, vous savez que le Conseil des professionnels en services financiers, c'est une migration, finalement, des fameuses sections régionales qui étaient à la chambre, qui... En 1989-1999, il y avait des sections... il y avait une association qui a migré vers la chambre et qui a fait de la formation continue en salle pendant 15 ans, et ces fameuses sections régionales là ont migré vers la nouvelle association qu'on connaît aujourd'hui, qui est le Conseil des professionnels en services financiers. Ça fait que, principalement, les acteurs professionnels qu'on dessert présentement au niveau de la formation continue, ce sont les cinq catégories de professionnels qu'on connaît au sein de la chambre, qui sont les planificateurs financiers, qui sont les gens en épargne collective, conseillers en sécurité financière, en bourses d'études, en assurance collective. Notamment, on est en train de regarder pour ouvrir notre plateforme à d'autres acteurs financiers aussi qui sont intéressés à suivre notre formation sur notre plateforme. Ça fait qu'on en mesure... Le conseil en direct, ce n'est pas seulement de la formation en ligne, mais on offre aussi des événements et de la formation. On continue dans ce sens-là. Mais Le conseil en direct d'adresse principalement aujourd'hui à cinq acteurs, les cinq acteurs qui sont dévolus par la chambre... les membres de la Chambre de la sécurité financière, présentement.

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

**M. Leitão :** Très bien. Et vous offrez ces formations-là, donc, ces services-là, bon, aux individus, aux professionnels, mais aussi aux entreprises, aux cabinets.

**M. Grégoire (Mario) :** Oui. Disons qu'on a ouvert des catégories de membres. On a les membres privilégiés, membres privilégiés plus. Membres privilégiés, pour 75 \$ par année, c'est au moins 30 heures de formation continue en ligne par année. On a ouvert aussi 95 \$ par année pour plus de 30 heures, soit illimité, à la grandeur du Canada. Les gens peuvent aller sur la plateforme, autant les cabinets avec leurs conseillers, suivre les formations en ligne, tout leur panier de formation qu'ils ont besoin, autant en français qu'en anglais. On a ouvert aussi aux cabinets. Entre autres, on a une douzaine de partenaires, que je précitais plutôt, on a une douzaine de cabinets ou de partenaires corporatifs qui sont des agents généraux, entre autres, qui regroupent plusieurs milliers de professionnels qui ont acheté une banque d'heures au sein du conseil pour venir offrir leur formation continue au sein de l'industrie, de l'ensemble de l'industrie, pas seulement à leur créneau, mais à l'ensemble de l'industrie. Ça fait que, là, ils étaient confinés à faire de la formation seulement à leurs représentants; là, Le conseil en direct, on ouvre la formation à grandeur de l'industrie.

Il y a aussi un autre aspect qu'on amène, qui est important pour nous, c'est... La protection du consommateur est importante. Ça fait que d'ouvrir la formation au public, le contenu, et de voir les outils d'ABF — d'analyse de besoins, vous m'excuserez — les analyses de besoins, la logistique au niveau de la gestion de patrimoine... Tous ces outils-là qu'on a besoin pour travailler, bien, on veut les promouvoir au sein du public pour qu'ils voient qu'on est vraiment outillés pour les accompagner puis les aider. Comme vous savez, le public qui est accompagné par un professionnel, on voit par une expérience de 15 ans qu'ils sont vraiment mieux nantis, trois fois plus, avec le conseiller.

**M. Leitão :** Très bien. Mais qui vous supervise? Donc, on veut développer des programmes, des programmes de formation. Quel organisme... Est-ce qu'il y a un organisme qui supervise votre offre de services?

**M. Grégoire (Mario) :** Oui, absolument. Toutes nos formations sont accréditées par les organismes réglementaires d'autorégulation. Si on parle, au Québec, c'est l'IQPF, quand on a des heures de formation, qu'on se fait accréditer par l'IQPF. On doit soumettre notre document d'accréditation avec notre formateur, autant au sein de la chambre, autant au niveau des autres organismes réglementaires à travers le Canada.

**M. Leitão :** Mais est-ce que vos formations sont reconnues par la CSF, par la chambre de services financiers?

**M. Grégoire (Mario) :** Absolument. On a commencé par un coup de coeur. Nous, on a fait le tour, parce que ça fait longtemps qu'on fait de la formation en salle à travers le Québec, avec nos formateurs en salle. Ça fait qu'on a mis en ligne nos formateurs coups de coeur, qui faisaient vraiment les manchettes au niveau de la formation continue. Ça fait qu'on les a amenés au niveau de la plateforme, et là on est rendus qu'on amène, au niveau de la plateforme, des gens au niveau des agents généraux qui, à l'intérieur... font de la formation continue à l'intérieur de leur cabinet, qui viennent donner la formation.



Si vous me permettez, il y a un autre projet qu'on travaille, c'est qu'on a... les banques de cinq heures qu'on offre, à partir de cinq heures, aux cabinets partenaires corporatifs, on les invite à avoir de... leurs meilleurs conseillers, si on peut dire, à venir s'exprimer sur la plateforme, de venir passer une heure. Parce que vous savez qu'une heure de formation continue... on a 30 heures de formation sur deux ans à aller chercher par catégorie d'inscription. Si j'ai une catégorie supplémentaire, si je suis en sécurité financière puis je suis en assurance collective, je me dois d'aller chercher un 10 heures supplémentaire. Si je suis en assurance collective, j'ai encore un 10 heures; si je suis en bourses d'études, j'ai un autre 10 heures à aller chercher. Ça fait que ce nombre d'heures là est étalé sur une période de deux ans. Ça fait que, présentement, on a terminé une période, ça fait qu'on est... du 1er décembre au 30 novembre 2019, on est dans une période de deux ans. Et là, présentement, on est à inviter... on a une vingtaine d'heures de prévues, que c'est des conseillers qui vont venir faire des formations sur la plateforme. Qui est mieux, comme formateur, que le conseiller auprès de son client? Ça fait qu'on engage des formateurs pour venir donner des formations. Mais là on a demandé à des conseillers de venir donner des formations, ça fait qu'on est en train d'accréditer les conseillers pour venir donner des formations. Ça fait qu'on est en train vraiment de les challenger au niveau de l'analyse de besoins, l'étude de cas. Ça fait que c'est en vue, autant par les régulateurs que par le public, ce qu'on fait. Ça fait qu'on est en train de faire accréditer, finalement des conseillers qui deviennent vraiment des formateurs pour les professionnels, mais aussi on invite le public aussi à regarder ces prestations-là.

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

**M. Leitão :** Très bien. Je ne sais pas si les collègues ont quelques questions à poser. Oui, vas-y.

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

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

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

**M. Bolduc :** Merci, M. le Président. Tout d'abord, je vous salue, M. Grégoire, M. le Président, M. le ministre, collègues. Première question, ce n'est pas clair : Est-ce que vous faites de la formation ou vous donnez des services aux consommateurs? Vous faites de la formation pour les différents...

• (12 heures) •

**M. Grégoire (Mario) :** Premièrement, on est un organisme sans but lucratif qui est là pour... Notre mission, comme je vous ai dit, on est là pour valoriser, promouvoir la profession, protéger nos professionnels. Mais la mission d'un professionnel, c'est vraiment de prendre soin du public. Ça fait que, là, nous, on est là pour vraiment élever nos standards au niveau de la formation et élever nos standards encore plus pour démontrer notre volet de formation, mais notre volet professionnel au sein du public. Ça fait qu'on amène un renforcement au niveau de la protection du public en démontrant notre volet de formation et les outils qu'on doit prendre pour travailler dans le «day-to-day», au jour le jour.

**M. Bolduc :** Donc, vous êtes un organisme de formation pour les professionnels qui donnent des services à la population et vous ne donnez pas directement... vos membres ne donnent pas directement de services à la population. Ils donnent des formations, des aides, du développement, de la prévention. Est-ce que...

**M. Grégoire (Mario) :** Non, je vais juste un peu...

**M. Bolduc :** Clarifiez-moi, ça, là.

**M. Grégoire (Mario) :** Je ne veux pas trop vous... Mais la question est bonne.

Foncièrement, les professionnels en services financiers, c'est tous des pratiquants dans les différentes disciplines que je vous ai parlé, qui s'adressent au public. L'organisme en tant que tel, nous, on est un organisme qu'initialement on a migré de la chambre où on faisait de la formation en salle, O.K., mais tous les pratiquants, on est là pour les rassembler, les aider dans leur formation, mais on est là pour les accompagner aussi pour défendre leurs intérêts puis les protéger, O.K., pour leur donner les meilleurs outils.

Mais, en même temps, ce qu'on a ouvert... O.K., parce que, dans le «day-to-day», le professionnel rencontre des clients, fait des analyses de besoins, offre des services et des produits, accompagne le public, mais l'association en tant que telle est là pour promouvoir, valoriser la profession. Mais, d'autant plus, ce qu'on a fait, c'est qu'on a ouvert le volet de tout ce qu'on fait par la formation. On l'a ouvert au public pour que le public ait accès à tout ce qu'on fait par le biais de notre plateforme.

**Le Président (M. Bernier) :** Vous avez une question additionnelle, je pense.

**M. Leitão :** Oui, une question additionnelle. Je ne sais pas si on a beaucoup de temps, mais... Je comprends votre rôle, mais j'aimerais savoir : Est-ce que vous avez une opinion, des commentaires à faire sur le projet de loi n° 141?

**M. Grégoire (Mario) :** Comme je l'ai dit, on est limités par rapport à l'encadrement par des membres, mais on peut vous parler qu'on accueille très bien le volet de la loi n° 141 par rapport au renforcement de la protection du public.

Je pense que l'élargissement du fonds d'indemnisation en témoigne vraiment. On salue l'élargissement au niveau du fonds d'indemnisation, que le fonds couvre les manquements pour les produits et services financiers fournis ou offerts, et ce, sans égard de la discipline, pour la personne ou l'entité... est autorisée à agir, là. On lève notre chapeau à ce niveau-là, définitivement. Et, pour nous, pour le professionnel, ça nous aide encore plus. Ça nous aide encore plus parce que, pour nous, ça démontre que nous, on a de l'assurance responsabilité pour travailler, pour pouvoir agir. Ça fait que d'en arriver puis d'élargir le fonds d'indemnisation vient encore plus démontrer au public, O.K., notre responsabilité.

**Le Président (M. Bernier) :** M. le ministre, ça va?

**M. Leitão :** Ça va. Merci.

**Le Président (M. Bernier) :** M. le député de Trois-Rivières, vous avez une question?

**M. Girard :** Oui. J'ai été quand même pendant 25 ans en services financiers et je ne connais pas le conseil des professionnels. Et là j'essaie de voir votre rôle, parce qu'on a des courtiers en valeurs mobilières, on a des gens qui font de l'assurance de personnes, de l'assurance de dommages, on a déjà l'ACCAP pour l'assurance de personnes.

J'étais planificateur financier, on a l'IQPF, et déjà je trouvais qu'on avait plusieurs organisations, les UFC, la Chambre de la sécurité financière, l'Autorité des marchés financiers. Et là vous êtes comme une bibitte qui essaie de regrouper tout ça pour faire de la formation?

**M. Grégoire (Mario) :** Bien, pour faire de la formation principalement, mais sachez, par expérience... vous me parlez de votre vécu puis... au niveau réglementaire, là, il y a un travail qui est en train de se faire, une uniformisation, un travail qui est en train de se faire. Au niveau associatif, il n'y a jamais eu vraiment d'interlocuteur, vraiment, au niveau associatif, et le Conseil des professionnels en services financiers, pendant 15 ans, était assis au niveau de la Chambre de la sécurité financière, mais, avant ça, les organismes associatifs avaient des mandats. Vous avez sûrement connu l'AIAPQ, O.K.? Bon, dans le temps de l'AIAPQ, c'était un organisme associatif qui englobait certains acteurs, O.K.?

Là, on a migré avec la chambre pour aider à la chambre à prendre son volet d'autoréglementation. On se ressort de ce volet-là pour avoir un volet associatif, pour vraiment reprendre le collier, pour donner des services, et donner une protection, et offrir à tous les professionnels en services financiers un chapiteau qui va permettre d'avoir autant les gens de valeurs mobilières, autant les courtiers hypothécaires sous un chapiteau et qu'ils vont pouvoir avoir leur formation continue, à raison de 75 \$, 95 \$ par année, en ligne, vont pouvoir avoir accès à toute leur formation continue. O.K.?

Ça fait que ça, on est en train de travailler à ce niveau-là dans l'ensemble du chapiteau canadien, en français et en anglais. Vous savez que, pour réunir le monde, ça nous prend une certaine obligation dans une association, une certaine récurrence, et la récurrence, les enjeux réglementaires qu'on a, c'est la formation continue. On a tous un enjeu comme professionnels, c'est la formation continue.

Ça fait que le conseil s'est donné comme mission d'être numéro un au niveau de la formation continue pour aller chercher tous ces gens-là. Autant qu'au niveau réglementaire on veut améliorer la situation, moderniser, de notre côté, on a cette action-là au niveau association.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Grégoire. Nous allons passer du côté de l'opposition officielle. M. le député de Rousseau, la parole est à vous.

**M. Marceau :** Merci, M. le Président. Bonjour, M. Grégoire. Peut-être quelques questions... Mes questions vont être plus spécifiquement sur le projet de loi lui-même.

Sur le fonds d'indemnisation, vous disiez, puis je ne veux pas vous... Vous disiez être satisfait, je pense, des dispositions ou les accueillir favorablement. Est-ce que vous pouvez juste développer un peu ce que vous en pensez? Est-ce que le projet de loi va suffisamment loin? Est-ce qu'il va trop loin? Voilà, je vous laisse la parole.

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

**M. Grégoire (Mario) :** Oui. Si je peux me permettre, à ce niveau-là, je pense que déjà, force de loi, dans la loi, on avait à divulguer. Si on avait un représentant qu'on voyait qu'il faisait faux bond, on avait une obligation, pas seulement un devoir, mais une obligation de divulguer les défauts d'un représentant, d'un conseiller. Ça fait partie de la loi.

D'en arriver qu'on puisse vendre des produits... On a été témoin dans notre industrie qu'il y a beaucoup d'actes qui ont été faits et que les gens n'avaient pas le permis. Ça fait qu'on a vu les factures à ce niveau-là puis on a vu les mécontentements à ce niveau-là. Ça fait que, pour moi, je salue vraiment cet acte-là d'avoir élargi à ce niveau-là, et ça va permettre de resserrer les liens. On est là pour protéger le public, mais on est là pour protéger les professionnels, puis vraiment clarifier, puis que les professionnels puissent vraiment dénoncer aussi, d'en arriver... Le projet de dénonciation, on salue aussi le projet de dénonciation encore plus, parce qu'on a à travailler pour l'image professionnelle, d'améliorer notre image professionnelle. Ça fait qu'on salue vraiment le côté de l'élargissement au niveau du fonds d'indemnisation entre autres notamment.

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

**M. Marceau :** Et donc ça va suffisamment loin pour vous. Vous croyez que... parce que je pense qu'on va tous s'entendre ici assez rapidement quant au fait qu'avec les nouvelles dispositions on va indemniser plus qu'une fois par année ou deux fois par année, là. Dans le présent contexte, là, c'était extrêmement rare. Mais la question qui se pose, c'est : Est-ce que c'est encore suffisant? Est-ce que c'est suffisant? Est-ce qu'il faut aller encore plus loin?

**M. Grégoire (Mario) :** Bien, moi, je pense que le conseil, d'entrée de jeu, fait beaucoup de prévention. Vous le voyez par le projet de programme de vérification préventive. Le fameux 75 \$ qu'on offre à tous les privilégiés de communiquer avec... Tu sais, je pense qu'on resserre les liens de notre côté. On voit qu'au niveau de ce qui est proposé on voit beaucoup d'avancées qui vont permettre autant au professionnel de se tenir, c'est le cas de le dire, très serré et très proche de sa conformité. Et le projet d'élargissement, le projet de dénonciation, le comité de consommateurs... autant que nous, on veut faire un comité de professionnels et qu'on aimerait avoir aussi un comité au terme du fonds d'indemnisation, on aimerait être présents aussi, parce que là, quand même, là, on aimerait être présents pour avoir un comité à ce niveau-là. Ça fait que je pense qu'on salue le... Oui, définitivement.

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

**M. Marceau :** Oui, merci. Je vais vous parler de vente par Internet. L'article 67 du projet de loi, essentiellement, ce qui est dit, c'est qu'au moment de la transaction... puis je peux vous lire, là : «...l'assureur doit remettre au preneur — donc au consommateur — avec la police, un document faisant état de toute proposition soumise par ce moyen», par Internet, là, on comprend. «Dans ces circonstances, l'assureur doit aussi veiller à ce que le preneur — le consommateur — s'il le souhaite, puisse communiquer avec une personne physique.»

Maintenant, il n'y a pas de contrainte quant au type, quant aux caractéristiques de la personne physique, et on comprend de cela que cette personne physique pourrait ne pas être une personne ayant reçu une formation en planification financière ou une personne qui est un courtier reconnu. Donc, c'est quand même assez large. Ma question : Qu'en pensez-vous?

• (12 h 10) •

**M. Grégoire (Mario) :** Nous, de notre côté, en passant, au niveau de la vente par Internet, on salue l'encadrement parce qu'il n'y en avait pas avant. Tu sais, vraiment, là, au terme... On salue que la loi n° 141 permette d'élargir ce volet-là dans le sens de préciser ce volet-là. Et c'est évident que nous, on débat le fait d'avoir un représentant, un intervenant certifié dans le cadre de tout le processus, que ce soit en ligne, que ce soit en personne.

On défend aussi que, si c'est bon pour un, c'est bon pour l'autre. Quand on nous demande de faire une analyse de besoins pour proposer un produit, des questionnaires de tolérance aux risques, de vraiment connaître bien son client, je pense que ce n'est pas seulement dans un sens, c'est dans tous les sens. Je pense qu'un médecin doit faire une prescription, doit passer par une prescription, le patient doit passer par une prescription. Bien, de notre côté, si on veut prendre soin de la santé financière, tout doit passer par une prescription, autant en ligne qu'en personne.

On s'explique aussi, au niveau... en ligne, ce qu'on souhaiterait, c'est qu'il y ait une démarche d'analyse de besoins universelle pour l'ensemble de la profession, c'est-à-dire avant d'acheter un produit financier... avant de prendre la route au niveau de la conduite... des cours de conduite financière, ça nous prend un permis, ça nous prend... il faut bien se conduire, mais il faut bien se conduire financièrement. Ça fait que là on aimerait, on souhaiterait avoir vraiment de quoi au niveau de l'analyse des besoins simplifiée, autant pour tous les produits qui s'offrent sur le marché. Et là, à ce moment-là, je pense que le consommateur qui va rentrer sur Internet puis commencer à faire sa démarche va poser pas mal plus de questions et va être accompagné, va demander l'accompagnement d'un professionnel en services financiers.

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

**M. Marceau :** O.K. Oui, bien, merci. Donc, je ne veux pas... Encore une fois, je ne veux pas dire ce que vous n'avez pas dit, mais, si je comprends bien, vous trouvez que l'article 67 devrait être resserré avec donc, l'introduction d'une certification pour la personne physique — peut-être, vous pouvez me faire la suggestion que vous voudrez là-dessus — et l'introduction, en quelque part aussi, d'une analyse de besoins, en tout cas, simplifiée, minimalement, pour s'assurer effectivement que le bon produit est vendu selon les besoins, et là, effectivement, à la suite d'une analyse de planification financière. C'est ce que vous dites. Donc, deux modifications apportées à l'article 67. C'est bien ça?

**M. Grégoire (Mario) :** Un resserrement à ce niveau-là pour vraiment avoir une démarche simplifiée, mais autant en personne qu'au niveau Internet.

**M. Marceau :** Puis sur la... j'ai bien compris dans votre introduction que vous ne voulez pas commenter sur la disparition des deux chambres. Est-ce que c'est... parce que, si vous voulez commenter, vous êtes le bienvenu. J'aimerais ça vous entendre.

**M. Grégoire (Mario) :** Je vous remercie, là, mais on est restreints par rapport à une entente...

**M. Marceau :** O.K. C'est ça, j'ai bien compris.

**M. Grégoire (Mario) :** ...qu'on a faite avec la chambre. Ça fait qu'on va se concentrer sur notre mission associative.

**Le Président (M. Bernier) :** Il vous reste cinq secondes. C'est beau?

**M. Marceau :** C'est beau. Excusez. Merci.

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

**M. Bonnardel :** Bien, oui, M. le Président. Merci, M. Grégoire, merci d'être là. Peut-être juste une ou deux questions, parce que j'ai juste cinq minutes, là. Vous avez dit tantôt, là, vous donniez des formations, vous avez évalué le coût, et tout ça, là. Principalement, votre financement vient de qui? Vous êtes...

**M. Grégoire (Mario) :** Principalement, vient de nos membres, vient de nos partenaires.

**M. Bonnardel :** Vos partenaires, c'est...

**M. Grégoire (Mario) :** Comme je disais, on a une douzaine de partenaires importants, là, présentement. On a des agents généraux d'importance pancanadiens, on a...

**M. Bonnardel :** Les principaux partenaires au Québec, c'est qui? Êtes-vous capable de...

**M. Grégoire (Mario) :** Au Québec, bien, je vous dirais qu'on a Desjardins comme partenaire. Il faut comprendre que Desjardins, à travers le Québec, au niveau de la formation continue en salle, on se retrouvait beaucoup en salle avec des gens de Desjardins qui suivaient des formations pour... Et on a offert à Desjardins une offre de formation en ligne qui permet à Desjardins d'économiser définitivement, mais en offrant tout le temps la meilleure des formations, le moins de déplacements possible. Et il y a des grands partenaires qu'on est en train de travailler aussi au niveau bancaire, on est en train de peaufiner, qui, eux aussi, sont en train de regarder pour acheter un bloc de formation pour tous leurs conseillers.

On a des grands partenaires qui sont les Copoloff de ce monde, des agents généraux, des IDC, qui sont 11 bureaux au Canada, et ils ont un bureau au Québec. On a des gens comme Boulos, agent général d'importance. Ça fait qu'on a des avocats aussi comme partenaires, qui viennent faire de la formation sur notre plateforme. Ça fait qu'on vend des banques d'heures, ça fait qu'on... ça vient nous aider à subventionner, puis à faire connaître, puis implicitement à amener des gens à 75 \$, 95 \$, à adhérer à la plateforme. Ça fait qu'on a un objectif de 20 000 à 30 000, d'ici la fin de l'année prochaine, de membres à 75 \$, 95 \$, avec la collaboration de nos partenaires.

**M. Bonnardel :** J'essaie une question, M. Grégoire. Vous avez écrit, dans un mémoire en 2015 : «Comme le rapport le fait valoir, l'encadrement québécois semble relever de l'exception dans le monde financier canadien. Par contre, nous constatons que le modèle québécois reposant sur la multidisciplinarité, assurance de personne et épargne collective, et sur l'encadrement professionnel fait de plus en plus école ailleurs au pays.

«Permettez-nous ici de relater quelques éléments de contexte, avant de répondre aux questions posées dans le rapport d'application.

«D'abord, le "double encadrement" n'est pas en soi un exemple de lourdeur administrative.»

J'imagine que vous parliez de la CSF et de l'AMF. Est-ce que vous êtes pour cette fusion ou, pour vous, c'est... Je sais, j'essaie, je le sais, que vous n'allez peut-être pas me dire ce que je souhaite, mais...

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

**M. Grégoire (Mario) :** Oui. Je ne peux malheureusement pas commenter, je suis...

**M. Bonnardel :** Oui. Même pas un petit peu?

**Des voix :** Ha, ha, ha!

**M. Grégoire (Mario) :** Bien, tout ce que je peux vous dire...

**M. Bonnardel :** Un gars s'essaie, là.

**M. Grégoire (Mario) :** Tout ce que je peux vous dire, c'est qu'on salue présentement que la déontologie, la formation et le modèle d'autoréglementation soient préservés. C'est tout ce que je peux vous dire.

**M. Bonnardel :** Bon, ça va pour moi, M. le Président.

**Le Président (M. Bernier) :** D'autres questions, M. le député? Ça va? M. Grégoire, je vous remercie de votre présentation, je vous remercie de votre participation à la Commission des finances publiques.

Je vais suspendre quelques instants afin de permettre à nos prochains groupes de prendre place. Je suspends.

*(Suspension de la séance à 12 h 17)*

(Reprise à 12 h 20)

**Le Président (M. Bernier) :** Alors, nous reprenons nos travaux. Nous recevons le groupe de franchiseurs immobiliers, représenté par Mme Julie Gaucher, vice-présidente et chef des opérations Sutton, Services immobiliers, Mme Christiane St-Jean, présidente de RE/MAX, M. Denis Joanis, directeur du développement des affaires, RE/MAX Québec, M. Dominic St-Pierre, directeur principal, Région du Québec, Services Immobiliers Royal LePage, Mme Mia Bahri, conseillère juridique, Réseau immobilier Via Capitale.

Je ne me suis pas trompé? Tout est beau? Vous avez chacun vos titres? Allons-y, la parole est à vous.

### Groupe de franchiseurs immobiliers

**M. Joanis (Denis) :** Alors, bonjour, M. le Président, M. le ministre des Finances, Mmes et MM. les députés. Merci. Merci de nous donner l'opportunité de formuler nos commentaires sur le projet de loi qui aura des incidences directes sur les activités de nos réseaux et agences immobilières que nous représentons.

Depuis l'adoption de la Loi sur le courtage immobilier en 2010 et même depuis le rapport 2015, l'environnement des transactions immobilières évolue rapidement. Comme pour d'autres secteurs économiques, les avancées technologiques amènent une pluralité d'offres. Des joueurs importants issus du milieu numérique, comme Google, Facebook, Zello, s'introduisent dans les services immobiliers. Il est à craindre qu'au Québec, avec la loi proposée, ils pourront le faire sans devoir respecter le cadre législatif. C'est là une des raisons pour laquelle nous souhaitons vous indiquer que ce projet de loi provoque chez nous une profonde réflexion. Nous sommes préoccupés tant pour la protection du public que pour la pérennité du cadre législatif de notre industrie.

Vous trouverez, dans notre mémoire, l'ensemble de nos préoccupations et propositions d'amendements. Les plus importantes concernent la définition du contrat de courtage immobilier, le retrait de certains domaines d'application et les responsabilités des agences et des dirigeants. Le rapport ministériel a reconnu la nécessité de clarifier l'acte de courtage et l'a placée en tête de liste des visées de la révision de la loi au budget 2016-2017. Il s'agit du point névralgique car il pourrait y avoir des conséquences inattendues et importantes pour l'environnement dans lequel les courtiers évoluent. Nous reconnaissons le défi de tracer une ligne de démarcation entre les actes réservés aux praticiens et aux non-assujettis. Sans cette démarcation, la loi ne serait pas applicable.

L'encadrement du courtage passe par la reconnaissance, dans la loi, de deux éléments manquants. Le premier : que seul un courtier peut être chargé d'exécuter une série de faits et de gestes menant à la réalisation de transactions, ce qui implique qu'un non-assujetti pourrait toujours accomplir un de ces gestes, mais non la séquence : le publicitaire, la mise en marché; le juriste, le conseil et la rédaction contractuelle.

Le second élément est que la reconnaissance que le service-conseil transcende toutes les étapes menant à la réalisation d'une transaction. Être courtier immobilier, c'est d'abord être conseiller immobilier. Si la loi ne le reconnaît pas, c'est laisser la porte ouverte à ce que les non-assujettis fassent du courtage. À l'inverse, c'est d'ouvrir la porte pour que les courtiers et les agences quittent l'encadrement proposé. Le conseil est l'élément le plus structurant et le plus névralgique d'une transaction immobilière. La réalisation d'une transaction immobilière, autant d'achat, de vente, que de location, repose d'abord et avant tout sur la cohérence entre la stratégie définie, la coordination et l'exécution de l'opération de courtage qui en découle. Les faits et gestes se succèdent de façon séquentielle, le service-conseil les transcende.

Nos recommandations à la section I sont pour une définition du contrat de courtage qui inclut le service-conseil, pour une série de faits et gestes qui constituent une opération de courtage et une insertion d'une présomption d'opération de courtage, à la fin de l'article 3.1 proposé, qui amènera plus de clarté sur les faits et gestes posés lorsque pris dans leur ensemble.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci. Mme Bahri, Mme Mia Bahri.

**Mme Bahri (Mia) :** Oui. Donc, moi, je vais vous parler des domaines d'application de la Loi sur le courtage immobilier. En plus de ne pas reconnaître le service-conseil comme un acte réservé aux courtiers, certains secteurs, comme la vente et l'achat d'une entreprise qui n'est pas principalement constitué de biens immobiliers ou le transfert du capital-actions, ne relèvent toujours d'aucun professionnel. Le projet de loi retire également d'importants domaines de pratique jusqu'alors desservis exclusivement par les courtiers immobiliers, dont la location résidentielle et commerciale et l'achat et la vente de maisons mobiles. Pourtant, les courtiers immobiliers apportent une plus-value importante et reconnue dans ces domaines.

Par exemple, pour la vente ou l'achat d'entreprise, le courtier permet la recherche efficace d'un acheteur ou d'un vendeur tout en évitant l'impact d'une mise en marché sur l'achalandage.

En matière de location, les règles se complexifient. Le courtier est habilité à éclairer les consommateurs sur leurs droits et leurs responsabilités lors de locations à court terme, sur les règlements d'immeuble, etc. Pour la vente et l'achat de maisons mobiles, le caractère non permanent du bâtiment, l'achat ou la location du terrain et les types de détention peuvent entraîner des erreurs aux conséquences graves.

Pourquoi de petits entrepreneurs, locataires et locataires d'immeubles et des vendeurs ou acheteurs de maisons mobiles sont-ils privés de la protection à la Loi sur le courtage immobilier? Tout consommateur qui s'engage dans une transaction immobilière doit avoir un accès aux services et soutien d'un professionnel grâce auquel il sera assuré de la sécurité de la transaction et sera protégé en cas de faute.

Nos recommandations de 5 à 11 visent donc à ce que la loi s'applique pour la vente ou l'achat de l'entreprise, à la location de tout type d'immeuble et à la vente ou achat de maisons mobiles. Sans ces amendements, le projet de loi ouvrira

ces domaines d'application à n'importe qui, faisant place à une nouvelle industrie immobilière non encadrée. Par ces amendements au projet de loi, on reconnaît l'expertise des courtiers immobiliers dans ces domaines et renforce la protection des personnes impliquées dans des transactions complexes.

**M. St-Pierre (Dominic) :** Merci, Dominic St-Pierre.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Dominic St-Pierre, la parole est à vous.

**M. St-Pierre (Dominic) :** M. le Président, passons maintenant à la responsabilité des agences et de leurs dirigeants. Le groupe que nous représentons aujourd'hui a été un des seuls, en 2015, à recommander un renforcement des obligations et de la responsabilisation des agences. Nous saluons donc évidemment la volonté de l'État d'assurer un meilleur encadrement et une plus grande supervision des courtiers par leur agence. De cette façon, l'État s'adjoint un allié important pour s'assurer de la conformité des transactions immobilières et pour la protection du public, ce qui est une priorité pour nous tous.

Toutefois, ces mesures devraient porter sur les responsabilités spécifiques aux agences afin de contribuer positivement à la protection du public. Il faut comprendre que, dans la loi actuelle, les agences immobilières du Québec partagent déjà la responsabilité des actions posées par leurs courtiers, et c'est très bien ainsi. Par contre, la grande majorité des faits et gestes qu'impliquent les opérations de courtage sont posés par les courtiers en dehors de leur place d'affaires et bien souvent très loin des yeux de leurs dirigeants d'agence.

Conséquemment, tenir le dirigeant d'agence responsable de n'importe quel manquement ou écart de ses courtiers sur plan pénal, tel que suggère le projet de loi n° 141, serait irréaliste et même injuste. Cette mesure aura pour conséquence de décourager les individus qui pourraient potentiellement être intéressés de choisir la carrière de dirigeant d'agence, et notre industrie a pourtant grandement besoin d'attirer et de conserver des entrepreneurs qui se lanceront en affaires et qui vont faire avancer notre profession.

Afin d'optimiser la protection du consommateur, nous sommes unanimes à l'idée que d'introduire des responsabilités propres à l'agence en lien avec la supervision et l'encadrement de ses courtiers est la voie à emprunter. Pensons simplement aux activités de formation, la gestion de la conformité et la supervision des documents transactionnels, la tenue de registres, la supervision de la publicité. La liste est longue. Parmi ces responsabilités, celles qui contribuent aux objectifs de protection du consommateur et de respect des règles pourraient être identifiées, et l'État pourrait alors décider d'y associer des sanctions pénales, si elle le juge nécessaire.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, Mme Gaucher.

• (12 h 30) •

**Mme Gaucher (Julie) :** Oui. Alors, en conclusion, dans sa forme actuelle, le projet de loi n'améliore pas la protection du consommateur et n'adresse pas la réalité contemporaine et la complexité grandissante du marché où l'industrie immobilière fait face au géant du numérique. Alors que le spectre des services offerts continue de s'élargir, le consommateur doit pouvoir choisir le type de service qu'il désire et en comprendre les subtilités. Il importe que le consommateur ne confonde pas les niveaux de service et de protection et qu'il puisse faire un choix éclairé en ayant accès à l'information pertinente relative à son choix.

La ligne de démarcation entre les niveaux de service et de protection passe par l'adoption d'une définition articulée et fonctionnelle du contrat de courtage, laquelle se doit d'inclure la notion de service-conseil. Cette ligne de démarcation entre des services encadrés ou non est celle de l'assujettissement de la loi. S'il demeure permis aux non-assujettis de proposer les mêmes services que ceux des courtiers sans être contraints à respecter la même loi et ses règles d'application, si le projet de loi ouvre certains domaines d'application à des non-assujettis, au risque de voir poindre une nouvelle industrie de la transaction immobilière en marge de l'encadrement actuel, et si de nouvelles responsabilités incombent aux dirigeants d'agence sans pour autant que soit maintenue la plus grande valeur du cadre réglementaire, soit la protection du public, les courtiers, les agences et réseaux de franchises devront réévaluer le coût d'opportunité d'opérer à l'intérieur du cadre réglementaire.

Nous avons cette réflexion importante. Alors, pourquoi demeurer assujettis avec les efforts et les investissements que cela implique si d'autres, sans être contraints aux mêmes exigences, offrent les mêmes services...

**Le Président (M. Bernier) :** Il ne reste plus de temps. Je peux donner un petit bout de parole à Mme St-Jean, si vous permettez, ou si...

**Une voix :** Non, non, allez-y.

**Une voix :** ...

**Le Président (M. Bernier) :** Ça va? Bon, bien, terminez.

**Mme Gaucher (Julie) :** Alors... les mêmes exigences... offrent les mêmes services en toute légitimité? Que faisons-nous présentement que nous ne pourrions faire à l'extérieur de la nouvelle loi? Avec cette importante réflexion en tête, nous sommes devant vous aujourd'hui en attente de voir si le projet de loi permettra de corriger l'iniquité entre les assujettis et les non-assujettis et de maintenir, voire d'améliorer l'essentielle protection du public et la pérennité du cadre réglementaire de notre industrie. Merci du temps accordé.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci beaucoup. Donc, nous allons passer aux échanges immédiatement. Donc, M. le ministre.

**M. Leitão :** Très bien. Merci beaucoup, mesdames messieurs. Merci beaucoup d'être venus, de nous faire part de vos préoccupations dans votre mémoire. Il y a plusieurs choses. Je commencerais... Vous parlez beaucoup, donc, de la notion de courtage et vous y associez la notion de conseil. Donc, si j'ai bien compris, vous, vous souhaiteriez que la loi définisse ou plutôt donne l'exclusivité d'activités de conseil aux courtiers?

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

**M. Joanis (Denis) :** Merci... M. le ministre. Dans la mesure où effectivement ça s'inscrit dans une séquence d'événements qui fait partie du contrat de courtage, la réponse à votre question, c'est oui. Et ça laisse place à ce que d'autres acteurs, dans leur loi habilitante, puissent faire une partie par... pensons aux juristes qui feraient la négociation ou encore le juriste qui ferait la rédaction publicitaire, ou l'évaluateur, mais non pas s'inscrire dans l'ensemble d'une séquence qui dit : Bien, moi, je vais faire finalement la transaction de A à Z.

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

**M. Leitão :** Très bien.

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

**M. Leitão :** Merci, M. le Président. Très bien. Moi, le... la question que j'ai ou l'enjeu que j'ai, c'est... Ça regarde cette notion de conseils et d'exclusivité. Moi, je pense que, dans un souci de donner des choix au consommateur... je vois... J'ai un peu de difficulté à voir pourquoi est-ce qu'on limiterait la notion de conseil. On peut toujours demander des conseils à notre beau-frère ou à n'importe qui, là, mais en fin de compte, l'enjeu, quant à moi, c'est... et c'est sur ça que j'aimerais vous entendre, ce n'est pas nécessairement entre courtiers versus conseils, mais courtiers versus intermédiation. Donc, vous, ce que vous faites, ce qu'un courtier fait, c'est une... vous êtes l'intermédiaire dans une transaction, et je pense que, cela, on doit très bien l'encadrer, le conseil, à mon avis. D'ailleurs, c'est pour ça que j'aimerais avoir votre opinion. Le conseil, en tant que tel n'est pas... fait partie du travail, mais il n'est pas exclusif.

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

**M. Leitão :** Il fait partie du travail — merci, M. le Président — il fait partie du travail, mais n'est pas exclusif. Ce qu'on demande, nous, c'est que la loi précise le fait que, quand ça s'inscrit dans une séquence d'événements, autrement dit, lorsqu'on mandate un courtier pour qu'il exécute l'ensemble des faits et gestes pour réaliser une transaction, qu'il y ait des segments de cette séquence-là qui soient faits par un tiers, notamment la question du conseil, qui peut venir, encore une fois, d'un évaluateur, s'il y a une question de valeur de propriété, ou d'un juriste; ça va. On ne demande pas de s'approprier l'entièreté de chacune de ses composantes, mais on demande de reconnaître qu'ils s'inscrivent dans ce continuum de faits et gestes.

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

**M. Leitão :** Très bien. Alors, allons, je pense, au sujet qui... Arrêtons de tourner autour du pot. La question qui est, comme on dirait, dans un programme de télévision...

**Une voix :** La question qui tue.

**Le Président (M. Bernier) :** La question à 500 piastres.

**M. Leitão :** ...voilà, sans faire de la publicité à ce programme-là. Les activités d'un organisme comme DuProprio, alors, dans quoi vous voyez que... comment vous voyez ça?

**M. Joanis (Denis) :** Alors, quand on parle des entreprises d'assistance, O.K., là où nous en sommes, c'est qu'on désire que l'activité de conseil, qui demeure le seul élément de différenciation aujourd'hui... Tu sais, si on fait un pas de recul, on pouvait se dire encore, il y a une dizaine d'années, quinzaine d'années : La mise en marché est un élément de différenciation important. Les gens venaient vers les courtiers immobiliers parce que c'est nous qui pouvions faire la mise en marché. Aujourd'hui, il ne reste que le conseil qui est un élément différenciateur.

Alors, si, pour être concret comme vous voulez l'être, M. le ministre, si, demain matin, DuProprio ou les autres, là, les Google de ce monde se mettent à faire du conseil, il n'y a plus d'élément de différenciation. Et là, la question se pose pour nos organisations : Bien, est-ce qu'on va le faire à l'intérieur du cadre, avec ce que ça suppose comme contraintes, ou si on peut faire... si les autres peuvent faire du conseil, nous aussi? On va le faire... On pourrait décider de le faire à l'extérieur du cadre. Ça fait que c'est vraiment là que l'élément se situe.

**Mme Gaucher (Julie) :** En fait, si je peux me permettre de renchéris, c'est qu'il y a quelques années DuProprio pouvait être l'élément déclencheur de cette réflexion. Aujourd'hui, ça va bien au-delà de ça. Ça va avec les Facebook Habitation, avec les Zillow, avec les Google, qui, par Google Home, rentrent chez vous, mais vont entrer plus loin que ça et ce qui nous fait craindre que, dans le fond, le consommateur, aujourd'hui, le public ne sait plus vraiment s'il est protégé ou non lorsqu'il fait une transaction. Et là il y a toute une fausse notion, justement, de protection. Alors, parce que les services semblent être les mêmes, on ne se pose pas la question. Et, d'ailleurs, on a un sondage qui prouve que cette idée-là, dans la tête des gens, est assez ambiguë.

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

**Mme St-Jean (Christiane) :** Si vous me permettez...

**Le Président (M. Bernier) :** Oui, évidemment, Mme St-Jean.

**Mme St-Jean (Christiane) :** ...merci, M. le Président. Pour un meilleur éclairage, M. le ministre, c'est la confusion qui règne dans la tête du consommateur quant aux attentes sur la protection, ou quand on parle de conseil, mais ce que le consommateur s'attend des services qu'il recevra entre une entreprise d'assistance et les services d'un courtier immobilier, avec toutes les protections, qu'on pense au fonds d'assurance, au fonds d'indemnisation, auxquels souscrivent et cotisent les courtiers immobiliers, les compagnies et sans nommer les compagnies d'assistance du Québec... On pense plus loin, nous, on regarde vers le futur, comme l'a dit Mme Gaucher, avec des joueurs qui ne sont pas encore établis, mais qui nous annoncent s'établir ici en 2018, et c'est là notre inquiétude, où il n'y a pas de protection. Et on n'est pas sur les mêmes terrains de jeu.

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

**M. Leitão :** Très bien. Je vois que mon collègue veut poser une question, mais avant de lui donner la parole, moi, je reviens à ma question sur la différence entre conseil et intermédiation. C'est clair qu'un courtier accompagne le client tout au long du processus, donc c'est un véritable travail d'intermédiation, pendant que l'activité de conseil... et vous avez raison, l'activité de conseil, de nos jours, change continuellement, il y a la technologie, il y a de nouveaux joueurs, mais je pense que, dans ce portrait-là aussi, on doit tenir en considération les choix des consommateurs. Je pense que les personnes aussi ont accès à beaucoup plus d'informations. Mais je vois que mon collègue avait une question. Allez-y.

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

**M. Bolduc :** Merci, M. le Président. Bonjour, mesdames, bonjour, messieurs. Ma question est un peu dans le même sens que le ministre. Parce que vous parlez de conseil, mais il y a aussi une question de responsabilité et d'indemnisation. Je veux vendre ma maison. Le collègue, de l'autre côté, veut l'acheter. Il a son courtier, j'ai mon courtier, et on arrive à une transaction. Il a acheté ma maison. Je suis bien content de m'en débarrasser. Le solage est en train de caler. Personne...

**Une voix : ...**

• (12 h 40) •

**M. Bolduc :** Non, non, mais... Ça n'arrive jamais, là, des affaires de même, mais il y a un problème. Puis mon point, que j'illustre ici, c'est que l'impression que le milieu a, c'est que les courtiers sont là pour faire une transaction, empocher de l'argent puis, quand les problèmes arrivent, ils ne sont plus là. Expliquez-moi ce que vous allez faire puis comment cette loi-là va protéger le public sur cette dimension-là.

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

**Mme Gaucher (Julie) :** En fait...

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

**Mme Gaucher (Julie) :** En fait, la protection du public est déjà là en ce sens que, oui, vous avez raison, puis on le sait tous que ça arrive dans certaines situations, comme dans n'importe quelle profession, qu'il y ait des gens qui travaillent moins bien, mais généralement parlant, le courtier, il est là pour accompagner son client et lui dire exactement quels sont les gestes ou les choses qu'il doit regarder et poser pour régler cette situation-là. On parle de fonds d'indemnisation, mais avant d'arriver là, il y a une espèce de médiation puis de conciliation. C'est-à-dire, exemple, il y a un vice caché dans la maison; bien, notre devoir, c'est d'expliquer au client : Tu ne peux pas faire les réparations avant d'avoir fait ta réclamation parce qu'à ce moment-là tu n'es plus protégé et assuré. Donc, c'est dans cette séquence-là où techniquement le courtier immobilier devient encore même pratiquement plus important qu'au cours de la transaction.

On prend la déclaration du vendeur. On sait très bien que quand le vendeur qui fait affaire avec un courtier répond à sa déclaration, s'il a fait une fausse déclaration, il va être tenu responsable de ça. Dans un cas où on travaille avec un intermédiaire, il n'y a aucune obligation de déclaration. Donc, vous l'avez dit, le solage est en train de s'écraser, mais ça n'a pas été divulgué. Alors là, qui va aider? On se retrouve techniquement devant la voie des tribunaux, avec la loi de la



protection au consommateur, mais à ce moment-là, bien, c'est un processus où le public doit aller tout seul et se défendre et être conseillé par un avocat peut-être, mais à d'autres frais et d'autres conséquences.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci. M. le ministre, vous avez une question additionnelle?

**M. Leitão :** Oui. Excusez, je pense que le temps presse un peu, mais il y a deux sujets dont on n'a pas parlé, peut-être qu'on n'a pas eu le temps. J'aimerais connaître votre opinion à ces deux sujets-là. D'abord, la gouvernance au OACIQ, il y a certains changements qui sont apportés, comment vous voyez ça? Et deuxièmement, si on a encore le temps aussi, comment vous voyez le transfert qui est proposé, le transfert d'encadrement des courtiers hypothécaires vers l'AMF? Donc, sur ces deux sujets-là.

**Le Président (M. Bernier) :** Mme St-Jean.

**Mme St-Jean (Christiane) :** Alors, ça me fait plaisir, M. le Président, M. le ministre, d'y répondre puisque, de 2007 à 2009, je présidais le conseil d'administration de feu l'ACAIQ. Dans notre mémoire, nous proposons, au niveau de la gouvernance, si on demeure toujours dans un système d'autoréglementation, d'avoir sept membres élus qui viennent de nos pairs et six membres du public. Mais on veut élever aussi... au niveau de la gouvernance, en ajoutant et en vous recommandant d'ajouter des profils de compétence. Je pense qu'il faut regarder en avant et il faut, autant chez les gens de notre profession que chez les gens nommés par le gouvernement, que les gens qui viennent siéger à ce conseil-là aient, d'abord et avant tout, rencontré un certain profil de compétences. Une saine gouvernance, telle que proposée dans le projet de loi actuel, avec une parité, ça nous amène questionnement quant au bon fonctionnement.

L'autre questionnement que vous trouverez soulevé dans notre mémoire est celui-ci : le fait que le président serait nommé seulement par les gens du... nommés par le gouvernement. À la face même, on pense que c'est de prétendre que les gens qui seront élus ne seront là que pour estampiller les décisions, mais que l'intelligence et la compétence d'un conseil d'administration, c'est un cerveau collectif. Et on laisserait ce pouvoir de décision là pour nommer la meilleure personne parmi les 13 à la table. C'est la recommandation qu'on fait dans notre proposition.

**M. Leitão :** Et le courtier hypothécaire?

**Mme St-Jean (Christiane) :** Bien, le courtier hypothécaire, on ne sait pas vraiment. Denis va vous en entretenir.

**M. Joanis (Denis) :** En fait, on reconnaît que le courtier hypothécaire a déjà été supervisé par d'autres instances. Depuis plusieurs années maintenant, il est à l'OACIQ, on a fait le choix de ne pas en... de vous faire de recommandation à ce sujet-là. On a pris acte de la volonté gouvernementale, évidemment. On n'a pas vraiment de position là-dessus.

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

**M. Marceau :** Oui, merci, merci, M. le Président. Alors, bonjour, mesdames, bonjour, messieurs. Sur la question de DuProprio, bon, enfin, je pense qu'on va s'entendre sur la difficulté qu'il y a à tracer une ligne. Moi, il m'apparaît... parce que je vous ai entendus dire que, dans le fond, le choix qui allait se présenter à vous, c'est d'être encadrés ou pas, puis que dans l'état actuel des choses, ça devenait une question pertinente. Est-ce que ce n'est pas plutôt... Enfin, quoi, il me semble à moi, en tout cas, que la difficulté, c'est que présentement il y a des gens qui achètent avec DuProprio et se croient protégés par un code de déontologie de la personne avec qui ils font une transaction ou une supposée formation que les gens avec qui ils font affaire... et... Mais, une fois qu'on a dit ça — puis je vous vois acquiescer, puis je pense qu'on va s'entendre là-dessus — est-ce que la solution, ce n'est pas plutôt de s'assurer d'exiger de DuProprio et autres, là, Facebook Habitation, qu'il soit écrit en toutes lettres : Vous n'êtes pas protégé par l'OACIQ, et que ce soit... que ça devienne quelque chose de très clair?

**Des voix : ...**

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

**M. St-Pierre (Dominic) :** J'aimerais juste prendre un pas de recul, parce qu'on parle beaucoup de DuProprio... tantôt, puis pour nous c'est un compétiteur comme un autre, on vit très bien avec la compétition de DuProprio, et tout ça. Pour nous, le problème actuel, c'est vraiment la ligne de démarcation entre ce qui est du courtage et ce qui n'en est pas. On a l'impression qu'avec la loi... le projet de loi actuel... dans la loi actuelle, présentement, la ligne est plutôt grise. Dans le projet de loi qui nous est présentement suggéré, la ligne est tout aussi grise, mais est un petit peu plus loin, puis c'est ce qui fait que présentement on doit se poser la question à l'interne : Qu'est-ce qui, dans une transaction... Quel acte qu'on pose dans une transaction qui fait que c'est du courtage ou pas? On l'a regardé à l'interne, nous, puis il n'y a pas grand-chose, il n'y a pas grand différence entre les deux modèles d'affaires. On pourrait poser presque tous les mêmes actes qu'on fait présentement, mais à l'extérieur du cadre réglementaire, avec la proposition proposée présentement.

Donc, pour revenir à votre question, oui, il y a une espèce de mauvaise compréhension par rapport à la protection que les clients font avec DuProprio, mais il y a également l'importance de mettre la ligne de démarcation entre ce qui est du courtage ou pas.

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

**M. Marceau :** Bien, peut-être...

**M. Joanis (Denis) :** Avec votre permission, est-ce que je peux juste...

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

**M. Joanis (Denis) :** En fait, je veux simplement inviter M. le député à consulter la section 4 de notre mémoire, qui s'adresse spécifiquement à ça, où on fait une série de recommandations à la loi qui gouverne — évidemment, c'est publicitaire — qui est la Loi de la protection du consommateur, une série de recommandations d'encadrement, une série de recommandations sur la pratique commerciale et une notamment, justement, sur la divulgation, que, quand quelqu'un va et consulte ces informations-là, bien, qu'il sache exactement où il se situe, notamment en termes de régime de protection. Merci.

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

**M. Marceau :** Bon, écoutez, moi, je reçois ce que vous dites bien positivement. En même temps, moi, je crois qu'on doit garder et préserver la liberté des gens de faire les transactions comme ils veulent bien les faire, et, si des gens veulent faire des transactions sans être protégés, avec évidemment des prix plus faibles pour les services qu'ils reçoivent, ce sera leur choix, et puis, s'ils veulent avoir plus d'encadrement, payer un peu plus cher, ce sera leur choix aussi. Moi, je pense que l'important, c'est que les gens sachent, et je reçois donc vos recommandations positivement.

Maintenant, quant à la question de faire une démarcation, je dois vous avouer — et puis je ne suis pas si pire que ça en sémantique, là, je suis député depuis plusieurs années, donc on finit par développer un certain talent — j'ai bien de la misère à vous suivre, là, sur la définition d'un acte de courtage, la définition du conseil, je trouve que tout ça, ça se ressemble pas mal. Et moi, dans ma tête à moi, en tout cas, ce qui compte, c'est surtout qu'on sache avec qui on fait affaire puis quel niveau de protection on reçoit. Enfin, j'arrête là-dessus.

Je vais vous poser, moi aussi, quelques autres questions. Sur la question du courtage immobilier... pardon, du courtage locatif, là, j'ai bien lu ce que vous proposez. À certains... Je comprends que c'est ce qui se fait dans d'autres provinces, c'est-à-dire qu'ailleurs, dans le reste du Canada, le courtage locatif est encadré. Qu'est-ce que vous pensez à l'objection, parce que je l'ai entendue, que, donc, dans certains cas, certains locataires, certaines personnes qui veulent louer sont des locataires sophistiqués, des entreprises par exemple, et puis qu'ils n'ont pas besoin de faire affaire avec quelqu'un qui est encadré déjà et qu'ils sont capables par eux-mêmes, dans le fond, de faire leur choix, de faire leurs calculs, ils ont souvent des employés qui sont payés, rémunérés pour les conseiller, ils n'ont pas besoin, donc, d'avoir une personne supplémentaire qui soit encadrée? Qu'est-ce que vous pensez de cette objection-là?

**Le Président (M. Bernier) :** Mme St-Jean.

• (12 h 50) •

**Mme St-Jean (Christiane) :** Dans les faits — on en parle dans notre mémoire — c'est qu'on vient vous dire que les grands gestionnaires sont des gens qui sont déjà bien structurés. Le danger, où on voit... où on veut protéger l'acte de courtage au niveau commercial locatif, c'est que ces entreprises-là ont souvent des sièges sociaux à Toronto, en Ontario, et présentement, pour faire un acte, ont besoin d'un permis ici au Québec. Or, en déréglementant ça, ces gens-là viennent... vont venir, de façon bien commode, faire des actes ici, récolter des dollars, ne pas payer d'impôt ici et repartir avec leurs deniers ailleurs. Donc, il faut penser aux gens aussi qui font des transactions ici au Québec, que ce soient les Québécois, que ce soient des gens... Ici, on parle de commerce maintenant international, les étrangers... il y a des lois qui nous régissent ici, donc ça prend des gens qui connaissent... qui sont habilités à bien conseiller. Donc, c'est là où on vient porter un éclairage dans le mémoire.

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

**M. Marceau :** O.K. Puis donc vous n'avez pas de... ça ne vous pose pas de problème, le fait que quelqu'un qui est très sophistiqué et qui a une batterie de gens, vous trouvez qu'il doit malgré tout être... faire affaire avec un courtier inscrit auprès de vous.

**Mme St-Jean (Christiane) :** Non, j'ai dit qu'on en a traité dans le mémoire...

**M. Marceau :** Oui.

**Mme St-Jean (Christiane) :** ...comme étant une exception. On va pouvoir y référer.

**M. Marceau :** Vous voyez ça comme une exception. Excusez-moi, j'avais compris l'inverse de vos propos. Mon erreur.

**Mme St-Jean (Christiane) :** Non, non, non, excusez. On en a traité dans le mémoire comme étant une exception, de ces gens-là.

**M. Marceau :** O.K. Puis dans... je reviens à la question du ministre, là, sur le fait que les courtiers hypothécaires s'en vont... vont être encadrés par l'AMF. Évidemment, présentement, les gens n'ont qu'un régulateur, en tout cas, que l'OACIQ, avec laquelle ils doivent faire affaire. Désormais, il va y en avoir deux. Donc, on passe d'un guichet unique à un guichet pas unique. Je ne sais plus comment on appelle ça. Ça ne vous pose pas de problème? Il y a quand même un fardeau supplémentaire.

**Le Président (M. Bernier) :** Un comptoir de services.

**M. Marceau :** Oui, c'est ça, il y a deux comptoirs de services. Il y a quand même un fardeau supplémentaire, là, et donc les gens vont devoir faire affaire avec deux régulateurs, avec l'OACIQ d'une part, puis avec l'AMF d'autre part, parce que souvent les gens ont les deux permis, on s'entend, là.

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

**M. St-Pierre (Dominic) :** Dans la plupart des législations au Canada, c'est comme ça. L'organisme qui régule les courtiers hypothécaires n'est pas le même que les courtiers immobiliers, puis ça fonctionne bien. Le travail est quand même assez différent d'un travail de courtier immobilier. Nous, on voit ça d'un bon oeil que les deux champs d'expertise soient séparés.

**Mme Gaucher (Julie) :** Puis, si je peux me permettre, c'est que dans le fond, oui, on transige beaucoup avec des courtiers hypothécaires, mais il faut aussi comprendre qu'on transige avec des représentants des banques et des caisses populaires, donc c'est comme deux mondes différents, puis on vit très bien avec les deux.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, Mme Gaucher. Oui, M. le ministre?  
M. le député de Rousseau, il vous reste une minute environ.

**M. Marceau :** Bien, peut-être nous donner un petit peu plus d'information sur le cas des maisons mobiles, sur le fait que donc la loi ne s'applique pas lors de la vente ou de l'achat d'une maison mobile. Comment vous... Je vois bien que vous n'êtes pas d'accord, là, mais peut-être développer un peu.

**Mme Gaucher (Julie) :** En fait, on a essayé de comprendre le raisonnement derrière la sortie de ce champ d'application là parce qu'en fait, la maison mobile, première des choses, contrairement à certaines légendes urbaines, peut devenir un bien quand même assez important au niveau monétaire. On voit des propriétés qui sont inscrites jusqu'à des 500 000 \$, 600 000 \$, donc c'est une grosse transaction. Et on se retrouve sur un terrain dont il faut connaître l'appartenance, la délimitation : Est-ce qu'il est loué? Est-ce qu'il est acheté? Est-ce que la maison, même si elle mobile, elle est vraiment fixée d'une certaine façon? Donc, on considère que c'est un bien hypothécaire ou immobilier comme un autre bien, qui est assis sur châssis.

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

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président. Messieurs dames, bonjour. J'ai fait affaire avec RE/MAX, Proprio Direct, DuProprio, je pense connaître et comprendre un peu la dynamique de chaque, d'un service-conseil versus faire affaire avec un agent spécifique. Puis, pour moi, ce qui m'interpelle, à la page 13 de votre mémoire, puis vous en avez un peu parlé avec mon collègue de Rousseau : «Il est de la responsabilité de l'État d'éliminer toute ambiguïté...» J'ai déjà vu un contrat DuProprio, puis vous énumérez certains points dans l'encadré, où vous dites : «...formation d'accès à la profession; formation continue [donc] obligatoire; la supervision et l'encadrement d'un dirigeant d'entreprise; le respect d'un code de déontologie...» Qu'est-ce qui, pour vous, serait l'idéal pour que le consommateur qui se dit : Demain matin, moi, je m'en vais acheter chez vous votre maison, c'est DuProprio, est-ce que j'ai les mêmes protections de la Loi sur le courtage immobilier? Qu'est-ce qu'on devrait déposer comme opposition ou amender dans la loi pour dire : Le consommateur va savoir exactement à quoi il a droit? C'est quoi, l'idéal? Est-ce que ça serait de prendre exactement ce que vous nous avez mis là ou...

**M. Joanis (Denis) :** Bien, O.K.

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

**M. Joanis (Denis) :** Bien, en fait, ce qu'on vous a... ce qui apparaît là, c'est l'ensemble du filet de protection du fait que nos courtiers immobiliers appartiennent à un organisme qui protège le consommateur avec cette inclinaison-là.

C'est une question de transparence, vous avez mis le doigt dessus. Il faut que le consommateur puisse reconnaître avec qui il fait affaire et quelles sont ses différences de protection de régime. Alors là, aussitôt qu'on... dès qu'on peut amener plus de transparence, on rend service à tout le monde. Alors, nous, on n'est pas là pour dire que ces modèles d'affaires là ne devraient pas exister, au contraire, ils sont là depuis des années. L'appel qu'on fait, c'est : Est-ce qu'on peut s'entendre pour que... lorsque le consommateur arrive à faire ce choix-là, qu'il sache exactement...

**Mme Gaucher (Julie)** : ...en connaissance de cause.

**M. Joanis (Denis)** : ...en connaissance de cause.

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

**M. Bonnardel** : Donc, relative au milieu des finances, qu'on devrait obligatoirement, dans tous les contrats de firmes, de services-conseils, indiquer ça pour que le consommateur sache explicitement qu'il n'a pas les protections que vous donnez.

**M. Joanis (Denis)** : Alors, c'est pour ça qu'à la section — si vous permettez, merci — à la section 4, puisque la loi qui encadre les entreprises qui ne sont pas assujetties à la Loi sur le courtage immobilier, c'est la Loi de la protection du consommateur, alors c'est à cet endroit-là qu'on devrait exploser pour aller chercher effectivement les avis pour que les gens qui ont à transiger avec... les gens non assujettis à la nôtre sachent exactement, en toute connaissance de cause, qu'est-ce qu'ils... avec qui ils vont faire affaire. Et on a ces exemples, on a fait des propositions très concrètes d'avis qui peut être donné à ces consommateurs.

**M. Bonnardel** : Donc, si c'était dans le contrat spécifiquement, ça vous satisfait?

**Mme Gaucher (Julie)** : Oui, puis on va même aussi loin qu'exiger qu'il y ait une divulgation du vendeur.

**M. Joanis (Denis)** : En fait, on va... Si vous me permettez juste de compléter, on va... non seulement on va au niveau du contrat, mais on demande même que... lorsque la consultation du site Internet se fasse... Parce que c'est... les vendeurs y vont, les acheteurs y vont, qu'il y ait cette espèce d'avis...

**Mme Gaucher (Julie)** : De transparence.

**Mme St-Jean (Christiane)** : Si vous me permettez...

**Le Président (M. Bernier)** : Oui.

**Mme St-Jean (Christiane)** : ...plus d'éclaircissements. Il faut comprendre la réalité qui se vit dans les bureaux de courtage immobilier. Quand un client pensait qu'il avait les protections, qu'il s'est enclenché dans une transaction, il s'est engagé, et qu'il résulte une problématique importante où il se retrouve qu'il n'y aura pas de transaction, e là, il va se tourner vers un courtier immobilier — parce que souvent il va faire affaire avec un courtier immobilier pour se porter acquéreur de la maison nouvelle — et là il dit : Bien là, moi, je suis aux prises avec une transaction qui ne fonctionne pas, mais il est orphelin, orphelin de protection, orphelin de renseignements, orphelin d'aide, que ce soit au niveau financier... Un financement hypothécaire qui va achopper quand deux personnes étaient ensemble, les gens pensent que les compagnies d'assistance vont les aider à cheminer dans la transaction. Donc, c'est ça qu'on réclame.

**M. Bonnardel** : Ça va, c'était le point principal.

**Le Président (M. Bernier)** : Ça vous va? Donc, merci, Mme Gaucher, Mme St-Jean, M. Joanis, M. St-Pierre et Mme Bahri, de votre participation à la Commission des finances publiques.

Compte tenu de l'heure, je suspends les travaux jusqu'à 15 heures, où nous reprendrons nos consultations. Je suspends.

*(Suspension de la séance à 12 h 58)*

*(Reprise à 15 h 3)*

**Le Président (M. Bernier)** : Donc, à l'ordre, s'il vous plaît! La commission reprend ses travaux, et bien sûr je demande aux personnes présentes d'éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

Nous allons poursuivre les consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 141, Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières.

Cet après-midi, nous avons le plaisir de recevoir la Corporation des thanatologues du Québec, le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, l'Institut de développement urbain du Québec et la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec. C'est bien cela, M. le secrétaire?

**Le Secrétaire :** Tout à fait, oui.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. le secrétaire, de nous éclairer avec vos bonnes informations. Donc, nous allons débiter sans plus tarder avec la Corporation des thanatologues du Québec. Bienvenue. Nous sommes heureux de vous recevoir, Mme Annie Saint-Pierre, M. Denis Desrochers et M. Denis Blackburn. Vous avez 10 minutes pour faire votre présentation, par la suite vont suivre les échanges avec les parlementaires. La parole est à vous. Bon après-midi à tous.

### **Corporation des thanatologues du Québec (CTQ)**

**M. Desrochers (Denis) :** Merci, M. le Président. Bonjour, messieurs dames les députés. Salutations à vous tous, particulièrement à vous, M. le ministre des Finances, Carlos Leitão.

Je suis Denis Desrochers, président du conseil d'administration de la Corporation des thanatologues du Québec. Je suis également copropriétaire du groupe Grégoire & Desrochers, de Victoriaville, dont nous opérons six résidences funéraires dans notre région.

Évidemment, nous sommes très heureux et aussi très fiers d'être parmi vous aujourd'hui. C'est toujours avec beaucoup d'enthousiasme que nous abordons les questions qui touchent le domaine funéraire avec le gouvernement. Nous sommes ici aujourd'hui pour vous parler spécifiquement de la partie V concernant l'assurance des frais funéraires au Québec.

Laissez-moi d'abord vous faire la présentation des gens qui m'accompagnent, il s'agit de M. Denis Blackburn, directeur général du Complexe funéraire Sylvio-Marceau, propriété du réseau Dignité Québec, entreprise membre de la corporation; et, avec nous aussi, Mme Annie Saint-Pierre, directrice générale, dont je vais lui laisser la parole.

**Mme Saint-Pierre (Annie) :** Merci, M. Desrochers. À mon tour de vous saluer tous, MM., Mme les députés, et de vous dire merci de nous recevoir à cette commission. Effectivement, ce n'est pas tous les jours qu'on a l'occasion d'aborder le domaine funéraire avec des parlementaires. Ce n'est pas le sujet le plus populaire, malheureusement, encore aujourd'hui.

La Corporation des thanatologues est une organisation professionnelle qui regroupe plus de 500 membres à travers le Québec, et ces personnes proviennent de plus de 125 entreprises funéraires, et elles exploitent près de 500 succursales à travers le Québec. Nous comptons aussi parmi nos membres plus de 75 entreprises-fournisseurs qui gravitent autour du domaine funéraire au Québec. Ces gens ont fait le choix de joindre la Corporation des thanatologues par souci de professionnalisme. Notre organisation fonctionne exactement comme un ordre professionnel. Nous travaillons avec un code d'éthique auquel nos membres doivent obligatoirement se soumettre et nous disposons aussi d'un comité de déontologie.

Notre corporation s'est aussi dotée des meilleurs outils pour faire de nos membres des professionnels dans le domaine funéraire, qui mérite d'être valorisé. Nous avons développé une norme de qualité du Bureau de normalisation du Québec qui fait en sorte que nos entreprises funéraires ont accès à des processus d'affaires de grande qualité. Et nous avons aussi une certification Distinction de la corporation, qui est également de plus en plus populaire et qui instaure des politiques de gestion répondant aux plus hauts standards dans le domaine.

Depuis les dernières années, la corporation a aussi mis en place sa propre académie de formation pour soutenir nos entreprises funéraires membres et leurs employés, et nous collaborons de près avec le collège de Rosemont et aussi avec le Campus Notre-Dame-de-Foy pour faire en sorte que les travailleurs membres de la corporation soient les mieux formés à travers la province.

Et naturellement, avec notre force, nous avons développé des liens étroits avec plusieurs instances gouvernementales. C'est le cas avec la Direction de l'État civil pour l'émission des certificats de décès, et c'est aussi le cas avec le ministère de la Santé, le Bureau du coroner, le Curateur public, l'Office de la protection du consommateur, et bien d'autres. Nous collaborons de près avec toutes ces organisations dans un contexte de bonne foi et d'engagement.

Et donc aujourd'hui c'est avec un nouveau regard et un beau dynamisme que nous amorçons notre dialogue avec vous au sujet du retour de l'assurance funéraire au Québec. Nous parlons d'un retour, car ce produit était proposé, là, dans une tout autre forme jusqu'en 1974 au Québec, et il est proscrit depuis tout ce temps en raison de la refonte du droit des assurances. Donc, la véritable assurance funéraire n'est pas accessible soit pour les entreprises funéraires, et encore moins pour le consommateur, depuis 1974, alors qu'elle est accessible dans toutes les autres provinces canadiennes et ailleurs dans le monde.

Nous parlons de véritable assurance funéraire, car le décret 635 a été adopté en 1903 et permet... excusez-moi, en 2003, et permet actuellement à une seule entreprise, une seule compagnie d'assurance, donc, qui s'appelait autrefois Fortis et qui est devenue Assurant Vie du Canada, de vendre un produit qui est à peu près similaire qui s'appelle le régime d'épargne-décès et le régime d'assurance décès. Donc, il faut vraiment être attentifs à cette notion et ne pas confondre le produit qui est actuellement disponible sur le marché, qui est permis par le décret 635.

Je vous dirais que l'épargne-décès et l'assurance décès, dont je viens de faire référence, est vendue actuellement, donc, par certaines entreprises, et c'est le cas de l'équipe de notre collègue M. Blackburn, qui nous accompagne aujourd'hui. Donc, si vous avez des questions sur ce qui se vend actuellement dans nos entreprises, l'équipe de M. Blackburn est là et pourra répondre à toutes vos questions.

Merci de votre attention. Et M. Desrochers va maintenant vous exposer notre position par rapport à l'assurance de frais funéraires au Québec.

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

• (15 h 10) •

**M. Desrochers (Denis) :** Merci, Mme St-Pierre, pour cette mise en contexte. Nous travaillons depuis 2009 au retour de l'assurance de frais funéraires, d'abord avec la loi n° 8 et maintenant avec la loi n° 141. Nous avons eu l'occasion de nous pencher sur plusieurs aspects du principe d'assurance de frais funéraires. Nous avons soulevé nos préoccupations, nous avons collaboré avec plusieurs organisations, dont l'Office de la protection du consommateur, l'Autorité des marchés financiers, la FADOQ et Option consommateurs.

Visiblement, nos préoccupations ont été entendues, car, à la lecture de l'article 599 à 603 de ce projet de loi, nous applaudissons la volonté du gouvernement de ramener l'assurance funéraire au Québec. L'encadrement que vous suggérez est rassurant, mais il pourrait être bonifié, selon nous. La raison de notre appui est jusqu'ici... des gens qui désirent se prévaloir d'arrangements funéraires dans le marché sont limités. Pourtant, le marché des contrats d'arrangements préalables au Québec est d'environ 650 millions de dollars présentement. Les valeurs des Québécois ont changé et les tendances en matière de rituel aussi. Le pouvoir d'achat des familles, comme vous le savez, a fondu. C'est pourquoi le marché des contrats d'arrangements funéraires n'est pas appelé à croître de façon naturelle.

Nous devons innover continuellement dans notre mise en marché parce que la loi ne nous permet pas de solliciter la clientèle, donc toute amélioration de la législation actuelle en matière de rituels funéraires est accueillie favorablement par la Corporation des thanatologues du Québec. Le fait que nous avons un nouveau joueur qui s'inscrit dans le cadre légal de différents produits permet une alternative aux consommateurs. Nous serons ravis d'observer la saine concurrence qui pourrait en découler à l'avantage, naturellement, des consommateurs.

Nous reconnaissons dans l'esprit de cette loi que la vente d'assurances de frais funéraires doit faire partie des entreprises funéraires. La police d'assurance doit être obligatoirement associée à un contrat d'arrangements. En ce qui concerne la vente, nous recommandons toutefois d'assurer la concordance avec la nouvelle loi n° 66 sur les activités funéraires. Les permis sous cette nouvelle loi sont délivrés à une entreprise plutôt qu'à un individu. Et nous vous suggérons aussi de faire en sorte que la révocation d'une modification d'un contrat d'arrangements préalables entraîne automatiquement la révocation ou la modification d'un contrat s'assurance.

Parmi nos observations, nous vous recommandons aussi de garantir le paiement d'indices des prix à la consommation dans les contrats d'assurance par les assureurs. De plus, les consommateurs et les entreprises funéraires doivent se protéger en cas de faillite d'un assureur, et cela doit être fait avec l'organisation Assuris. Inévitablement, une campagne d'information et de sensibilisation devra être mise en place pour démystifier le concept d'assurance de frais funéraires au Québec. La sépulture d'une personne défunte doit être prévue dans un contrat distinct d'un contrat d'arrangements préalables. Nous vous demandons donc de faire aussi une campagne de sensibilisation par rapport à cet état de fait. Trop souvent, les gens ignorent qu'ils doivent prévoir aussi une sépulture lorsqu'ils contractent un contrat de préarrangements funéraires. Nous nous retrouvons bien souvent devant des familles totalement déstabilisées.

Enfin, je termine en vous disant que l'arrivée d'assurances funéraires, pour nous, n'est qu'une alternative de paiement de frais funéraires. Permettez-moi de rappeler qu'entre 30 % et 40 % des familles qui se présentent dans nos entreprises avec seulement la prestation de décès de 2 500 \$ de Retraite Québec pour payer leurs frais funéraires... Le gouvernement a beau ouvrir la porte aux assureurs, il doit prêcher par l'exemple. Il faut adapter la prestation de décès de Retraite Québec en fonction de la réalité d'aujourd'hui.

**Le Président (M. Bernier) :** Je vous remercie. Est-ce que vous en avez encore pour...

**M. Desrochers (Denis) :** Il me reste deux minutes.

**Le Président (M. Bernier) :** Bien, allez-y, allez-y, terminez, terminez.

**M. Desrochers (Denis) :** En laissant cette prestation de décès inchangée à 2 500 \$ depuis 20 ans, le gouvernement envoie un mauvais signal aux Québécois. Il donne la perception que le domaine funéraire n'a pas évolué ni dans son financement ni dans son choix de rituels. Notre appui à l'assurance décès prouve le contraire. Nous espérons, chers parlementaires et M. le ministre Leitão, pouvoir aborder cette question avec vous en profondeur dans un avenir rapproché. Merci de votre attention. Et nous sommes prêts maintenant à vos questions.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Desrochers, de votre présentation. M. le ministre, nous allons débiter nos échanges avec la partie ministérielle, donc je vous donne la parole.

**M. Leitão :** Très bien. Merci beaucoup, M. le Président. Alors, madame messieurs, bonjour. Merci d'être là, c'est important. Comme vous avez dit d'entrée de jeu, ce n'est pas toujours évident que ces sujets-là puissent se discuter, mais ils doivent se discuter parce qu'en effet c'est très important.

J'ai quelques questions. Bon, vous accueillez très bien le projet de loi. Tant mieux. Peut-être une chose qui m'a un peu fait sursauter, ça m'a un peu surpris, vous mentionnez que le marché d'arrangements... de préarrangements funéraires est aux alentours de 650 millions. C'est bien ça? Ça, c'est le marché québécois?

**Une voix :** Exact.

**M. Leitão :** Donc, est-ce que c'est quelque chose qui a progressé très rapidement depuis quelques années ou c'est une progression graduelle?

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

**M. Desrochers (Denis) :** Je vous dirais, M. le ministre, c'est une progression lente, ce n'est pas une progression rapide. Naturellement, là il faut comprendre qu'il y a un phénomène démographique, là, mais, si on ressort la démographie de l'équation, naturellement la croissance n'est pas marquée.

**M. Leitão :** Très bien. Et donc, oui, donc, ça devient un enjeu parce que ces arrangements funéraires sont dispendieux. Et donc, comme vous avez mentionné, ça cause des surprises. Ça m'a causé, à moi, des surprises il y a quelques années, donc j'ai dû faire face à ces choses-là aussi. Et en effet c'est... Wo! Et ce n'est pas toujours le bon moment qu'on... à laquelle les familles doivent aborder ces sujets-là. Alors, dans ce contexte-là, une assurance de frais funéraires est donc importante. Vous avez mentionné que cela existe dans les autres provinces. Au Québec, ça existait avant, mais, depuis 1974-1975, ce n'est plus le cas. Pouvez-vous nous dire pourquoi, cette désharmonisation, ce changement au Québec vis-à-vis le reste du Canada?

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

**M. Desrochers (Denis) :** Je ne peux pas parler pour le législateur, parce qu'il faut comprendre que c'est... la législation a été faite de cette façon-là. Pourquoi c'est arrivé à cette date-là? Je ne l'ai pas de façon précise, là, la raison. Juste vous dire que l'état de fait, nous sommes à même de constater qu'en Amérique du Nord les assurances funéraires est un produit tout à fait répandu, est un produit de financement, de paiement des frais funéraires dans l'arsenal des maisons funéraires ailleurs au Canada. Au Québec, ce n'était pas le cas, et ça vient donner cet outil de plus là au consommateur.

**M. Leitão :** Et donc, comme vous constatez, dans le projet de loi nous proposons qu'une telle assurance soit liée, bien sûr, à un contrat spécifique d'arrangements préfunéraires parce qu'il faut que ça soit utilisé à cet égard. Peut-être, pour le bénéfice de ceux qui nous suivent dans cette commission parlementaire, je sais que c'est très simple comme question, mais c'est peut-être important de faire cette distinction entre police d'assurance, assurance décès et assurance frais funéraires, parce que, bien sûr, ce n'est pas la même chose, et si vous pouviez peut-être nous expliquer à nous et à la population.

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

**M. Desrochers (Denis) :** Il faut bien comprendre, M. le ministre, que, quand on parle d'une assurance de frais funéraires, c'est un contrat, une assurance vie, en fait, qui est liée à l'exécution d'un contrat de rituels funéraires par une maison funéraire. Donc, il y a un service d'offert, les biens et services qui sont offerts au bout de cet engagement-là de paiement d'une police d'assurance vie. Donc, c'est dans ce contexte-là. Le client paie pour s'assurer qu'au moment de son décès il va avoir les sous nécessaires, la disponibilité financière nécessaire pour être capable d'avoir un rituel funéraire digne et respectueux.

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

**M. Leitão :** Oui, merci. Oui, en effet. Et, dans ce type d'assurance frais funéraires que nous proposons d'encadrer, de mettre en place, évidemment nous proposons aussi que ce produit-là soit offert sans examen médical, donc c'est un produit simple. Comment est-ce que vous voyez cette...

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

• (15 h 20) •

**M. Desrochers (Denis) :** Bien, M. le ministre, on ne peut qu'applaudir cette démarche parce que vous comprendrez que les gens qui sont à l'époque ou au moment de prendre ce type de produit là, généralement ce sont des gens qui sont rendus un petit peu plus avancés en âge. Donc, forcément, le risque que ces gens-là, malheureusement, décèdent, statistiquement parlant, en tout cas, est plus éminent qu'à l'âge où est-ce qu'on commence dans la vie. Et à ce moment-là, comme il n'y a pas de conditions médicales d'adaptées à ce type de produit là, bien, forcément c'est rassurant pour les gens de savoir que, peu importe ce qui arrive, pour une raison ou pour une autre, avant la fin du terme, s'ils n'ont pas... s'ils ont rempli leurs obligations de détenteurs de police, bien, à ce moment-là, la compagnie d'assurance va être là pour assurer le paiement des frais funéraires s'ils n'ont pas fini de payer l'ensemble de la police avant leur décès. Donc, c'est une garantie supplémentaire, c'est un élément, c'est une valeur ajoutée au produit qui nous est offert dans le moment, qui est des produits, essentiellement, en fiducie, et qui, bien souvent, nécessitent un paiement assez rapide pour les familles. On peut l'étaler un peu plus dans le temps en fonction d'un produit d'assurance funéraire.

**M. Leitão :** Très bien. Une chose qui m'a un peu surpris quand j'ai dû faire face à ces enjeux-là il y a quelques années, et vous l'avez répété ici maintenant, c'est la question de la sépulture. Ça nous arrive souvent, comme, que : Oups! En plus, c'est ça aussi? Pourquoi est-ce que tout ça ne peut pas être intégré dans le même arrangement?

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

**M. Desrochers (Denis) :** Il faut bien comprendre, M. le ministre, que, dans le moment, la Loi sur les arrangements préalables ne permet pas qu'on intègre à l'intérieur des contrats de préarrangements funéraires une sépulture. Il faut que ça soit deux contrats distincts aux yeux de la loi de l'Office de la protection du consommateur. Donc, on ne peut pas mettre ça dans le même contrat, c'est clair. Et donc, forcément, au moment d'un décès d'une personne qui... puis on le voit trop souvent, là, les gens qui vont se présenter chez nous en pensant que tout est réglé, tout est payé, et, comme vous dites, la surprise est, bien souvent, très désagréable de se rendre compte que la sépulture n'avait pas été prévue. Donc, la sépulture est un élément distinct du préarrangement funéraire, et c'est la loi qui nous contraint à cette forme ou cette façon de faire.

**M. Leitão :** Est-ce que cela, c'est dû au fait que les cimetières sont... donc, si c'est différent dans un...

**Mme Saint-Pierre (Annie) :** M. Leitão, si je peux aider...

**Le Président (M. Bernier) :** Mme Saint-Pierre.

**Mme Saint-Pierre (Annie) :** Effectivement, là, il faudrait demander au législateur, mais, de ce qu'on comprend du libellé de la loi, c'est que les cimetières sont exclus de la loi sur les préarrangements, donc c'est pour ça que la sépulture est une autre partie distincte.

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

**M. Leitão :** Merci beaucoup. Je ne sais pas, le collègue, si vous avez des questions, des sujets? Sinon, écoutez, je ne sais pas s'il y a d'autres choses que vous voulez mentionner. Vous avez mentionné, en effet, la question de la prestation de décès...

**Mme Saint-Pierre (Annie) :** C'est une bonne question.

**M. Leitão :** C'est une bonne question. Je connais votre position. Comme vous avez aussi... Mais je pense que le collègue de Granby aussi, c'est un sujet qui l'intéresse. Ce n'est pas l'enjeu de ce projet de loi, c'est un enjeu qu'on devra aborder dans un autre contexte, mais je prends bien note de cela.

Là où je voulais arriver, ce n'est pas aussi... ce n'est pas couvert dans le projet de loi, mais je pense que c'est un sujet d'actualité, et ça pourrait être intéressant aussi d'échanger un peu avec vous, on mentionne souvent que, lors d'un décès, donc, les familles ne sont pas au courant que la personne avait contracté un arrangement préfunéraire, et donc ça cause beaucoup de confusion et beaucoup de surprises. Avez-vous des suggestions de comment on pourrait remédier à cette situation?

**M. Desrochers (Denis) :** En fait, on a déjà proposé, dans un mémoire dans une autre commission parlementaire, où est-ce qu'on pourrait faire un registre de préarrangements funéraires au Québec, où est-ce qu'on se donne, justement, le moyen collectif de pouvoir inscrire chacune des maisons funéraires, chacun des contrats. Comme un peu on le fait pour les testaments, on le ferait pour les registres de préarrangements funéraires. Et naturellement à ça se souscriraient, j'imagine, en tout cas, en toute logique, les assurances décès dans la même condition.

**M. Leitão :** Très bien, merci. Donc, ce registre, c'est quelque chose que votre association endosse. Vous ne voyez pas d'obstacle.

**M. Desrochers (Denis) :** On est très ouverts, M. le ministre, à discuter avec vous de ces démarches-là parce qu'effectivement on est devant cette réalité-là au quotidien que des gens, des fois, ont des enjeux, hein, à savoir s'ils ont un préarrangement funéraire, ou pas, ou dans quelle maison funéraire. Ce n'est pas évident de faire la recherche de toutes les maisons funéraires au Québec.

**M. Leitão :** Merci beaucoup. Moi, je n'ai pas d'autre question. Je ne sais pas si les collègues, vous en avez ou s'il nous reste du temps.

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

**M. Bolduc :** Merci, M. le Président. Quand vous parlez du 650 millions de dollars de contrats d'arrangements préalables et vous parlez qu'ils sont principalement dans deux grands gestionnaires, Desjardins et le Trust Banque Nationale, est-ce que vous avez un moyen de savoir que les clients, ces clients-là qui sont munis de ces contrats d'arrangements là, sont en contact avec une maison funéraire ou pas? Comment c'est lié?

**M. Desrochers (Denis) :** De la façon dont ça fonctionne, c'est que la famille qui contracte un préarrangement funéraire avec une maison funéraire... et c'est la maison funéraire qui fait affaire avec le fiduciaire. Donc, le fiduciaire n'est pas en lien, en contact direct avec la famille. Pour eux, ce sont des listes de noms et des montants de dépôts en fiducie, conformément à la Loi sur les arrangements préalables.

**M. Bolduc :** Vous dites que, pour eux, en fait, il y a un nom d'attaché à cette fiducie-là via vous.



**M. Desrochers (Denis) :** Oui, exact, en lien avec la maison funéraire.

**M. Bolduc :** O.K. Maintenant, les frais de gestion, tout ça, ça fonctionne comment?

**M. Desrochers (Denis) :** C'est la maison funéraire qui assume les frais de gestion de fiduciaire parce que c'est un service que la maison funéraire offre à ses clients. Il faut bien comprendre que, dans un préarrangement funéraire, c'est un service qu'on se procure aujourd'hui et qui va être livré dans, bien souvent, plusieurs années plus tard.

**Une voix :** Le plus loin possible.

**M. Desrochers (Denis) :** Le plus loin possible, effectivement. Donc, comme on ne veut pas nécessairement s'en servir, cet argent-là est déposé dans une fiducie au nom de la famille qui contracte le contrat, et à ce moment-là, bien, le produit de la fiducie va être payé à la maison funéraire au moment du décès de la personne qui a contracté le contrat.

**M. Bolduc :** Le contrat de l'entente, il doit être par écrit, il a été signé par la personne qui a signé le contrat. Puis je vous donne un exemple, là, de parent qui fait un contrat d'arrangements funéraires, les enfants peuvent ne pas être au courant. Comment on s'assure qu'il n'y a pas une disparité qui va être créée entre... Parce que la personne qui est décédée, généralement, ne se plaint pas beaucoup. Puis, si les enfants n'ont pas connaissance de la nature de ce contrat-là, comment on assure que ça, c'est bien ce qui avait été signé ou entendu?

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

**M. Desrochers (Denis) :** Dans le moment, de la façon dont ça fonctionne, c'est qu'il y a trois copies de contrat lors de la signature d'un contrat d'arrangements préalables. Il y a une copie qui est remise à la maison funéraire, la deuxième est remise au titulaire du contrat et, généralement, la troisième est remise à une tierce personne, un membre de la famille, le liquidateur, ou l'homme de confiance, ou l'homme... et vous comprendrez... ou le notaire, ou, bien souvent, c'est beaucoup plus quelqu'un dans la famille. Et généralement, dans les bonnes pratiques, on invite tout le temps un membre de la famille à venir avec les gens qui vont contracter un contrat pour s'assurer, justement, que les membres de la famille sont au courant, à tout le moins, des démarches qui ont été entreprises. Puis, encore une fois, trop souvent, ça reste dans le monde des oui-dire. Donc, c'est important que les membres de la famille soient sensibilisés par rapport aux arrangements funéraires qui ont été faits par une personne.

**Le Président (M. Bernier) :** Mme la députée de Bourassa-Sauvé.

**Mme de Santis :** Oui, merci beaucoup, M. le Président. Quand on parle de préarrangements funéraires, on parle exactement de quels services? Pour que je puisse comprendre la différence entre ça et l'assurance parce que ce n'est pas clair dans ma tête.

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

**M. Desrochers (Denis) :** Votre question est tout à fait légitime, madame, vous n'êtes pas toute seule au Québec où est-ce que c'est nébuleux. Il faut bien comprendre qu'un contrat de préarrangements funéraires, ce que ça stipule, essentiellement, c'est l'ensemble des biens et services qui sont fournis par une maison funéraire au moment du décès d'une personne. Donc, moi, quand je contracte, avec ma maison funéraire, mon préarrangement funéraire, on stipule essentiellement des biens et services que je m'attends d'obtenir au moment de mon décès. Est-ce que je veux avoir un cercueil? Est-ce que je veux être exposé? Est-ce que je veux avoir une sépulture? Est-ce que je veux aller à l'église, par exemple? Sans dire qu'on l'inscrit dans le contrat, on libelle les volontés de la famille dans le contrat. On permet... on prévoit, en fait, ce qui vient avec, des choix qui ont été faits et, à ça, cet ensemble de produits et services là est évalué et le prix est stipulé à ce moment-là, et là la famille sait exactement dans quoi ils s'embarquent.

La loi des préarrangements funéraires est claire là-dessus. On nous dit qu'à partir du moment où est-ce qu'une famille souscrit à un préarrangement funéraire et verse 1 \$ dans la fiducie, à partir de ce moment-là le prix est gelé et non seulement le prix est gelé, mais l'offre de services doit être telle que stipulée dans le contrat.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Desrochers, nous allons passer du côté de l'opposition officielle avec M. le député de Sanguinet.

• (15 h 30) •

**M. Therrien :** Merci, M. le Président. Très content de vous revoir, M. le Président. Vous êtes un de mes préférés, sinon mon préféré. Il ne faut pas le dire aux autres, là, mais bon. Alors, je salue M. le ministre. Vous aussi, vous êtes un de mes préférés, surtout avec vos cadeaux ces temps-ci. On vous aime beaucoup, n'est-ce pas? Alors, je salue les députés de la partie gouvernementale, l'équipe du ministre. Très content, blague à part, M. le ministre, très content d'être avec vous. Ça faisait un petit bout de temps qu'on n'avait pas travaillé ensemble. Monsieur mon collègue de Granby, très content de vous voir. Évidemment, mon valeureux collègue de Rousseau. Alors, merci d'être ici.

Je ne peux pas dire que c'est un sujet très, très... Bien, il faut en parler, hein? Ma mère, à chaque fois qu'elle me parle de ça, je dis tout le temps : Arrête de me parler de ça. J'haïs ça, parler de ça. Mais, regarde, on n'a pas le choix.

Alors, je vais juste revenir à des questions de base puis je vais cheminer afin de bien comprendre votre positionnement. Et, en même temps, je vais vous énoncer des critiques qui m'ont été dites et je veux avoir votre réaction par rapport à ça.

Alors, vous avez dit que c'était un marché de 650 millions, que ça... Là, vous parliez de rituel. Étant donné les nouveaux rituels, je pense, les rituels ont un lien, une corrélation négative avec... à cause des rituels, c'est un marché qui plafonne. C'est ça que j'ai semblé comprendre. C'est-à-dire ça? Expliquez-moi donc le lien que vous avez fait entre les nouveaux rituels et puis le 650 millions.

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

**M. Desrochers (Denis) :** Il faut bien comprendre ce que j'ai mentionné. C'est que les rituels, c'est une chose, mais le plafonnement du 650 millions, c'est la marge de manoeuvre que les Québécois ont pour être capables de se procurer des arrangements funéraires en fin de vie. Les gens vivent de plus en plus vieux, je ne vous apprends rien, et naturellement leur pouvoir d'achat a diminué au fil des années. Ça, non plus, je ne vous apprends rien. Donc, le corollaire que je fais, c'est : Pourquoi le marché est en plafonnement? C'est à cause de ces éléments-là, principalement. Les rituels funéraires ou l'offre de rituels funéraires, ça va varier d'une maison funéraire à une autre.

**M. Therrien :** O.K. Parce que tantôt vous aviez parlé de ça puis ensuite du 650 millions. Je pensais qu'il y avait un lien ou... O.K. Ça, c'est réglé.

Donc, si je résume, tout le monde va finir par passer par chez vous, et puis il y a des gens qui s'y préparent et d'autres qui sont... Bien, ce n'est pas eux autres qui sont surpris, disons que c'est les descendants. Étant donné que tu as juste 2 500 \$ qui est prévu par la Régie des rentes, ce montant-là a été gelé pendant x nombre d'années, je pense. On en avait discuté dans un autre projet de loi, il me semble, et puis c'est une de vos demandes, là, d'augmenter ce montant-là. Ça veut dire que ces gens-là ne le savaient pas. Arrivent 2 500 \$, ce n'est pas assez, et souvent ces gens-là ne sont pas tout le temps, hein, à l'aise financièrement. Ça fait qu'ils se retrouvent dans une situation où ils sont obligés d'emprunter ou, en tout cas, ils ont de mauvaises surprises.

Ceci étant dit, pour éviter de mauvaises surprises — vous me dites si je me trompe — pour éviter de mauvaises surprises, bien, il y a les préarrangements funéraires qu'on peut prendre, et avant, il n'y avait pas d'assurance qu'on pouvait contracter. Suite à ce dépôt de projet de loi, là, maintenant, il y aura des préarrangements et des assurances. Comme ça, il n'y aura pas de mauvaises surprises pour les descendants ou peu importe. Et donc, de cette façon-là, il n'y aura pas d'endettement-surprise subi par ces gens-là, puis vous, du même côté, bien, vous allez être assurés de... ça va être plus facile pour vous de gérer votre entreprise à cause de cette sécurité supplémentaire. Est-ce que j'ai bien compris?

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

**M. Desrochers (Denis) :** Je peux y aller, parce qu'on veut parler tous les deux en même temps, puis je peux vous rassurer, M. le député, effectivement, il y a deux certitudes dans la vie : il y a l'impôt et la mort. Vous travaillez sur une, je travaille sur l'autre.

**Des voix :** ...

**M. Desrochers (Denis) :** Mais il faut se rassurer, c'est qu'effectivement, quand on parle de prestations de décès, c'est une façon de payer les frais funéraires. Il y a 40 % ou 30 % à 40 % des gens dans le moment qui ont besoin du 2 500 \$ pour être capables de payer leurs frais funéraires.

L'assurance décès, ce n'est pas la panacée, ça ne règle pas tout, mais c'est un élément, c'est un outil de plus dans notre coffre à outils. Et je suis à la même place que vous quand vous mentionnez que ça va sécuriser des familles qui ne peuvent pas se procurer un préarrangement funéraire en fiducie dans le moment à cause des délais de paiement. Avec l'assurance décès, ça va leur permettre d'étirer dans le temps, sur plusieurs années le paiement de leurs frais funéraires et ça nous donne un outil de plus pour les rassurer, garantir la sécurité financière et, en même temps aussi, comme vous dites, assurer aussi la pérennité de nos entreprises.

**M. Therrien :** O.K. Là, je vais y aller avec deux critiques que j'ai remarquées, entre autres, avec l'expérience ontarienne, puis, je vous dis, là, c'est le moment de vous laisser la parole.

**Une voix :** ...

**M. Therrien :** Je le sais, mais ce n'est pas négatif. C'est pour dire : Regardez, si je vous dis ça, quelle est votre réaction? Puis aidez-moi à mieux comprendre. On dit que l'ajout des assurances va faire en sorte que ça augmenterait les prix qui vont être exigés... Je vois, là, les yeux de votre directrice générale, je pense que... Ils disent que ça va... étant donné que c'est comme une demande qui est enrichie, d'une certaine façon, ça va faire en sorte que les offreurs de ce service-là vont pouvoir augmenter leurs prix.

Est-ce que c'est quelque chose qu'on note dans les autres provinces et est-ce que c'est quelque chose qui peut arriver ici?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Desrochers. Mme Saint-Pierre.

**Mme Saint-Pierre (Annie) :** Ça fait longtemps que je n'ai pas utilisé un micro, je vais en profiter, ça me manquait.

C'est vendu dans les autres provinces, ça n'a pas eu d'impact. Et, comme on le disait tout à l'heure, on ne croit pas que ça va se ruer aux portes demain matin pour acheter de l'assurance funéraire, pas plus que pour en acheter en fiducie. On l'a exprimé tout à l'heure, là, les gens dépensent leur argent de leur vivant et non pas pour leur mort. Ce n'est pas quelque chose qui va faire augmenter les produits et services funéraires.

**M. Therrien :** C'est...

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

**M. Therrien :** Merci, M. le Président. Je m'excuse, là. Bien, j'ai lu quelque chose, qu'en Ontario ils avaient remarqué une augmentation des prix de tout ce qui comporte, là, le traitement du décès, là. Est-ce que mon information est erronée ou c'est autre chose qui aurait pu augmenter le prix de tout ça?

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

**M. Desrochers (Denis) :** Si je peux me permettre, M. le député, il faut bien comprendre qu'en Ontario les règles de législation sont tout à fait différentes d'ici au Québec. En Ontario, ce qu'on a vu, c'est que le «board», en fait, l'organisme, un peu comme la Corporation des thanatologues du Québec, mais en Ontario, décrète que la liste de prix des maisons funéraires doit être affichée et publiée. Et, depuis ce jour, depuis que les listes de prix sont publiées, aussi drôle que ça puisse paraître, les prix se sont mis à augmenter en Ontario, beaucoup plus rapidement qu'au Québec. Le lien est en lien avec l'obligation de publier les listes de prix et non en fonction sur l'assurance décès, là. Juste pour qu'on soit clairs.

**M. Therrien :** Moi, je suis ouvert. Non, mais c'est correct. Mais non... mais c'est très, très bien, parce que... c'est pour ça que je vous donne la chance, justement, si c'est un mythe, d'expliquer en quoi c'est un mythe. Ça veut dire que la relation de cause à effet, ce n'est pas cette variable-là qui aurait une influence sur la variable dépendante, c'est autre chose. O.K. Donc, ça, c'est clair.

Dernière critique, puis je vous donne encore une fois l'occasion de dire si c'est vrai ou non puis expliquer. Il y en a qui disent qu'il y a... bien, en tout cas, j'ai lu... certains intervenants disent que ça coûte plus cher passer par les assurances que passer par des préarrangements funéraires. Est-ce que c'est vrai? Si oui, pourquoi? Sinon, pourquoi?

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

**M. Blackburn (Denis) :** Nous, on vend les deux produits, puis c'est équivalent, c'est exactement la même chose. C'est juste une manière de prendre l'argent et de la placer. Alors, en fiducie, on doit la placer nous-mêmes. Sinon, ils achètent une assurance et puis c'est l'assurance qui assure les arrangements funéraires.

**M. Therrien :** Donc, il n'y a aucune différence dans les frais que ces gens-là ont à supporter?

**M. Blackburn (Denis) :** C'est égal, c'est pareil. En fiducie ou une assurance, c'est les mêmes prix.

**M. Therrien :** O.K. Je vais y aller avec une autre question, puis vous m'excuserez si je n'ai pas bien lu ou si je n'ai pas bien écouté, des fois ça arrive, hein? Pourquoi on a attendu si longtemps avant d'avoir cette assurance-là au Québec? Je pense que vous avez effleuré tantôt, mais j'aimerais ça avoir une réponse là-dessus. Pourquoi on a comme été le mouton noir du Canada, là, en lien avec ça? Est-ce qu'il y a une explication?

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

**M. Desrochers (Denis) :** En fait, ce que je peux vous dire, c'est qu'effectivement je pense que le législateur n'était pas rendu à cette étape-là. Je ne peux pas parler pour le gouvernement. Ça fait longtemps qu'on en discute, qu'on travaille sur, en fait, les modalités.

En ce qui nous concerne, l'élément clé, c'était que les entreprises funéraires puissent être capables d'être les uniques distributeurs de ce type de produit là, parce qu'il va de soi qu'on ne peut pas vendre une assurance décès sans que ça soit lié à un contrat comme tel, de biens et services. Il y a un livrable à la fin, là, qui est important, donc il faut que ça soit fait par des maisons funéraires.

Maintenant, pourquoi ça a pris tant de temps que ça? Je ne peux pas vous dire parce que la pression nord-américaine en est venue à terme de ce projet de loi là. Je ne peux pas vous dire, là, honnêtement.

**M. Therrien :** O.K. J'ai encore combien...

**Le Président (M. Bernier) :** 10 secondes.

**M. Blackburn (Denis) :** Est-ce que je peux apporter un point supplémentaire à ce que j'ai dit?

**M. Therrien :** Oui, allez-y, allez-y. Je vous laisse mes 10 secondes.

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

**M. Blackburn (Denis) :** Parce qu'au bout du compte, si c'est un paiement unique en assurance ou en fiducie, c'est le même prix, mais, si la personne paie sur 10 ans avec une assurance, ça va coûter plus cher. Elle va payer le double parce qu'elle va avoir payé des intérêts.

**M. Therrien :** Je comprends.

**M. Blackburn (Denis) :** O.K.

**M. Therrien :** Je pense que c'est ça, la question. O.K., merci.

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

• (15 h 40) •

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président. Messieurs dames, bienvenue. Je veux juste mesurer en peu de temps ce que vous vivez au quotidien, là. Une famille qui arrive, on parle de... moi, je parle de la prestation de décès, là. Une famille qui arrive... Vous m'avez dit, tantôt, 30 % à 40 % des familles arrivent en se disant : J'ai ce montant seulement dans les poches pour assurer un service adéquat à papa ou à maman.

Est-ce que ces gens, quand vous leur donnez la panoplie, je dis ça comme ça, en tout respect, là, de services que vous pouvez leur offrir, à 2 500 \$, les gens font quoi, si ça leur coûte 5 000 \$? Est-ce que tout le monde... est-ce que c'est le 30 %, 40 % des gens qui repartent puis qui se disent : Je ne suis pas capable d'offrir un service adéquat à mon père ou à ma mère? Parce que je trouve ça ridicule que le montant n'ait pas été indexé minimalement, là. Je pense que vous allez être d'accord avec moi, là. Mais quel est, au quotidien, ce que vous vivez, là, avec ces gens?

**Mme Saint-Pierre (Annie) :** ...vous laisser le mot «ridicule», là, mais ce qui se passe actuellement, bien, quand ils se rendent compte qu'ils n'ont que 2 500 \$ puis qu'ils savent qu'autres choses peuvent... bon, bien, c'est du nivellement par le bas. Et les familles retournent à la maison, voulant peut-être offrir autre chose pour leur père, leur mère, mais ils n'en ont pas les moyens, de le faire. M. Desrochers, M. Blackburn le vivent à tous les jours. Ils peuvent en rajouter.

**M. Bonnardel :** Corrigez-moi, là, mais mourir voilà 20 ans, mourir aujourd'hui, là, ce n'est pas le même prix chez vous, j'imagine, là.

**M. Desrochers (Denis) :** Tout à fait. Et je me permettrais d'ajouter, dans le moment, la moyenne des frais funéraires, la moyenne des services funéraires au Québec est aux alentours de 6 500 \$. Donc, vous comprendrez que du 2 500 \$ au 6 500 \$, quand on parle juste de moyenne, là, on est loin du compte.

Ceci étant dit, les personnes qui sont en deuil, vulnérables et sensibles, bien souvent, dans des endroits... quand ils perdent un de leur proche, quand ils savent qu'ils ont seulement 2 500 \$ pour faire un rituel funéraire... puis il ne faut pas se le cacher, à 2 500 \$, ce que vous obtenez chez nous, c'est une disposition directe, c'est-à-dire qu'on va chercher votre père, on l'incinère puis on vous remet les cendres, avec une urne ou pas d'urne ou une messe, pas de messe, mais on s'entend que c'est relativement simple comme rituel funéraire. Et c'est là... L'enjeu est important pour nous quand on parle du rituel funéraire ou quand on parle de la prestation décès parce que c'est notre quotidien. On gère des piastres. On ne gère pas des milliers de dollars, on gère, pour les familles, vraiment des dollars pour dire : J'en fais un petit peu plus... Puis, si j'emprunte ou j'en mets sur ma carte de crédit pour être capable d'offrir un rituel funéraire digne à mes parents, bien souvent, c'est la famille qui assume le fardeau financier du rituel funéraire.

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

**M. Bonnardel :** Oui, petite question. Je veux revenir un peu sur ce que le ministre a dit parce que j'ai un de mes collègues qui a déposé un projet de loi sur un registre de préarrangement. J'ai une question assez simple, mais, encore une fois, au quotidien, je suis chez nous, je reste à Granby, mon fils est à l'extérieur. Je n'ai plus de famille, outre des tantes ici et là, mais il n'y a personne à Granby. J'ai acheté un service chez vous, je meurs. Il y a trois, quatre salons, mon fils ne sait pas trop, il ne fait pas de coups de téléphone. Combien de gens au quotidien ou combien de préarrangements vous avez? J'imagine que vous avez peut-être des statistiques à savoir : Aïe! Ça fait 20 ans qu'il y a un monsieur qui a acheté un préarrangement, on ne l'a jamais vu. Il avait 68 ans à l'époque, il est peut-être déjà... À quelque part, j'imagine que, dans cette loi, vous souhaiteriez qu'on ajoute ce registre pour être capable d'avoir un portrait.

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

**M. Desrochers (Denis) :** Dans le moment, c'est sûr que c'est un souhait de la corporation. Je ne peux pas vous dire qu'on l'a évalué. Ce serait vous mentir. On n'a pas de statistiques réelles là-dessus. On sait très bien que généralement, c'est très géographique comme question.

Je vais reprendre votre exemple. Si vous êtes à Granby, bien, c'est sûr que probablement que votre fils va faire le tour des maisons funéraires à Granby, en tout cas, théoriquement, pour s'assurer que vous avez ou vous n'avez

pas un préarrangement funéraire. Donc, c'est sûr qu'il y a une chance... En tout cas, il y a une grande chance qu'il trouve la bonne place, peu probable que vous soyez venu à Victoriaville pour venir faire vos préarrangements funéraires, parce que vous demeurez à Granby. Mais il n'en demeure pas moins qu'effectivement, il ne faut pas se le cacher, les gens sont de plus en plus mobiles au Québec, et ça, c'est une réalité, c'est un phénomène. Avant ça, dans mon coin de pays, ce n'était pas trop dur. La famille restait toute dans le même rang. Aujourd'hui, ce n'est plus ça, là.

**M. Bonnardel** : Je donne un exemple. Ma mère a l'alzheimer. Si elle avait acheté un service à Montréal parce qu'elle a passé toute sa vie là... Je l'ai ramenée chez nous, moi, voilà huit ans, elle décède. Je ne le sais pas, moi, à Montréal, là, si elle a acheté un service de préarrangement voilà peut-être 15 ans à Verdun, là.

**Mme Saint-Pierre (Annie)** : À moins que vous ayez la copie, la troisième copie du préarrangement.

**M. Bonnardel** : Oui. O.K. Je veux savoir, à la page 11 de votre mémoire, dernière petite question... Vous parlez des membres de la CTQ, qui connaissent bien les exigences requises par la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires : «Toutefois, il serait pertinent de préciser, dans la loi, les attentes du législateur au sujet de la description exigée pour le versement des sommes dues.» Description, là, qu'est-ce que vous entendez par... Quelle sorte de critères?

**Mme Saint-Pierre (Annie)** : Dans le libellé de la loi n° 141 actuellement, il est dit que l'assureur... que la maison funéraire devra fournir une description des biens et services, et nous, on demande au législateur qu'est-ce qu'il veut comme description parce que la compagnie d'assurance a déjà le contrat. Donc, pourquoi... Nous, ce qu'on veut, c'est essayer de ne pas ajouter un fardeau actuel. Donc, comme description, s'il a déjà le contrat, pourquoi avoir une description supplémentaire? Il a le contrat en main, l'assureur.

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

**M. Bonnardel** : Dernière petite question. J'imagine que vous souhaiteriez dans la loi... Vous avez dit tantôt que les cimetières ne sont pas inclus dans la loi pour qu'on soit capables d'acheter, encore une fois, un service complet. Il serait bon qu'on le mette dedans? La réponse est oui?

**M. Desrochers (Denis)** : Poser la question, c'est y répondre, effectivement.

**M. Bonnardel** : Merci. On va essayer de le mettre dedans.

**Le Président (M. Bernier)** : Merci aux représentants de la Corporation des thanatologues du Québec, M. Denis Desrochers, Mme Annie Saint-Pierre et M. Denis Blackburn, de votre participation à la Commission des finances publiques.

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

*(Suspension de la séance à 15 h 46)*

*(Reprise à 15 h 50)*

**Le Président (M. Bernier)** : Donc, nous reprenons nos travaux. Nous avons donc 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 Tremblay. Bienvenue à la Commission des finances publiques. Vous avez 10 minutes pour votre présentation. Par la suite suivront des échanges avec les parlementaires. La parole est à vous. J'imagine que c'est M. Pouliot qui débute?

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

**Une voix** : M. Johnson.

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

**M. Johnson (Christopher)** : M. le Président de la commission, M. le ministre des Finances, Mmes, MM. les députés, je me présente, Christopher Johnson, président du Regroupement des cabinets de courtage en assurance du Québec et propriétaire d'un cabinet d'assurance à Sherbrooke et courtier, un jeune courtier de la relève. Je suis accompagné aujourd'hui du premier vice-président, M. Patrice Pouliot, propriétaire d'un cabinet d'assurance en Beauce et courtier d'assurance, et également de M. Luc Jobin, avocat de chez Tremblay Bois Mignault Lemay.

Le RCCAQ représente les intérêts socioéconomiques de la majorité des courtiers en assurance de dommages, c'est-à-dire près de 4 200 courtiers certifiés répartis dans l'ensemble des régions. Le courtage en assurance de dommages est

un acteur économique dynamique composé de PME. On parle ici d'une valeur ajoutée sur le PIB québécois de plus de 657 millions et de plus de 10 000 emplois directs et indirects répartis dans tout le Québec.

D'emblée, j'aimerais souligner que le RCCAQ a accueilli favorablement le dépôt du projet de la loi n° 141 et la volonté du ministre des Finances de moderniser l'encadrement des secteurs financiers, une modernisation attendue depuis plus de 15 ans. Cependant, l'assurance de dommages est complexe, et, pour cette raison, le rôle d'analyse de conseil et d'accompagnement des courtiers envers leurs clients est primordial. Notre réflexion en tant que syndicat professionnel est donc orientée vers la défense d'une profession et la protection du consommateur.

Nos commentaires porteront sur les quatre aspects du projet de loi... sont l'offre de produits d'assurance par Internet, la distribution sans représentant, la disparition du guide de distribution et finalement le rapatriement des responsabilités de la Chambre de l'assurance de dommages vers l'Autorité des marchés financiers.

Débutons par la distribution de produits d'assurance par Internet. Le RCCAQ a soulevé à plusieurs reprises l'urgence d'adopter des mesures qui encadrent la vente de produits d'assurance en ligne. Internet est un outil de communication et d'information. C'est un canal qui offre des opportunités indéniables et qui fait maintenant partie intégrante de l'offre commerciale du secteur financier. Mais, si légiférer en la matière est primordial, ça ne veut pas dire à n'importe quel prix. Les nouvelles dispositions énoncées dans le projet de la loi n° 141 soulèvent, selon nous, plusieurs préoccupations majeures en regard à la protection du consommateur.

Premier constat : Internet n'est pas un canal qui peut assurer un rôle-conseil auprès des clients. Lorsque ces derniers achètent des produits d'assurance de dommages en ligne, ils se trouvent inévitablement laissés à eux-mêmes face à des informations multiples et complexes. Sans l'intervention d'un représentant certifié, Internet ne peut garantir la bonne compréhension du client et, par conséquent, sa protection. Dans un second temps, j'aimerais porter à l'attention de la commission que le titre de courtier en assurance de dommages implique de remplir des conditions strictes établies en regard à la protection du consommateur. On parle ici d'examens requis par l'Autorité des marchés financiers et de 20 heures de formation continue à compléter par période de deux ans.

Comment peut-on admettre que les produits d'assurance de dommages sont à ce point complexes qu'ils nécessitent une certification et une mise à jour régulière des connaissances des représentants et, en même temps, penser qu'un consommateur non averti sera correctement protégé s'il procède seul, sans conseil, ni accompagnement à l'achat de produits d'assurance de dommages en ligne? Poser la question, c'est y répondre.

La Cour suprême elle-même s'est déjà prononcée sur la notion du consommateur moyen qui ne peut être considéré par défaut comme une personne avertie, mais plutôt comme quelqu'un qui n'est pas outillé pour déceler les faussetés ou les subtilités dans une représentation commerciale. Pourtant, en laissant le consommateur à lui-même dans le processus de vente d'assurances en ligne, le législateur suppose que ses connaissances sont identiques à celles du représentant certifié, ce qui n'est pas le cas et place plutôt le public à risque.

Enfin, il est essentiel d'assurer au client des niveaux de conseils équivalents en tout temps, un objectif qui ne peut être atteint si un représentant certifié n'intervient pas auprès du consommateur, peu importe le mode de distribution choisi, Internet ou non. Prenons, par exemple, l'achat d'une maison qui, pour la plupart, représente un des plus gros investissements que nous pouvons faire dans notre vie. Pensez-vous que tous les clients prennent connaissance des descriptifs et des montants de couverture?

Et ensuite, que se passera-t-il avec les exclusions dans le contrat d'assurance ou encore les limitations de protection qui peuvent survenir dans un contrat d'assurance? Vous-même, prenez-vous le temps d'étudier votre contrat d'assurance? Prenez-vous le temps de comprendre votre contrat d'assurance? Les conséquences en jeu sont énormes.

En matière d'assurance, même un consommateur averti a besoin d'être conseillé, et, à ce risque, une solution existe déjà : l'intervention systématique et obligatoire d'un représentant certifié lors de toute transaction d'assurance. Le RCCAQ recommande donc que la loi prévoie le même degré de renseignements, de conseils et de protection personnelle, de protection professionnelle, peu importe le mode de distribution d'assurance choisi par le client.

Le RCCAQ est d'avis qu'un représentant certifié devrait intervenir lors de toute transaction électronique afin d'assurer un sceau de protection pour le consommateur et son patrimoine financier.

Passons maintenant à la distribution sans représentant. Il s'agit d'un mode de distribution qui ne fait pas intervenir les représentants certifiés. On parle entre autres de commerçants qui peuvent offrir directement au client un produit assurance de dommages comme, par exemple, une assurance de remplacement chez les concessionnaires automobiles. Le consommateur ne profite donc pas de la même protection que s'il faisait affaire avec un courtier, et les intérêts financiers du commerçant prendront bien souvent le dessus sur les intérêts du client, malheureusement.

Ces produits d'assurance sont également distribués par les représentants certifiés et, la plupart du temps, à moindre coût. En conséquence, le RCCAQ veut s'assurer que toutes les personnes autorisées à offrir des produits d'assurance de dommages aient des devoirs et obligations comparables, axés sur les intérêts du consommateur. L'actuel projet de loi fait un pas dans le bon sens en reconnaissant une responsabilité aux assureurs qui participent à ce mode de distribution. Cependant, selon nous, ça ne va pas encore assez loin. Un individu qui, sans être un représentant certifié, finalise une offre d'assurance devrait être imputable de ses actions auprès du public. Le RCCAQ propose ainsi d'exiger que les individus qui vendent des produits d'assurance de dommages sans avoir la légitimité du représentant certifié soient contraints d'acquiescer une certification restreinte. Il sera alors imputable des représentations ou omissions faites auprès du consommateur. On note aussi que les guides de distribution qui existaient comme outil d'information au public sont voués à disparaître.

Le RCCAQ s'interroge sur les mesures qui seront prévues pour que le consommateur continue d'avoir accès aux informations que contenaient ces guides. Nous nous questionnons sur les mesures qui seront envisagées pour les remplacer, leurs incidences sur les consommateurs. Compte tenu de la position clé d'intermédiaires qu'occupent les courtiers entre les assureurs et le public, j'aimerais offrir notre collaboration à la mise en oeuvre d'une nouvelle solution.

Finalement, le RCCAQ soutient la volonté du gouvernement de faire de l'autorité l'unique organisme de surveillance et de réglementation des cabinets et des représentants. Le double encadrement des représentants en assurance de dommages, à la fois par la Chambre de l'assurance de dommages et l'autorité, sème actuellement la confusion auprès des professionnels et du public. Pour les consommateurs, il est difficile de distinguer les rôles de chacun de ces organismes. Pour les représentants certifiés, le dédoublement de ces entités ne permet pas un encadrement uniforme, efficace et juste.

Le RCCAQ est donc d'avis que le rapatriement de la Chambre de l'assurance de dommages au sein de l'autorité assure le maintien de l'expertise et des compétences tout en gagnant en efficacité. La création de ce guichet unique sera bénéfique autant pour le public que pour les acteurs de notre industrie.

**Le Président (M. Bernier) :** Est-ce que vous avez terminé?

**M. Johnson (Christopher) :** En terminant, nous sommes satisfaits que le ministre des Finances ait compris l'urgence de moderniser l'encadrement du secteur financier. Il est cependant important de s'assurer que les changements qui seront apportés demeureront pertinents pendant de nombreuses années, tant pour le public que pour notre industrie. Je vous remercie de votre attention.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Johnson. Nous allons donc passer aux échanges avec les parlementaires. Nous allons débiter avec la partie ministérielle. M. le ministre.

• (16 heures) •

**M. Leitão :** Merci beaucoup, M. le Président. Alors, messieurs, bonjour. Merci d'être là. C'est très apprécié, votre présence. Vous représentez donc, comme vous avez mentionné, un très grand nombre de représentants, surtout en assurance de dommages. Et donc votre voix, vos opinions, vos propos sont certainement très utiles pour nous, parce qu'ils sont représentatifs d'une bonne partie de l'industrie.

Vous avez soulevé plusieurs questions. Je vais peut-être commencer par la dernière que vous venez de mentionner, mais je vais aussi aborder les autres. Pour ce qui est, donc, de la création de ce guichet unique, donc l'intégration des deux chambres à l'AMF, vous, vous ne voyez pas de grande difficulté à faire ça, même vous accueillez ça positivement. La mention qui est faite, ce qui est véhiculé récemment dans les médias, c'est qu'en faisant ça, en intégrant ces deux organismes-là à l'AMF, on va diminuer la protection des consommateurs. Vous ne voyez pas ça de cet angle-là. Alors, pourriez-vous peut-être nous expliquer ça?

**Le Président (M. Bernier) :** Oui, M. Pouliot, vous semblez être intéressé à répondre. Je vous laisse la parole.

**M. Pouliot (Patrice) :** Bonjour. Merci, M. le ministre. Alors, bien, le guichet unique pour le consommateur, il va gagner en simplicité puis en efficacité. Ça élimine la confusion pour le consommateur. Juste à regarder les dernières campagnes publicitaires à la télévision, où vous aviez trois organismes qui pouvaient faire de la publicité en même temps, l'AMF, la Chambre de l'assurance de dommages et la Chambre de la sécurité financière. Alors, dans le public, là, nous ce qu'on voit, c'est... Il y avait une confusion. Et à l'origine, là, les pouvoirs étaient au BSF, et ils ont été partagés d'une façon volontaire par le législateur, il y a plus de 20 ans, avec les chambres. Donc, c'est tout simplement un rapatriement de ce qui était, je pense, conçu à l'origine comme étant un guichet unique, mais, pour des raisons stratégiques, là, n'avait pas été fait à ce moment-là. On ne peut pas donner plus d'explications que ça pour... quant à la volonté du législateur il y a 20 ans.

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

**M. Leitão :** Très bien, merci beaucoup. Maintenant, venons à la question au début de votre présentation, donc la question de la distribution, de la vente d'assurance par Internet. Donc, ça se fait déjà, je pense, ça se fait déjà présentement ou au moment où on se parle, mais ce n'est pas encadré du tout. Donc, nous, ce qu'on propose, c'est un certain encadrement. Alors, j'aurais deux questions. Mais peut-être la première, pourriez-vous nous dire... ce que je viens de dire est correct? Pardon. Est-ce que ça se fait vraiment déjà? Comment? La situation actuelle, avant le projet de loi, là, ce qui se passe sur le marché aujourd'hui concernant l'Internet, pourriez-vous nous dire c'est quoi, la situation?

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

**M. Johnson (Christopher) :** Merci, M. le ministre. Actuellement, il y a certains assureurs qui font déjà de la vente d'assurance par Internet. Le RCCAQ, on est en faveur de la modernisation, mais pas au détriment de la protection du consommateur, O.K.? C'est vraiment ça. Par exemple, bon, actuellement, il y a des assureurs qui font de la vente d'assurance par Internet, puis quand on assure... Pour assurer une maison, on a eu un exemple dans notre cabinet, et plusieurs confrères ont eu ce type d'exemple là, un particulier qui construit sa maison, on appelle ça une autoconstruction, donc il nous appelle pour avoir... pour qu'on assure sa maison en construction, le courtier lui fait un prix, puis finalement il vient nous voir, il dit : Bien, j'ai trouvé moins cher sur Internet. Le courtier dit : À quel endroit tu veux acheter ton assurance? Le gars, il dit le nom de l'assureur, le courtier, il dit : Vous devriez appeler, M. le client, la compagnie d'assurance, parce que cet assureur-là ne fait pas de maison en construction. Le client a appelé l'assureur puis, effectivement, il avait finalisé la transaction en ligne, l'assureur a dit : Non, on ne fait pas de maison en construction.

Donc, notre crainte pour la protection du consommateur... les transactions en ligne, bien, c'est sûr que, lorsqu'on achète... une transaction en ligne, ce n'est pas comme quand on achète un morceau de vêtement. Quand tu t'achètes

un vêtement en ligne, si tu ne l'aimes pas, le morceau de vêtement, tu le retournes, puis ils te remboursent, ou, si tu es vraiment malchanceux, peut-être que tu vas perdre ton achat, si tu es vraiment malchanceux. L'assurance, si tu l'achètes en ligne sans représentant, si tu l'achètes en ligne puis tu n'as pas le bon produit d'assurance, il est trop tard pour le rembourser, ton produit d'assurance, c'est au moment de la réclamation. Puis ça, bien, on protège... vous protégez le consommateur.

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

**M. Leitão :** Très bien. On est d'accord, vous expliquez bien la situation actuelle, et c'est pour ça que nous, on essaie d'encadrer la distribution par Internet.

Alors, le modèle que nous proposons, vous avez certaines réticences, certaines questions sur ce modèle-là. Une chose que j'aimerais aussi mentionner, c'est que, dans le modèle que nous proposons, nous rendons les assureurs, donc, responsables de leurs produits. Donc, si, en effet, il y a un assureur qui offre un produit qu'il ne devrait pas, parce qu'il ne couvre pas — l'exemple que vous avez donné ne couvre pas les maisons — donc ce serait l'assureur qui aurait la responsabilité d'adresser cette question-là.

Mais je pense que le cœur de la question, c'est que vous souhaiteriez que la personne physique, donc l'être humain qui va être de l'autre côté de l'écran d'ordinateur, qui peut aider le consommateur à naviguer une vente par Internet si ça devient trop compliqué que cette personne physique soit un représentant certifié.

Maintenant, aidez-moi à suivre un peu la chose, parce que, par exemple, quand j'appelle, ce que j'ai fait il y a quelques années, je prenais l'assurance dommages, l'assurance automobile par téléphone, j'appelais, dans mon cas, c'était une compagnie qui ne fait plus ça, donc je peux dire, RBC Insurance, maintenant ils sont passés à quelque chose d'autre, mais je parlais au téléphone avec un agent de cette compagnie d'assurance là, et on discutait des choses. Ce n'était pas, je pense, un représentant certifié. Donc, pourquoi est-ce qu'avec Internet... pourquoi ça marche avec le téléphone, mais pas avec Internet?

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

**M. Johnson (Christopher) :** Bien, M. le ministre, pour répondre à votre question, la loi n° 188... L'agent que vous parliez avait son permis de l'Autorité des marchés financiers, c'était un représentant certifié. Donc, depuis... le consommateur... vous étiez protégé, et il devait conseiller le client. Donc, je vous dirais que l'assurance, ce n'est pas simple, puis il y a plusieurs... Je vais vous donner un autre exemple que... ça nous est arrivé cet été, puis on n'est pas contre la modernisation, mais on a un client qui appelle puis il dit : Mon assurance, je trouve ça cher. On vous comprend, nous aussi, comme courtiers, on achète de l'assurance pour nous. Le client, en appelant pour dire que sa prime d'assurance était élevée, le courtier... on a fait la mise à jour du dossier et on s'est rendu compte qu'il faisait de la location de sa maison via Airbnb. On a contacté l'assureur, l'assureur n'a pas voulu renouveler le client, il a fallu assurer ce client-là chez un nouvel assureur. S'il n'y a pas de représentant certifié, là, puis si ça se fait par Internet, puis le monsieur, là, ce monsieur-là passe au feu, là, bien, le montant, l'indemnité qu'il va recevoir de la compagnie d'assurance, c'est zéro.

Je vous dirais que... J'aimerais faire une comparaison : un médecin sauve des vies, mais nous, un courtier d'assurance, on sauve les gens d'une faillite. Donc, c'est vraiment important qu'il y ait un représentant certifié lors d'une transaction en ligne.

• (16 h 10) •

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

**M. Leitão :** Ah! O.K., j'ai encore du temps?

**Le Président (M. Bernier) :** Je vous laisse aller, là, je...

**M. Leitão :** Non, merci. Merci. O.K. Donc, on revient à la distribution sur Internet. Mais, si on insiste sur l'obligation d'avoir de l'autre côté de l'écran un représentant certifié, alors là, l'Internet ne sert pas à grand-chose. Donc, la distribution par Internet, ce n'est plus tellement... Ça ne donne rien de distribuer par Internet si on doit quand même avoir... Non?

**M. Johnson (Christopher) :** Bien, je vous dirais qu'Internet peut être un excellent outil de communication. D'ailleurs, comme propriétaire d'un cabinet à Sherbrooke, on utilise le numérique, c'est une des... ça fait partie de nos stratégies, puis on est pour ce canal de distribution là. Toutefois, à la fin d'une transaction, au moment d'une transaction, ce qui est important pour protéger le consommateur, c'est qu'il y ait un représentant certifié qui protège les intérêts, qui protège le patrimoine financier du consommateur, et on voit souvent... Actuellement, les Québécois qui achètent de l'assurance font affaire avec des représentants certifiés. Je vous l'ai dit un peu plus tôt, l'assurance, ce n'est pas simple, c'est compliqué, mais, malheureusement, le consommateur, lorsqu'il traite lui-même seul avec un assureur, bien, on peut parler de David contre Goliath. Puis il y a des émissions telles que *La facture*, que... malheureusement, on voit des cas de clients qui ont de la difficulté à se faire indemniser en cas de réclamation, puis ça, présentement, il y a un encadrement... que le consommateur doit faire affaire avec un professionnel certifié. Imaginez si on enlève ça, j'ai peur que certains... j'ai peur qu'on perde contrôle.

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



**M. Leitão** : Très bien. Mais je reviens sur cette façon de distribuer l'assurance : pour des produits qui sont relativement simples et très standardisés, c'est clair que la distribution par Internet offre d'énormes avantages, et donc fait baisser les coûts substantiellement, j'en conviens très bien; pour des produits plus complexes, c'est tout à fait utile d'avoir le soutien d'un professionnel, d'un courtier, d'un représentant. Mais, pour un produit qui est simple, et qui est standard, et qui est «mass market», pourquoi est-ce que ça serait nécessaire, pour un tel produit, de faire affaire avec un représentant certifié?

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

**M. Johnson (Christopher)** : J'imagine, M. le ministre, que vous faites... vous parlez de l'assurance automobile. L'assurance automobile, vous avez raison, c'est un produit qui est... que tous les assureurs utilisent le même contrat d'assurance, qui est la formule des propriétaires du Québec, que ça se porte bien au Québec, mais j'aimerais souligner qu'au niveau des prix, au Québec, on est la province où que les primes d'assurance automobile sont les plus faibles à travers le Canada et en Amérique du Nord.

Mais en même temps j'aimerais souligner un cas qui m'est déjà arrivé il y a quelques années puis qui nous arrive encore de temps en temps. On assure le père, il a un jeune conducteur de 16 ans. Les garçons, ça coûte toujours un petit peu plus cher que les filles, en assurance automobile, pour les jeunes conducteurs, donc... puis monsieur, bien, veut assurer son jeune conducteur, mais finalement il décide de ne pas l'assurer parce qu'il veut sauver de l'argent sur la prime d'assurance. En réclamation, s'il n'y a pas un représentant certifié, il peut se retrouver en problème. Donc, c'est... de là l'importance d'avoir un représentant certifié.

**M. Leitão** : Très bien. Je ne sais pas si, les collègues, vous avez des questions par rapport...

**Le Président (M. Bernier)** : Vous avez une trentaine de secondes.

**M. Girard** : O.K. On va faire ça vite.

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

**M. Girard** : Bien, effectivement, je pense, distribution par Internet, on ne peut pas nécessairement se braquer contre le progrès, mais où on a des difficultés, bon, les déductibles, là, les différentes protections et puis avoir des fausses déclarations, le nombre de kilométrage par année, etc., quelle serait la solution? Est-ce qu'il y aurait lieu de standardiser les contrats ou de faire quelque chose qui serait plus uniforme d'une compagnie à l'autre, d'obliger certaines protections d'office? Est-ce qu'il y a des solutions qui nous permettraient de pouvoir évoluer vers une offre en ligne et qui protégeraient les assureurs, également les clients? Comment on peut regarder vers l'avenir pour simplifier la distribution en ligne?

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

**M. Johnson (Christopher)** : M. le député, comme je vous le dis depuis quelques instants, l'assurance, ce n'est pas simple, c'est compliqué, et puis, oui, il y aurait possibilité de standardiser les contrats, sauf qu'il ne faut jamais oublier la base d'un contrat d'assurance, qui est la déclaration du risque. Prenons, par exemple, un jeune couple, madame se fait un nouvel amoureux puis son amoureux oublie ou omet de lui dire qu'il a un dossier criminel. L'assureur ne voudra pas l'assurer, son conjoint, s'il a un dossier criminel. Donc, tout est dans la déclaration du risque. Est-ce que dans un véhicule, par exemple, est-ce que vous avez fait un usage professionnel? Est-ce que transportez des biens professionnels dans votre véhicule? Donc, l'assurance, je pourrais vous en parler jusqu'à la fin de la soirée des cas et des...

**Le Président (M. Bernier)** : Oui, mais on va arrêter ça, M. Johnson, parce qu'on va passer à...

**Des voix** : Ha, ha, ha!

**M. Johnson (Christopher)** : Vous n'aimeriez pas ça?

**Le Président (M. Bernier)** : On va passer du côté de l'opposition officielle. M. le député de Rousseau, s'il vous plaît.

**M. Marceau** : Merci, M. le Président. Alors, bonjour, messieurs, bienvenue. Merci pour votre mémoire et puis vos lumières.

Juste revenir à la vente par Internet, une chose qui a été évoquée par certains, ce serait de changer ce qui est dans le 141, de manière à restreindre les produits d'assurance qui peuvent être vendus par Internet. Par exemple, ça serait de dire : Les dispositions prévues dans 141 sont permises pour l'assurance, mettons, voiture, l'assurance auto, l'assurance accident auto, mais pas pour l'assurance vie. Est-ce que c'est une avenue qui semble judicieuse?

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

**M. Johnson (Christopher)** : Bien, nous, notre préoccupation, c'est le patrimoine financier. On ne fait pas... Alors, on représente le Regroupement des cabinets de courtage en assurance du Québec et en assurance de dommages,

mais notre plus grande préoccupation, c'est le patrimoine financier des gens. Puis comme — je me répète de le dire — l'assurance, ce n'est pas simple, faire une transaction en ligne, tant en automobile qu'en habitation. En automobile, c'est rendu qu'un assureur peut vous assurer quasiment en trois minutes, l'assureur va supposer des informations, puis, par la suite, bien, c'est le client qui a la responsabilité de déclarer le risque. Donc, on peut perdre le contrôle. Mais aussi — je reviens en assurance habitation — les contrats sont... c'est du contrat légal et puis ce n'est pas simple. On parle des dommages par eau, ici, là. Les dommages par eau, c'est... le consommateur, il peut être perdu là-dedans. Dommage par eau, et tout ça, le refoulement d'égouts en dessous du sol, on peut penser même aux inondations du printemps dernier. Plusieurs Québécois pensaient être assurés puis ils ne l'étaient pas.

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

**M. Marceau :** Oui, je ne suis pas sûr d'avoir compris votre réponse. Est-ce que vous... Parce qu'on s'entend, auto, c'est standardisé, habitation, vie, c'est moins standardisé, même que c'est... vous-même, vous dites que c'est très complexe. Et là, le projet de loi prévoit qu'on pourrait vendre Internet sans représentant certifié. Donc, une façon de résoudre la difficulté, ça serait de dire : Plutôt que d'exiger une certification, qui pourrait être une autre avenue, là, mais une alternative à l'exigence d'une certification, ça serait de dire : On va permettre la vente par Internet sans... avec une personne physique quelle qu'elle soit, mais pour un ensemble restreint de produits d'assurance, par exemple, l'assurance auto, mais pas l'assurance vie ou l'assurance habitation.

Est-ce que, oui ou non, vous pensez que c'est une alternative? Si vous dites non, c'est correct, là, il n'y a pas de problème, là.

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

**M. Johnson (Christopher) :** Bien, moi, je vous dirais : On est pour la modernisation. Ce qu'on désire, c'est d'être consultés à nouveau et puis je vous dirais qu'en assurance automobile, on aimerait mieux que le client puisse avoir accès à un représentant certifié, puisque même si un véhicule, vous pouvez penser qu'un véhicule, ça a une moins grande importance, mais pour certains Québécois, un véhicule, ça a une grande... Bien, ça a une valeur importante, tu sais. Donc je vous dirais qu'on veut un représentant certifié lors de toute transaction en ligne.

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

**M. Marceau :** Parfait. Merci. Par ailleurs, le ministre disait, il justifiait, dans le fond, le fait que l'article 67 prévoit qu'on ne puisse avoir à communiquer qu'avec une personne physique. Il disait : Ce n'est pas si grave que ça parce que la loi prévoit que c'est l'assureur qui va être le responsable. Mais la loi prévoit aussi à l'article 55, entre autres, page 28 du projet de loi, qu'en cas de plainte contre un assureur les frais de médiation pouvaient être à la charge du consommateur, alors... et ce qui pourrait faire en sorte, dans le fond, que le consommateur affronte un assureur et qu'il ait à assumer une partie de la facture, ce qui rend cette protection-là, disons, moins efficace, en tout cas, quant à moi. Peut-être juste vous entendre commenter sur ça.

• (16 h 20) •

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

**M. Jobin (Luc) :** Jobin. Alors, merci. Si c'est possible de prendre la balle au bond... Étant procureur dans un cabinet privé, on sait quels sont les enjeux monétaires lorsque vient le temps d'exercer un recours. On prenait l'exemple de David contre Goliath, et ce n'est pas loin de la réalité. Vous voulez imposer, dans le cadre d'un tel scénario, au consommateur qui vient de perdre sa résidence ou la valeur de son véhicule — globalement, ça peut être 30 000 \$ à 40 000 \$ pour un véhicule de tous les jours, pour d'autres, c'est plus luxueux un peu — de s'embarquer dans un processus judiciaire, dans une machine, avec la possibilité d'assumer les frais d'arbitrage, en sus du fait que l'assureur a des moyens beaucoup plus larges, est économiquement plus solide que le consommateur. On attend qu'il arrive dans ce... vraiment, ce précipice-là, qui est le sinistre non couvert, pour dire : On vous a protégé. L'assureur est tenu de respecter ce qui se passe au niveau de votre couverture d'assurance.

Le problème, c'est, quand arrive, justement, cette fatalité-là, le consommateur n'a pas d'argent. C'est aussi simple que ça. Puis il doit, en plus, la maison ou le véhicule. Alors, c'est ce qu'on veut imposer, pour une question d'économie, je dirais, pour des achats par Internet. On veut voir une certaine économie, mais c'est parce que l'économie, là, elle ne se réalisera pas lorsque surviendra le sinistre non couvert. M. Pouliot ou monsieur... Christopher parlait tout à l'heure... Écoutez, les dégâts d'eau, il y en a de plusieurs natures pour une résidence.

On voudrait penser à une uniformisation au niveau d'une couverture d'assurance pour une automobile. Or, l'âge du conducteur, le sexe du conducteur, l'usage qu'il en fait, commercial ou pas, les distances à parcourir, ce sont toutes des questions que le consommateur ne pourra pas répondre dans le trois minutes où il répond. Et les conséquences qui pourraient en arriver... Parce que, de prime abord, c'est le tarif qui apparaît intéressant. Ça peut être aisé pour l'achat d'un bien, mais pour l'achat d'une assurance... Que le risque survient, les maisons sont rendues à 300 000 \$, 400 000 \$, le consommateur n'aura pas le moyen de se battre contre l'assureur.

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

**M. Marceau :** Oui, merci pour votre réponse. Donc, je comprends que vous... Évidemment, j'ai compris que vous voulez un représentant certifié dans chacune des transactions. Mais, en plus, est-ce que c'est correct de comprendre que vous souhaitez que le consommateur n'ait pas à payer en cas de plainte puis qu'on lui assure une justice raisonnable, puisque, effectivement, comme vous le dites, lorsque survient une plainte, c'est qu'il a lui-même été affecté d'un sinistre, qui est venu évidemment restreindre énormément ses moyens financiers, voire le mettre sur le bord de la faillite?

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

**M. Jobin (Luc) :** Bien, si je me représente devant le système judiciaire, c'est l'État qui paie le juge, le greffier, alors que, si je me présente devant un arbitrage, où je dois assumer les frais, ça s'ajoute à la facture.

**M. Marceau :** Donc, vous appelez à un changement de l'article 55, on s'entend?

**M. Jobin (Luc) :** Oui.

**M. Johnson (Christopher) :** J'ajouterais également que...

**Le Président (M. Bernier) :** Oui, M. Johnson?

**M. Johnson (Christopher) :** J'ajouterais également qu'un courtier d'assurance... ça coûte moins cher faire affaire avec un courtier d'assurance qu'avec un avocat.

**Des voix :** Ha, ha, ha!

**Une voix :** Donc, j'ai fini.

**Le Président (M. Bernier) :** Là, je n'ai pas l'intention de faire de l'arbitrage ici cet après-midi.

**Une voix :** Mais on vous paie collectivement.

**M. Marceau :** Peut-être, une question qui...

**Le Président (M. Bernier) :** C'est pour ça qu'ils sont députés. Ils ont tous le même titre. Allez-y, M. le député.

**M. Marceau :** Peut-être, une question qui a été... qui a fait moins parler d'elle à ce jour, mais qui m'intéresse. Il y a la possibilité, qui est introduite dans le projet de loi, d'un nouvel encadrement des unions réciproques, les unions réciproques étant le fait de... «peer-to-peer», là, le fait de s'assurer, dans un groupe restreint de personnes ayant les mêmes caractéristiques, là, hors des façons traditionnelles de s'assurer. Est-ce que vous avez regardé ça de votre côté? Est-ce que vous avez des commentaires à formuler sur cette possibilité d'union réciproque?

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

**M. Pouliot (Patrice) :** Bien, je vous dirais qu'une autre des préoccupations du regroupement des cabinets de courtage, c'est ce que je vais appeler l'assurance, un peu, collective de dommages et... ou partage. Tu sais, il y a des mots à la mode. Comment la santé ou la capitalisation va être «managée» ou évaluée pour, à nouveau, protéger le public. Ça, c'est la préoccupation qu'on n'a pas de réponse.

Puis, en complément à votre question de tantôt, c'est... En assurance automobile... Moi, je suis en région limitrophe, mais que ce soit de Gatineau à Rivière-du-Loup, là, sur toute la frontière sud et ouest du Québec, vous avez des représentants de commerce, des travailleurs, des entrepreneurs qui travaillent au Maine ou qui vont au Nouveau-Brunswick ou en Ontario, où la Loi de l'assurance automobile... Il n'y a pas de SAAQ là. Les dommages corporels sont payés par l'assurance automobile. Puis les assureurs, ils ne se battent pas aux portes, là, pour assurer les gens qui ont... Ils restent au Québec, mais... qui travaillent cinq jours-semaine, 50 semaines sur 52 dans une autre province. C'est très dangereux.

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

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président. Messieurs, bonjour. Rapidement, moi aussi, je veux revenir sur l'assurance sur Internet. J'en ai acheté, de l'assurance, dans ma vie, là. On s'est déjà rencontrés. Je vous en ai parlé, là, que ce soit automobile, assurance vie, assurance de dommages. Donc là, vous nous dites, puis je suis un peu d'accord : Il faudrait que tout consommateur soit capable de parler à une personne physique. On peut peut-être préparer une soumission, mais, quand je vais faire «send», il y a quelqu'un qui va m'appeler. Pour vous, c'est l'idéal, dans le projet de loi, qu'on pourrait... Parce que vous considérez que, même pour l'automobile, là, même si c'est standardisé, Option Consommateurs dit qu'on devrait peut-être donner un... donner, peut-être, une chance à ceux qui peuvent s'assurer. Mais mon fils, à 20 ans, s'assurer pour son automobile, il va peut-être oublier des choses que moi, je n'oublierais pas aujourd'hui. Donc, est-ce que, pour vous, c'est important qu'une personne dûment certifiée parle pour... que ce soit de l'assurance vie, dommages et automobile?

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

**M. Johnson (Christopher) :** C'est extrêmement important que le consommateur ait accès à un représentant certifié lors de la transaction puis au moment de finaliser la transaction en ligne. On ne veut pas... Ce qui va arriver, si on... Les transactions en ligne peuvent... le consommateur peut faire une transaction en ligne sans représentant, mais on... On va vivre... Les assureurs vont assurer les gens, ils vont... il va y avoir des processus qui vont se faire en trois, quatre, cinq minutes. Puis, par la suite, au moment de la réclamation, on va dire : On n'aurait pas dû t'assurer, on va t'annuler ab initio, on va rembourser ta prime, puis tu n'es pas couvert. C'est ça qui va arriver.

**M. Bonnardel :** Vous avez de l'expérience, là. Disons que la loi passe, là, puis que je suis capable demain d'assurer ma maison. L'article 62 dans la loi dit : «Un assureur autorisé doit veiller à ce que le preneur ou, selon le cas, l'adhérent soit informé en temps utile des renseignements qui lui sont nécessaires à une prise de décision éclairée et à l'exécution du contrat, dans chacun des cas suivants :

«1° lorsque, dans les cas prévus à l'article 59, il traite avec le preneur autrement que par l'intermédiaire d'un représentant ou d'un cabinet en assurances.»

Comment l'assureur... Je m'assure, moi, pour ma maison, j'ai pesé «send», pensez-vous, avec votre expérience, que l'assureur — parce que c'est peut-être un peu ça que le ministre va me dire, là, lorsqu'on va commencer l'étude détaillée — bien, l'assureur va avoir l'obligation? Pensez-vous que c'est possible?

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

**M. Bonnardel :** Je dis bien : «Un assureur autorisé doit veiller à ce que le preneur...»

**M. Johnson (Christopher) :** Moi, je suis très sceptique que c'est faisable, très, très, très sceptique, là. Dans quelques années, on va s'en reparler, si ça passe tel quel, puis on va se dire : Bien... Il va y avoir des maisons qui vont avoir passées au feu puis il va y avoir des gens qui vont avoir fait faillite.

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

**M. Bonnardel :** O.K. L'assurance de remplacement automobile, vous en avez parlé vaguement tantôt, là, d'habitude, ce sont les directeurs commerciaux dans les concessionnaires automobiles qui vendent ça, donc vous dites que ces directeurs commerciaux ne sont pas certifiés, un peu comme vos employés, c'est bien ça?

**M. Johnson (Christopher) :** Oui.

**M. Bonnardel :** Donc, moi, j'arrive, je deviens directeur commercial, je suis capable de vendre pas mal de produits...

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

**M. Bonnardel :** Je vends une assurance remplacement ou peu importe quoi d'autre, je n'ai pas la même protection que si j'avais acheté cette assurance remplacement, encore une fois, si j'avais été sur Internet? C'est ça que vous dites?

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

**M. Johnson (Christopher) :** Exact. Tout à fait. Tout à fait, puis, même, l'Autorité des marchés financiers a sorti un rapport en 2006... que le consommateur qui achète une assurance de remplacement chez un concessionnaire automobile paie 62 % plus cher — en 2016, que l'AMF a sorti un rapport — 62 % de plus que la prime que le consommateur paie. Puis d'ailleurs, en 2015, l'Autorité des marchés financiers a sanctionné neuf concessionnaires automobiles qui n'avaient pas respecté la loi, tu sais. On peut penser des pratiques que... Votre fils de 20 ans va chez un concessionnaire automobile, il s'achète un véhicule neuf puis il dit : Fiston... Jeune homme, si tu veux que ton prêt passe, il va falloir que tu achètes l'assurance de remplacement, sinon ne penses pas que tu vas passer. C'est des pratiques déloyales.

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

**M. Bonnardel :** Dernière petite question rapide. Stéphanie Grammond disait, le 25 octobre : «...il y a pire. Un cabinet [pourra] bientôt vendre de l'assurance en ligne en ayant un seul représentant certifié à son emploi, indépendamment du nombre de personnes qui travaillent chez lui.» Vite, vite, j'imagine que tous les employés dans les courtiers, présentement, sont certifiés?

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

**M. Bonnardel :** O.K. Elle dit : «Cela fait craindre que l'internaute qui a besoin d'aide se retrouve à parler avec n'importe quel employé, n'importe quel genre de vendeur qui n'a pas à respecter un code de déontologie destiné à

protéger le consommateur.» Est-ce que ça veut dire qu'aujourd'hui vous avez, exemple, 10 employés dans votre bureau, ils sont tous certifiés, puis que, dans cinq ans, huit ans, la loi passe, oups! il y a une dame qui part, il y a un gars qui part, engage une nouvelle personne pas nécessairement certifiée? C'est-u ça que ça veut dire?

**M. Johnson (Christopher)** : Ça veut dire ça. Même, je vous dirais, ça ressemble drôlement à un centre d'appel en Tunisie.

**M. Bonnardel** : Oh!

**Le Président (M. Bernier)** : Oh! c'est un peu plus compliqué dans ce temps-là.

**M. Bonnardel** : Non, non, mais c'est important que...

**M. Johnson (Christopher)** : Non, mais on va se dire les vraies affaires.

**M. Bonnardel** : C'est pour ça que je vous pose la question, parce que c'est pour moi, là, archi-important.

**M. Johnson (Christopher)** : Bien, quand on parle de protection du consommateur, protection des patrimoines financiers, ça fait peur.

**Le Président (M. Bernier)** : Merci. Merci au Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec d'avoir participé ici à la Commission des finances publiques.

Nous allons suspendre quelques instants afin de permettre à l'Institut de développement urbain du Québec de prendre place.

*(Suspension de la séance à 16 h 30)*

*(Reprise à 16 h 33)*

**Le Président (M. Bernier)** : Donc, nous reprenons nos travaux. Donc, nous avons le plaisir de recevoir l'Institut de développement urbain du Québec, représenté par M. André Boisclair, président-directeur général — bienvenue chez vous, M. Boisclair, ça nous fait plaisir de vous retrouver — M. Jean Laurin, président et chef de la direction, courtier immobilier agréé, Devencore, et M. Denis Perreault, associé directeur, Avison Young. Bienvenue ici, à la Commission des finances publiques. Vous avez 10 minutes pour votre présentation, par la suite suivront les échanges avec les parlementaires. La parole est à vous.

#### **Institut de développement urbain du Québec (IDU-Québec)**

**M. Boisclair (André)** : Merci, M. le Président, Mmes, MM. les membres de la commission, M. le ministre des Finances, les porte-parole de l'opposition officielle et de la seconde opposition. Il me fait plaisir de vous présenter d'abord les gens qui m'accompagnent : M. Perreault, qui est associé directeur chez Avison Young, responsable du bureau du Québec; M. Jean Laurin, président et chef de la direction chez Devencore; les deux, courtiers immobiliers commerciaux, donc spécialisés dans ce segment bien particulier de marché.

M. le Président, le ministre ne sera pas surpris par le contenu de notre mémoire. Je tiens à le remercier, lui et les gens de son cabinet aussi, avec qui nous avons eu de nombreux échanges. C'est donc un plaisir d'avoir cette conversation devant les membres de la commission, conversation que nous avons eue avec les gens de l'entourage du ministre, mais je tiens à les remercier pour leur disponibilité.

Je tiens à vous dire d'entrée de jeu qu'il y a quelque chose d'assez unique dans cette présentation. Nous représentons ici l'industrie immobilière commerciale, et donc propriétaires, promoteurs et courtiers regroupés dans ce Regroupement de courtiers immobiliers commerciaux du Québec parlent d'une même voix. M. le ministre, vous connaissez bien l'industrie immobilière commerciale de Montréal, mais rappelons simplement deux chiffres : c'est plus de 15 milliards de contribution au produit intérieur brut du Québec, c'est plus d'une centaine de milliers d'emplois. Donc, l'industrie que nous représentons ici est une industrie importante qui joue un rôle significatif dans le développement de l'économie québécoise, et donc nous parlons, de ce fait, d'une même voix.

Nous intervenons sur un segment bien spécifique du projet de loi n° 141 qui est celui des modifications de la Loi sur le courtage. D'entrée de jeu, un message très simple : Nous soutenons la volonté du gouvernement, qui souhaite choisir le chemin de l'allègement réglementaire de façon générale. Nous l'invitons toutefois par trois recommandations précises à un peu resserrer la cible qui est proposée dans le projet de loi n° 141 et nous vous proposons donc un certain nombre de recommandations sur lesquelles on aura l'occasion de revenir. Mais, sans plus tarder, il me fait plaisir de céder la parole à M. Laurin, qui est un de ces courtiers, qui a un message important pour les membres de la commission.

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

**M. Laurin (Jean) :** Merci. Merci, M. Boisclair. Merci de l'opportunité de vous présenter, d'exposer notre position. Moi, je suis président d'une entreprise qui s'occupe d'affaires immobilières. Je suis dans cette business-là, dans la même entreprise... j'ai commencé comme jeune étudiant, et aujourd'hui je me retrouve propriétaire principal d'une entreprise qui est basée au Québec, basée à Montréal, le siège social, qui a des opérations immobilières dans le secteur du conseil et du courtage immobilier à travers le Canada. J'ai aussi des partenaires américains avec qui on fait du travail, donc, aux États-Unis et dans le reste de l'Europe. Je veux vous parler de l'OACIQ, je veux vous parler d'activités commerciales, des commentaires sur le projet de loi. Je vais vous parler un peu de l'historique derrière la formation du regroupement, l'impact du projet qui est proposé et revenir sur certaines des recommandations.

L'OACIQ est l'organisation, l'organisme qui régit la Loi sur le courtage immobilier, qui émet les permis, les conditions d'exercice, les droits, les obligations. Il faut dire que, dans notre secteur, le secteur résidentiel est probablement le secteur qui est le plus important du secteur du courtage immobilier. Donc, quand on rencontre des gens, on parle à des gens, les gens font tout de suite référence, habituellement, au courtage résidentiel. Il y a très peu qui connaissent le secteur commercial, mais c'est un secteur qui est quand même assez important, qui génère une activité économique d'environ 3 à 5 milliards de dollars annuellement, mais ça représente un faible pourcentage, je vous dirais 5 % à 10 % maximum du monde du courtage immobilier.

Donc, nous, ce qu'on fait, c'est qu'on accompagne des décideurs, des entreprises, des entrepreneurs dans des analyses, dans des évaluations, dans des négociations et dans, ultérieurement, des transactions qui vont amener soit un nouveau bail, la construction de quelque chose, le financement de quelque chose, une vente, un achat, donc on supporte ces différentes activités immobilières là. Le secteur où... À l'intérieur du secteur commercial, il y a des sous-secteurs : ça peut être du bureau, ça peut être l'industriel, ça peut être du commercial, ça peut être institutionnel. Donc, c'est un vaste champ, si on peut dire, d'activité.

Les services qui sont fournis sont fournis par... Si je regarde les employés chez nous, ce sont des gens qui ont une expertise de marché, donc qui connaissent qu'est-ce qui est disponible dans le marché, quelles sont les conditions. Mais on a aussi des avocats qui travaillent chez nous, on a aussi des gens qui connaissent la construction, le développement, le côté financier. Donc, on est de loin d'une transaction immobilière résidentielle, on est beaucoup plus dans des situations qui sont stratégiques, avec une vision, avec un objectif à atteindre pour les différents types de clients. Les clients... On couvre et on dessert des petits, des moyens et des grands clients. Je n'ai pas besoin de vous dire que les contrats sont complexes. On a besoin d'avoir une expertise locale. Et, dans le fond, on est aussi des promoteurs d'activité économique au Québec. Ce soir, je suis ici, mais j'aurais souhaité être ailleurs. Je suis vice-président du conseil de Montréal International, probablement...

**Le Président (M. Bernier) :** ...heureux de vous recevoir.

• (16 h 40) •

**M. Laurin (Jean) :** ...qui est une institution qui est probablement une des meilleures performantes au Québec, je crois, mais le devoir me... je ne pouvais pas m'empêcher de ne pas être ici, donc c'est pour ça que je suis ici.

Le projet de loi qui est proposé, dans le fond... On apprécie la possibilité et l'opportunité de revoir un projet de loi, et l'objectif devrait être d'en faire qu'est-ce qu'on peut faire pour améliorer la situation actuelle. Malheureusement, un des aspects qui est proposé par le projet de loi, c'est qu'on n'aura plus besoin d'avoir et de détenir un permis de courtier pour faire de la location commerciale, O.K.? Donc, c'est ce qui est proposé. Le reste du monde, le reste du monde immobilier, d'affaires est complètement à l'opposé de ça. En Ontario, en Colombie-Britannique, en Alberta, dans le reste du Canada, on s'en va vers un resserrement puis on veut améliorer et gérer davantage les activités et comment les gens vont se comporter dans le secteur. Aux États-Unis, tous les États contrôlent et gèrent des permis de courtage dans le secteur commercial.

Donc, dans les faits, ce qu'on dit, c'est qu'on veut permettre aux étrangers... c'est-à-dire qu'on veut permettre aux gens de l'extérieur du Québec de venir faire des transactions ici, contrairement aux gens du Québec, qui, eux, ont l'obligation de faire des transactions par l'entremise de gens à l'extérieur. Là, ce qu'on fait, c'est qu'on ouvre une porte pour un environnement qui est injuste, selon moi. C'est impossible de composer et d'ouvrir, de dire : Au Québec, non, on n'a pas besoin de permis, n'importe qui, pas besoin d'éducation, pas besoin de surveillance, pas besoin d'assurances, pas besoin de support, d'encadrement, on va laisser ça ouvert. Pour nous, c'est quelque chose qui ne tient pas la route.

Donc, les conséquences, évidemment, c'est qu'il va y avoir une promotion d'acteurs douteux. On peut comprendre que des transactions se feraient... Par exemple, une entreprise qui est basée... qui a un siège social à Toronto, le propriétaire a des bureaux à Toronto, c'est sûr qu'une transaction immobilière pourrait facilement se négocier à l'extérieur du Québec. Qu'est-ce que ça veut dire? Ça, ce que ça veut dire, c'est qu'il n'y a plus de revenus pour le Québec, pas de taxes, donc, pour le gouvernement. Évidemment qu'il y aurait une érosion des revenus, selon nous. On ouvre la porte pour faire en sorte qu'on va faciliter que des transactions se fassent à l'extérieur. Ça va faciliter, probablement, le travail au noir. Donc, il y a des conséquences, selon nous, qui sont questionnables. Et, au-delà de ça, c'est qu'on ne serait pas disposés à favoriser... parce que ce n'est pas des conditions gagnantes. Ça, ça veut dire qu'on va réduire le rôle des intervenants du Québec, et tranquillement il va y avoir un effritement, justement, de la valeur économique puis ce qu'on est capables de fournir.

Le regroupement, c'est un regroupement qui s'est formé suite au projet de loi, qui n'existait pas avant, puis on s'est dit : On n'a pas le choix, il faut qu'on fasse quelque chose parce que là où on s'en va, selon nous, ça ne sera pas professionnel et c'est injuste envers les entreprises qui sont basées au Québec. Tout le monde va avoir le droit de faire des transactions ici, mais nous, on est obligés, on n'aura pas la même liberté de l'autre côté. On a des barrières à l'entrée.

Donc, perte de revenus, perte d'expertise, ça va ralentir, selon nous, le développement de l'industrie, ça va limiter le levier économique et ça va favoriser des arrangements secrets. Finalement, on ne pense pas que c'est une condition gagnante.

Les recommandations. On reconnaît le besoin de vouloir moderniser la Loi du courtage et on favorise ça. On reconnaît que le statut du courtage immobilier commercial ait une plus grande importance. On veut renforcer la représentation, l'activité du secteur auprès de l'OACIQ. On pense que ça devrait demeurer auprès de l'OACIQ, mais qu'il y ait une dimension qui soit plus spécialisée. On favorise aussi que les sociétés de gestion, donc des gens qui sont propriétaires, soient exclues d'avoir à détenir un permis de courtier parce que leur raison d'être principale, c'est de faire la gestion. On favoriserait que la personne qui soit à la tête de l'OACIQ soit un détenteur d'un permis de courtage, tout comme on le voit dans d'autres modèles d'ordres professionnels.

Et finalement, moi, j'ai un garçon qui est dans la business, et je pense à demain, puis j'aimerais ça qu'on trouve des conditions pour favoriser le développement de cette activité économique puis favoriser la rétention des jeunes puis le développement de la prochaine génération. Merci de votre attention.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Laurin. Nous allons débiter les échanges avec les parlementaires. M. le ministre, la parole est à vous.

**M. Leitão :** Très bien. Merci, M. le Président. Merci, messieurs, d'être là et de nous apporter vos commentaires. Il y a une chose, par contre, que j'ai un peu de difficultés à suivre, c'est-à-dire... Vous aviez mentionné au début que vos clients sont des entrepreneurs, et donc les transactions dans lesquelles vous êtes impliqués, ce sont souvent des transactions importantes. Je présume que ces personnes-là sont vos clients, parce que votre valeur ajoutée est significative dans ce processus-là, dans cette transaction-là. Alors, j'aimerais comprendre un peu plus pourquoi est-ce que l'arrivée d'un autre courtier d'une autre province canadienne, qui ne connaît pas le marché local, cela est une menace existentielle pour votre industrie.

**M. Perreault (Denis) :** Alors, M. le ministre, laissez-moi répondre à celle-là. Je crois qu'il y a une question d'équité et de réciprocité entre les firmes et entre les provinces. Si nous, par exemple, ou ceux qui n'auront pas leur permis de courtier ne peuvent pas aller dans les autres provinces et poser des actes de courtage, quand les courtiers des autres provinces viennent chez nous représenter leurs clients sans plus avoir besoin de permis ou d'accréditation par l'OACIQ, ça devient inéquitable. Il n'y a plus de réciprocité, il n'y a plus rien qui se passe. Alors, nous, on perd du marché et on ne peut pas aller gagner du marché chez les voisins.

Ce qui se passe aujourd'hui, c'est qu'un courtier qui représente une compagnie, que ça soit une corporation en finances, peu importe, dès qu'il débarque au Québec, il doit passer par une agence locale qui détient le permis en vigueur de par la loi. Mais aussi les courtiers du Québec ont un peu l'intelligence de marché. On développe beaucoup de choses, on connaît le marché, on connaît les transactions qu'il y a dans diverses propriétés dans le centre-ville ou ailleurs dans le Grand Montréal, et ça profite aux clients, ça les sert bien. Alors, si l'inverse se produit et les gens de l'extérieur débarquent ici, moi, je crois que ça rend un très mauvais service.

Je pourrais aussi renchérir en disant qu'à l'OACIQ il y a un comité commercial qui s'est créé il y a peut-être 12 ans, une douzaine d'années, dont je fais partie d'ailleurs, qui renchérit et qui prône la formation continue des gens, des courtiers immobiliers, et je crois que, ça, si les gens, les courtiers n'ont plus besoin de permis pour faire la location commerciale comme telle, ça va tomber, et là on va perdre un petit peu le professionnalisme de nos gens. Je crois qu'il faut faire une grosse distinction entre la location commerciale et la location résidentielle comme telle, qui, elle, est régie par la Régie du logement et d'autres lois.

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

**M. Boisclair (André) :** M. le ministre, en quelques mots, ce qu'on vient défendre, c'est un écosystème québécois. Et cet écosystème québécois, il faut bien le comprendre, il est en compétition pour la recherche d'investissements avec d'autres propositions qui viennent d'ailleurs du pays ou du continent. Cet écosystème est composé de gestionnaires québécois, de décideurs québécois qui ont, bien sûr, un préjugé favorable pour le Québec et qui cherchent... qui parfois argumentent contre d'autres de leurs collègues à Toronto, à Vancouver pour avoir une part des capitaux à investir sur une période de temps. Cet écosystème-là, les courtiers y jouent un rôle fondamental, et nous apprécions travailler avec des gens qui connaissent bien le marché, qui ajoutent de la valeur à ces transactions, et donc qui font en sorte, par leur savoir-faire, de diminuer les coûts de transaction — et je ne parle pas des coûts directs, mais des coûts indirects de transaction — l'information circulant aisément.

Alors, c'est sûr que quelqu'un qui arrive pour faire une transaction, qui ne connaît rien du marché local, ses chances de se retrouver à table avec un grand propriétaire immobilier sont faibles. Mais ce qu'on cherche... ce qu'on craint, c'est que la qualité de l'expertise et du savoir-faire dans des secteurs pointus — le courtage commercial, je le rappelle, c'est du locatif, mais du bureau, c'est de l'industriel, c'est du commercial — on craint que cette expertise québécoise, bien de chez nous, où il y a des gens qui gagnent bien leur vie dans ces industries, bien, qu'à un moment donné des gens fassent le choix que des services de recherche, des services connexes, des services qui entourent l'offre des courtiers se retrouvent ailleurs qu'à Montréal. Et c'est pour ça que, d'une même voix, nous nous exprimons ici devant vous.

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

**M. Leitão :** Très bien. C'est très bien, mais ce que je n'arrive pas à saisir, c'est pourquoi est-ce que les propositions dans notre projet de loi viendraient mettre cet écosystème en péril. Prenons une entreprise comme la vôtre, Avison Young,

vous avez des bureaux un peu partout au Canada, et donc n'importe quel autre courtier canadien qui viendrait faire affaire au Québec, bien, il doit avoir un permis.

• (16 h 50) •

**M. Laurin (Jean) :** Votre question est légitime. Dans le fond, la nature humaine va faire en sorte que, si quelqu'un est de l'extérieur et on lui demande de... on demande à ce courtier-là d'agir et de voir : Est-ce que tu connais quelque chose à Montréal?, c'est sûr que sa réponse, la réponse naturelle, il va dire : Oui, je suis en mesure de vous aider, indépendamment qu'il soit connaissant du secteur ou pas. Et là ce qu'il va faire... C'est pour ça que je disais tantôt : On va favoriser, possiblement, le travail au noir. C'est que la tentation humaine va faire en sorte que l'évolution... c'est que cette personne-là va tranquillement faire quelques appels et va se promouvoir comme étant un expert du secteur quand il ne l'est pas. Le client est peut-être ici, peut-être à l'extérieur, ces transactions-là vont se réaliser — il y a des fortes chances que ça soit réalisé à l'extérieur du Québec, parce que les intervenants peuvent être de l'extérieur — et donc tout le monde va sortir perdant : le gouvernement, moins de revenus, nous autres aussi, probablement. À la limite, ça, ça veut dire qu'on va avoir moins de personnel. Donc, c'est ça, la dynamique. Puis en plus de ça, c'est que...

**M. Leitão :** Excusez-moi, je ne vous suis pas. Excusez-moi de vous interrompre.

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

**M. Leitão :** Je ne vous suis pas, parce que, si je suis un investisseur à New York ou n'importe où, là, à Londres ou à Paris et je pense... je considère un investissement à Montréal, acheter une propriété, investir, bien, je veux faire appel à quelqu'un qui connaît le marché, donc je veux faire appel à un acteur local qui, lui, peut me donner les conseils avisés pour ma transaction. Donc, je ne vois pas pourquoi les provisions dans le projet de loi vont faire en sorte qu'on va encourager le travail au noir. J'ai un peu de difficultés à suivre ça.

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

**M. Perreault (Denis) :** Je crois... Vous avez raison, Avison Young, on a des bureaux à travers la planète, on a 85 bureaux, 83 bureaux, peu importe. Entre nous, ça va bien, certain, on est tous des associés, propriétaires d'entreprises. Par contre, un autre bureau ou un autre... oui, un autre bureau de courtiers débarque à Montréal, et là c'est certain qu'ils peuvent faire leurs choses ailleurs. Ce qu'on trouve qui n'est pas équitable, c'est que nous, on ne pourra plus faire ça parce qu'on ne peut pas aller à Toronto ou aller à Calgary ou ailleurs dans le Canada et représenter notre locataire directement dans le marché sans s'adjoindre les services d'un courtier local. Et, cette partie-là, on la trouve inéquitable parce que l'autre courtier de l'extérieur peut le faire ici, on n'a plus besoin d'avoir un permis pour faire de la location commerciale. C'est ce bout-là, un petit peu, qui est...

**M. Leitão :** C'est là où j'ai, encore une fois...

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

**M. Leitão :** Peut-être que je n'ai pas très bien compris la chose, mais...

**M. Boisclair (André) :** Sur le travail au noir, sur le travail au noir, M. le ministre, je ne veux pas invoquer d'arguments d'autorité, mais j'étais dans cette salle, assis sur ce siège, non loin du député de Rousseau, quand Mme la ministre responsable des Institutions financières, Louise Robic, a introduit une loi sur le courtage. J'étais le porte-parole de l'opposition officielle à cette époque, je vous invite à retourner aux galées, et ce qui a justifié, à l'époque, l'intervention de l'État, de Mme Robic, la ministre, c'était justement le fait qu'il y avait plein de gens qui se prétendaient des intermédiaires qui étaient des agents aux compétences parfois douteuses. Et c'était pour faire le ménage dans l'industrie du courtage que le Québec a fait le choix d'adopter la Loi sur le courtage immobilier dans sa première version.

Et c'est un peu délicat pour nous de rappeler toutes ces choses, mais les gens qui sont dans le marché vous rappelleront qu'à une autre époque, parce que tu connais quelqu'un qui connaît quelqu'un, il demandait une partie de la commission, il y avait une série de jeux qui se faisaient qui n'étaient pas à l'avantage ni de la réputation de Montréal comme place d'affaires ni de la réputation de l'industrie du courtage et des gens honnêtes qui étaient actifs dans ce marché.

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

**M. Leitão :** Je comprends, et vous avez raison, mais là où je pense qu'il y a le point de discorde, où je n'arrive pas à vous suivre, c'est que, pour que quelqu'un local ou étranger vienne ici et se prétende courtier... pour être courtier, il faut avoir un permis, il faut être inscrit à l'OACIQ.

**M. Boisclair (André) :** Plus maintenant, pour la location.

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

**M. Laurin (Jean) :** Mais, écoutez...



**M. Leitão** : Alors, il n'est pas un courtier. S'il n'a pas un permis de courtier, il n'est pas un courtier.

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

**M. Laurin (Jean)** : Mais là ce qu'on dit, c'est qu'il n'y en aura plus, de permis de courtier.

**M. Boisclair (André)** : Ce n'est pas un acte réservé.

**M. Laurin (Jean)** : Là, on dit que n'importe qui va pouvoir se déguiser en courtier puis dire : Moi, je suis courtier, puis il n'y a aucune obligation de détenir un permis. Tu sais, vous savez, ce qui... Regardez...

**M. Leitão** : On n'a pas une bonne compréhension de la situation, ce n'est pas ça.

**M. Laurin (Jean)** : Oui. Regardez, suivez-moi deux... donnez-moi 15 secondes.

**Le Président (M. Bernier)** : Je vais juste vous arrêter 30 secondes pour permettre au ministre d'exposer sa pensée et je vous reviens, M. Laurin.

**M. Leitão** : Je pense qu'on revient un peu à la question qu'on avait ce matin, la distinction à faire entre conseil, et acte de courtage, et être un intermédiaire. Ça veut dire : nous croyons qu'on ne doit pas donner l'exclusivité de conseil à quelque groupe que ce soit, tout le monde peut donner des conseils. Maintenant, un acte de courtage, c'est un acte... une intermédiation, c'est un courtier qui doit faire ça. Et qu'il soit local ou étranger, il doit avoir un permis pour faire ça.

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

**M. Laurin (Jean)** : C'est ce qu'on dit. On dit exactement ça.

**M. Leitão** : Là, on est d'accord.

**M. Laurin (Jean)** : Donc, on dit : Les personnes qui veulent agir comme courtiers doivent détenir un permis de courtage. C'est ça, la position. Parce que, dans le fond, si une société qui loue de l'espace, qui est basée à San Francisco, qui parle à un courtier avec qui elle fait affaire à San Francisco dit : Écoute, moi, je pense ouvrir un nouveau bureau parce qu'il y a un programme de taxation, de crédit intéressant à Montréal, donc je serais intéressé à faire ça, est-ce que tu es capable de me donner un coup de main?, la demande va se faire à partir du courtier, c'est le courtier qui va recevoir la commande. Maintenant, le courtier, lui, va dire : Bien, qu'est-ce qui m'empêche de sauter dans l'avion puis d'aller voir ce qui se passe à Montréal, puis d'aller rencontrer les différents intervenants, puis d'obtenir des propositions, de faire des rencontres, de revenir voir le client? Donc, lui n'aura aucune obligation de détenir un permis, il va se promener ici comme bon lui semble. Mais, en contrepartie, nous, on n'a aucune facilité, aucune possibilité parce que, de l'autre côté, ni les États-Unis, ni à Toronto, ni en Alberta, ni en Colombie-Britannique, au contraire, l'Ontario est en train de renforcer, eux... on est obligés de transiger avec eux, mais de l'autre côté, nous, on est bonasses... Il y a quelque chose qui ne tient pas la route, selon nous.

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

**M. Leitão** : Écoutez, je pense qu'il n'y a pas une bonne compréhension de la situation des deux côtés parce que les seules personnes qui peuvent accomplir un acte de courtage, c'est un courtier, et ça, ça ne change pas. Puis, pour cela...

**M. Laurin (Jean)** : Si vous regardez le projet, je m'excuse, mais... Écoutez, j'aime ce que j'entends, mais... Puis, si c'est l'intention, bien, je pense qu'on n'a pas de problème. Nous, ce qu'on dit, la seule chose qu'on veut faire valoir, c'est de dire : En location, en locatif, il faut avoir... on devrait avoir les mêmes règlements de dire : On a l'obligation de détenir un permis de courtage en location commerciale.

**M. Boisclair (André)** : On a deux avis juridiques, M. le ministre. On ne commencera pas à échanger en commission, là, sur des... mais on a deux avis juridiques qui, très clairement, nous disent que, dorénavant, pour faire du courtage locatif, ils n'ont plus besoin d'un permis... ils n'ont pas besoin d'avoir de permis de courtage, et c'est l'entendement, je pense, qui nous a été confirmé, qu'il y avait une volonté très claire de déréglementer. Et ce qu'on essaie de comprendre, c'est ça vient d'où, cette pression-là, pour déréglementer ce secteur-là. Ça, on...

**Le Président (M. Bernier)** : On aura l'occasion d'en discuter avec l'opposition officielle.

**M. Boisclair (André)** : D'accord.

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

**M. Marceau :** Merci, M. le Président. Bonjour, messieurs. Merci de nous éclairer. Bon, bien, écoutez, je ne vais pas continuer dans la même voie, je vais supposer que vous êtes parvenus à convaincre le ministre des Finances de votre point, et que, donc, il accepte, là, de reconnaître le statut du courtage commercial, et que, donc, l'OACIQ vont encadrer les activités de courtage commercial... Supposons que ce soit le cas. Là, dans votre mémoire, vous dites que, par contre, pour les sociétés de gestion réputées sophistiquées, on pourrait prévoir une exclusion. Et ma question, très simple, c'est : Comment définissez-vous... Comment faisons-nous, là, pour, dans la loi, clarifier ce que c'est que des gens sophistiqués?

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

**M. Boisclair (André) :** Il y a différentes options qui ont... il y a différentes possibilités, il y en a trois en particulier. Les avis juridiques ont été échangés avec le cabinet du ministre. Alors, je comprends que le concept «sophistiqué» n'existe pas dans le droit québécois, mais l'objectif est le suivant, c'est que la loi est là pour protéger le public, et, quand une firme de gestion, pensez à des Canderel, pensez à des Great-West Life, pensez à des Cogir et ce genre de grandes entreprises là, que Mme la députée connaît bien, quelle est... il n'y a aucune valeur ajoutée dans l'obligation qui est faite pour ces entreprises de se transformer en agence immobilière, parce que c'est ça, l'obligation qui est faite par la loi en ce moment. Alors, comment pourrions-nous procéder? Différentes façons, soit en gardant ces entreprises ou pas. Première question : Est-ce qu'on garde ces entreprises ou pas sous le giron de l'OACIQ? Auquel cas, si on le garde dans le giron de l'OACIQ, on pourrait donner un pouvoir de dispense à l'OACIQ sur la base d'un certain nombre de critères, dispense qui pourrait être sur trois ans, cinq ans, dans la mesure où, par exemple, on donne l'assurance qu'il y a une assurance responsabilité civile, qu'il y ait un certain nombre de mécanismes de contrôle. Parce qu'en ce moment la loi, c'est que, moindrement que vous... 10 % de la propriété que vous gérez vous échappe, vous êtes obligés de vous transformer en agence immobilière. Donc, un, un pouvoir de dispense.

Deux, pour être dans la loi, décider de sortir ces entreprises puis de trouver un générique. Je comprends que le mot «sophistiqué»... On n'a pas voulu se mettre à la place du législateur puis on ne prétend pas avoir les compétences du législateur, surtout pas quand ça vient des Finances, du ministère des Finances, pour leur trouver la solution, mais on a examiné deux autres options qui, par une technique juridique... et on a des avis de McCarthy Tétraut qui ont été remis au cabinet du ministre, qui proposent différentes formulations possibles.

Mais la première question, c'est : Est-ce qu'on veut, oui ou non, que ces entreprises demeurent dans le giron de l'OACIQ? Nous, dans la mesure où c'est le choix du gouvernement, on va se conformer. Si vous donnez un pouvoir de dispense qui est simple à gérer, qui n'est pas compliqué, sur la base d'un certain nombre de critères, on accepterait ça aussi. Mais on ne voit pas la valeur ajoutée. Le message clé, c'est : Quelle est la valeur ajoutée pour Cogir ou Great-West Life d'avoir un directeur d'agence immobilière, ce qui est rare, rare, rare à trouver à Montréal. Les gens qui ont cette formation-là, ça coûte cher, des obligations de formation continue et ainsi de suite. Donc, voilà, en trop de mots, M. le député, la réponse à votre question.

• (17 heures) •

**M. Marceau :** Non, mais c'est parfait.

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

**M. Marceau :** Tout à fait. Donc, en tout cas, ce que je voulais, c'était avoir l'assurance que c'était possible de le faire. Et vous me confirmez que c'est possible de la faire et même que M. le ministre a tout ça sur son bureau. Alors...

**M. Boisclair (André) :** Avec un avis juridique qui a été fait...

**M. Marceau :** ...il me reste à revenir à la première étape qui est de le convaincre.

**M. Boisclair (André) :** Mais on ne prétend pas être aussi compétents que les juristes des Finances. Puis je comprends que quelques avis aussi ont circulé au comité de législation. Donc, c'est l'avis de McCarthy Tétraut qu'on a fait circuler, que ça me fera plaisir de vous communiquer. M. le Président, je pourrais vous envoyer...

**Le Président (M. Bernier) :** Je vous invite, M. Boisclair, à nous les faire parvenir au secrétariat de la commission pour les rendre disponibles à tous les membres de la commission.

**M. Marceau :** C'est ça. Puis effectivement le...

**M. Boisclair (André) :** ...juridique public.

**M. Marceau :** Mais on va laisser le ministère des Finances proposer des amendements nécessaires.

**M. Boisclair (André) :** Puis est-ce que le ministre pourrait nous envoyer aussi ses avis juridiques sur la question pour nous dire...

**M. Marceau :** L'autre recommandation, évidemment, c'est celle qui concerne la gouvernance de l'OACIQ. Et là je crois que, dans le fond, le seul élément avec lequel vous avez un désaccord, là, c'est quant à la direction, quant à la tête de

l'organisation. Je pense que vous êtes à l'aise avec le nombre de représentants nommés par le gouvernement et indépendants puis le nombre de personnes qui soient des représentants, dans le fond, des courtiers, mais vous préféreriez que le président soit quelqu'un... que ce soit quelqu'un qui est élu par ses pairs.

**M. Laurin (Jean) :** Oui. Puis si ce n'est pas...

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

**M. Laurin (Jean) :** Dans le fond, ce qu'on souhaite, c'est que ça soit quelqu'un qui connaisse ça, mais il faut que ça soit quelqu'un de responsable. Et moi, je vais faire confiance aux gens de ce côté-là dans le sens qu'on a tous avantage à faire en sorte que cette organisation-là soit de haut de gamme et qu'il y ait plus de personnes de l'extérieur. Tu sais, il ne faut pas que ça soit un club privé caché, parce que ce n'est pas ça, l'intention.

Donc, on pense que, comme c'est un environnement qui est beaucoup plus professionnel, qu'il y aurait avantage à avoir quelqu'un qui vient de l'industrie. Pour moi, ce n'est pas une condition essentielle, c'est une recommandation.

**M. Perreault (Denis) :** Si on regarde actuellement, le président du conseil de l'OACIQ, c'est Michel Léonard, qui est un courtier immobilier commercial aussi. Alors, on est tout à fait pour ça, puis, je pense, ce sont des gens d'expérience qui comprennent bien l'industrie et le milieu. Et pour renchérir aussi sur le fait que les courtiers commerciaux au sein de l'OACIQ, on représente peut-être à peine 5 % des membres, ce qu'on voudrait aussi, pour renchérir et pour renforcer peut-être l'OACIQ, c'est d'avoir une section commerciale un peu plus forte, avec une représentation où les gens comprennent ce qu'on fait, parce que, quand on rencontre les gens... Moi, j'ai été sur le comité commercial pendant quelques années, comme je disais tantôt, et c'était surtout pour peut-être éduquer les gens de l'OACIQ à savoir c'est quoi, du commercial par rapport à du résidentiel. C'est un monde de différence.

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

**M. Marceau :** Est-ce que je dois comprendre que vous verriez d'un bon oeil que soit prévu un poste de facto pour les courtiers commerciaux parmi les postes au conseil d'administration?

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

**M. Perreault (Denis) :** Oui, tout à fait.

**Le Président (M. Bernier) :** Il faut le dire.

**M. Perreault (Denis) :** Oui. C'est ce que je pense aussi.

**M. Marceau :** Oui, c'est ça. On ne peut pas vous...

**M. Boisclair (André) :** Je vous en... La petite histoire, c'est la suivante, M. le Président. Le courtage commercial, il n'était pas sur l'écran radar des organisations passées, puis là, à un moment donné, ça a créé toutes sortes d'embûches bien, bien, bien pratiques. Puis ils étaient le petit groupe de la gang, et il y a des gens qui se sont réveillés puis il y a un travail considérable qui a été fait par l'OACIQ. Il y a le président aujourd'hui qui est lui-même un courtier commercial, il y a M. Métivier qui représente le secteur sur le conseil d'administration. Les examens, les formations tiennent davantage compte aujourd'hui de la réalité du courtage commercial, mais le courtier commercial qui vient faire sa licence de courtier puis il se fait questionner sur les dispositions du bail de la régie, il est un peu pantois parce que ce n'est pas sur son agenda radar. Puis donc il y a des ajustements encore à poursuivre.

Alors, tout ce qui est dans le projet de loi qui renforce la gouvernance de l'OACIQ, renforce la confiance du public... On voit que le ministre veut nommer davantage de gens, plus d'indépendance au conseil. On est avec vous, M. le ministre, on est d'accord que tous les principes de bonne gouvernance, le gouvernement les a définis, tente de les appliquer à travers sa loi sur la gouvernance. Donc, tout ce que vous faites dans ce sens-là nous apparaît intelligent, aller dans une bonne direction.

Mais, au moment où on fait ça, on vous dit : Ce serait peut-être une bonne idée que le président du conseil soit un courtier, un peu comme... c'est un avocat qui est président du Barreau et ainsi de suite, puis de vous dire : Est-ce qu'à nouveau on pourrait peut-être se mettre à table pour penser, qu'est-ce qu'on peut faire du courtage, du cas spécifique du courtage commercial? Déjà, l'OACIQ nous a dit oui à notre recommandation. J'attire votre attention, des membres de la commission, dans notre mémoire, on l'indique spécifiquement, l'OACIQ a dit oui à l'exonération des sociétés de gestion de l'application de la loi. On a un écrit, on... Et donc vous voyez que déjà il y a plus de sensibilité. Est-ce que c'est l'occasion qui crée ce discours-là? Je ne sais trop, mais ça va dans une bonne direction.

**Le Président (M. Bernier) :** Dernière question, M. le député de Rousseau.

**M. Marceau :** Peut-être une question rapide aussi, toujours sur la gouvernance, là, de l'OACIQ. Il n'est pas prévu que des profils de compétence soient rédigés et puis respectés dans le choix des nominations du gouvernement. Est-ce que vous verriez ça d'un bon oeil?

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

**M. Boisclair (André) :** On voit d'un bon oeil que le gouvernement s'inspire de sa loi sur la gouvernance qui définit un peu les bonnes règles. Je pense que c'est un document référence en termes de politiques publiques. Quant aux nuances, normalement, c'est la responsabilité du conseil d'établir les profils de compétence, et on a confiance, là, que les bons choix seront faits. Les précédents sont nombreux sur cette question.

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

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président. Bonjour, messieurs. Je vous écoute depuis tantôt puis la discussion que vous aviez avec le ministre. Vous n'êtes pas fou, parce que je me souvenais du briefing technique, quand vous disiez que des gens pourraient arriver sans obtenir de permis.

Bien, page 369, l'article 2, ça dit : «En conséquence, l'intermédiaire partie à un contrat de courtage immobilier visant une telle maison mobile ou la location de tout immeuble n'est pas tenu d'être titulaire d'un permis de courtier ou d'agence.» Puis j'ai le document de briefing technique, là, j'ai trouvé, j'ai fouillé, c'est bien marqué : «...le courtage locatif, légalement, n'est plus une activité réservée aux courtiers immobiliers.» Ça vient de vous, ça.

Alors, en partant, merci pour vos avis, mais je pense qu'on confirme, pour la bonne gouverne de tout le monde, là, qu'on ouvre... dans une certaine mesure, on élimine peut-être ou on... on n'élimine pas, mais votre secteur d'activités va être nécessairement affaibli.

**M. Laurin (Jean) :** C'est certain.

**M. Bonnardel :** Et question simple : D'où vient la pression, selon vous, pour qu'on applique ça?

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

**M. Boisclair (André) :** Je veux dire, si quelqu'un trouve la réponse à la question, levez la main.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Laurin, vous avez une réponse.

**M. Laurin (Jean) :** Bien, la seule réponse que je vois, parce que j'essaie... on a essayé de penser, on s'est questionné puis on s'est dit : D'où ça peut venir? On n'a pas trouvé, tu sais, il n'y a rien qui nous vient à l'esprit.

Je pense qu'il y a un désir, au début, de modifier l'OACIQ, puis ça, on comprend ça. On pense qu'il y a peut-être, dans le secteur résidentiel, du courtage résidentiel, il y a une évolution qui se fait dans ce secteur-là, parce qu'on a des courtiers traditionnels puis on a des nouveaux courtiers qui sont moins traditionnels. Donc, il y a une pression, un désir de vouloir modifier des choses, il y a une certaine guerre qui se passe à l'intérieur de ça. Puis je pense que... Parce qu'on a fait des représentations puis on a essayé de comprendre, on n'a pas eu de réponse. On a posé la question puis on a dit : Est-ce que vous comprenez quelles peuvent être les conséquences?

Par contre, j'ai beaucoup apprécié les commentaires du ministre, parce que, lorsque vous avez commenté, vous avez dit : On a besoin d'un permis de courtage. Donc, je pense que ça a besoin de précisions puis d'ajustements, parce que votre première réaction était la bonne réaction. Donc, vous avez raison, en quelque part, là, il y a quelque chose qui cloche dans ça, et ce serait, selon moi... Écoutez, c'est une business qui est fort intéressante, qui est beaucoup plus importante qu'elle paraît en apparence, parce qu'on est un levier économique. Écoutez, on convainc des entreprises de l'extérieur à venir s'implanter au Québec puis on crée de la richesse. C'est ça, la réalité.

**M. Bonnardel :** Corrigez-moi, là, il y a un centre commercial à Bromont qui est sur le bord de l'autoroute, je sais aujourd'hui qu'il appartient à des intérêts américains. Est-ce que ça veut dire que, si on votait ça, les propriétaires américains... présentement, s'il y a des bureaux ou un détaillant qui voudraient venir s'installer dans ce centre, ils sont obligés de faire affaire avec vous?

**M. Laurin (Jean) :** Actuellement, ils sont obligés de le faire.

**M. Bonnardel :** Obligés. Demain matin, si cette loi est appliquée...

**M. Laurin (Jean) :** Pas d'obligation.

**M. Bonnardel :** ...moi, je deviens spécialiste, soudainement...

**M. Laurin (Jean) :** Vous avez compris.

**M. Perreault (Denis) :** Permettez-moi de vous faire un parallèle.

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

• (17 h 10) •

**M. Perreault (Denis) :** Merci. Quelque chose qui est indissociable entre la location commerciale et les achats-ventes, ce qu'on appelle les investissements dans le domaine immobilier, par exemple, un propriétaire foncier, propriétaire immobilier nous confie la location d'une propriété, que ce soit un bureau ou un centre commercial, dans le but d'augmenter le taux d'occupation et de vendre la propriété par la suite.

Dans le commercial, les gens sont tous en spécialisation. Moi, j'ai des équipes qui vont faire de la location commerciale, donc ils vont louer le centre commercial, et, après ça, l'équipe de marché des capitaux ou d'investissement va reprendre la balle et faire la mise en marché de la propriété pour la vendre le meilleur prix possible. C'est les mêmes compétences, ça demande les mêmes formations, mais je ne vois pas pourquoi on dissocierait et que je pourrais avoir n'importe qui, Pierre, Jean, Jacques, demain matin, qui vient louer, là, les bâtisses n'importe comment sans se soucier de la valeur ou de l'effet sur la valeur de la propriété, et on mélange ça avec le besoin d'obtenir une licence de courtage pour faire de la vente. C'est indissociable, ça va ensemble. C'est du commercial.

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

**M. Bonnardel :** Donc, vous me dites bien... juste comprendre, là, le centre commercial à Granby, Promenades St-Bruno, si moi, comme détaillant, je veux aller m'installer au centre commercial, il n'y a pas nécessairement une firme comme vous, la vôtre, comme conseil. Est-ce que je peux faire affaire directement avec le propriétaire? C'est ça, je ne me trompe pas, là.

**M. Laurin (Jean) :** Oui, vous pourriez faire affaire directement avec le propriétaire. Vous pourriez demander à quelqu'un comme nous, de dire : Est-ce que vous pouvez nous accompagner?

**M. Bonnardel :** Vous allez m'accompagner moyennant...

**M. Laurin (Jean) :** Puis, parce qu'en quelque part, tu sais, des gens d'expérience... ils ont moins d'expérience, mais, de plus en plus, je vais vous dire, même des entreprises qui ont plusieurs installations vont faire la demande à des gens comme nous pour les conseiller, les aviser. C'est une business qui est rendue spécialisée, de plus en plus spécialisée, donc c'est un peu pour ça que ça se produit comme ça.

**M. Bonnardel :** Mais on va être la seule province demain matin qui va ouvrir un marché sans permis contrairement à toutes les autres provinces canadiennes. C'est ça?

**M. Laurin (Jean) :** Puis incluant les États-Unis parce qu'aux États-Unis c'est exactement la même chose.

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

**Le Président (M. Bernier) :** Ça va, M. le député? Alors, merci aux représentants de l'Institut de développement urbain du Québec, M. André Boisclair, M. Jean Laurin, M. Denis Perreault. Merci 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.

*(Suspension de la séance à 17 h 12)*

*(Reprise à 17 h 16)*

**Le Président (M. Bernier) :** Donc, nous reprenons nos travaux. Donc, nous avons le plaisir de recevoir les représentants de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec, représentée par M. Michel Laurin, M. Alain Camirand, M. Denis Côté et M. Jean St-Gelais. Bienvenue à vous quatre à la Commission des finances publiques.

Donc, la parole est à vous. Par la suite suivront les échanges avec les parlementaires. Qui débute cette présentation? M. Côté. Alors, M. Côté, la parole est à vous.

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

**M. Côté (Denis) :** Donc, Denis Côté, je suis directeur général de la Corporation des assureurs directs de dommages. Je vais commencer en remerciant la commission de nous inviter ici pour présenter notre point de vue sur la loi n° 141. Je voudrais également souligner l'excellent travail des juristes du ministère des Finances qui ont élaboré la loi et aussi l'expertise de l'Autorité des marchés financiers, entre autres sur tous les travaux qu'ils ont faits avec le comité consultatif des régulateurs d'assurance sur la vente d'assurance par Internet, on va en parler un petit peu tout à l'heure.

Donc, la Corporation des assureurs directs de dommages, ça regroupe les 12 plus gros assureurs directs qui font affaire au Québec. Il y a trois personnes sur cinq au Québec qui sont assurées avec un des assureurs membres de la corporation. Ça représente 5 millions de contrats d'assurance au Québec, près de 4 milliards de dollars de volume prime,

3 milliards de dollars remis chaque année en indemnisation aux clients et c'est plus de 10 000 emplois dans l'industrie financière au Québec.

Donc, je vais laisser M. Laurin, qui est le président et chef de la direction d'Industrielle Alliance et aussi le président du conseil d'administration de la CADD, vous présenter le point de vue des assureurs directs sur la loi n° 141.

**M. Laurin (Michel) :** Merci, M. Côté. Merci, M. le Président et la commission, de nous accueillir et de nous permettre de présenter notre point de vue durant ces consultations.

Alors, à travers le mémoire qu'on a présenté, le premier élément, à la planche 4, qu'on désire porter à l'attention de la commission, c'est que la réforme du secteur législatif financier, c'est une question de crédibilité. En effet, la crédibilité des assureurs de dommages et de l'ensemble de l'industrie est intimement liée à la crédibilité de l'encadrement dans lequel ils évoluent. Donc, par une forte crédibilité de l'encadrement, le consommateur peut être en confiance, peut bénéficier d'une tranquillité d'esprit puis d'une quiétude qui sont inestimables lorsqu'il achète des produits d'assurance auto et habitation.

Donc, cette nécessaire réforme des lois qui encadrent le secteur financier doit se faire en préservant, à la page 5, l'avantage principal du cadre législatif actuel, c'est-à-dire la préservation d'un marché compétitif par une réglementation qui est flexible.

Actuellement, la concurrence en assurance auto, habitation, est forte, elle est saine. Selon le rapport du Bureau d'assurance du Canada, c'est au Québec que la prime d'assurance auto est la plus basse au Canada. Qui plus est, l'industrie est solide et en santé. Il n'y a pas eu de faillite et il n'y a pas eu de cas de malversation non plus. Selon les statistiques du regroupement des assureurs automobile, la prime moyenne d'une assurance auto au Québec était même plus basse en 2016 qu'elle ne l'était en 2006. Or, c'est dans un marché hautement concurrentiel comme celui-là qu'on peut stimuler l'innovation, et, à cet égard, les assureurs diraient qu'ils sont des leaders au Canada. Ils ont été les premiers à introduire et promouvoir la télématique en assurance automobile, une technologie qui permet de faire baisser les primes d'assurance tout en améliorant le bilan routier et en éduquant le consommateur.

Également, les assureurs directs ont été précurseurs des services d'indemnisation ouverts sept jours par semaine, 24 heures sur 24, des centres d'appel accessibles selon des horaires prolongés pour le consommateur et des services en ligne pour une soumission, une modification des contrats ou même une demande d'indemnisation.

Alors, à la page 6 de notre mémoire, une réforme législative du secteur financier est aujourd'hui nécessaire parce que la loi se doit d'être modernisée afin de protéger le consommateur face aux changements des technologies et aussi pour éliminer la confusion qui existe actuellement quant aux rôles respectifs des organismes d'encadrement.

• (17 h 20) •

Alors, quelques raisons pour lesquelles on a besoin d'une loi modernisée, aux pages 7 et suivantes. Donc, à la page 7, on a besoin d'une loi modernisée pour améliorer la protection du public, et les attentes des consommateurs vont en ce sens. De par l'intégration des activités de la Chambre d'assurance de dommages à l'Autorité des marchés financiers, un guichet unique éliminera la confusion des rôles et procurera une bien meilleure cohérence à l'égard de l'encadrement disciplinaire qui en découle.

De plus, un guichet unique éliminera un double encadrement qui engendre des coûts, coûts qui sont ultimement supportés par les consommateurs. Il n'y aura donc plus de processus parallèle d'enquête entre la chambre, pour les représentants, et l'autorité, pour les assureurs. En cas de plainte d'un client, le processus sera plus efficace, et ce, au bénéfice évidemment des clients, des agents, des cabinets et des assureurs. Ceci représente aussi une importante amélioration par rapport à la situation actuelle où, quand même, le public est exposé à un certain risque, étant donné le délai qui existe entre la signification d'une mise sous enquête par la chambre et la suspension du permis d'un représentant par l'AMF. Donc, il peut y avoir un délai là-dedans.

On a aussi besoin d'une loi modernisée, à la page 8, pour améliorer l'encadrement. La loi proposée maintient et renforce le rôle conseil du représentant. Seul un agent certifié pourra conseiller un client lorsque celui-ci achète un produit d'assurance. L'élimination de l'appellation «conseiller» n'éliminera pas les dispositions de l'article 27 de la loi quant à la nécessité d'être certifié pour faire un conseil en assurance. Cette obligation, qui était auparavant dans le code de déontologie des représentants, se verra maintenant enchâssée dans la loi directement. Les obligations des représentants certifiés n'en seront pas diminuées, bien au contraire, puisque ceux-ci auront l'obligation légale de bien identifier les besoins des clients et ensuite de les conseiller. C'est ce à quoi s'attend le consommateur.

L'élimination du double encadrement va aussi permettre une meilleure utilisation des cotisations des certifiés, et je m'explique. Dans le dernier rapport de vérification de la Chambre d'assurance de dommages, il a été noté que la formation ne représentait que 4,5 % des dépenses, comparativement à 19 % pour les communications. La situation n'a guère évolué depuis puisque, entre 2014 et 2016, ces ratios ont été respectivement de 5 % pour la formation et de 20 %... 21 %, pardon, pour les communications. La CHAD recueille à chaque année des millions de dollars en cotisations, dont plus de 1,8 million auprès de certifiés oeuvrant pour les assureurs directs. On parle ici de plus de 5 000 agents et près de 1 000 experts en sinistres. Ces sommes versées par les assureurs directs se retrouvent ultimement payées dans la prime par le consommateur.

Finalement, l'intégration des activités de la chambre à l'autorité va permettre à cette dernière de bonifier la formation des certifiés en y allouant plus de ressources.

Finalement, on a aussi besoin d'une loi modernisée, à la page 9, pour pouvoir s'adapter à l'évolution du marché et des technologies. La distribution des produits d'assurance par Internet répond à un besoin grandissant des consommateurs. Selon un sondage effectué par la firme SOM en 2016, 60 % des consommateurs québécois âgés de 18 à 34 ans ont l'intention de magasiner en ligne leur assurance automobile. Rapidité et flexibilité sont les principaux avantages perçus du magasinage en ligne. Il est important de noter que l'autorité a publié, en avril 2015, un rapport intitulé *L'offre d'assurance*

par Internet au Québec, un rapport dans lequel elle a énoncé 11 orientations claires pour encadrer la distribution par Internet. Les assureurs directs sont en accord avec ces orientations et s'attendent à ce que le cadre réglementaire à cet égard s'en inspire.

On a besoin d'une loi modernisée où tous y trouvent leur compte, à la planche 10. Pour les consommateurs, on aura un régulateur intégré qui continuera de les protéger en éliminant la confusion, en encadrant la distribution par Internet et en créant un comité consultatif de consommateurs. Pour les assureurs, on aura une loi moderne et adaptée aux besoins des nouvelles générations, qui leur permettra de continuer à innover et à oeuvrer dans un environnement compétitif, au bénéfice des consommateurs. Pour le public en général, on aura une loi qui procure à l'autorité la flexibilité nécessaire pour bien encadrer les nouveaux modèles d'affaires et les approches renouvelées en matière d'assurance.

En bref, les consommateurs, les assureurs, les autorités gouvernementales, même s'ils sont confrontés à une évolution rapide des modèles en assurance, seront mieux protégés. Je vais maintenant inviter M. Côté à présenter les conclusions.

**M. Côté (Denis) :** Donc, en conclusion...

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

**M. Côté (Denis) :** Oui. Donc, en conclusion, je vais vous sommeriser les éléments qui, pour nous, justifient la modernisation de la loi.

La première, c'est que les assureurs, ils font face à une évolution rapide des conditions de marché dans lequel évoluent. Autant les consommateurs, les assureurs que l'autorité font face à des nouveaux modèles d'affaires qui n'ont pas été régulés. Ce que ça fait, ça crée de l'incertitude dans le marché. Les assureurs, actuellement, ils hésitent à investir dans le développement de nouveaux services, de nouvelles technologies pour répondre aux besoins des clients. Et la crainte qu'on a, c'est qu'il y ait des perturbations dans le marché qui minent la confiance des consommateurs, parce que, comme M. Laurin vous le mentionnait, la confiance des consommateurs dans l'encadrement, c'est un des éléments clés de la bonne santé de l'industrie de l'assurance de dommages au Québec.

Donc, cette loi-là, c'est une première étape, là, dans la modernisation de la loi. On comprend que c'est un cadre, mais on comprend aussi que c'est bon pour les consommateurs et que c'est bon pour l'industrie de l'assurance de dommages. Et ce qu'on s'attend, comme corporation, c'est qu'on soit consultés, qu'on continue à participer avec les intervenants, quand on va développer le cadre réglementaire, et que ce cadre réglementaire là, qui va suivre l'adoption de la loi, il s'inspire des orientations et des lignes directrices qui ont été émises par l'autorité précédemment. Parce que, comme le mentionnait M. Laurin, l'autorité a publié, en 2015, un rapport sur la vente d'assurances par Internet. Il y a 11 orientations dedans. Les assureurs diraient qu'ils sont d'accord avec ces 11 orientations là, donc on devrait s'en inspirer fortement pour la vente d'assurances par Internet. Donc, je vous remercie de votre écoute et...

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Côté. Merci, M. Laurin. M. le ministre, maintenant, nous allons passer aux échanges avec la partie ministérielle. La parole est à vous.

**M. Leitão :** Très bien. Merci beaucoup, M. le Président. Messieurs, merci beaucoup d'être là pour nous faire part de vos points et de votre opinion sur le projet de loi et sur votre industrie.

Je commencerais en vous demandant, bon, c'est... vous pouvez nous le confirmer, que cette industrie-là, particulièrement ici, à Québec, a une très grande présence. Pouvez-vous nous donner une idée, donc, du nombre d'employés que cela représente ici, dans la région de la Capitale-Nationale, et donc l'importance de cette industrie ici, dans la région?

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

**M. Laurin (Michel) :** En effet, la ville de Québec a la chance de compter plusieurs sièges sociaux d'assureurs pour des dizaines de milliers d'emplois, tant à Québec qu'à travers le Canada. Le Québec a fait preuve et fait preuve encore de leadership en matière d'assurance à l'échelle canadienne, et c'est en grande partie grâce, je vous dis, au modernisme et à la façon dont son autorité d'encadrement travaille et permet cette flexibilité-là.

Donc, ça a permis un développement économique dans la ville de Québec, dans la région de Québec—Chaudière-Appalaches, très important, parce que la plupart des assureurs y ont élu leur siège social et continuent de gagner des parts de marché au Canada en entier et même aux États-Unis, pour certains.

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

**M. Leitão :** Bien, une industrie innovante et en grande partie, comme vous l'avez mentionné, c'est le résultat, c'est le fruit d'un marché qui est très compétitif, et donc ça vous force à innover, et cela est très, très bien.

J'aimerais vous amener sur la question de l'achat de la Chambre de l'assurance de dommages. Vous avez émis, bien sûr, un certain nombre de conclusions de cela. Donc, la question du double encadrement, pour vous, c'est vraiment un obstacle, c'est vraiment quelque chose qui nuit, non seulement aux activités, mais surtout à la protection du consommateur. Donc, vous pouvez nous parler un petit peu de cette question de confusion dans le...

• (17 h 30) •

**M. Laurin (Michel) :** Effectivement, c'est quelque chose qui met un peu de bruit sur la ligne, qui rend les choses un peu plus complexes qu'un simple encadrement. Il y a une certaine confusion qui peut arriver chez le

consommateur, à savoir à qui je transmets ma plainte, si j'ai une plainte. Et, dans l'encadrement aussi, on a une partie qui est réglementée ou régie par la chambre, donc les représentants individuellement, certains petits cabinets de courtage, qui sont aussi... puis, s'ils ont moins de 24 certifiés, qui sont régis par la chambre, alors que les plus gros cabinets ainsi que les assureurs, eux, sont régis par l'autorité. Donc, il y a comme un flou qui peut créer cette confusion-là, et la volonté du projet de loi de centraliser tout ça sous le même chapeau fera en sorte que toutes les protections que la chambre donne présentement vont demeurer. Elles vont être administrées par l'Autorité des marchés financiers et vont pouvoir être mieux arrimées au reste des activités de supervision des cabinets et des assureurs eux-mêmes. Donc, ça va éviter ce double encadrement ou cet encadrement qui s'applique une fois pour un, une fois pour l'autre, dépendant qui est présument en faute.

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

**M. Leitão :** Donc, cette prétention qu'en intégrant la chambre à l'AMF, qu'en faisant cette intégration-là, on va diminuer, affaiblir la protection des consommateurs, moi, je ne vois pas comment ça serait le cas et je présume que vous aussi, vous ne voyez pas ça...

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

**M. Laurin (Michel) :** Nous non plus. Peut-être que je vais laisser M. Camirand répondre là-dessus, à savoir s'il voit, lui, dans la loi, des risques.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Camirand, répondez-nous.

**M. Camirand (Alain) :** C'est notre compréhension que toutes les règles déontologiques actuelles vont être maintenues et que tous les services d'enquête, tous les services d'audit vont être maintenus aussi. Ils vont juste être mieux coordonnés dans l'Autorité des marchés financiers. Pour nous, c'est une question d'efficacité organisationnelle. Ça ne viendra en rien affecter la protection des consommateurs.

**M. Leitão :** Merci. M. St-Gelais, je fais appel à votre mémoire, votre mémoire institutionnelle. Vous étiez là avant. Moi, je pense que c'était un peu l'objectif du législateur, en créant l'AMF, que cet organisme-là devienne un véritable régulateur unique. Pourriez-vous nous donner quelques lumières là-dessus?

**Le Président (M. Bernier) :** M. St-Gelais, parlez-nous de votre passé.

**M. St-Gelais (Jean) :** Oui. Merci. Écoutez, c'est... Bien, moi, c'est ma compréhension, la création de l'Autorité des marchés financiers en 2004, puis auparavant, la loi n° 188, je crois, qui a été créée en 1998, a donné lieu à des bouleversements importants dans l'encadrement du secteur financier au Québec. Et il y avait à l'époque les anciens conseils des assurances qui étaient... Il y a eu la création du Bureau des services financiers, plusieurs organismes. Puis il y en avait cinq à l'époque. Trois grands : le Bureau des services financiers, l'IGIF, l'Inspecteur général des institutions financières, la Commission des valeurs mobilières du Québec. Il y a eu le regroupement, puis il y avait deux fonds également qui faisaient cinq organismes au total.

Le regroupement de tous ces organismes-là dans l'AMF a donné l'institution qu'on connaît aujourd'hui. Les gouvernements à l'époque ont choisi de conserver, de mettre sur pied deux chambres, Chambre de la sécurité financière, Chambre de l'assurance de dommages, et possible qu'à cette époque-là, c'était nécessaire pour effectuer une transition en douceur vers les anciens conseils, le Bureau des services financiers, les organismes à l'époque qui étaient... qui représentaient les courtiers eux-mêmes, alors une transition vers un encadrement ordonné.

Aujourd'hui... Et puis je pense que les chambres, à travers le temps, ont fait un travail correct, bien, mais toujours ambivalent entre la protection du consommateur, le développement des courtiers. Mais aujourd'hui il s'agit simplement d'une question de simplification : simplification des organisations, rendre les choses plus simples pour tout le monde; qui est en charge de quoi — c'est l'Autorité des marchés financiers qui, entre nous, a beaucoup plus de ressources que les deux chambres. S'il y a des besoins de diriger plus d'efforts sur un secteur d'activité, l'autorité pourra le faire si elle le souhaite. Alors, il est fort possible que...

Moi, je crois qu'à l'époque il y aurait eu peut-être avantage à ce que les chambres soient incorporées plus rapidement à l'Autorité des marchés financiers. On ne serait pas dans la situation où on est rendu aujourd'hui, de certains dédoublements et confusions des genres. Alors, s'il y a des représentants à travers le Canada, des représentations à travers le Canada sur un sujet ou un autre, on peut s'adresser aux chambres, à l'autorité. Qui parle au nom du Québec à ce moment-là? Des fois, ça peut créer de la confusion.

Mais aujourd'hui on est rendu à une étape où ce serait la simple bonne chose à faire. Vous savez, le gouvernement duquel vous faites partie a fusionné des organismes : CSST, la Commission des normes du travail ainsi que la Commission de l'équité salariale, de même que la CARRA et la RRQ. J'ai eu la chance de participer à ces intégrations-là, et moi, je vois ça exactement dans le même esprit : simplification administrative pour le bénéfice de tout le monde, sans réduire d'aucune manière les services offerts.

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



**M. Leitão :** Merci. Je pense que c'était M. Laurin, peut-être, qui... vous avez mentionné un point que... j'aimerais revenir là-dessus parce que c'est important, c'est le délai, le délai entre un avis d'enquête et une éventuelle suspension de permis. Pouvez-vous nous élaborer un peu plus dans quoi ce délai-là peut devenir vraiment très problématique?

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

**M. Laurin (Michel) :** Je vais diriger la question vers M. Camirand ici à cet égard, qui est probablement mieux placé que moi pour répondre à ça.

**M. Camirand (Alain) :** Oui. Bien, notre compréhension, c'est que l'encadrement actuel, il a un certain... à cause de dédoublements, il y a des délais qui viennent... quand il y a un cas qui est soumis aux deux organismes, à la chambre et à l'AMF, il y a des délais qui viennent s'appliquer. Ces délais sont très, très, très longs dans certains cas et n'accordent aucune valeur ajoutée au consommateur, là, comme telle.

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

**M. Leitão :** Très bien. Maintenant, j'aimerais qu'on parle un petit peu aussi d'Internet, donc de distribution par Internet. Dans la discussion précédente, le portrait qui nous a été dressé de la distribution par Internet, c'était un portrait un peu compliqué et un peu néfaste pour le consommateur. Vous, vous le faites... vous utilisez l'Internet depuis déjà un certain temps. Pouvez-vous nous expliquer comment vous le faites maintenant et comment vous voyez l'évolution de ce nouveau canal de distribution?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Laurin, M. Camirand?

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

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

**M. Laurin (Michel) :** Merci. L'utilisation d'Internet, aujourd'hui, en assurance automobile particulièrement, est maintenant dans les moeurs, principalement pour aller chercher une idée du prix que vous allez payer en répondant aux questions que les assureurs directs posent pour bien évaluer le risque. Donc, l'avantage de l'Internet, c'est que, bon, il est ouvert 24 heures par jour. Le consommateur qui a le goût et qui a le temps d'aller un dimanche après-midi faire son magasinage d'assurance automobile — qui est passionnant, en passant — peut le faire, et on s'assure avec l'Internet également que l'ensemble des questions soient répondues et que le consommateur soit guidé à travers ces réponses-là pour s'assurer que les réponses puissent être clairement identifiées par le consommateur. Et tout au long de la procédure, le consommateur peut parler, si on est ouverts, dans nos heures d'ouverture, peut décider de dire : Oh! j'ai besoin d'informations supplémentaires, je veux parler à un agent. Et ça fait partie, je vous dirais, du libre choix du consommateur. Nous, ce qu'on souhaite, c'est que le système permette au consommateur d'utiliser ce qu'il veut pour magasiner, bien conseillé par des moyens technologiques, humains, téléphoniques, bien appuyé, mais que le consommateur puisse choisir et qu'on ne l'oblige pas à un médium plutôt qu'à l'autre.

Donc, tout est question de choix et de besoin du consommateur, et, dans le futur, les nouvelles générations souhaitent utiliser l'Internet pour aller magasiner leur assurance automobile, locataire, des choses comme ça qui sont relativement faciles pour eux de faire et qui peuvent être très bien encadrées en matière de conseils par les différents écrans et les différentes questions qu'on pose au consommateur.

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

**M. Leitão :** Il y avait une question qui avait été mentionnée, qu'il y avait un certain risque à ce que, quand un consommateur, donc, qui faisait sa recherche sur Internet et quand arrivait le moment où il voulait parler à quelqu'un, que ce quelqu'un serait un peu n'importe qui, quelqu'un qui ne serait pas formé pour donner cette information-là. Donc, vous faites ça déjà depuis un certain temps. Pouvez-vous nous dire comment ce service-là est fourni?

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

**M. Laurin (Michel) :** Tant aujourd'hui dans la loi actuelle que dans la loi qui est proposée, le service-conseil en assurance doit être fait par un certifié, et c'est ce qui est fait aujourd'hui et c'est ce qui sera fait demain. Si le client appelle parce que son système informatique ne répond pas bien, on n'est pas dans un conseil d'assurance. Peut-être que, dans le futur, on pourrait avoir des gens qui l'aident à passer à travers ça, mais le conseil en matière d'assurance sera toujours — et les assureurs directs ont toujours fait ça comme ça — donné par un certifié qui a son permis de l'Autorité des marchés financiers.

**M. Leitão :** Très bien. Peut-être une question. Vous aviez mentionné ça avant, ouvert la porte, que, par exemple, la CHAD, la répartition de ses dépenses, c'est, en fin de compte, seulement 5 % en formation et 20 % en communication. Communication de quoi? Quelle sorte de communication?

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

**M. Laurin (Michel) :** Beaucoup, beaucoup de publicité, beaucoup d'annonces publicitaires sur des sujets d'assurance d'intérêt, et je crois qu'à certains égards... notre opinion est que la CHAD a peut-être dépassé ses dépenses, dépensé un peu trop en cette matière par rapport à la formation. Donc, c'est une utilisation des cotisations des certifiés qui nous apparaît probablement facile à améliorer, je dirais...

• (17 h 40) •

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

**M. Marceau :** Merci, M. le Président. Bonjour, messieurs. Bienvenue et merci de nous éclairer. Je vais poursuivre sur la question de la vente par Internet. À l'article 67, donc, il est prévu que, dans le cas où un consommateur, donc, se procure une assurance par Internet, il faut qu'il puisse communiquer avec une personne physique, puis je pense que vous êtes à l'aise avec ça, c'est ce que je comprends. Maintenant, certains ont soulevé le fait qu'il faudrait que cette personne-là, physique, soit un représentant certifié. Est-ce que vous trouvez que c'est une exigence exagérée ou vous trouvez que c'est une exigence adéquate, correcte?

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

**M. Laurin (Michel) :** Elle est adéquate pour un conseil d'assurance. Si c'est pour un conseil informatique sur comment je passe à l'écran suivant...

**M. Marceau :** Ah! oui, oui.

**M. Laurin (Michel) :** On se comprend? Mais elle est nécessaire et correcte. Pour un conseil d'assurance, on est tout à fait à l'aise avec ça.

**M. Marceau :** Je comprends votre distinction. Et puis les mêmes gens nous ont dit, des intervenants qui vous ont précédés, qu'il devrait y avoir quand même une analyse de besoins simplifiée, appelons ça de même, un formulaire que le consommateur qui s'apprête à se procurer un produit d'assurance sur Internet... qu'il devrait remplir au préalable. Est-ce que vous êtes d'accord avec ça ou est-ce que c'est déjà là?

**M. Laurin (Michel) :** C'est déjà là. Le consommateur doit remplir un formulaire en répondant à toutes les questions et ce qui arrive aussi avec les nouvelles technologies qui arrivent, l'intelligence artificielle et tout ça, il y a de plus en plus d'informations, qui sont disponibles à l'intelligence artificielle, qui rendent une soumission par Internet peut-être plus rapide, mais tout aussi étudiée que les questions posées au consommateur. Donc, ça simplifie la vie du consommateur. Ça n'enlève en rien la responsabilité de l'assureur de poser les bonnes questions et de s'assurer que le consommateur comprend.

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

**M. Marceau :** O.K. Parfait.

**M. Côté (Denis) :** Je veux rajouter un élément d'information, M. Marceau, si vous permettez.

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

**M. Côté (Denis) :** Ce que vous mentionnez, aussi, ça fait partie des orientations qui ont été publiées par l'AMF en 2015, c'est-à-dire l'analyse des besoins, un sommaire de l'information qui a été véhiculé, un sommaire des exclusions, des couvertures, des protections. Donc, c'est dans les orientations qu'ils ont été publiés par l'AMF.

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

**M. Marceau :** Et donc, si on résume, vous seriez à l'aise avec l'idée que 67 soit modifié pour introduire — l'article 67, là, dont il est question ici — qu'il soit modifié pour que soit prévue cette analyse de besoins de la même... Bien, ça pourrait être fait dans les règlements, là, c'est ce que vous dites, mais ça pourrait être aussi introduit dans la loi, je pense, de matière à rassurer certaines personnes qui sont inquiètes de l'absence de ça.

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

**M. Marceau :** Et juste dire aussi... Puis en même temps, on pourrait inscrire que la personne physique dont il est question à 67, dans le cas où on parle de courtage, évidemment, ça doit être un représentant certifié. Ça vous irait, ça?

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

**M. Camirand (Alain) :** Oui. Juste pour mentionner que notre compréhension, c'est que le projet de loi fournit un cadre juridique qui permet la vente par Internet et éventuellement d'autres moyens de vendre des produits d'assurance aux consommateurs, mais ça reste un cadre juridique et, nous, ce qu'on apprécie, dans ce cadre juridique là, c'est sa flexibilité, dans le sens que le libellé permet de s'adapter à différentes réalités.

Ceci dit, évidemment, le projet de loi donne aussi au régulateur la possibilité d'émettre des conditions supplémentaires par réglementation ou par ligne directrice et, nous, on est conscients que l'AMF a joué un rôle de leader dans le cadre du commerce électronique au sein de l'association des régulateurs du Canada et par le biais de son propre document de réflexion. Donc, c'est notre compréhension que l'Autorité des marchés financiers va venir compléter les conditions nécessaires afin de s'assurer que la protection des consommateurs soit assurée dans un cadre de vente par Internet.

On ne croit pas qu'il soit approprié que les détails de cet encadrement-là soient prévus dans la loi comme telle. Nous croyons que c'est important que la loi prévoit un cadre juridique qui permet d'adopter des règles comme ça, mais pas nécessairement des règles particulières, parce que... pour la simple et bonne raison que c'est important de se garder une flexibilité, flexibilité qui va, je crois, être nécessaire aux autorités réglementaires pour s'adapter aux avancées technologiques et aussi aux besoins des consommateurs, qui sont changeants. Donc, c'est dans cette optique-là qu'on préférerait garder un libellé actuel, qui est suffisamment flexible pour permettre à l'autorité de jouer son rôle, mais qui permet aussi de s'adapter aux nouvelles technologies qui vont s'en venir.

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

**M. Marceau :** Bien, je vous comprends, mais... Puis, sans qu'on présume de la suite des choses, je pense qu'il y aurait quand même moyen de dire qu'on puisse communiquer avec une personne physique qui sera représentant certifié, dans les circonstances, identifié par règlement. Déjà, ça serait plus rassurant pour les gens qui sont préoccupés de protection des consommateurs, alors qu'il n'y a aucune référence à ça dans le texte. Mais, bon, écoutez, je comprends l'esprit de ce que vous dites, puis je vois surtout qu'il n'y a pas de résistance de votre côté à l'effet d'introduire une personne certifiée dans les circonstances qui l'exigent, ou bien cette analyse de besoins.

Je veux juste changer de sujet. Il y a un mécanisme de plaintes qui est présenté aux articles 54 et 55, et articles environnants, avoisinants. Dans l'article 55, il est... Puis, tout à l'heure, le ministre nous disait : Dans le fond, il n'y a pas trop de danger à ce que les... on n'a pas trop d'exigences dans les articles qui suivent, là, pour la vente par Internet, parce que, dans le fond, les assureurs vont être responsables, hein? La responsabilité, dans le cas où il y aurait des gens insatisfaits ou qui se sentent lésés, la responsabilité reviendrait aux assureurs. Puis, à l'article 55, il y a cette idée, là, que l'autorité peut examiner les plaintes qui sont faites par les consommateurs. Mais la nouveauté qui est là, c'est que l'autorité pourrait exiger des paiements de la part du consommateur pour mener à bien l'examen de la plainte. Est-ce que... Puis, bon, plusieurs ont — avec raison, je pense — dit que ça pourrait poser des problèmes dans le cas de consommateurs qui viennent d'être lésés ou qui viennent de vivre un sinistre puis qui sont dans une situation financière difficile. Est-ce que vous auriez des objections à ce que l'article 55 soit reformulé de manière telle qu'on ne puisse pas exiger de frais des consommateurs?

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

**M. Camirand (Alain) :** Bien, notre compréhension, c'est que le libellé comme tel prévoit que le gouvernement peut déterminer des frais, donc ce n'est pas... selon les catégories de personnes ou de groupements qu'il détermine. Donc, il va être tout à fait loisible à l'autorité d'exclure un certain nombre de gens du paiement des frais s'ils estiment que ces gens-là pourraient être lésés. On voit quand même un avantage à l'idée de mettre un ticket modérateur, parce que, comme vous le savez, malheureusement, il y a des gens qui sont des plaideurs querulents, et parfois ce genre de mécanisme là peut être utile. Donc, encore une fois, c'est la flexibilité que prévoit le texte qui nous semble utile. Nous, on n'a pas vraiment de problème à ce que certaines personnes démunies ne paient pas de frais, et c'est ce que le texte laisse comme possibilité.

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

**M. Marceau :** O.K. Je comprends votre point, puis, je pense, les deux sont... il y a un équilibre à trouver. En même temps, je pense que d'introduire des précisions puis une fourchette de frais possiblement assumables par un consommateur, ça pourrait rassurer des gens qui pourraient voir là un obstacle à l'accès à la justice, pour des gens qui sont dans... qui vivent des situations difficiles à la suite d'un sinistre ou à la suite, en tout cas, d'une réclamation qu'ils ne pourraient peut-être pas obtenir.

Il me reste combien de temps, M. le Président?

**Le Président (M. Bernier) :** Il en reste une minute.

**M. Marceau :** O.K., peut-être une dernière question, tant qu'à faire, une courte. Dans le projet de loi, il est question d'union réciproque, de l'assurance collaborative, qui est quelque chose qui n'est pas présentement encadré au Québec, puis on sait que c'est quelque chose qui est en train d'apparaître, là, dans le marché. Comment vous voyez ça, le fait qu'on encadre ça? Est-ce que vous trouvez que... l'approche qui est adoptée ici est la bonne, pas la bonne?

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

**M. Laurin (Michel) :** Je pense que l'encadrement de toute nouvelle initiative... On a parlé de nouveaux modèles d'affaires en assurances, et il est important que les autorités ou l'autorité aient les outils pour bien encadrer de nouveaux arrivants. On voudrait éviter des soubresauts ou des perturbations qu'on a connus dans d'autres industries en n'ayant pas une flexibilité qui permet à l'autorité d'intervenir en aval et non... en amont plutôt qu'en aval, devrais-je dire.

**M. Marceau :** Parfait, merci.

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

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président. Merci, messieurs, merci d'être là. Je veux juste bien comprendre, là, vous avez répondu à mon collègue de Rousseau, donc vous dites : Accepter le fait que, si on amende la loi pour enlever la «personne physique» pour un «représentant certifié», vous n'avez pas de problème avec ça, là?

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

• (17 h 50) •

**M. Laurin (Michel) :** Nous, on préférerait que ça soit dans les règlements, que ce soit dit, que la loi laisse flexibilité, mais, dans les règlements, nous, on préfère que ça soit là. Mais, sur le principe, nous, on va toujours supporter que quelqu'un qui donne un conseil en assurance doit être certifié.

**M. Bonnardel :** Supporter, mais pas...

**Une voix :** ...

**Le Président (M. Bernier) :** Oui?

**M. Camirand (Alain) :** Si je peux me permettre d'intervenir.

**Le Président (M. Bernier) :** Vous pouvez vous permettre, M. Camirand.

**M. Camirand (Alain) :** Il est important de faire attention à la façon dont le libellé est écrit, et je m'explique. Actuellement, la façon dont c'est formulé, et on trouvait ça intéressant, c'est qu'on mentionne qu'une personne peut communiquer avec une personne physique au besoin. Notre compréhension, c'est que si la personne communique pour des conseils d'assurance, évidemment ça va devoir être une personne certifiée qui réponde aux questions de la personne qui l'appelle, et la réglementation ne changerait pas. Actuellement, c'est le cas et ça ne changerait donc pas.

Par contre, il va y avoir des situations où une personne qui est sur Internet... et là elle veut faire sa cotation, puis là soudainement la page de son ordinateur gèle, ou il y a un autre problème technique qui survient. Évidemment, nous, c'est plus une personne en IT qui devrait pouvoir donner le support au client, pas nécessairement un représentant certifié. Et c'est donc dans cette optique-là que, nous, si on lit l'article, on ne parle pas nécessairement pour quel genre de problèmes le consommateur pourrait communiquer avec une personne physique. Donc, il faut garder la flexibilité... de s'assurer que c'est bel et bien la bonne personne qui peut répondre aux questions du consommateur. Et notre compréhension, et j'insiste sur ce point, si c'est pour des conseils d'assurance, peu... même si le libellé reste tel quel, notre compréhension, c'est que c'est une personne dûment certifiée qui va devoir interagir avec le client.

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

**M. Bonnardel :** Je vais vous dire, c'est peut-être ma dernière question, là, je suis inquiet quand même, acheter de l'assurance en ligne, ce n'est pas, pour moi, acheter un voyage. Acheter de l'assurance en ligne pour l'automobile, pour la maison, qui est le plus souvent qu'autrement la plus grosse dépense, je reste persuadé, pour moi, que, de parler à un représentant en chair et en os, c'est la meilleure chose, et je ne suis pas vraiment convaincu qu'on puisse aujourd'hui, en 2017, permettre librement à un monsieur, à une madame qui vient de s'acheter une nouvelle maison... je m'en vais sur Internet, puis soudainement je suis capable d'aller au bout puis de ne pas oublier un petit quelque chose qu'un représentant certifié va être capable de me répondre. Alors, je vous dirais qu'aujourd'hui, là, même si on veut innover, on se rendre à un autre niveau, je ne suis pas convaincu.

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

**M. Laurin (Michel) :** Ce que je vois d'important là-dedans...

**Une voix :** ...

**Le Président (M. Bernier) :** Oui, je vais revenir à vous. Je donne la parole à M. Laurin puis je vous reviens, monsieur.

**M. Laurin (Michel) :** Ce que je vois là-dedans qui est important, c'est justement de permettre et d'offrir à chaque consommateur le service dont lui a besoin pour répondre à son besoin d'assurance. Donc, il existe aujourd'hui des centres d'appels. Nos assureurs directs, nous, on fonctionne par téléphone pour la majorité. Il y a des gens qui préfèrent rencontrer. Il existe des courtiers qui sont plus dispersés et qui sont disponibles. C'est des modes de distribution complémentaires, et on ne voudrait pas empêcher un mode de distribution. C'est plutôt de dire : Il existe une panoplie de façons, et chaque individu... comme vous préférez parler à quelqu'un, parfait, nous allons avoir des gens qui, soit par téléphone ou... Mais, si un jeune de 18 ans, lorsqu'il achète sa première voiture, est à l'aise pour prendre la FPQ n° 1, qui est une police standard que tous les assureurs ont le même mot à mot et les mêmes protections...

**M. Bonnardel :** Je comprends ça et j'irais peut-être même jusqu'à vous dire, selon moi, quand on remplit notre estimé, notre cotation, que vous avez dit, on devrait être capable obligatoirement de cliquer à un endroit où un représentant certifié va vous rappeler obligatoirement pour vous dire : M. Bonnardel, est-ce que vous avez rempli toutes les bonnes... Est-ce que je vais vous poser d'autres questions? Je ne sais pas, là, j'essaie de penser pour être capable d'en arriver à protéger le consommateur parce qu'encore une fois je reste sceptique face à ça aujourd'hui.

**Le Président (M. Bernier) :** M. St-Gelais, vous avez des choses à nous dire, on vous écoute.

**M. St-Gelais (Jean) :** Oui. Écoutez, je ne veux pas répéter ce que M. Laurin a dit parce que ça... nous, les assureurs, on est là pour répondre aux consommateurs selon le mode de transaction qu'il souhaite. Et, de plus en plus, on sait que, maintenant, quand on développe quelque chose, là, si ça ne va pas là-dessus, là, on est hors marché après un bout de temps. Alors, quand quelqu'un va entrer en contact avec nous, il y a différents moyens, puis c'est pour ça que, la beauté de la chose, à mon avis, c'est que les principes de l'AMF, ce qu'il y a dans la loi, les règlements qui vont venir vont nous permettre tous ensemble de s'ajuster au cours des années. Maintenant, on est capable d'identifier quelqu'un qui veut assurer son automobile ou sa maison; la géolocalisation nous permet de savoir où est la maison. Est-ce que c'est dans une zone inondable ou non? On va pouvoir repérer par Google éventuellement quel type de revêtement il y a sur la maison. On va être en mesure... on va demander la permission d'aller voir le score de crédit — excusez l'expression — de l'individu, s'il nous l'accorde. Avec ces informations de base là, l'âge, son âge, son profil, etc., on peut déjà faire une soumission puis voir si la personne a oublié une information de base pour l'essentiel de ce qu'on fait. Et évidemment, si, à la fin, il y a une erreur, on est prêts à prendre la responsabilité, parce qu'on sait, dans la grande majorité des cas, qu'on ne se trompera pas, puis notre avantage, c'est que le consommateur soit satisfait. La dernière chose qu'on veut, là, c'est quelqu'un... il a pris une assurance avec nous en ligne puis il n'a pas été assuré pour des dégâts.

**M. Bonnardel :** ...

**Le Président (M. Bernier) :** Oui, une dernière question, allez-y.

**M. Bonnardel :** Est-ce qu'on devrait encadrer les sites de comparaison de prix qui commencent à être sur le Net, là? L'AMF en avait déjà peut-être... pas peut-être, en avait parlé, mais est-ce qu'on devrait les encadrer pour... Encore une fois, j'en trouve un, là, pas pour faire de la publicité, là, mais Kanetix.ca, je vais là-dessus, il y a les 50 plus gros courtiers. Est-ce qu'on devrait en arriver à encadrer ces sites?

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

**M. Côté (Denis) :** Oui. De la même façon, là, que les assureurs directs sont encadrés pour la vente d'assurance par Internet, on a parlé des 11 lignes directrices, des 11 orientations, ils devraient être soumis aux mêmes 11 orientations que les assureurs directs sont soumis.

Puis je vais revenir aussi sur le point mentionné précédemment. Quand vous parlez à un agent, l'agent, il suit un script de vente pour faire la souscription, c'est de la souscription automatisée. L'erreur est humaine, l'agent peut sauter des questions. Quand vous faites un processus sur Internet, c'est strict, le processus est suivi, vous ne pouvez pas sauter des questions, vous ne pouvez pas ne pas répondre. Et on vous donne un paquet d'outils pour donner de l'information. Pensons à une assurance habitation. Si votre agent d'assurance vous demande : Est-ce qu'il y a une noue sur votre toit, sur le toit de votre maison? Est-ce que vous savez c'est quoi? Avec Internet, vous avez une photo, vous avez une vidéo. Puis il ne faut pas oublier qu'il y a des gens qui sont visuels puis il y a des gens qui sont auditifs. Quand vous êtes au téléphone, est-ce que vous avez bien compris? Un processus de vente sur Internet, on complète par de l'information visuelle puis on éduque le consommateur en même temps, donc ça a un avantage indéniable.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Laurin, M. Camirand, M. Côté, M. St-Gelais, représentant la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec, de votre participation à la Commission des finances publiques. Merci d'avoir participé.

Donc, compte tenu de l'heure, je suspends les travaux jusqu'à 19 h 30.

*(Suspension de la séance à 17 h 58)*

(Reprise à 19 h 31)

**Le Président (M. Bernier) :** À l'ordre, s'il vous plaît! Donc, la commission reprend ses travaux.

Nous allons poursuivre les consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 141, loi favorisant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières.

Donc, bonne soirée à tous. Bonne soirée et bienvenue aux parlementaires qui vont participer à ces travaux ainsi qu'aux gens qui nous écoutent.

Ce soir, nous aurons le plaisir de recevoir le Bureau d'assurance du Canada, les représentants DuProprio, l'Association des conseillers en services aux aînés du Québec et les Professionnels hypothécaires du Canada.

Donc, sans plus tarder, nous allons débiter avec le Bureau d'assurance du Canada, avec Mme Johanne Lamanque, Me Jean-Pierre Grignon et M. Jean-François Desautels. Bienvenue à la Commission des finances publiques, nous sommes heureux de vous recevoir. Donc, vous avez 10 minutes, la parole est à vous. Je vous invite à faire votre présentation.

### **Bureau d'assurance du Canada (BAC)**

**Mme Lamanque (Johanne) :** Merci. Alors, M. le Président, M. le ministre, Mme, MM. les députés et membres de la commission, je suis Johanne Lamanque, vice-présidente pour le Québec du Bureau d'assurance du Canada. Je suis accompagnée ce soir de Me Marie-Pierre Grignon, qui est également du BAC, directrice des Affaires techniques et juridiques; M. Jean-François Desautels, qui est président du comité de direction du BAC pour le Québec et également premier vice-président pour Intact, donc, au Québec. M. Desautels et Me Grignon s'ajouteront à moi lors de la discussion après mon exposé, qui ne devrait pas excéder, donc, les 10 minutes autorisées.

Alors, permettez-moi tout d'abord de remercier la... l'invitation que vous avez faite, donc, au Bureau d'assurance du Canada pour nous permettre à nouveau de commenter le projet de loi n° 141, projet de loi tant attendu, donc, pour l'industrie, qui vise à moderniser et à améliorer l'encadrement, donc, du secteur financier.

Quelques mots sur le Bureau d'assurance du Canada, ou le BAC. Nous sommes, donc, porte-parole des sociétés privées d'assurance de dommages, soit les compagnies qui assurent les automobiles, les maisons et les entreprises. Le BAC joue également un rôle important en matière d'éducation et d'information auprès des consommateurs.

Je reprends les mots de M. le ministre Leitão pour réaffirmer que les assureurs font partie d'une industrie qui est vitale pour l'économie, tant au Québec qu'au Canada. Ils sont des acteurs clés, tant en matière d'activités commerciales qu'en matière d'emplois et de contribution fiscale auprès des différents paliers de gouvernement.

D'abord, nous saluons la réflexion et toute la profondeur du travail qui a été accompli par le gouvernement dans sa réforme des lois encadrant le secteur financier, puisqu'il nous apparaît évident que le cadre législatif actuel est largement dépassé, voire désuet, et qu'il constitue même un frein à l'innovation.

Ce projet de loi contient de nombreuses mesures pour les consommateurs. Au fil des changements dans les besoins et dans les habitudes de consommation de leurs clientèles et des nouvelles générations, il est impératif pour les assureurs de s'adapter à leurs réalités, à leurs préférences. Nous voyons dans ce projet de loi qui propose enfin un cadre moderne un équilibre adéquat entre la capacité future d'innover de l'industrie et la protection du consommateur. Même si elles vont exiger plus de ressources des assureurs, plusieurs mesures contenues dans le projet de loi n° 141 sont à l'avantage des consommateurs et sont accueillies favorablement par nos membres.

D'abord, le rôle conseil du représentant est maintenu, on parle maintenant de conseiller adéquatement. L'instauration d'un guichet unique pour les consommateurs par l'intégration des chambres, la Chambre de l'assurance de dommages de même que la Chambre de la sécurité financière en matière de surveillance, ce sera plus simple et plus cohérent, tant pour les consommateurs que pour l'industrie. Le processus de traitement des plaintes devient plus exigeant pour les assureurs. Pour les consommateurs qui le souhaitent, enfin, l'arrivée de la distribution en ligne leur donnera un mode de communication additionnel et moderne avec leur assureur. La création d'un tout nouveau comité consultatif pour les consommateurs leur permettra d'être entendus par les autorités réglementaires. L'élargissement du Fonds d'indemnisation permettra d'indemniser les victimes sans égard à la discipline du représentant et même, dans certains cas, lorsque le permis de ce dernier est suspendu ou révoqué. Ils bénéficieront d'une surveillance accrue, étant donné une plus grande protection des dénonciateurs.

Si certains mettent en doute la protection future du consommateur, nous voyons plutôt dans ce projet de loi une protection accrue des assurés et une meilleure capacité pour les assureurs de leur offrir des produits encore mieux adaptés à leurs besoins. Malgré un encadrement qui permettait une certaine latitude dans la façon de conseiller leurs clients lors de la souscription d'une police d'assurance, les agents, les courtiers et les assureurs ont toujours su aller plus loin pour offrir aux consommateurs une protection taillée à la mesure de leurs besoins. Les modifications proposées maintiennent la nécessité de conseiller en précisant que ce conseil doit être adéquat.

La notion de conseil constitue certainement une valeur ajoutée pour le consommateur, mais on ne peut empêcher ce dernier d'acheter en ligne. Tous les secteurs de l'économie le confirment, c'est une tendance lourde, et les assureurs n'y échappent pas. Avec l'arrivée des technologies perturbatrices et les nouvelles formes d'économie, le marché de l'assurance continuera de se transformer à un rythme jamais vu. L'environnement législatif doit permettre aux assureurs d'innover et d'offrir un service impeccable à leurs clients. La réputation d'un assureur passe par sa façon de traiter ses clients et sa capacité de leur offrir les produits qui répondent à leurs besoins de la manière qui leur convient le mieux.

La nécessité, maintenant, d'un encadrement unique. Plusieurs lois, règlements et une vingtaine de lignes directrices encadrent déjà les activités et les pratiques commerciales des assureurs et s'assurent de leur solvabilité. Le traitement

équitable des consommateurs fait partie des devoirs des assureurs. Par ailleurs, les professionnels certifiés de l'industrie sont assujettis à un code de déontologie et à une surveillance des autorités compétentes qui se poursuivront avec l'adoption du projet de loi n° 141. En ayant les assureurs de dommages et leurs employés encadrés par deux organismes de surveillance différents, la confusion pouvait régner tant chez un employé qui suit les instructions de son employeur que chez le consommateur qui doit déterminer de quelle manière exercer ses recours en cas de problème. Le consommateur doit en plus s'adresser à un troisième organisme lorsqu'il s'agit d'assurances de personnes. Nous croyons qu'en intégrant les ressources des deux chambres à celles de l'Autorité des marchés financiers, nous obtiendrons une surveillance claire et cohérente de tous les intervenants de l'industrie, que ce soit un agent d'assurance, un courtier, un expert en sinistre ou une société d'assurance. Nous croyons que le consommateur y verra plus clair en n'ayant qu'à s'adresser à une entité là où actuellement il y en a trois.

Distribution de produits d'assurance par Internet. On est en 2017, de plus en plus de consommateurs désirent transiger en ligne. Et, en leur offrant cette possibilité, l'industrie de l'assurance de dommages répondra à un souhait exprimé par une part toujours grandissante de sa clientèle et également les nouvelles générations. La vente de produits d'assurance par Internet inquiète certains intervenants. Nous voulons leur rappeler que cette plateforme n'est qu'un moyen de distribution qui s'ajoute aux moyens qui sont plus traditionnels, mais qui resteront disponibles à tous. Le consommateur aura toujours le choix de transiger avec une personne dite certifiée. Dans le cadre d'une souscription par Internet, il aura accès à une multitude de renseignements qu'il pourra consulter selon ses besoins et surtout à son propre rythme, en plus d'avoir accès sur demande à un agent ou à un courtier certifié. Nous supportons les orientations de l'autorité et du gouvernement relativement à la vente en ligne et sommes convaincus que l'équilibre pourra être maintenu entre la confiance du public et l'évolution des marchés.

Nous souhaitons émettre quelques mises en garde en matière de rôle et de responsabilité dans la gouvernance des assureurs, et également restreindre l'ingérence des autorités réglementaires dans cette gouvernance, et enfin s'assurer de la cohérence entre les lois et les lignes directrices.

D'abord, nous désirons attirer l'attention de la commission sur la nécessité de bien distinguer le rôle d'un conseil d'administration et celui de la haute direction dans l'assignation des responsabilités. Par exemple, bien que nous reconnaissons la responsabilité et l'imputabilité, nous croyons également que les membres d'un conseil d'administration qui ne sont pas impliqués dans les opérations quotidiennes d'un assureur, même s'ils demeurent ultimement imputables, ne devraient pas se voir attribuer des tâches qui reviennent à un membre de la haute direction en ce qui concerne la surveillance à l'interne de bonnes pratiques de l'entreprise.

• (19 h 40) •

Au même titre, il ne faut pas permettre aux autorités réglementaires de s'ingérer dans les opérations quotidiennes des entités qu'elles supervisent. Bien que nous croyions que l'autorité doit avoir les pouvoirs nécessaires à l'exercice de son rôle de régulateur, il ne nous apparaît pas nécessaire d'aller aussi loin que d'obliger, par exemple, un administrateur à dévoiler à l'autorité tous les motifs de sa démission, le cas échéant. Nous voyons dans les propositions à cet égard une possibilité d'ingérence qui va au-delà de ce qui est raisonnable pour assurer la protection du public.

Également, nous croyons essentiel que toutes les lois encadrant les assureurs soient harmonisées avec les lignes directrices afin d'assurer la cohérence de l'ensemble du cadre législatif et réglementaire auquel nos membres sont assujettis. Il semble y avoir redondance à certains égards.

Le projet de loi n° 141 introduit une nouvelle forme d'assureurs qui nous préoccupe, les unions réciproques. Ici, nous désirons attirer l'attention de la commission sur un nouveau concept que le projet de loi introduit et qui pourrait avoir des conséquences non souhaitées. Nous croyons que ce nouveau concept ouvre la porte à des acteurs autres que ceux ciblés par le législateur, qui bénéficieraient d'un régime allégé et moins encadré que les assureurs, ce qui amènerait une inéquité dans le marché et certainement moins de protections pour le consommateur. Ça pourrait être le cas de l'assurance entre pairs, qui ne serait pas soumise aux mêmes règles du jeu que les assureurs. En ouvrant la porte à des associations de personnes ayant pour but de s'assurer mutuellement par la mise en commun de sommes d'argent sans les protections qu'offre l'encadrement rigoureux auquel sont assujetties les sociétés d'assurance, nous voyons un réel danger pour le consommateur, qui ne verra possiblement pas la différence entre les deux et les risques inhérents à une union réciproque. Nous serions en présence d'un système à deux poids, deux mesures, ce qui nous apparaît inacceptable.

Je termine en réitérant l'appui des assureurs quant à la modernisation du cadre législatif, qui leur permettra d'innover, de faire face à l'arrivée de nouveaux concurrents et d'offrir des produits et services adaptés aux besoins de leurs clients. L'économie collaborative et l'Internet ne sont que deux exemples pour lesquels nos lois actuelles ne répondent plus à la réalité de notre société. Rien dans ce projet de loi ne fait en sorte que les obligations et devoirs des représentants et assureurs soient diminués. Les nouvelles dispositions nous offrent un modèle d'encadrement qui est moderne, en harmonie avec la réalité d'aujourd'hui. Le ministère des Finances a clairement placé la protection des consommateurs à l'avant-plan dans ce projet de loi qui permettra également à notre industrie d'avancer au rythme des changements technologiques pour bien servir sa clientèle. Nous croyons que le gouvernement a trouvé un bon équilibre et souhaitons que le projet de loi n° 141 soit adopté dans les meilleurs délais.

Alors, merci, et nous sommes prêts...

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, Mme Lamanque, 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 beaucoup, M. le Président. Bonsoir, mesdames, monsieur. Merci d'être là pour nous faire part de, bon, votre mémoire et vos impressions, opinions sur le projet de loi n° 141. Comme vous avez mentionné,

c'est en effet un projet de loi qui est très important, qui est très attendu depuis déjà un certain nombre d'années qu'on y travaille. C'est très complexe, c'est très complet, et donc on va prendre le temps qu'il faut pour l'analyser.

Une chose que vous avez mentionnée, bien sûr — vous n'êtes pas les premiers — et qui est un peu dans le décor, si je peux utiliser un tel terme, c'est la question de la protection des consommateurs. Certains prétendent qu'en intégrant les deux chambres, la CSF et la CHAD, à l'AMF on va diminuer ou détériorer la protection des consommateurs. Vous avez exprimé, bien sûr, une opinion différente. Pourriez-vous élaborer un peu plus là-dessus? Comment vous voyez cet enjeu-là du double encadrement, qui est le cas actuellement, et donc le passage à un véritable guichet unique?

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

**Mme Lamanque (Johanne) :** Oui. Un des irritants qui avait été soulevé par nos membres était justement le fait qu'il y avait un double encadrement, c'est-à-dire que la Chambre d'assurance de dommages s'occupait d'une certaine partie des employés dans les cabinets, donc de nos assureurs, et l'Autorité des marchés financiers, donc, encadrait les assureurs. Alors, parfois, ça donnait lieu à des situations où une personne certifiée avait agi conformément aux directives de son employeur, mais pouvait avoir un... on pouvait lui faire un reproche sur certaines choses, alors que l'autorité encadrait l'employeur lui-même. Donc, cette incohérence-là va cesser par l'intégration des chambres à l'Autorité des marchés financiers, et on pense que l'autorité aura, à ce moment-là, une meilleure vue d'ensemble et que ça fait plein de sens que ce soit traité à partir d'un seul endroit. Le consommateur s'y retrouvera également plus facilement, puisqu'il saura à quelle porte frapper, au besoin. Alors, on voit que la protection n'est absolument pas diminuée, ce n'est, sinon, que déplacée au niveau de l'autorité.

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

**M. Leitão :** Très bien. Merci beaucoup. Aussi, vous avez mentionné, vous avez parlé du Fonds d'indemnisation, auquel on apporte certains changements, et vous trouvez que cela va rendre ce fonds-là plus utile pour les... enfin, pour les consommateurs. Pouvez-vous élaborer aussi un peu là-dessus?

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

**Mme Lamanque (Johanne) :** En fait, effectivement, les consommateurs vont pouvoir frapper à la porte, donc, du Fonds d'indemnisation dans certaines circonstances qui aujourd'hui ne sont pas prévues. Alors, c'est le cas, donc, en fonction des différentes disciplines dans lesquelles un certifié est inscrit. Même si la faute, elle est trouvée par rapport à une discipline qui n'y est pas, il pourra trouver une ouverture auprès du fonds, de même que dans certains cas où des permis ont été révoqués ou ont été suspendus, mais que le consommateur ne le sait pas. Alors, on y voit effectivement des mesures qui sont plus à son avantage.

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

**M. Leitão :** Très bien. Merci. Maintenant, pensez-vous que l'AMF, en tant que régulateur intégré, est vraiment capable... donc a les outils et les ressources nécessaires pour pouvoir dispenser cette surveillance accrue à votre industrie?

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

**Mme Lamanque (Johanne) :** Nous croyons que oui, d'autant plus que les chambres... Bon, certains ont véhiculé le fait que les chambres sont abolies. Pour nous, les chambres ne sont pas abolies, elles sont intégrées à l'Autorité des marchés financiers, ce qui veut dire que l'expertise qui est en ce moment auprès des chambres, de la Chambre de l'assurance de dommages, notamment, pour nous, sera tout simplement retrouvée au sein de l'Autorité des marchés financiers.

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

**M. Leitão :** Très bien. Merci. Maintenant, vous êtes, bien sûr, le Bureau d'assurance du Canada, donc vous représentez les compagnies canadiennes qui opèrent au Québec mais aussi ailleurs. Quand vous regardez l'encadrement québécois, surtout celui qui est proposé par notre projet de loi, et vous le comparez à ce qui se fait ailleurs au Canada, comment vous faites cette comparaison-là? Qu'est-ce que vous pensez que... La direction où on veut aller, nous, comment vous voyez ça en ce qui concerne son harmonisation ou pas avec le régime prévalant ailleurs au Canada?

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

**Mme Grignon (Marie-Pierre) :** Bien, je pense que, de façon générale...

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

**Mme Grignon (Marie-Pierre) :** Oui, merci. De façon générale, ce qui est proposé, je pense que c'est... on peut dire que c'est en... ça s'harmonise bien avec les dispositions qu'on retrouve ailleurs au Canada. C'est sûr qu'on



peut parler... on a les unions réciproques, on peut peut-être en parler maintenant. Effectivement, on a vu que, dans le projet de loi, vous avez inclus cette nouvelle forme d'assurance là, si on veut, ce qui avait été introduit ailleurs au Canada il y a plusieurs années. On se questionne par ailleurs sur la pertinence de le faire aujourd'hui, maintenant, puis peut-être de la façon que c'est fait, mais autrement, on pourrait en parler plus tard, mais autrement on pense que, de façon générale, c'est harmonisé avec le reste du Canada.

**M. Leitão :** Mais donc ça se fait ailleurs au Canada et ça semble fonctionner?

**Mme Grignon (Marie-Pierre) :** Oui, bien, en fait, ce qui est peut-être... ce qui nous inquiète peut-être un petit peu plus au niveau des unions réciproques, c'est que la définition qu'on retrouve actuellement dans la loi est assez large. Elle vise, en fait, toutes les personnes qui pourraient... un ensemble de personnes qui peuvent se lier par contrat d'assurance. On a de la difficulté à voir ce que vise exactement le gouvernement. On sait ce qui se fait ailleurs au Canada, généralement ça va être les municipalités, il va y avoir les producteurs agricoles, par exemple, des unions qui vont utiliser ce type d'assurance là. Par contre, avec le libellé qu'on a actuellement, on peut penser que c'est assez large pour viser également des individus qui voudraient, par exemple, faire de l'assurance de pair à pair, et c'est là où on a peut-être plus un certain inconfort avec ce qui est proposé au niveau de la protection du consommateur. On se dit qu'il y a peut-être un régime à deux vitesses qui pourrait s'installer, compte tenu du libellé actuel. Effectivement, les unions réciproques ne sont pas du tout encadrées de la même façon que les autres assureurs et ils ne sont pas soumis, par exemple, aux lignes directrices sur les pratiques commerciales, sur la gouvernance, tout ça. Donc, effectivement, on peut craindre au niveau de la protection du consommateur.

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

• (19 h 50) •

**M. Leitão :** O.K., très bien. Maintenant, il y a une chose qu'on n'a pas encore abordée ici, dans notre commission, mais je pense que c'est un enjeu particulièrement important — vous l'aviez mentionné, mais brièvement — c'est la question de la solvabilité des assureurs, et donc la nécessité, bien sûr, de s'assurer de la solvabilité pour renforcer la confiance du public. Alors, comment vous voyez cette question au Canada, au Québec? Pensez-vous que le cadre réglementaire est un cadre qui vous aide à aller vers cette solidité financière nécessaire à la solvabilité?

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

**Mme Lamanque (Johanne) :** D'accord. En fait, oui. On sait qu'au Québec on a un cadre qui est... au Québec et au Canada, mais, quand même, on peut parler de notre région à nous. Les obligations des assureurs, donc, de se conformer aux lois, aux nombreuses lignes directrices, donc, qui les gouvernement font en sorte qu'on a... on peut s'assurer d'une industrie qui soit saine et en bonne santé financière. Bon, on a longtemps parlé de la crise financière de 2008, qui... donc la suite nous a démontré qu'effectivement notre système était adéquat pour y faire face, mais on pense effectivement qu'au Québec on a un encadrement qui est très... on le qualifie de très rigoureux, les membres vous le confirmeront également, mais qui fait en sorte qu'effectivement on a la confiance du public à cet égard.

**M. Leitão :** Peut-être une dernière petite question rapide avant de passer la parole à mon collègue, je pense qu'il a une question à vous poser aussi, mais pensez-vous qu'on pourrait dire... Est-ce qu'il y a un parallèle à faire entre ce à quoi on a assisté dans l'industrie bancaire, par exemple, en termes, bon, d'une certaine consolidation et l'émergence de nouveaux canaux de distribution et ce qui est en train de se faire dans l'industrie de l'assurance aussi avec distribution par Internet et autres moyens?

**Mme Lamanque (Johanne) :** Bien, en fait, je peux peut-être moins apprécier le côté domaine bancaire, mais de dire que l'industrie, les assureurs, tant de dommages que de personnes, je présume, ont besoin d'avoir les règles du jeu qui leur permettent d'évoluer, qui leur permettent d'innover dans un marché où la concurrence n'est plus que domestique, la concurrence vient de l'international également. On parlait de joueurs nouveaux, des acteurs qui vont... qui peuvent arriver sur le marché, et on veut s'assurer que l'industrie ici a les outils qu'il faut pour pouvoir faire face à ces... bien, on peut peut-être les appeler des menaces, ne sachant pas, mais du moins à ces nouveaux concurrents là.

**M. Leitão :** Très bien. Merci beaucoup. Je vais passer la parole à mon collègue, mais je veux juste vous dire que je suis assez content d'entendre que vous arrivez à la conclusion qu'en effet notre projet de loi est équilibré et qu'il a à coeur la protection des consommateurs.

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

**M. Girard :** Merci, M. le Président. Donc, bienvenue. Merci d'être présents avec nous ce soir. Moi, je veux vous amener sur l'offre de produits par Internet, l'offre en ligne. Il y a quelques heures à peine, nous recevions le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, et ça semblait être quelque chose de très difficile ou de très dangereux pour les clients d'avoir des produits d'assurance, étant donné la complexité des produits. On semblait nous dire qu'il faut absolument parler à un conseiller.

Moi, ce que j'ai demandé cet après-midi, c'est est-ce qu'il y a moyen, peut-être, d'avoir une meilleure uniformité des produits, d'avoir une meilleure standardisation pour être capables de pouvoir vendre des produits en ligne — on est

rendus en 2017, on s'en va vers là — et on a senti une grande réticence. Et, de votre côté, j'ai cru comprendre que vous êtes très, très ouverts à la distribution de produits d'assurance en ligne par Internet. Donc, j'aimerais vous entendre. Cet après-midi, on me parlait beaucoup du risque pour les gens, pour les clients. Comme député, moi, ce que je veux m'assurer, c'est vraiment la protection du public, des gens qui vont prendre des contrats d'assurance, s'assurer que, s'il y a un sinistre, ils vont être payés à la hauteur de leurs attentes, qu'il n'y aura pas des problématiques importantes. Donc, vous voyez ça comment au niveau de la distribution en ligne des produits d'assurance?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Desautels, donc, parlez-nous de ces produits.

**M. Desautels (Jean-François) :** Oui. Je pense que l'industrie de l'assurance, comme toutes les industries à travers le monde, vit de façon vraiment intense l'arrivée, et la présence, et le développement accéléré d'Internet. Les clients, les consommateurs demandent à l'industrie de l'assurance un canal de communication par Internet. Ils demandent de voir les offres, de voir les produits, d'avoir accès en tout temps à cette information-là.

Nous, on est confiants que les produits d'assurance, la majorité des produits d'assurance peuvent être vendus sur Internet pour une raison fort simple : la technologie qui est disponible et celle qui sera disponible dans l'avenir vont donner des outils formidables de communication, de collecte d'information systématique, de collecte d'information contextuelle en fonction du développement d'un cas précis pour un consommateur puis vont donner aussi l'opportunité de démontrer, de présenter l'information de façon facile à comprendre pour le consommateur. Puis, dans ce processus-là, le BAC est tout à fait conscient qu'en tout moment un consommateur devrait pouvoir avoir accès à un représentant certifié tout au long du processus au moment où il le désire.

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

**M. Girard :** Et vous ne croyez pas que, si un consommateur décide de régler un produit en ligne, par manque de connaissances, il pourrait, entre guillemets, pas se faire avoir, mais peut-être ne pas choisir le bon produit ou avoir un produit qui ne correspond pas? Ou est-ce qu'il y a des risques que, si la personne, lorsqu'elle fait sa demande, qu'elle fait sa soumission en ligne... est-ce qu'il y a des risques qu'éventuellement, lorsqu'il y aura un sinistre, la personne ne soit pas payée parce qu'elle a omis... On parlait ce matin de quelqu'un qui aurait un casier judiciaire, ou des choses comme ça, et que l'assureur ne pourrait ne pas payer, advenant un incendie, advenant des choses comme ça. On m'a soumis quelques cas cet après-midi. Donc, est-ce que c'est des choses qui pourraient être possibles, c'est-à-dire qu'on réclame, et l'assureur dit : Bien, il y a eu une fausse déclaration ou on a omis certains renseignements et on ne paie pas, à ce moment-là?

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

**M. Desautels (Jean-François) :** Oui. Je pense qu'il y a deux choses fondamentales qui vont réduire de façon très, très importante les risques que vous décrivez. Les outils technologiques vont permettre de collecter l'information pertinente de façon très, très systématique et contextuelle en fonction de cas précis et de s'adapter pour s'assurer vraiment de bien saisir l'ensemble du risque.

L'autre chose, l'industrie de l'assurance de dommages a prouvé que c'est une industrie qui est très saine, qui a des pratiques d'affaires respectables, qui a toujours eu le bien du consommateur en tête. L'autre chose aussi, c'est que nos images, la marque, les investissements qui sont faits sont basés sur notre réputation d'intégrité, de traitement équitable. Et, pour un assureur de dommages, son image dans le public et sa capacité de développer des affaires et de conserver sa clientèle est bâtie sur ces éléments-là de confiance et d'intégrité.

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

**M. Marceau :** Merci, M. le Président. Alors, bonsoir, mesdames, bonsoir, monsieur. Merci d'être là. Dans votre mémoire, à la première page, vous dites, dans le bas de la première page : «Au-delà des détails techniques qui feront l'objet d'une correspondance future auprès du ministère, le présent mémoire se veut un résumé...» Est-ce que je peux vous demander de nous transmettre à la commission les détails techniques en question, de manière à ce que non seulement le ministre et son équipe puissent bénéficier de vos connaissances et puis de vos observations, mais... Je pense que l'ensemble de la commission pourrait en profiter.

**Le Président (M. Bernier) :** Oui, Mme Lamanque, c'est disponible?

**Mme Lamanque (Johanne) :** Oui.

**M. Marceau :** Impeccable.

**Mme Lamanque (Johanne) :** Bien, en fait, ça le deviendra. On a d'ailleurs une rencontre avec le ministère des Finances demain à ce sujet-là.

**Le Président (M. Bernier) :** Donc, le faire parvenir au secrétariat de la commission pour le rendre disponible aux députés.

**Mme Grignon (Marie-Pierre) :** En fait, juste pour votre information, ça n'a pas fait l'objet, nécessairement, d'un mémoire spécifique. C'est plus des documents de travail qui... tu sais, des discussions. Donc, il n'y a pas, comme tel, un mémoire, là, tu sais, comme vous retrouvez, là, pour le projet de loi n° 141.

**Le Président (M. Bernier) :** D'une façon ou d'une autre, nous allons le recevoir puis s'assurer que les gens vont pouvoir en prendre connaissance.

**M. Marceau :** O.K., super. Pour la vente sur Internet, il y a clairement des produits pour lesquels, disons, ça ne se prête pas très bien, des produits plus complexes. Est-ce que vous croyez qu'il serait pertinent d'introduire, dans le projet de loi, des restrictions quant à l'univers des produits qui peuvent être vendus par Internet et une description de ceux qui ne peuvent pas l'être? Est-ce que vous croyez que ça serait une approche raisonnable?

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

**Mme Lamanque (Johanne) :** En fait, nous avons commenté cet aspect-là, justement, dans notre mémoire, où on dit que les assureurs vont déterminer le type de produits... là, on est en assurance de dommages, on s'entend, donc assurance automobile, assurance habitation et entreprise, mais vont pouvoir offrir des produits... Ce ne sera pas tous les produits qui le seront, accessibles, mais ils détermineront lesquels. Et n'oublions pas qu'à travers, donc, les dispositions prévues, les assureurs ont l'obligation de donner suffisamment d'information de façon à ce que l'assuré prenne une décision qui soit éclairée. Alors, ils demeurent quand même responsables, au cours du processus, de transmettre l'information. Alors, de toute évidence, si un produit est trop complexe pour un tel mode de communication ou de distribution, bien, probablement qu'il ne sera pas accessible.

• (20 heures) •

**M. Marceau :** Je comprends ce que vous dites puis je suis persuadé que les...

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

**M. Marceau :** ... — excusez-moi, M. le Président — je suis persuadé que les assureurs évidemment ont un rôle, une responsabilité d'offrir des produits qui peuvent être compris par les consommateurs. Mais la question qui se pose, c'est : Est-ce qu'on laisse aux assureurs le soin de se restreindre eux-mêmes ou bien est-ce que c'est dans la loi qu'on inscrit que certains produits ne devraient pas être distribués par Internet?

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

**Mme Lamanque (Johanne) :** La position du BAC à cet effet, c'est de laisser aux assureurs le soin, effectivement.

**M. Marceau :** Laisser l'assureur... O.K.

**Mme Grignon (Marie-Pierre) :** Et si je peux juste rajouter là-dessus...

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

**Mme Grignon (Marie-Pierre) :** Je peux référer, en fait, à l'étude puis aux consultations qui avaient été menées par l'autorité, en 2015, à cet effet... avaient donné lieu à de nombreuses propositions de la part de l'AMF, puis je pense que ça illustre bien que c'était possible d'encadrer, justement, la distribution par Internet puis d'avoir... Je pense que ça devrait être plutôt les exigences qui sont liées à la distribution qui vont faire en sorte qu'on va restreindre l'offre, peut-être, de certains produits parce que, quand on regarde ce rapport-là, on se rend compte que les assureurs vont quand même avoir de nombreuses obligations en matière de transmission d'informations puis ils vont vraiment devoir s'assurer que leurs outils, que j'appelle d'autoévaluation ou peu importe, vont faire en sorte que le consommateur va vraiment être capable de prendre une bonne décision par rapport aux produits d'assurance qu'il va acheter.

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

**M. Marceau :** Parfait. Sur la question du mécanisme de plainte, à la page 2, vous dites : «...l'industrie est d'accord avec le principe d'un ticket modérateur, mais croit que le montant exigé devra être raisonnable et non prohibitif.»

Question d'informer le ministre, qui aura la responsabilité possiblement d'établir le montant, est-ce que vous avez en tête un montant, justement, une fourchette de ce qui serait un ticket modérateur raisonnable dans le contexte?

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

**Mme Lamanque (Johanne) :** On n'a pas établi de montant, et je pense qu'on n'est pas habiletés non plus à le faire. Ce qu'on dit, c'est que, qu'il y ait un montant, un ticket modérateur de façon à simplement... Ce n'est pas d'empêcher les gens, les consommateurs, d'aller vers un tel...

**M. Marceau :** ...participation à ce genre de mécanisme là.

**Mme Lamanque (Johanne) :** Bien, c'est simplement un ticket modérateur. Donc, c'est un aspect de raisonnabilité, mais on n'est pas en mesure d'apprécier ou d'évaluer quel serait un tel montant.

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

**M. Marceau :** O.K. Bien, en tout cas, si vous avez des suggestions là-dessus, je pense que ce serait vraiment bienvenu, question de guider la personne qui va mettre ça en place.

Je veux aller sur la question des conseils d'administration, là, la gouvernance. Vous dites, je pense que c'est à la page 6, c'est ça... Vous dites, à la page 6 de votre mémoire, là, puis je relisais les articles 94, 95, 96, 97, là, du projet de loi... enfin, les articles de la loi sur les assureurs, 94, 95, 96, 97 et je vous en lis un, par exemple, le 95 qui dit : Un administrateur doit informer... il doit écrire au conseil d'administration s'il constate une détérioration financière de l'assureur. Et, en 96, il doit transmettre à l'autorité... s'il constate que la situation n'a pas été corrigée, il doit transmettre à l'autorité les constats qu'il a faits et le fait que la situation financière de l'assureur ne s'est pas améliorée ou, en tout cas, n'a pas été corrigée.

Quels sont véritablement les problèmes avec ça? J'aimerais mieux comprendre votre point de vue là-dessus.

**Le Président (M. Bernier) :** Mme Lamanque? Mme Grignon.

**Mme Grignon (Marie-Pierre) :** Oui. Bien, en fait, peut-être je peux répondre, 95, 96, je ne sais pas si exactement... on ne référerait pas directement à ces articles-là. Par contre, on peut quand même dire que ça va quand même un petit peu loin. On aurait aimé, par rapport à ça, peut-être de qualifier davantage ce qu'on entendait par détérioration de la situation financière, parce que ça peut être très large, là. Je veux dire, c'est à partir de quand on peut considérer que... Donc, je pense qu'à ce niveau-là on demandait plutôt des précisions. Donc, on n'a pas...

**M. Marceau :** ...que la détérioration soit importante, disons.

**Mme Grignon (Marie-Pierre) :** Bien, exemple, oui. Je pense qu'il faudrait peut-être préciser davantage ce qu'on entend parce qu'à ce moment-là... sinon, ça peut devenir difficile pour les administrateurs, justement, de juger à quel moment ils doivent faire rapport à cet effet-là.

**M. Marceau :** O.K. Je comprends. Puis est-ce que vous êtes à l'aise à ce que ce genre de précisions là apparaissent dans le projet de loi, ou dans les lignes directrices, ou dans un règlement?

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

**Mme Grignon (Marie-Pierre) :** Bien, je pense que... Oui, je pense qu'effectivement... je pense que, dans ce cas-ci, ça vaudrait la peine de le préciser dans la loi. Est-ce qu'il y aurait d'autres précisions à apporter par les lignes directrices? Possiblement, là.

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

**M. Marceau :** Oui. O.K. Parfait. Écoutez, on va en reparler en temps... le moment venu, avec le ministre.

**Le Président (M. Bernier) :** J'en suis persuadé.

**M. Marceau :** Sur les unions réciproques, vous dites essentiellement, donc, il va y avoir deux poids, deux mesures : un régime allégé pour ces unions réciproques, un régime exigeant pour les assureurs que vous représentez. Et vous identifiez, entre autres, l'article 195, là, qui dit, dans le fond, que les lignes directrices qui vont être émises en vue des... enfin, que les seules lignes directrices émises spécifiquement pour les unions réciproques vont être celles auxquelles ils vont être assujettis puis que celles qui vous concernent, vous, ne concerneront pas ces unions réciproques.

Ma question, peut-être très simple, c'est : Y a-t-il moyen de réécrire l'article 195 ou y a-t-il moyen de dire que les lignes directrices de l'industrie seront aussi applicables aux unions réciproques? Est-ce que ça, ce genre d'arrangement là, vous satisfait? Parce que moi, je pense... enfin, moi, la raison pour laquelle je dis ça, c'est que je pense que c'est appelé à croître de façon assez significative dans le futur, ce genre d'arrangements là, ce genre d'unions réciproques là. Alors, je pense qu'il faut prévoir quelque chose.

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

**Mme Lamanque (Johanne) :** En fait, c'est plus le commentaire de... La préoccupation que les membres manifestent à cet égard, c'est davantage parce que c'est large. Et la première fois que nous en avons fait la lecture du projet de loi, pour nous, ce qu'on lisait, c'était davantage tout ce qui se rapporte à l'assurance des pairs, là, le «peer-to-peer insurance». Et ça peut être quand même très gros et ça peut devenir des concurrents qui ne seraient pas soumis aux mêmes règles du jeu. Mais il y a peut-être certaines unions réciproques qu'on entend et qu'on connaît plus, donc, dans le reste du Canada ou peut-être même ici, au Québec, qui justifient un régime qui lui est propre.

Alors, c'est davantage de baliser sur qu'est-ce qu'on entend, mais on trouve que la façon que c'est libellé en ce moment, c'est trop large.

**M. Marceau :** Mais est-ce qu'il y a une province canadienne dans laquelle l'encadrement de ces unions réciproques là est l'exemple à suivre et puis où il y a une façon, là, d'encadrer qui vous satisferait puis que vous pourriez recommander au ministre?

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

**Mme Grignon (Marie-Pierre) :** Bien, on n'a pas fait...

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

**Mme Grignon (Marie-Pierre) :** Honnêtement, on vient de prendre, tu sais, connaissance, en fait, du projet de loi puis honnêtement, quand il avait été présenté en 2015, on n'avait pas réalisé, hein, les définitions ont changé... On avait justement demandé de définir parce qu'on ne comprenait pas exactement ce que ça visait à l'époque. Il y a eu une section complète qui a été ajoutée à ce sujet-là. Là, on a mieux saisi. On sait que ça se fait ailleurs, mais on sait aussi que c'est assez limité. C'est ça que j'essayais de dire au début. En fait, ça vise vraiment des entités particulières, et ce n'est pas appliqué à du «peer-to-peer insurance», par exemple. Donc, c'est là où notre connaissance est quand même peut-être un petit peu limitée. Il y aurait sûrement...

**Le Président (M. Bernier) :** Mme Grignon, nous allons passer du côté... Merci de votre réponse. M. le député de Granby.

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président. Mesdames messieurs, bonsoir. Juste deux ou trois petites questions, peut-être en rafale.

La première : à la page trois de votre mémoire, là, vous parlez que le bureau réitère que la cotisation des représentants devrait être modulée en fonction du risque de chaque discipline. Je suis curieux, là, je sais qu'on a des coûts d'à peu près 100 \$ à 160 \$. Quelle sorte de fourchette vous voyez, là, qu'on parle soit de l'assurance de dommages, qui est à 160 \$ présentement, ou collective de personnes, à 100 \$? Je suis curieux, c'est juste, c'est...

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

**Mme Lamanque (Johanne) :** Bien, en fait, on ne peut pas établir nous-mêmes ou vous proposer un montant. Ce qu'on dit, c'est qu'il y a certaines disciplines qui, peut-être, ont une complexité de plus où il peut y avoir un plus grand nombre de dossiers, donc... et c'est là où on se dit : Établissons une certaine pondération entre une discipline et une autre. Mais on ne peut pas vous suggérer un montant, je pense qu'on n'est pas habiletés à le faire. Ce qu'on dit, c'est qu'il y a peut-être des secteurs dans l'industrie qui commanderaient une cotisation plus élevée considérant qu'il y a un nombre plus élevé ou de plaintes ou de dossiers, alors qu'en assurance de dommages il y en a peut-être moins aussi. Alors, c'est plus une pondération relativement au nombre de dossiers qu'il peut y avoir.

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

**M. Bonnardel :** Donc, j'imagine que les chambres, l'AMF, devraient être capables de statuer un peu plus là-dessus, là. Vous parlez juste en bas, au 2.4, comité consultatif : «La création du comité consultatif des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers est certainement une autre avenue choisie par le législateur pour "donner une voix" aux consommateurs.»

Comment vous voyez la composition de ce comité? J'imagine, pour vous, la compétence devrait être un choix aussi fait par l'AMF.

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

**Mme Lamanque (Johanne) :** Aussi, puis on s'invite au besoin, c'est-à-dire qu'à la question : Est-ce qu'on devrait y être?, pas nécessairement. Par contre, si l'autorité juge qu'on apporterait une valeur, bien, évidemment, on sera disposés à y participer. Au niveau de la composition, bien, je pense qu'il faut laisser ça à l'autorité, le soin de définir quels sont les profils.

**M. Bonnardel :** O.K. Vous avez parlé beaucoup, là, de représentants certifiés. C'est une question qu'on a posée autant aux courtiers qu'aux assureurs directs. Il faudrait le mettre dans la loi spécifiquement, pour enlever «personne physique», pour que le représentant certifié soit vraiment, là... soit les bureaux de courtage, les assureurs directs et des représentants certifiés tout le temps?

**Mme Lamanque (Johanne) :** À travers Internet?  
• (20 h 10) •

**M. Bonnardel** : C'est ça.

**Mme Lamanque (Johanne)** : Nous, la position que nous avons, c'est : Laissons le choix au consommateur.

**M. Bonnardel** : Je comprends, mais est-ce que chaque... si moi, j'ai intérêt à parler... après peut-être avoir fait la transaction, puis je souhaite parler à un représentant, une personne soit chez Intact ou chez Desjardins, est-ce que je vais m'attendre à ce que cette personne soit un représentant certifié en bonne et due forme?

**Mme Lamanque (Johanne)** : Oui.

**M. Bonnardel** : C'est ce que vous dites aussi, là, parce que, dans la loi, présentement, ce n'est pas ça.

**Mme Lamanque (Johanne)** : Bien, nous, on l'a compris différemment.

**Mme Grignon (Marie-Pierre)** : Oui, c'est ça, nous, notre interprétation... parce qu'on pense qu'il faut interpréter tous les articles de la loi dans leur ensemble, puis, si on regarde autant, bon, les articles 4, 5, 6, après l'article 12 qui prévoit qu'effectivement, si tu offres de l'assurance par Internet, tu... pas par Internet, si tu offres de l'assurance, tu dois être certifié, bien, c'est certain que, même si tu arrives après dans les articles 59 et suivants, bien, au bout de la ligne ici, il y a effectivement une personne qui parle, qui offre de l'assurance, qui... à une personne, à ce moment-là, elle devra être certifiée.

Donc, pour nous, l'interprétation doit se faire dans son ensemble. On ne peut pas simplement examiner un ou deux articles et conclure de cette façon. Donc, c'est pour ça que nous, on pense que l'obligation, elle est toujours là. C'est sûr que, s'il y a une communication à faire et que ça ne concerne pas le produit d'assurance, ça concerne, par exemple, le fonctionnement informatique du système, tout ça, ça pourrait être quelqu'un d'autre. Mais, quand on est dans le domaine de l'offre d'assurance, donc on parle d'expliquer le produit, les exclusions, les couvertures, tout ça, nécessairement, ça doit être quelqu'un qui est certifié.

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

**M. Bonnardel** : Je veux juste vous corriger, là, mais, à la page 31 du projet de loi, à l'article 67, on parle bien de «personne physique». C'est pour ça que je voulais juste...

**Mme Grignon (Marie-Pierre)** : Oui, parce que peut-être que, dans certaines circonstances...

**M. Bonnardel** : Parce qu'il y a une différence pour...

**Mme Grignon (Marie-Pierre)** : ...la personne physique pourrait ne pas être certifiée. Mais, comme je vous dis, je pense qu'il faut interpréter le projet de loi dans son ensemble et que nécessairement ça fait partie du projet de loi. Si tu peux offrir de l'assurance, si tu dois offrir de l'assurance, tu dois être certifié, et c'est notre interprétation.

**M. Bonnardel** : O.K. Ça va, M. le Président. C'est ça que je voulais savoir.

**Le Président (M. Bernier)** : Ça va? Donc, merci aux représentants du Bureau d'assurance du Canada, Mme Johanne Lamanque, Mme Marie-Pierre Grignon, M. Jean-François Desautels, de votre participation à la Commission des finances publiques.

Je vais suspendre quelques instants afin de permettre aux représentants DuProprio de prendre place. Je suspends.

*(Suspension de la séance à 20 h 13)*

*(Reprise à 20 h 15)*

**Le Président (M. Bernier)** : Donc, nous reprenons nos travaux. Donc, nous avons le plaisir de recevoir les représentants DuProprio, M. Marco Dodier et Mme Marie-Christine Blain. Merci. Bienvenue à la Commission des finances publiques.

Donc, sans plus tarder, vous avez 10 minutes pour votre présentation. Par la suite suivront les échanges avec les parlementaires. La parole est à vous.

#### **DuProprio inc.**

**M. Dodier (Marco)** : Donc, M. le Président, M. le ministre, MM., Mme les députés, je tiens d'abord à remercier la commission de nous avoir invités à nous exprimer sur le projet de loi n° 141 et, bien entendu, plus précisément sur les amendements qu'il apporte à la Loi sur le courtage immobilier, notamment au niveau de l'opération de concept de courtage.

Comme vous le savez, je pense que vous le savez bien, bien que nous ne fassions pas de courtage immobilier, l'industrie du courtage nous a souvent interpellés au cours des dernières années, puis c'est pour cette raison que nous

avons accordé une attention particulière au dépôt du rapport d'application de la Loi sur le courtage immobilier déposé en juin 2015 par le ministre des Finances. Vous allez trouver, dans le mémoire qui est joint à la présentation, notre appréciation détaillée au niveau des éléments qui nous concernent plus du projet de loi n° 141.

Mais, moi, ce que je souhaite vraiment faire aujourd'hui ici, c'est de prendre l'opportunité du temps qui m'est accordé avec vous pour vous donner une perspective très, très, très terrain de ce qui se passe au niveau de l'immobilier au Québec. Mon objectif, c'est de vous parler un peu, bien entendu, de ce qu'est DuProprio, de vous parler de ce que l'on fait, mais aussi de ce que nous ne faisons pas, parce que c'est aussi important, aussi vous entretenir un peu sur le contexte dans lequel nous oeuvrons puis surtout de vous démontrer l'impact des services que nous offrons, qui ont un impact très, très positif au niveau des propriétaires et vendeurs québécois.

Donc, si on commence avec un peu d'histoire, la vente sans intermédiaire a toujours existé, donc DuProprio ne l'a pas inventée. On n'a malheureusement pas de brevet ou de droit d'auteur là-dessus. La réalité, c'est que les propriétaires ont toujours eu le droit fondamental de vendre par eux-mêmes, bien entendu. Puis ce qui est assez spécifique, je dirais, au Québec, contrairement aux autres provinces canadiennes, c'est que le volume des transactions sans intermédiaire au Québec est beaucoup plus élevé en proportion que celles au niveau du Canada anglais.

Bien, c'est beau d'avoir le droit de faire les choses, mais disons qu'avant DuProprio l'exercice de ce droit-là était quand même assez compliqué pour les propriétaires qui désiraient vendre par eux-mêmes. On se rappellera, il y en a peut-être d'entre vous qui l'ont déjà vécu, moi, j'ai vu mes parents le faire, quelqu'un qui prenait ce choix-là devait, un, trouver la visibilité pour aller, bien entendu, proposer leur propriété à un maximum d'acheteurs potentiels. Puis, à l'époque, il n'y avait pas vraiment de médias spécialisés qui permettaient de faire ça. Après, les gens devaient aller chercher les outils nécessaires pour la vente d'une propriété. Bon, on peut parler d'une pancarte rouge et noire de chez Canadian Tire, on s'en rappellera.

Il y avait peu d'informations aussi disponibles, là, tu sais, facilement accessibles au niveau de la vigueur du marché immobilier. Lorsqu'on vend un bien immobilier, c'est important de comprendre dans lequel contexte on le fait. Puis, advenant certaines circonstances, bien, la personne était laissée à lui-même à savoir, s'il avait besoin de trouver certains professionnels comme, par exemple, un notaire ou un évaluateur, bien, il se devait de le faire lui-même. Puis je pense que ce que l'on peut affirmer, c'est qu'avant DuProprio, eh bien, ceux qui décidaient de vendre par eux-mêmes étaient aussi laissés à eux-mêmes.

C'est dans cette optique-là que DuProprio a été fondée en 1997 ici, à Québec, donc réellement Québec, Québec. On est fiers, on en est fiers. Puis, bien entendu, c'était pour répondre aux besoins des gens qui voulaient vendre par eux-mêmes. Notre objectif à l'époque, qui est encore le même aujourd'hui, était d'offrir un service incluant la visibilité, tout l'accompagnement nécessaire pour un propriétaire pour vendre sa propriété lui-même, pour qu'il fasse la meilleure transaction possible aussi, et ce, à une fraction du prix d'une commission, qui représente le bénéfice économique à même notre service.

La réalité aussi, c'est ce qui a rendu possible notre service, bien entendu, c'est les évolutions technologiques. D'avoir fait ça en 1980, ça aurait été compliqué, mais, en 1997, ce n'est pas compliqué, c'est l'Internet qui est arrivé, puis l'Internet nous a permis, à DuProprio, de créer une place de marché performante, accessible, ouverte, qui devenait maintenant une vraie alternative pour les gens voulant vendre par eux-mêmes pour être capables de rejoindre un maximum d'acheteurs directement puis aussi, bien entendu, de transiger directement avec eux.

Un peu de perspective sur l'ampleur de l'entreprise, je pense que c'est important. Donc, bien, notre siège social est ici, au Québec. Si on regarde au niveau de la croissance, qui a été soutenue au cours des années, en 2007, on avait 41 employés au Québec, on en a maintenant 279. Si on regarde au niveau de notre clientèle, cette année, il va y avoir plus de 28 000 clients qui vont nous avoir choisis pour les aider dans l'accompagnement au niveau de leur mise en marché. Puis, quand je parle de client, c'est important aussi de mentionner que, pour nous, un client, c'est une propriété, donc c'est un ménage, c'est une famille. Donc, c'est beaucoup plus de personnes. Donc, si on compare avec 2007, à cette époque-là, on en avait 4 000.

• (20 h 20) •

On est le site immobilier le plus visité maintenant au Québec. Depuis 2016, on rejoint plus de 750 000 visiteurs uniques à chaque mois. Donc, non seulement on offre une vitrine, mais on offre la meilleure vitrine. Une autre chose aussi, qui est aussi, je pense, assez révélatrice, c'est que, depuis 2013, on fait partie du palmarès des entreprises les plus admirées au Québec par les Québécois. Donc, on en est très, très fiers.

Au niveau de nos services, je vais y aller quand même rapidement parce que, bien entendu, c'est de l'information qui est disponible sur notre site Internet, où vous l'avez encore plus en détail comparativement à ce que je vais vous dire. Donc, notre service est très simple. Nous, notre objectif, c'est vraiment d'outiller le propriétaire qui veut vendre par lui-même, donc de lui donner le pouvoir de le faire, de le faire correctement. Puis ça veut dire quoi en termes de service? Premièrement, lorsqu'on parle de mise en marché, bien, il faut avoir des belles photos. On offre des photos HDR. Si vous allez sur le site Internet aujourd'hui DuProprio, vous allez retrouver plus de 3 000 visites virtuelles 3D. On a introduit ce service-là en 2017, en juillet 2017. Puis pourquoi je trouve important d'en parler? C'est une avancée technologique qui a été rendue disponible quelque part en mars ou avril 2017 aux États-Unis, puis on s'est empressés de rendre cette évolution technologique là disponible à nos clients. Les annonces sont sur notre site Internet. Lorsque les gens ont besoin de recourir à des services spécifiques, on leur offre l'accès à des évaluateurs ou à nos notaires. Puis, bien entendu, on est une entreprise de services, donc notre service à la clientèle est disponible sept jours sur sept, et on ne prend jamais de journée de congé.

Maintenant, c'est important de parler de ce que l'on ne fait pas. Donc, DuProprio ne représente pas le vendeur. On n'agit en aucun cas comme intermédiaire. On ne fait pas de courtage, puis je pense aussi qu'on ne s'en est jamais caché.

Donc, ceux qui écoutent un peu la télévision francophone, puis j'espère que vous le faites parce qu'on a du bon contenu, mais ceux qui écoutent la télévision francophone, lorsque vous voyez nos publicités, toutes les fois qu'on a une publicité ou qu'on fait du marketing, ce qui accompagne nos publicités, c'est notre positionnement : sans agent, sans commission. Je pense que ça a le mérite d'être clair.

Puis de ne pas faire d'intermédiation, ça veut dire quoi dans la vie de tous les jours de DuProprio? Donc, premièrement, un acheteur potentiel va communiquer directement avec notre client, donc avec le vendeur DuProprio. L'ensemble des coordonnées sont affichées sur le site Internet ou sur la pancarte, ce sont les coordonnées du vendeur. Deuxièmement, contrairement aux courtiers, DuProprio, bien entendu, ne représente pas, donc n'a pas de mandat de représentation que ce soit au niveau du vendeur, de l'acheteur ou des deux parties, puis à cet effet-là il n'y a donc aucun risque que DuProprio ne soit placé en situation de conflit d'intérêts ou de fausse présentation.

Ce qu'il est important aussi de comprendre, c'est la façon qu'on est rémunérés. Nous, les gens nous paient à l'inscription. Donc, ça, ça veut dire quoi? Ça veut dire, premièrement, ce n'est pas en fonction de la propriété. Donc, peu importe si nos clients ont des propriétés de 2 millions ou de 100 000 \$, c'est le même prix pour eux. Puis on n'est pas rémunérés à la transaction. Donc, nous, notre objectif lorsqu'on est payés, c'est, après, de donner le meilleur service possible pour que notre client ait du succès sans jamais qu'on ne soit placés dans une situation de conflit d'intérêts.

L'autre aspect important qu'on ne fait pas, bien entendu, DuProprio ne détiendra jamais d'argent qui ne nous appartient pas. Donc, ça, ça veut dire quoi? Bien, ça veut dire que, dans le cadre d'une transaction avec DuProprio, l'argent va transiger directement de l'acheteur au vendeur via, bien entendu, un notaire qui est l'expert du droit immobilier, qui est la personne qui s'assure que la recherche des titres est faite, qui est la personne qui s'assure de la validité des identités puis qui est la personne aussi qui va rédiger, bien entendu, l'acte de vente. Donc, par conséquent, il n'y a aucun risque que DuProprio s'approprie une somme qui ne lui appartient pas, donc de potentiel de fraude à l'intérieur même de notre modèle.

D'un autre côté, là où je partage vraiment l'opinion de l'industrie du courtage, c'est qu'il y a énormément de confusion au niveau de la protection offerte par le courtage immobilier. Dans les faits, je suis d'avis que c'est l'industrie du courtage qui crée et entretient systématiquement la confusion en ne précisant jamais la portée réelle de la protection offerte par la LCI. Dans sa façon de présenter les choses, de par les publicités ou leurs communications, l'industrie du courtage laisse lieu de croire que la LCI protège le vendeur des risques inhérents à une transaction immobilière comme, par exemple, le désistement de l'acheteur, le décès d'un acheteur, l'extension des délais ou des réclamations en cas de vices cachés quand, en réalité, ces situations-là sont régies par le Code civil du Québec.

En réalité, les protections offertes par la LCI sont uniquement le FARCIQ, donc le fonds d'assurance responsabilité, en cas de faute professionnelle dans le cas d'un mandat d'intermédiation, il faut le préciser, puis le FICI, le fonds d'indemnisation, en cas de fraude, puis ces protections ne visent donc pas à répondre aux risques inhérents d'une transaction immobilière, mais uniquement sur... reliées à un rôle d'intermédiaire. Avec DuProprio, ces protections-là ne sont pas nécessaires et encore moins applicables comme la personne vend sa propriété par elle-même puis qu'il n'y aura jamais d'intermédiaire d'impliqué.

Comme n'importe laquelle des entreprises, bien entendu, nos services sont assujettis à des exigences légales que ce soit les dispositions du Code civil du Québec ou la Loi sur la protection du consommateur pour protéger le consommateur. Puis au niveau des services, par exemple, qui sont rendus par nos notaires, bien, bien entendu, il y a des lois qui sont spécifiques. Je pense que ce qui est important aussi, là, puis encore une fois, je vais utiliser l'expression pour ramener le débat sur le plancher des vaches, un fait qui est excessivement révélateur, c'est qu'en 20 ans d'existence DuProprio n'a jamais eu une poursuite d'un consommateur. Ce n'est jamais arrivé.

Nous, ce qu'on veut faire, c'est faire les bonnes choses. On veut les faire dans le respect des lois. Ce qui nous intéresse, c'est d'offrir le meilleur service possible à nos clients. Puis la réalité aussi de ça, puis vous pouvez en être témoin si ça vous en dit... Allez sur le site, regardez les témoignages de nos clients, n'ayez pas l'ambition de tous les lire, parce que ça va vous prendre deux semaines dans vos agendas, puis je sais que vous êtes drôlement occupé, je le vois ce soir. On a plus de 27 000 témoignages de clients qui ont utilisé nos services, puis survolez-les, allez voir les histoires. Il y en a des très longues, il y en a des moins longues, mais vous allez voir qu'au niveau des témoignages ce qui ressort toujours, c'est la satisfaction par rapport à nos services, mais c'est aussi la fierté d'avoir réussi à vendre la propriété par soi-même, d'avoir eu le contrôle, d'avoir transigé directement avec l'acheteur.

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

**M. Dodier (Marco) :** C'est déjà rendu à 10 minutes?

**Le Président (M. Bernier) :** Ça va vite, hein?

**M. Dodier (Marco) :** Le temps passe vite. J'essaierai de mettre ma conclusion dans la période de questions.

**Le Président (M. Bernier) :** Nous étions pendus à vos lèvres et nous vous écoutions, mais on va continuer avec les parlementaires. On va échanger. Donc, M. le ministre.

**M. Leitão :** Très bien. Merci beaucoup, madame, monsieur. Merci. Merci d'être là. Alors, écoutez, très intéressant ce que vous avez décrit. Alors, je vous redonne la parole. Vous vouliez apporter votre conclusion, allez-y.



**M. Dodier (Marco) :** Bien, rapidement, en fait, je pense que la conclusion est très simple dans ce contexte-là. Nous, ce qu'on considère, c'est qu'à juste titre le projet de loi n° 141, qui réfère à la notion d'intermédiaire et confirme que ce sont les actes d'intermédiation qui doivent être réglementés par la LCI, on est totalement en accord avec ça. Ces actes représentent des risques qui sont propres à l'intermédiation qui n'existe pas dans le cadre de services d'entreprises comme nous d'assistance aux vendeurs, que ce soit aussi au niveau de conflits d'intérêt ou de fausses représentations qui sont possibles au niveau de l'intermédiation.

Nous, ce qu'on considère, c'est que les amendements proposés permettront d'assurer que le marché immobilier québécois demeure efficient, transparent puis qu'il va pouvoir continuer à bénéficier des évolutions technologiques qui sont, bien entendu, au bénéfice des consommateurs. Puis en très, très brève conclusion, nous, ce que nous croyons, c'est, que nous soyons une entreprise ou une industrie, notre objectif devrait toujours être de comprendre et de servir les besoins des Québécois. Puis en ce sens, bien, c'est exactement ce que DuProprio fait. C'est notre priorité puis, en fin de compte, c'est les familles québécoises qui en sortent gagnantes. Merci.

**M. Leitão :** Très bien. Merci. Merci beaucoup, parce que c'est un... Je pense que ça va dans le même ordre d'idées que nous, dans ce que nous avons fait avec le projet de loi.

Ce matin, on avait vos amis les courtiers immobiliers qui, eux, semblaient vouloir nous convaincre que ça serait mieux pour les consommateurs si on réservait les activités de conseil ou de coaching... que ce soit réservé aux courtiers. Moi, je leur ai soumis qu'ils étaient en train de faire un petit peu de confusion entre un acte... être un intermédiaire, ce qui est véritablement du courtage, et donner des conseils. Tout le monde peut donner des conseils.

Alors, pourriez-vous peut-être élaborer un peu plus sur cette question d'intermédiation? Parce que je pense que c'est ça qui est important. Comme vous avez dit depuis le début, bien, la vente sans intermédiaire, ça s'est toujours fait et ça se fait encore mieux maintenant, grâce à l'innovation de Québec, la création DuProprio. Donc, peut-être nous parler un petit peu plus de cette question d'intermédiation et l'activité que vous faites, qui n'est pas d'intermédiation.

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

• (20 h 30) •

**M. Dodier (Marco) :** Bien, en réalité, si on regarde, tout part des besoins des consommateurs. Puis la réalité, c'est que j'étais ici, j'écoutais un peu les interventions aussi puis j'étais un peu surpris d'entendre le fait que de dire : Bien, si on n'élargit pas la portée de la loi, ça va vouloir dire que les courtiers immobiliers vont tout simplement décider de ne plus être assujettis et continuer de faire les choses comme ils le font aujourd'hui.

La réalité, c'est que ce n'est pas vrai. Quelqu'un aujourd'hui qui fait affaire avec le courtier immobilier choisit d'être représenté, de donner un mandat de représentation, d'avoir quelqu'un qui va s'occuper des appels, qui va s'occuper des visites, qui va s'occuper des négociations puis qui va pouvoir négocier à sa place, tandis qu'avec DuProprio ce n'est pas ça du tout. Pour donner un petit parallèle un peu imagé, le courtier est en avant de son client, puis c'est le mandat qu'il se fait donner. Nous, on est en arrière. On est là pour lui donner les éléments essentiels pour que lui-même puisse faire ces gestes-là, faire visiter sa propriété, négocier avec un acheteur potentiel. Donc, pour moi, la différence est quand même majeure. Puis, pour nous, les gens qui font affaire avec nous, il n'y a pas d'ambiguïté, ils comprennent qu'ils ne sont pas représentés, là. Est-ce que ça répond à votre question?

**M. Leitão :** Oui, oui, je pense que votre... D'ailleurs, votre publicité est très claire, là. Les gens savent très bien ce que vous faites, donc.

Maintenant, sur un autre terrain, comment vous voyez le... Je ne veux pas vous mettre dans une position inconfortable, mais vous avez parlé de votre rémunération à l'inscription, c'est très bien, pendant que, vos amis les courtiers, évidemment, il y a une commission. Il me semble que les commissions, en général, commissions immobilières, sont relativement élevées au Québec comparativement à d'autres juridictions. Comment vous voyez ça, vous, l'évolution des commissions de courtage?

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

**M. Dodier (Marco) :** Bien, en réalité, tu sais, nous, que ce soit 3 %, 4 %, 5 %, 6 % ou 7 %, ça va toujours être beaucoup plus élevé que ce que nous offrons, donc ce n'est pas... tu sais, on ne porte pas une attention particulière au niveau de commission qui est offert par les courtiers parce que, encore une fois, ce n'est pas notre marché. Donc, quelqu'un qui veut être représenté aujourd'hui, puis qui nous appelle, puis qui a peut-être mal compris, puis qui dit : Bien, moi, j'ai besoin d'avoir une représentation, bien, on va lui dire qu'il n'est pas à la bonne place. Donc, pour moi, c'est deux marchés qui sont différents, on a une proposition de valeurs qui est différente. Puis, au niveau des... les commissions des courtiers, je pense qu'ils peuvent, bien entendu, faire ce qu'ils veulent avec.

**M. Leitão :** Bien sûr, oui, mais où je veux arriver, c'est que quand on compare les niveaux de... donc, les commissions qui semblent être normales ici au Québec, elles sont pas mal plus élevées que dans d'autres marchés au Canada, oui?

**M. Dodier (Marco) :** Bien, si je m'exprimais là-dessus, ça serait un peu gratuit parce que...

**M. Leitão :** Non? O.K. Ça va. Je comprends.

Maintenant, vous avez parlé, donc, de la satisfaction de la clientèle — bien sûr, dans un domaine comme le vôtre, si le client n'est pas satisfait, il ne reviendra pas — et que, depuis le début, vous n'avez jamais eu de plaintes ou de problèmes à cet égard-là, en partie, je pense, bon, parce que vous offrez un bon service, bien sûr, mais vous êtes aussi assujettis à certaines règles et règlements. Parce que l'impression qu'on avait un peu ce matin, c'était que, bof! ils peuvent faire un peu ce qu'ils veulent. Ce n'est pas comme ça, vous devez aussi suivre certaines règles et règlements. Pouvez-vous nous parler un peu plus de ça aussi?

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

**M. Dodier (Marco) :** Bon, tu peux y aller, Marie-Christine.

**Le Président (M. Bernier) :** Me Blain.

**Mme Blain (Marie-Christine) :** Oui. Bon, bien, alors, à juste titre, là, votre réflexion est exacte, on est assujettis, comme n'importe quelle autre entreprise, d'ailleurs, qui fait affaire ici, au Québec, qui offre des services, on est assujettis en premier lieu à toutes les dispositions du Code civil du Québec. Alors, quand on parle d'un contrat, de contrats de service, de nos obligations, là, inhérentes aux services qu'on rend sous leur forme juridique, bien, on est comme n'importe quelle autre entreprise, on doit se conformer au Code civil du Québec.

L'autre aspect qu'il est important de soulever — je pense qu'il n'a pas été mentionné ce matin — c'est que — ou pas de cette façon-là, peut-être — il y a la Loi sur la protection du consommateur, qui est une donnée importante, je pense, dont il faut tenir compte, et c'est ce que DuProprio fait. DuProprio est assujettie à la Loi sur la protection du consommateur et donc se conforme à ses dispositions. D'ailleurs, on a eu l'opportunité de rencontrer des représentants de l'Office de la protection du consommateur, auxquels on a exposé nos façons de faire, nos mécanismes d'adhésion, l'information qu'on donnait aux clients qui désiraient se procurer nos services, et tout, on leur a expliqué dans le détail tout ça, et ça n'a soulevé aucune préoccupation de leur côté. Et donc, pour nous, c'est quelque chose qui est absolument partie de nos manières de faire des affaires. Il y a des lois, on y est assujettis, on les respecte, on se conforme, et en fait c'est une de nos préoccupations, je dirais, comme entreprise.

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

**M. Leitão :** Très bien. Merci. Vous avez mentionné ça, que, donc, le marché québécois est assez particulier parce que c'est ici que... ce type d'activité que vous faites est pas mal plus développé qu'ailleurs au Canada. Y a-t-il quelque chose dans l'air qui explique ça?

**M. Dodier (Marco) :** Il y a peut-être un côté...

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

**M. Dodier (Marco) :** Oui. Il y a peut-être, bon, la nature des Québécois. On est très entrepreneurs, donc ça peut peut-être expliquer en partie. Quelque chose aussi qui est très propre au marché québécois, c'est que, comme vous savez, nous, on offre un service sans agent, sans commission, puis le «sans agent», aussi bizarre que ça puisse paraître, lorsqu'on n'offre pas quelque chose, ce n'est pas supposé de faire partie d'une proposition de valeurs, mais le «sans agent», au Québec, pour nous, est important. Donc, il y a des gens qui vont nous choisir parce qu'ils veulent avoir un bénéfice économique, mais il y a des gens qui vont nous choisir expressément parce qu'il n'y a pas de courtiers immobiliers qui sont impliqués. Puis ce n'est pas pour être méchant, bien au contraire, mais c'est la réalité. La réalité, c'est qu'au Québec, si on regarde au niveau du Baromètre des professions, le taux de confiance des consommateurs, des Québécois au niveau du courtage immobilier est à moins de 50 %. Donc, il y a des gens, expressément, qui viennent nous voir parce qu'eux, en bout de piste, tout ce qu'ils veulent, c'est : Bien, moi, je veux m'en occuper, je ne veux pas avoir affaire avec un courtier. Puis ça, c'est particulier au Québec. Quand qu'on regarde ailleurs au Canada anglais, les Canadiens anglais sont beaucoup moins réfractaires, je dirais, au terme «agent», bien au contraire.

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

**M. Leitão :** Merci. Je ne sais pas, les collègues, si vous avez quelques questions que... Ça va? Alors, pour moi, ça va. Merci, M. le Président. Merci.

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

**M. Marceau :** Merci, M. le Président. Alors, bonsoir, madame, bonsoir, monsieur. Peut-être une question sur ce que ça fait précisément, un coach. Parce que, bon, il faut qu'on finisse par se comprendre ici, à la table, et on a besoin de vos lumières. Je lisais, dans votre petit encadré de la page 5, qui est très bien, en passant, là, qui est vraiment... résume bien la chose, je vais prendre les... ça dit, entre autres, puis je vous donne un exemple : «Ne donne pas d'opinion sur la valeur marchande...» Donc, «DuProprio n'agit pas comme intermédiaire» et entre autres «ne donne pas d'opinion sur la valeur marchande de la propriété à vendre». Mais qu'est-ce que votre coach va dire au consommateur, dans ce cas-là? Il va lui dire : Va voir tel expert ou fais telle démarche sur tel site pour trouver des informations?

**M. Dodier (Marco) :** Je comprends que vous posiez la question, parce que je pense que ça a le mérite d'être éclairci. Pour vous donner un peu de contexte, la façon que ça fonctionne, disons que quelqu'un appelle chez DuProprio, veut changer ses photos sur son annonce, ne sait pas trop comment le faire, n'est pas habitué avec l'Internet, on a un service à la clientèle qui répond à ça.

Quelqu'un d'autre appelle puis dit : Bon, bien, moi, j'aimerais valoriser ma propriété — donc, en anglicisme, le «home staging» — donc qu'est-ce que je devrais faire pour essayer de rendre ma propriété la plus intéressante possible? Avant d'introduire le terme de «coachs immobiliers», on avait des conseillers seniors. Donc, c'étaient des questions qui étaient relatives soit au marketing ou la mise en marché de la propriété, puis, dans ce cas-là, bien, aujourd'hui, c'est nos coachs en immobilier qui y répondent. Donc, nos coachs font du coaching sur la mise en marché ou le marketing.

Si quelqu'un a une question relativement à la fixation de son prix de vente, bien, avec DuProprio, il a accès à des évaluateurs. Donc, quelqu'un qui veut comprendre les comparables, comprendre la vigueur de son marché, il va parler à un évaluateur. Ce n'est pas le coach qui va faire cette intervention-là.

**M. Marceau :** Mais l'évaluateur... Vous le réferez à un évaluateur qui est à votre emploi...

**M. Dodier (Marco) :** Non.

**M. Marceau :** ...ou qui est un indépendant, avec qui vous faites affaire, tout simplement?

**M. Dodier (Marco) :** C'est une firme externe avec qui on a un contrat de services, tout à fait.

**M. Marceau :** O.K., parfait. O.K., bon. Puis une petite question peut-être importante... pas peut-être, sûrement importante pour nous tous. Si le consommateur... Et vous avez dit que vous n'avez jamais eu de plaintes, mais c'est peut-être déjà arrivé, là, qu'un consommateur ne soit pas satisfait des services qu'il a reçus. Quel est le recours du consommateur dans ce cas-là? À qui s'adresse-t-il, à l'Office de la protection du consommateur?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Dodier. Mme Blain.

**Mme Blain (Marie-Christine) :** Bien, écoutez, oui, effectivement... Bien, on le répète, là, on ne s'est pas trouvés dans cette situation-là. Vous savez, dans n'importe quelle entreprise, à un moment donné, on a malheureusement des clients qui sont insatisfaits, pour une raison ou une autre, du service qui a été rendu. Je pense que c'est la vie, c'est comme ça. Alors, on n'est pas en train de prétendre que ce n'est jamais arrivé qu'un client ne nous appelle pas puis qu'il nous dise : Bien là, je ne suis pas satisfait des photos de... je ne sais pas. Alors, comme n'importe quelle entreprise aussi, on s'assure de régler ce genre de situation là. Comme on n'a jamais reçu de poursuite, je vais vous dire franchement que j'ignore dans quelle mesure il se... un consommateur ou un client déçu s'adresserait à l'Office de protection du consommateur. J'imagine que, si ça a été fait dans le passé ou si ça se faisait, on en aurait eu un écho quelconque.

Ceci étant dit, les recours disponibles à n'importe quel consommateur sont ceux qui sont prévus notamment par le Code civil. Quelqu'un qui est insatisfait des services qui ont été rendus, à quelque titre que ce soit, va généralement envoyer une lettre, une mise en demeure, une réclamation à l'entreprise qui a rendu le service. C'est ce qui serait arrivé avec nous. Et je pense que, que ce soit dans le cadre d'un service de courtage ou d'un service offert par DuProprio, ultimement les litiges vont se retrouver devant les tribunaux pour trouver leur solution complète, là.

**M. Marceau :** Juste pour clarifier, donc, vous n'avez jamais eu de poursuites...

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

• (20 h 40) •

**M. Marceau :** Excusez-moi, M. le Président. Je le sais, des fois je vais trop vite. Donc, vous n'avez jamais eu de poursuites, et, si des gens ont porté plainte à l'Office de la protection du consommateur, en tout cas, ça ne s'est pas rendu jusqu'à vous par la suite parce qu'on ne vous a jamais informés de cette situation-là.

**Mme Blain (Marie-Christine) :** On ne nous a jamais informés ou alertés d'une situation semblable.

**M. Marceau :** O.K. Bon, par ailleurs, ce matin, on a reçu un regroupement de l'industrie du courtage, ils nous ont déposé un mémoire, et puis ils nous disaient que, d'après eux puis d'après un sondage, en fait, qui a été mené en 2017, les consommateurs, pour plusieurs d'entre eux en tout cas, croient que vous offrez des services d'intermédiation. Je ne dis pas que les consommateurs ont raison, parce que, si on suit la définition qui a été convenue ici, ça ne fonctionne pas, mais il n'en demeure pas moins qu'il semble que ce soit le cas, selon les sondages. Ils disaient : «Trois consommateurs sur quatre croient que les entreprises d'assistance aux vendeurs et notamment l'entreprise DuProprio sont un intermédiaire dans le cadre d'une transaction immobilière», et deuxièmement : «[L'entreprise] DuProprio se classe au deuxième rang des entreprises spontanément mentionnées par les répondants, après RE/MAX [mais] avant Via Capitale, comme un intermédiaire dans le cadre d'une transaction immobilière.» Évidemment, ça me... ça vient, donc, de l'industrie du courtage. Je sais que ce sont vos concurrents immédiats, mais ça ne change pas le fait qu'il y a peut-être une réalité là. J'aimerais juste vous entendre là-dessus. Est-ce que vous croyez que c'est le cas, que les gens confondent, dans le fond, là, que les consommateurs n'ont pas une appréciation parfaitement exacte de votre rôle et puis de la différence qu'il y a entre vous puis...

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

**M. Dodier (Marco) :** Moi, quand j'entends ça, ce que je me pose comme question : C'est quoi, la question qui a été demandée? Puis, si la question est le mot «intermédiaire», bien, le mot «intermédiaire», c'est un mot qu'on utilise entre nous lorsqu'on parle de ces causes-là. Mais s'il a posé la question : Est-ce que DuProprio est un agent immobilier?, qui est le terme qui est utilisé communément par le public pour déterminer un intermédiaire ou un courtier... On va vous envoyer une même recherche. On a fait un sondage avec Ad hoc Recherche pour, justement, regarder notre notoriété spontanée — on regarde toujours la notoriété et la croissance de DuProprio — puis, nous, la première question, c'est : Lorsque vous pensez à une compagnie pour vous aider au niveau de la vente immobilière, qui vous vient spontanément? Bon, on a fini deuxièmes. Donc, là-dessus, on est en ligne avec ce sondage-là. Puis à la question : Qu'est-ce que vous comprenez de DuProprio?, la première réponse qui est répondue spontanément, c'est le «sans agent».

**M. Marceau :** Sans agent, sans commission.

**M. Dodier (Marco) :** Sans agent. Sans commission en deuxième, sans agent en premier. Donc, à ce niveau-là, est-ce que c'est la compréhension du mot «intermédiaire» par le consommateur, qui est un mot qu'on utilise entre nous pour définir l'intermédiation, qui, peut-être, peut porter à confusion versus le courtage immobilier, le courtier ou la représentation? Peut-être.

**M. Marceau :** O.K. En tout cas, vous avez raison de soulever la question de la question qui a été posée, là. Effectivement, on peut faire... Enfin, la réponse pourra varier selon la façon dont ça a été cadré puis la question précise qui a été posée.

Cela étant, je... Puis là l'OACIQ n'est pas encore venu ici, mais je leur ai parlé, et puis plusieurs personnes ont soulevé l'hypothèse qu'on rende plus clair le fait qu'il n'y a pas la protection de l'OACIQ quand on fait affaire avec DuProprio. Maintenant, je sais bien que, vous, ça ne devrait pas vous poser véritablement de problème, puisque, justement, les protections de l'OACIQ sont des protections quand il y a, disons, des défauts dans la prestation du courtier, et là vous n'en avez pas, vous n'êtes pas des courtiers. Donc, en principe, ça ne devrait pas vous poser de problème, mais j'aimerais juste vous entendre là-dessus aussi. Est-ce que vous auriez des objections à ce que soit, disons, clarifié encore plus que l'OACIQ n'intervient pas avec vous?

**Le Président (M. Bernier) :** Me Blain.

**Mme Blain (Marie-Christine) :** Alors, je comprends bien votre question. On était là ce matin aussi, on a entendu les interventions à cet égard-là. Écoutez, c'est une bonne question. Je pense que tout le monde est pour la transparence. Je pense que vous posez le problème très justement quand vous dites qu'évidemment, comme nous ne sommes pas des... nous ne sommes pas une agence de courtage, on n'offre pas de services de courtage puis on n'a pas de courtiers. On peut se poser la question à savoir : Mais est-ce que, vraiment, de venir préciser que les protections qui sont accordées en vertu de la Loi sur le courtage ne s'appliquent pas va dissiper la confusion? Je veux dire, la première question, la première réflexion, en tout cas, que ça suscite, là, chez moi, c'est de dire : Bon, bien, la confusion au niveau de la protection, là, où est-ce qu'elle existe véritablement, tu sais? C'est sûr que, si nous, on regarde ça, on se dit : Bien, O.K. — on entendait les franchiseurs le dire ce matin — il y a de la confusion qui existe sur la protection, les gens ne savent pas. Puis on regarde comment, en général, cette protection-là est mise de l'avant par les acteurs dans l'industrie du courtage, puis ce qu'on constate, c'est que sa portée véritable, de cette protection-là, n'est jamais précisée. Alors, on se retrouve dans une situation où, finalement, la protection, quand elle est évoquée, peut laisser facilement croire qu'elle couvre l'ensemble de la transaction, c'est-à-dire également les vices cachés, le désistement, et ce n'est pas le cas. Cette protection-là, elle porte véritablement sur les conséquences que le geste d'un courtier peut entraîner pour son client, O.K.?

Alors, c'est sûr que, quand on dit : Bien, par souci de transparence, on va expliquer que cette protection-là n'est pas offerte par un service comme celui de DuProprio, je pense que, par voie de conséquence, il va falloir aussi commencer à expliquer, oui, mais ce en quoi elle consiste vraiment, la protection dont on parle. Alors, je pense que c'est une question importante puis qui mérite réflexion.

**M. Marceau :** Bien reçu. Bien reçu. Plutôt d'accord, là. Ce que je comprends de ce que vous avez dit, c'est que c'est le Code civil, essentiellement, qui nous protège en cas de mauvaises transactions et l'OACIQ en cas de prestations défectueuses du courtier. Alors, si on se met à inscrire de l'information, bien, on va aller jusqu'au bout puis on va aller partout, on va le faire des deux côtés, à la fois chez vous puis à la fois chez les courtiers. Moi, ça va, M. le Président.

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

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président. Monsieur dame, je vais faire du pouce puis je vais y aller plus précisément. Vous le savez, ce matin, là, vous étiez un peu l'éléphant dans la pièce, on a parlé de vous avec, oui, tous les courtiers qui étaient là. Plus précisément, moi, j'ai déjà fait affaire avec DuProprio puis j'ai déjà fait affaire avec RE/MAX, Proprio Direct. Si on vous imposait directement, pour répondre un peu à la question de mon collègue, sur le contrat de services que moi, je signe avec vous — vous l'avez dit tantôt, vous êtes en arrière et non en avant — puis que, sur le contrat, on indiquait que DuProprio n'est pas assujettie à la Loi sur le courtage immobilier juste pour enlever toute ambiguïté, vous

diriez quoi? Pour que, minimalement, le consommateur... Vous l'avez dit, là, dans le sondage, les gens savent que je n'ai pas d'agent, je n'ai pas de commission, mais il y en a peut-être qui pensent qu'ils ont des protections additionnelles un peu. Je pose la question bien respectueusement. Si on vous disait, demain matin... le ministre vous dit : On va enlever toute ambiguïté, puis, sur chaque contrat, vous allez indiquer, dans une petite ligne en bas, là, que vous n'êtes pas assujettis à la Loi sur le courtage immobilier, vous diriez quoi?

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

**M. Dodier (Marco) :** Bien, en fait, c'est un bon point. Puis, nous, de l'inscrire, ça ne nous dérangerait pas, mais on va expliquer c'est quoi, la protection offerte par la Loi sur le courtage immobilier. Puis, lorsqu'on l'explique, bien, c'est là que je me pose la question : Est-ce que ça sème encore plus la confusion? Parce que, nous, ce qu'on devrait dire aux gens : Écoutez, en faisant affaire avec DuProprio, dans le cadre où un courtier ferait une faute professionnelle, une erreur professionnelle ou il y aurait une faute de la part d'un courtier, vous n'êtes pas protégés. Mais il n'y a pas de courtier d'impliqué. Ça fait que c'est juste là que je pense que ça devient un peu mélangeant pour le consommateur.

Puis, si je peux me permettre, puis là je vais être, encore une fois, très, très, très plancher des vaches, je pense que, justement... on était ici cet après-midi puis je pense qu'on a été même, encore une fois, témoins de cette confusion-là au niveau de la protection. Vous avez posé une bonne question, M. le député de Mégantic, vous avez parlé d'un sous-sol qui calait, donc, puis de demander : Bien là, qu'est-ce qui se passe dans le cas d'un sous-sol qui cale? Puis la dame qui a répondu, qui était Mme Gaucher, ce qu'elle a répondu, c'est que, pour un courtier, la transaction ne s'arrête pas au moment de la transaction puis que, dans... elle, comment qu'elle aurait agi, c'est qu'elle aurait tout de suite dit à son vendeur : Bien, écoute — ou à son acheteur, dans ce cas-ci — ne fais pas les réparations puis tu dois dénoncer. Mais ça, ici, c'est un acte... c'est une consultation juridique, c'est un acte réservé pour les avocats. Puis c'est là, la confusion. La réalité, c'est que ce n'est pas au courtage immobilier de faire ça. La réalité, c'est que c'est à d'autres champs d'expertise, à d'autres professions. Puis en réalité ça peut arriver chez DuProprio, la même chose, quelqu'un va vendre sa propriété, va appeler nos notaires, va dire : Écoutez, je viens d'avoir une réclamation, en cas de vices cachés. Nos notaires, qu'est-ce qu'ils vont lui dire tout de suite? Monsieur, vous devez appeler un avocat, c'est ça que vous devez faire maintenant, c'est eux qui vont s'occuper de vous. Donc, de là, des fois, est la difficulté aujourd'hui...

Puis on le voit, là. Nous, lorsqu'on regarde au niveau de nos clients ou des gens... Tu sais, vous savez, DuProprio est la publicité que vous voyez. Ça, c'est une chose. Mais, nous, ce qu'on veut, c'est bien informer le propriétaire québécois. Donc, ce que l'on fait — on se donne pas mal de trouble, je vous dirais — chaque année, entre autres, on fait le tour de la province, on a 180 séances d'information par année — on a des salles qui sont remplies de 100, 150 personnes — pour vraiment bien expliquer comment fonctionnent les choses. Puis, oui, au niveau de la protection, on a fait un sondage. On demandait aux gens — puis on l'a en vidéo si vous voulez le voir : Est-ce qu'un courtier immobilier vous protège en cas de vices cachés? La grande majorité des gens répondaient oui. Mais elle est là, la problématique, parce que ce n'est pas ça, ce n'est pas comme ça que ça fonctionne.

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

• (20 h 50) •

**M. Bonnardel :** Peut-être une dernière petite question. Je pense que vous avez d'autres entités dans d'autres provinces canadiennes sous DuProprio ou sous d'autres noms. Est-ce que, dans ces autres provinces, vous détenez des permis de courtage?

**M. Dodier (Marco) :** Absolument. Ontario, Alberta et Manitoba, on a un permis de courtage; Saskatchewan, on n'en a pas.

**M. Bonnardel :** O.K. Et pourquoi dans ces provinces versus ici?

**M. Dodier (Marco) :** Oui, je peux un peu imaginer la réponse, là, puis laissez-moi penser pour ne pas que ça soit pas trop grossier, là. Bon, Michelin, Michelin, eux vendent des pneus, puis son but, c'est de vendre des bons pneus pour faire en sorte que chaque auto en ait pour que ça roule bien, bien entendu. Michelin va vendre des pneus d'hiver au Québec, mais Michelin ne vendra pas des pneus d'hiver en Équateur, par exemple. Puis la réalité, c'est que c'est simplement une décision commerciale, c'est une notion de marché adressable. Nous, notre objectif, c'est offrir des services pour aider un propriétaire à vendre sa propriété puis qu'il paie un prix fixe, donc qu'il paie beaucoup plus faible que la commission.

Si on regarde au Québec, le marché adressable de la vente sans intermédiaire est tellement grand, est tellement important que notre offre, si on veut, d'assistance vendeur, de la façon qu'on la donne, est parfaite pour le Québec. Si on regarde en Ontario, c'est complètement différent. Le marché de vente sans intermédiaire est très, très restreint. On était, avant, sous le même modèle que DuProprio et on l'a vécu. Puis ce qu'on a compris rapidement... Parce que, tu sais, on était au Québec, on était très forts, on a dit : On va amener ça en Ontario, ça va fonctionner. Ce qu'on a compris rapidement, c'est que, là-bas, la vente sans intermédiaire était beaucoup plus faible. La perception par rapport à l'agent... Donc, le «sans agent» n'était pas un avantage pour une grande majorité de personnes, au contraire, on touchait juste une petite taille de marché. Puis, le troisième des points, contrairement au Québec, en Ontario les gens voulaient avoir leurs propriétés sur Realtor.ca, et c'est pour ça qu'on a pris cette décision-là. C'est une décision purement commerciale, mais la proposition de valeurs est toujours la même au niveau du bénéfice.

**M. Bonnardel :** O.K., merci.

**Le Président (M. Bernier) :** Ça va?

**M. Bonnardel :** Oui.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci aux représentants DuProprio, M. Marco Dodier et Mme Marie-Christine Blain. Merci de votre participation à la Commission des finances publiques.

Je vais suspendre quelques instants afin de permettre à l'Association des conseillers en services aux aînés du Québec de prendre place.

*(Suspension de la séance à 20 h 52)*

*(Reprise à 20 h 56)*

**Le Président (M. Bernier) :** Donc, nous reprenons nos travaux. Donc, nous avons le plaisir de recevoir les représentants de l'Association des conseillers en services aux aînés du Québec, M. René Lévesque, son président, et M. Louis Sirois, son vice-président. Alors, messieurs, vous avez 10 minutes pour votre présentation. La parole est à vous.

#### **Association des conseillers en services aux aînés du Québec (ACSAQ)**

**M. Sirois (Louis) :** Merci de nous recevoir, premièrement, à une heure si tardive. Vous avez un «stamina» hors du commun. Je ne sais pas comment vous faites, mais vous êtes très bons.

Alors, Louis Sirois. Je vais vous lire notre mémoire de l'Association des conseillers en services aux aînés du Québec déposé dans le cadre de la loi n° 141.

Alors, l'Association des conseillers en services aux aînés du Québec est un organisme sans but lucratif qui oeuvre depuis 2004. Fondé par des spécialistes ayant entre autres une formation en service social, soins infirmiers ou en gérontologie, l'ACSAQ regroupe des conseillers qui accompagnent les aînés dans leurs recherches d'une résidence privée certifiée répondant à leurs besoins particuliers. La mission de l'ACSAQ est de s'assurer de la compétence de ses membres et qu'ils sont alignés avec la charte et les règlements de l'association dans l'exercice de leur métier.

Le métier des conseillers en hébergement, même s'il a vu le jour il y a plus de 30 ans, est un métier qui est nouveau. Le vieillissement de la population est mondial, et le Québec n'y échappe pas. Au Québec, 8 % de la population a 75 ans et plus, soit 640 000 personnes, et dans 10 ans ce nombre sera de 940 000, soit une augmentation de 300 000 personnes, 50 % d'augmentation, approximativement. Une grande partie de ceux-ci auront besoin de trouver la résidence certifiée qui leur conviendra.

Notre métier de conseiller en services aux aînés. Dans un contexte de vieillissement de la population, le rôle de ces conseillers s'accroît grandement. En effet, ceux-ci sont appelés à travailler étroitement avec les aînés et leur famille afin de leur trouver une résidence certifiée répondant parfaitement à leurs besoins physiques et cognitifs, les services, des activités désirées, mais en tenant également compte de leur capacité à payer et de leur souhait d'établissement territorial, soit d'être près de leur famille.

La formation étendue des conseillers aux aînés, tout comme leurs connaissances du milieu des résidences certifiées qu'ils desservent à tous les jours, leur permet de bien cerner les problèmes et les besoins divers de leur clientèle. En somme, le travail concerne concrètement les besoins de l'aîné, qu'il soit à son domicile ou dans un centre hospitalier, d'étudier les dossiers en provenance des travailleurs sociaux et autres spécialistes du secteur de la santé en plus de discuter avec ces derniers afin d'approfondir et comprendre la situation de la personne en recherche d'une ressource d'hébergement, s'assurer d'un support constant dans la recherche d'un hébergement avec les personnes âgées et leur famille puis faire face aux différentes situations familiales entre les parents et les enfants pouvant survenir lors d'une décision aussi importante.

On doit aussi renseigner l'aîné des avantages et désavantages de chacune des résidences certifiées pouvant répondre aux besoins de ceux-ci, conseiller l'aîné relativement aux divers programmes provinciaux auxquels il peut se prévaloir et finalement organiser de multiples visites de résidences certifiées avec l'aîné et sa famille afin de les familiariser avec les emplacements et les milieux répondant à leurs besoins.

• (21 heures) •

Bien que le coeur du travail de l'ACSAQ consiste à accompagner l'aîné dans son choix de résidence certifiée répondant à ses besoins, le résultat final de cette aide sera la signature d'un bail par ce dernier au sein d'une de ces résidences certifiées.

Plusieurs des personnes en recherche d'un nouveau lieu de vie sont référées par des travailleurs sociaux du réseau de la santé et des services sociaux québécois. Nous contribuons par notre accompagnement à désengorger le réseau public, comme les hôpitaux et les services offerts par les CLSC. Ce travail est réalisé sans que le trésor public ne soit sollicité. Nous considérons cette formule comme étant gagnante-gagnante et gagnante. Le réseau est moins engorgé, et ce, sans frais. Les aînés trouvent un lieu qui convient à leur besoin, sans frais également, et les résidences certifiées peuvent accueillir des locataires qui correspondent à leur niveau de services et de revenus.

La problématique de l'encadrement par l'OACIQ : comme mentionné précédemment, la finalité du processus de l'ACSAQ est la signature d'un bail de la Régie du logement entre l'aîné et la résidence privée certifiée de son choix.

Pour cette raison, historiquement, à la demande de l'OACIQ, les membres de l'ACSAQ furent soumis aux mêmes règles et obligations qu'un courtier immobilier aidant les ménages québécois à acheter ou vendre une propriété résidentielle.

Depuis 13 ans, l'ACSAQ a fait valoir aux autorités concernées que le travail de ses membres ne consiste pas à faire de l'immobilier proprement dit, mais plutôt à accompagner des aînés et leurs familles dans leurs recherches d'une résidence privée certifiée qui répond à leurs besoins physiques et cognitifs particuliers. Ce n'est pas un hasard si les conseillers en services aux aînés possèdent entre autres des formations en travail social, en gérontologie ou en gériatrie. Il existe en effet plusieurs différences notables entre le travail de ces conseillers en services aux aînés et celui d'un courtier immobilier. La relation d'aide bâtie entre l'aîné et son conseiller ne correspond en rien à la relation d'affaires entre un courtier immobilier et son client. Les conseils prodigués par un courtier d'immeuble ont trait à l'immeuble, au financement, au processus d'acquisition-vente, à l'évaluation immobilière, l'hypothèque, etc. Pour le conseil en services aux aînés, l'évaluation d'une résidence certifiée pour aînés ne se fait pas dans le domaine immobilier ou hypothécaire, mais bien en fonction de l'offre de services qu'elle peut fournir à une personne âgée qui a des besoins particuliers.

Malgré ces faits, aujourd'hui, les conseillers de l'ACSAQ doivent néanmoins suivre une formation particulière en immobilier, soit obtenir un permis de courtage immobilier qui n'a rien à voir avec le support qu'ils donnent aux aînés et leurs familles. Pour l'ACSAQ, cette formation en courtage immobilier n'est d'aucune utilité. En fait, nous avons toujours considéré cette réglementation comme abusive et allant en contresens de la volonté gouvernementale de réduire les exigences réglementaires, volonté qui est notamment concrétisée par la nomination d'un ministre portant spécifiquement la responsabilité de l'allègement réglementaire.

Après plusieurs représentations auprès des autorités concernées, où l'ACSAQ a fait valoir son point de vue face à cette situation, le gouvernement du Québec, qui a fait adopter la Loi sur le courtage immobilier en 2010, devait initialement conclure... exclure — excusez-moi — l'ACSAQ du parapluie réglementaire de l'OACIQ. Cependant, l'article faisant état de cette situation n'a jamais été mis en vigueur depuis son adoption en 2010, et le gouvernement n'a fait aucun geste dans cette direction jusqu'au dépôt de la loi n° 141, en octobre 2017, par le ministre des Finances, Carlos Leitão.

Nos recommandations : dans ce contexte, l'ACSAQ salue et se réjouit du dépôt du projet de loi n° 141 du ministre des Finances. Ce dernier vient libérer les conseillers de l'ACSAQ d'un fardeau réglementaire qui n'était d'aucune manière lié à leur pratique professionnelle. Ce faisant, ces derniers pourront se concentrer uniquement sur leur rôle de soutien aux aînés plutôt que sur des contraintes reliées à l'OACIQ. Nous recommandons donc d'aller de l'avant avec le projet de loi n° 141 déposé en octobre 2017.

Notre conclusion : les services offerts par l'ACSAQ sont très précis et reconnus par les aînés et leurs familles dans un processus pouvant être angoissant pour eux, soit la recherche d'une résidence privée certifiée idéale et qui répond efficacement à leurs besoins pouvant être particuliers dans certains cas. L'adoption prochaine du projet de loi n° 141 permettra aux membres de l'ACSAQ de se concentrer davantage dans la prestation des services à sa clientèle plutôt qu'à suivre des formations en courtage immobilier et d'être assujettis aux règles de l'OACIQ. Il est donc superflu de les soumettre aux mêmes règles que les courtiers en immobilier résidentiel. Merci beaucoup.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci, M. Sirois, de votre présentation. M. le ministre, la parole est à vous.

**M. Leitão :** Merci, M. le Président. Alors, merci, messieurs. Merci à vous, surtout merci à vous à cette heure tardive, pour vous aussi c'est un peu tard pour être ici en train de discuter de ces choses qui sont très importantes d'ailleurs.

Bon. Bien sûr que, donc, je comprends très bien que vous êtes satisfaits du projet de loi en ce qui vous concerne, mais je pense que ça illustre très bien un enjeu, dont on discutait ici ce matin, cet après-midi, c'est cette notion de vouloir étendre la notion de courtage à tout autre ordre de service, des services-conseils qui n'ont pas grand-chose à voir avec l'acte de courtage lui-même, et donc je pense que vous êtes un exemple parfait d'une telle incongruité.

Alors, peut-être vous pouvez nous parler un peu plus de... Donc, jusqu'à maintenant, parce que la loi n'a pas encore été approuvée, donc on est toujours dans des situations actuelles, concrètement, comment ça rend votre vie plus difficile, le fait de devoir être, donc, soumis aux règles de l'OACIQ?

**M. Sirois (Louis) :** Certains de nos membres...

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

**M. Sirois (Louis) :** Oups! Excusez-moi.

**Le Président (M. Bernier) :** Non, non, allez-y, M. Sirois. C'est pour fins d'identification et d'enregistrement.

**M. Sirois (Louis) :** D'accord.

**Le Président (M. Bernier) :** Allez-y, M. Sirois.

**M. Sirois (Louis) :** Certains de nos membres, depuis 2004, ont été soumis à une réglementation de l'OACIQ qui, pour des raisons clairement de suivre la loi, sont allés voir nos membres et les ont obligés à ce que chacun de leurs conseillers en hébergement devienne des courtiers immobiliers. On comprend que ça n'a aucun sens pour quelqu'un qui est aligné dans un milieu social d'aller s'asseoir sur un banc d'école et passer des centaines d'heures à suivre un programme de courtier en immobilier, qui n'a aucune relation avec le travail qu'ils font. Et, lorsque ces membres-là ne le faisaient

pas, il y avait une pression induite de l'OACIQ — mais ils ne font qu'appliquer la loi, de ce qu'ils nous disent. Nous sommes allés les rencontrer pour leur expliquer notre situation, et c'était à fin de non-recevoir.

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

**M. Leitão :** Merci. Donc, maintenant, évidemment, ça va être très clairement indiqué, parce qu'il y avait toute cette notion, plus tôt, aujourd'hui, qu'on discutait, donc, de courtage locatif; bien sûr, si un courtier veut faire du courtage locatif, il peut le faire, mais on ne devrait pas limiter cette activité à seulement les courtiers dûment certifiés par l'OACIQ. Donc, c'est cela que nous voulons, que nous allons corriger avec notre projet de loi. Je comprends que ça a pris du temps, ça a pris quelques années, mais, bon, mieux vaut tard que jamais.

Et, en effet, nous sommes... enfin, moi, je suis très content qu'un groupe comme le vôtre existe et puisse fournir les services que vous fournissez parce qu'en effet ça peut être compliqué pour les familles arrivées à ce moment-là et de trouver la ressource appropriée à leur situation. Peut-être pourriez-vous nous parler un peu plus de ce processus-là, comment vous accompagnez les familles dans ce processus de recherche du moyen d'hébergement le plus approprié.

• (21 h 10) •

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

**M. Sirois (Louis) :** Alors, le processus est relativement simple dans sa complexité, alors c'est un paradoxe. Les gens nous contactent. Normalement, on a un premier appel téléphonique qui va durer 10, 15, 20 minutes pour comprendre les enjeux. Par la suite, le conseiller en hébergement va se présenter à domicile, va passer deux, trois, quatre heures, et probablement plusieurs fois, avec les enfants et les parents afin de bien comprendre les besoins de ces derniers. Et, lorsque ceci est bien compris, là... Là, on a vu l'appartement, on a vu le condo, on a vu la maison, on comprend les problèmes cognitifs, physiques, on voit plusieurs qui nous disent : On est complètement autonomes, et on arrive là, il y a deux marchettes, quatre cannes, et la personne déambule, on voit les médicaments, on voit la propreté de la maison, etc. Parce que, nous, notre objectif, c'est que l'aîné soit heureux, mais que la résidence qui reçoit cet aîné, il y ait un match. On veut qu'il y ait un match pour que, quand la personne arrive à cet endroit-là, elle puisse y demeurer longtemps et être heureuse.

Alors, lorsqu'on a terminé cette rencontre à la maison, on va visiter avec eux. En moyenne, on va visiter entre deux et quatre résidences qui conviennent exactement aux besoins, qu'ils soient cognitifs, physiques, monétaires, endroits — parce qu'il y en a plusieurs qui veulent rester proches des enfants — et là on fait cette visite-là, et ensuite l'aîné va signer un bail avec la résidence qu'il aura choisie. C'est lui qui choisit. Tu sais, on conseille, mais on comprend qu'une personne qui a... il y en a qui, à 80, sont en pleine forme, mais il y en a qui ont des problèmes cognitifs. Alors, de partir à la recherche... de visiter 12 résidences, après la première, ils ont déjà oublié la deuxième. Ça fait que ça ne fonctionne pas. Ça fait que c'est notre travail et c'est ce qu'on fait.

**M. Leitão :** Très bien.

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

**M. Leitão :** Très bien, et je pense que ça serait bien si vos services seraient mieux connus, parce que c'est... en effet, c'est un service qui est très important et qu'au fur et à mesure que le temps va passer ça va devenir de plus en plus nécessaire d'avoir un tel service.

Écoutez, moi, je n'ai pas vraiment d'autres choses à dire, sauf qu'en effet ça nous réconforte dans notre décision de ne pas limiter la notion de conseil seulement aux courtiers certifiés, parce que la notion de conseil est beaucoup plus vaste et il n'y a pas lieu de la restreindre à seulement à ceux qui ont un permis spécifique, même si, dans votre cas, à la fin du processus, il y a un contrat, il y a une signature de bail, mais ce n'est pas du tout la même chose qu'un contrat purement d'immobilier.

Donc, écoutez, pour moi, ça va. Merci beaucoup d'être venus nous expliquer ça même à cette heure tardive. Je ne sais pas, les collègues, si vous avez une question. Sinon, de mon côté, ça va. Merci.

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

**M. Marceau :** Merci beaucoup, M. le Président. Alors, bonsoir, messieurs, éventuellement bonne nuit, mais on est encore à l'étape du bonsoir.

Alors, j'ai quelques questions très simples. La première, c'est juste une question de mesurer l'importance de vos activités. Combien de baux sont signés grâce à vos conseillers en hébergement à l'ACSAQ par année, mettons, à peu près?

**M. Sirois (Louis) :** C'est une bonne question. On n'a jamais fait le décompte. On parle de... je vais vous donner une approximation, entre 2 500 à 6 000, 7 000 baux par année.

**M. Marceau :** O.K. Par année?

**M. Sirois (Louis) :** Par année.



**M. Marceau** : Et donc c'est considérable. Et puis comment sont-ils rémunérés, vos conseillers en hébergement? Est-ce qu'ils sont des employés de l'ACSAQ ou est-ce qu'ils ont une commission? Enfin, question de comprendre le modèle d'affaires.

**M. Sirois (Louis)** : L'ACSAQ est un amalgame d'entreprises qui se sont regroupées sur une association afin de lui donner un cadre précis pour le support aux aînés. La rémunération varie. Certains conseillers sont des travailleurs autonomes et d'autres sont des employés, et normalement ils sont rémunérés sur une base... le paiement qui vient de la résidence est normalement entre 75 % à 100 % de la valeur d'un mois de loyer.

**M. Marceau** : O.K. Donc, c'est la résidence privée qui verse une rémunération équivalant à, mettons, 75 % à 100 % d'un mois de...

**M. Sirois (Louis)** : Qui est payée à l'un des... une des compagnies qui a, à son emploi, des conseillers en hébergement.

**M. Marceau** : O.K., c'est clair. Et puis je vois bien, là, que vous avez un rôle qui n'est pas commercial, entre guillemets, là, mais il n'en demeure pas moins que ça arrive... ça peut arriver à vous comme ça peut arriver à d'autres, là, il peut arriver que vous ayez des clients, dans ce cas-ci, des aînés, qui soient insatisfaits. Qu'arrive-t-il si des clients sont insatisfaits des services qui ont été offerts par le conseiller en hébergement, que ce soit... qu'il soit un travailleur autonome ou qu'il travaille pour une entreprise, là, quels sont les recours, si vous voulez, des aînés clients qui sont insatisfaits?

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

**M. Sirois (Louis)** : On a deux étapes. La première, c'est : l'entreprise elle-même fait son autocontrôle, mais, lorsqu'elle est membre de l'ACSAQ... on s'est dotés d'un code d'éthique très précis avec un comité de plaintes très réglementé où siègent certains membres, et, lorsque ces plaintes arrivent jusque là, elles sont écoutées, elles sont analysées, et des réprimandes et des mesures sont prises lorsque ça arrive. Je peux vous assurer que, depuis 2004, c'est sur les doigts d'une main, c'est minime, ça arrive rarement.

**M. Marceau** : O.K., mais je disais ça, parce qu'en fait ce que j'essayais de comprendre, c'est qu'en même temps vos conseillers sont, si j'ai bien compris, membres de... enfin, ils font partie de l'OACIQ, là, ils n'ont pas le choix présentement, c'est bien ça?

**M. Sirois (Louis)** : Non. Il y a certains de nos membres qui font partie de l'OACIQ puis il y en a d'autres qui ont décidé : Je n'en fais pas partie.

**M. Marceau** : O.K., c'est facultatif.

**M. Sirois (Louis)** : Pardon? Non, ce n'est pas facultatif, ils ont juste décidé de ne pas en faire partie.

**M. Marceau** : Mais là je n'arrive pas à suivre parfaitement bien dans ce cas-là, puis je ne sais pas... C'est moi qui est en cause ici, là. Moi, je croyais que vous étiez assujettis présentement à la loi, que l'exception qui avait été prévue par règlement n'avait pas été mise en vigueur, l'article permettant de vous exclure de ça, et donc qu'en ce moment des gens, les conseillers en hébergement qui travaillent avec vous, étaient tous obligés de suivre une formation, que vous avez décrite comme étant de plusieurs centaines d'heures, et puis qu'en même temps évidemment découlait de cela aussi que vous étiez... enfin, vous aviez... la déontologie, la discipline qui était fournie par l'OACIQ s'appliquait à vos membres. Là, corrigez-moi, apparemment ce n'est pas le cas, donc, c'est ça?

**M. Sirois (Louis)** : C'est qu'il y en a qui ont décidé de ne pas devenir membres de l'OACIQ. Et, si l'OACIQ veut sévir, elle peut toujours sévir.

**M. Marceau** : Une espèce de régime de tolérance, donc, si je comprends bien?

**M. Sirois (Louis)** : Il faut bien comprendre les enjeux d'envergure, hein? On parle... des conseillers en hébergement, là, on parle de 100 à 125 personnes au Québec. Quand on regarde des courtiers en immobilier, on parle de probablement 15 000 personnes. Ça fait qu'on est un grain de sable, tu sais, et avec un travail qui n'est même pas connu, tu sais. J'ai aimé le commentaire du ministre : On n'est même pas connus, alors on n'est même pas sur le radar.

**M. Marceau** : Puis je veux juste que vous compreniez bien le sens de mes questions, ce n'est pas... Je ne mets pas en cause l'idée que vous devriez... Moi, je suis plutôt à l'aise avec le fait que vous ne soyez pas assujettis, là, il ne s'agit de toute évidence pas d'un travail commercial au sens habituel du terme.

**M. Sirois (Louis)** : Exact.

**M. Marceau :** Il n'en demeure pas moins que, là, je comprends qu'il y a, à l'OACIQ, appelons ça «une tolérance». Donc, on a décidé que, pour les 100, 150 personnes qui exercent le métier de conseiller en hébergement, qu'on allait laisser aller, même s'ils n'étaient pas membres puis même s'ils ne suivaient pas la formation, c'est bien ça?

**M. Sirois (Louis) :** C'est exactement ça.

**M. Marceau :** Je comprends. Moi, je veux juste conclure. Ce n'est peut-être pas une question, mais c'est peut-être plus pour le ministre. Le ministre a conclu tout à l'heure qu'il était satisfait des changements apportés à la loi par le projet de loi n° 141 en disant : Vous êtes la démonstration que ça ne vaut pas la peine d'exiger des permis pour les gens qui font du courtage locatif. Moi, je pense qu'il va vite en affaires un petit peu quand il dit ça, je... Vous êtes effectivement des gens qui ne devraient pas être assujettis à ça, là, de toute évidence, là, ça a bien de l'allure, mais il n'en demeure pas moins que ça ne solutionne pas la question de ceux qui font du courtage locatif commercial à vocation lucrative. Et on aura l'occasion d'en reparler, mais moi, je ne vous mets pas dans le même panier puis je ne vous mets tellement pas dans le même panier que je trouve que l'argument du ministre n'était pas bon. Voilà. Mais, cela étant, je vous remercie pour votre prestation. Merci.

• (21 h 20) •

**Une voix :** Merci beaucoup.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci. Donc, je vais remercier nos représentants de l'Association des conseillers en services aux aînés du Québec, M. René Lévesque, M. Louis Sirois, merci de votre participation à la Commission des finances publiques.

Je vais suspendre quelques instants afin de permettre aux Professionnels hypothécaires du Canada de prendre place.

(Suspension de la séance à 21 h 21)

(Reprise à 21 h 25)

**Le Président (M. Bernier) :** À l'ordre, s'il vous plaît! Donc, nous reprenons nos travaux. Donc, nous avons le plaisir de recevoir les Professionnels hypothécaires du Canada, représentés par M. Gilles Bouillon, courtier hypothécaire, Planiprêt; Mme Isabelle Gendron, M. Ryan La Haye et M. Stéphane Bruyère. Bienvenue à vous quatre. Vous avez 10 minutes pour votre présentation. Donc, la parole semblait être à M. Gilles Bouillon, pour débiter. M. Bouillon, allez-y.

### Professionnels hypothécaires du Canada

**M. Bouillon (Gilles) :** M. le Président, M. le ministre des Finances, mesdames et messieurs, membres de la commission, mon nom est Gilles Bouillon, président fondateur de l'agence hypothécaire Planiprêt. Je suis accompagné de mes collègues membres de Professionnels hypothécaires du Canada, Mme Isabelle Gendron, M. Ryan La Haye et M. Stéphane Bruyère.

Nous représentons les agences hypothécaires sous plusieurs marques, dont Multi-prêts, Hypothéca, Centres hypothécaires Dominion, Architectes hypothécaires, Intelligence hypothécaire et plusieurs autres bannières qui sont membres de PHC. Nous tenons à remercier les membres de la commission de nous donner l'occasion de faire part de nos commentaires concernant le projet de loi n° 141. Permettez-moi de rappeler que Professionnels hypothécaires du Canada est l'association nationale qui représente 11 500 courtiers et prêteurs hypothécaires au pays, dont 500 au Québec. PHC joue un rôle de direction, de représentation, de formation et d'information auprès de ses membres, mais également auprès du public et des instances gouvernementales.

En tant qu'intervenant principal du courtage hypothécaire au Québec, PHC souhaite livrer à la commission trois messages : le premier vise à exprimer notre accord au transfert de l'encadrement vers l'AMF; le second message vise à rappeler la nécessité de maintenir un fort système d'encadrement pour les professionnels hypothécaires afin que seuls les titulaires de permis puissent se livrer à des opérations de courtage; enfin, le troisième message réfère à la mise en oeuvre du projet de loi n° 141 et à la réglementation qui devrait être développée. Les recommandations contenues dans le mémoire déposé à la commission s'adressent d'ailleurs à un ou l'autre de ces enjeux d'importance pour PHC.

Bien qu'ayant privilégié la création d'une loi sur le courtage hypothécaire à l'image de celle qui est faite en Ontario, PHC est d'avis que le transfert vers l'AMF, tel que proposé par le projet de loi n° 141, permettra de doter le secteur hypothécaire d'un encadrement global davantage adapté aux réalités du secteur clé de l'économie québécoise.

Sans questionner la pertinence de l'OACIQ à l'égard du courtage immobilier, PHC croit que la nature du produit financier que constitue le prêt hypothécaire s'inscrit davantage dans le champ de compétence de l'AMF, organisme de surveillance du secteur financier. Il est cependant important qu'aucun compromis ne soit consenti, qu'il s'agisse de l'octroi de permis, de la formation continue, de la mise en place des mesures visant à assurer l'encadrement... soit adaptée aux besoins et à la réalité de l'industrie hypothécaire ou encore de la lutte contre l'exercice illégal de la profession, qui demeure un fléau réel au Québec.

Il est essentiel de maintenir un encadrement fort pour la protection du public en matière de financement hypothécaire et d'éliminer le courtage illégal, qui passe par exemple par le paiement de rétributions à l'industrie de la construction, aux conseillers financiers ou aux courtiers immobiliers, qui ne sont pas détenteurs de permis de courtage hypothécaire.

PHC invite le législateur à s'assurer que les personnes qui se livrent à une opération de courtage ou de distribution de prêt garanti par hypothèque immobilière contre rétribution détiennent les connaissances requises et détiennent un permis à l'AMF. En ce sens, le régulateur devrait s'assurer que chaque employé d'une institution financière ou d'une coopérative qui reçoit une rétribution relative à un prêt hypothécaire détienne un permis. Soulignons que cette exigence est la norme pour la distribution des fonds mutuels et des produits d'assurance de personne.

• (21 h 30) •

À cet égard, PHC formule le souhait que l'AMF utilise son pouvoir réglementaire pour créer deux catégories de permis : une première pour le courtier hypothécaire indépendant qui représente plusieurs prêteurs, et une seconde catégorie pour des agents hypothécaires qui ne représentent qu'un seul prêteur. Quant à la distribution des prêts hypothécaires par l'Internet ou en ligne, PHC recommande qu'elle soit assujettie aux mêmes restrictions pour garantir que seuls les détenteurs d'un permis hypothécaire puissent se livrer à cette activité.

S'agissant du système de référencement, nous encourageons le législateur à saisir l'occasion pour procéder à d'urgentes modifications pour assurer la protection du public. À titre indicatif, nous déplorons que la loi actuelle permette les paiements d'une commission à des personnes qui ne sont pas titulaires de permis, parfois appelés des «kickbacks». Ces zones grises ont malheureusement encouragé le développement de modèles de référencement conçus non pas pour répondre aux besoins de l'emprunteur, mais en fonction du versement d'une rétribution, ce qui, d'ailleurs, a incité le législateur américain à interdire ce type de modèle et de l'assortir de sanctions pénales. En conséquence, nous encourageons le législateur à énoncer expressément dans la loi que seuls les titulaires de permis de courtage hypothécaire peuvent recevoir une rétribution.

Enfin, en ce qui concerne la mise en oeuvre du projet de loi, PHC est convaincue que l'AMF saura mener à bien le mandat qui lui est confié et lui offre son entière collaboration. Reconnaisant les qualités et l'expertise de cette dernière dans le contrôle et la surveillance des marchés financiers et des disciplines qui y sont associées, PHC souhaite participer au travail lié à la nouvelle réglementation.

Sachant que la concurrence toujours croissante dans l'octroi de prêts hypothécaires, de la hausse des coûts de financement et l'imposition de plusieurs mesures fédérales au cours des dernières années qui ont souvent eu comme effet de freiner l'accès à la propriété, il est de première importance pour le législateur de prendre toutes les précautions nécessaires dans l'élaboration de sa nouvelle réglementation. PHC profite également de l'occasion pour offrir sa collaboration à l'OACIQ afin d'assurer une période de transition harmonieuse aux détenteurs de permis.

PHC remercie les membres de la commission de lui permettre de présenter ses réflexions sur le projet de loi n° 141, qui constitue une réforme en profondeur du secteur québécois du courtage hypothécaire. PHC, l'industrie hypothécaire du Québec, souhaite réitérer au ministre ainsi qu'aux membres de la commission son entière collaboration dans l'adoption et la mise en oeuvre du projet de loi n° 141. À cet égard, nous formulons le souhait d'être mis à contribution dans l'élaboration de la réglementation qui devrait être développée en marge de l'adoption du projet de loi en collaboration avec le ministère des Finances et l'AMF. Nous sommes prêts à répondre aux questions des membres de la commission, M. le Président, même à cette heure tardive.

**Le Président (M. Bernier) :** Ça nous fait plaisir, M. Bouillon. Vous avez l'air en pleine forme, peu importe l'heure. Si on vous reconvoque, on va choisir la bonne heure. Ça semble être la bonne. M. le ministre, je ne sais pas si c'est la bonne heure, mais c'est à votre tour.

**M. Leitão :** Merci, M. le Président. Alors, madame messieurs, merci beaucoup d'être là. Oui, même à cette heure tardive, nous sommes encore tous bien réveillés. Mais je mentionne ça parce que vous savez probablement ou probablement pas qu'hier les trois formations politiques avaient leurs partys de Noël. Pas à la même place, pas à la même place, des endroits différents, mais disons que ça a fini un peu tard hier. Alors, voilà, nous y sommes, maintenant, presque à 10 heures du soir, mais nous sommes encore tous bien, bien réveillés.

**Le Président (M. Bernier) :** Je vous surveille.

**M. Leitão :** Écoutez, oui, moi, j'accueille aussi favorablement vos commentaires, bien sûr. Pour ce qui est, donc, du transfert de responsabilités de l'OACIQ à l'AMF, en effet, puisque votre activité s'apparente beaucoup à une activité financière, c'est plutôt une activité financière plutôt qu'immobilière, donc c'est tout à fait logique que ce soit l'AMF. Et donc vous n'entrevoyez pas de... Vous n'avez pas de craintes ou de problèmes quant à la capacité de l'AMF de pouvoir vous réglementer de façon convenable?

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

**M. Bouillon (Gilles) :** Vous savez, M. le ministre, en réalité, nous, on croit vraiment que c'est vraiment l'AMF qui a vraiment... qui est bien habilitée à faire ça. Comme vous savez, le courtage hypothécaire, vous avez un manufacturier, qui est l'institution financière qui fabrique le prêt hypothécaire, vous avez un consommateur puis vous avez un intermédiaire. Donc, ça ressemble énormément à ce qu'on retrouve... que ce soit un manufacturier de produits d'assurance, le public et un intermédiaire. Donc, pour nous, nous croyons que l'AMF, ça rentre dans ses champs de compétences et on croit qu'à ce moment-là on serait bien servis par le régulateur à cet effet-là.

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

**M. Leitão** : En effet, l'activité que vous menez, c'est presque la définition «textbook» d'un intermédiaire. C'est ça.

Maintenant, là vous avez soulevé quelques questions, que je pense que c'est peut-être un peu préoccupant, là, de ce qui se passe un peu dans votre industrie en termes de courtage illégal, d'exercice, bon, par des personnes qui, donc, qui n'ont pas de permis. Pourriez-vous élaborer un peu plus là-dessus, là, comment ça se passe dans le... Parce que la question que je me pose, c'est que, donc, les manufacturiers, comme vous les avez appelés, c'est bien comme ça, de prêts hypothécaires, pour la plupart, ce sont les banques. Pas exclusivement, mais ce sont les banques aussi. Alors, qu'est-ce qui se passe, là, pour que... Comment ça se fait qu'il y a des acteurs dans cette industrie-là qui opèrent sans permis?

**M. Bouillon (Gilles)** : Il y a des acteurs très importants pour...

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

**M. Bouillon (Gilles)** : Ah! merci. Il y a des acteurs très importants, par exemple l'industrie de la construction. L'industrie de la construction... Les clients qui veulent aller voir un constructeur pour se faire bâtir une propriété, une résidence, le constructeur va avoir tendance à forcer le client à passer par son institution financière, et la raison derrière ça... contre rétribution. Mais ce constructeur-là n'a pas de permis. D'ailleurs, à ce moment-là, ce n'est pas l'institution financière qui paie qui est en défaut, c'est celui qui reçoit la rétribution qui est en défaut. Et malheureusement, présentement, il n'y a pas grand-chose qui se fait contre ça.

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

**M. Leitão** : Très bien. Très bien, merci. Oui, en effet, ça peut-être un peu préoccupant, ces choses-là. Surtout, comme vous avez mentionné, et entièrement à propos, on a bien vu ce que ça peut donner, aux États-Unis, donner 6, 7, 8, donc ces choses-là peuvent... Il faut s'assurer que cela ne se passe pas.

Maintenant, pour ce qui est de la période de transition, donc, avez-vous déjà eu des échanges avec l'OACIQ pour amorcer une réflexion sur cette transition vers l'AMF?

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

**M. Bouillon (Gilles)** : Nous n'avons pas eu... nous avons... C'est sûr qu'on a des bonnes relations avec l'OACIQ pour la transition en tant que telle. Ce que nous, nous recherchons, c'est le cadre réglementaire. Donc, en réalité, avec l'AMF, nous croyons que les règlements vont être faits, et puis il va y avoir une transition assez harmonieuse, en tant que tel. C'est ce que nous souhaitons comme industrie, autant d'un côté ou de l'autre.

**M. Leitão** : Très bien. Vous aviez aussi suggéré la création, éventuellement, de deux classes de permis, deux types de permis, donc un permis qui s'appliquerait à un courtier qui fait affaire avec une multitude de manufacturiers et puis un autre qui travaille directement avec un seul. Comment ça se passe ailleurs au Canada? Est-ce qu'il y a aussi cette question de double permis ou pas encore?

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

**M. Bouillon (Gilles)** : Pas encore, mais c'est quelque chose qui a été fortement recommandé après la crise de 2008 aux États-Unis. Et ce que nous appelons des employés d'institutions financières, qui proposent les produits hypothécaires, ont un permis qui s'appelle des agents hypothécaires, et des courtiers hypothécaires, le mot «courtier» veut dire pouvoir offrir plusieurs produits et services aux consommateurs en tant que tels. La problématique d'aujourd'hui, c'est que le consommateur est mélangé, floué, croit qu'en réalité il fait affaire avec un courtier, alors que ce n'est pas clair à l'effet qu'il fait affaire avec un spécialiste qui ne représente qu'une seule institution financière et que ses produits de cette institution financière là sont offerts.

• (21 h 40) •

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

**M. Bruyère (Stéphane)** : Un autre élément, aussi, qui est important au niveau des Professionnels hypothécaires du Canada, c'est qu'on veut un peu unifier les règles, un peu comme dans les fonds communs, là, donc uniformiser ce qui se passe au niveau de la pratique d'une province à une autre, là.

**M. Leitão** : Parce que le... Vous avez mentionné, donc, les employés d'une banque ou Desjardins. Ils sont des agents hypothécaires, mais je pense qu'ils ne se prennent pas pour des courtiers hypothécaires ou...

**M. Bouillon (Gilles)** : Bien, j'aimerais répondre à ça.

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

**M. Bouillon (Gilles)** : Oui, excusez.

**Le Président (M. Bernier) :** C'est juste pour vous identifier pour fins d'enregistrement, pour attribuer les bonnes paroles aux bonnes personnes. Donc, M. Bouillon, allez-y.

**M. Bouillon (Gilles) :** Merci. Nous, Professionnels hypothécaires du Canada... Un employé d'une institution financière... ou que l'institution financière fasse... offre des produits hypothécaires directement sur l'Internet sans intermédiaire, ce n'est pas un problème parce que ses employés sont des salariés, et ainsi de suite. Le problème dans les institutions financières, c'est qu'ils ont des gens à commission qui vont chercher des nouvelles personnes à l'intérieur des consommateurs contre rétribution, et eux, ce modèle d'affaires là contre rétribution, d'aller voir des intermédiaires dans le marché, ils font le même exercice... et c'est pour ça que nous, nous demandons à ce qu'ils aient un permis, pour différencier... la différence entre des gens qui représentent plusieurs prêteurs et des gens d'un seul prêteur. On voulait une distinction au niveau des permis.

**Le Président (M. Bernier) :** M. Bruyère, vous voulez ajouter?

**M. Bruyère (Stéphane) :** Par exemple, un employé qui est... qui travaille pour la RBC à Montréal ne devrait pas être capable de pouvoir présenter un dossier chez Home Trust en prêt alternatif. C'est une activité de courtage illégale.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci. Oui, allez-y, M. le ministre.

**M. Leitão :** Et, selon vous, est-ce que c'est une pratique qui est courante? En tout cas, ça arrive. Est-ce que c'est juste occasionnel ou vous voyez que ça arrive de plus en plus?

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

**M. Bruyère (Stéphane) :** Moi, je trouve que ça arrive de plus en plus. Plus qu'on durcit les normes, plus que... Où est-ce qu'il y a de l'homme, il y a de l'hommerie, là.

**M. Leitão :** Très bien. Écoutez, pour moi, ça va, je n'ai pas vraiment d'autre question. Je ne sais pas si les collègues ont quelque chose à...

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

**M. Girard :** Peut-être juste pour clarifier, là, pour être sûr qu'on se comprend bien. Si on prend une institution financière, peu importe, ceux pour lesquels j'ai travaillé, par exemple, CIBC, Banque Royale, Desjardins, en développement des affaires, oui, il y a des agents qui sont sur le terrain qui vont solliciter des prêts hypothécaires, mais ce n'est pas des courtiers, ils travaillent pour une institution et, oui, dans plusieurs cas, sont rétribués à commission, un peu comme des gens qui vont vendre, dans certains cas, des produits de fonds de placement. Groupe Investors, ils sont payés à commission sur les fonds de placement, bon, etc. C'est un mode de rémunération tout à fait légal dans une institution financière. Et ces gens-là vont chercher de la clientèle, mais ce n'est pas des courtiers. Est-ce que c'est de ces gens-là qu'on parle, qui sont associés à une institution financière, qui vont sur le marché? Est-ce que c'est de ces gens-là que vous parlez à l'heure actuelle, là?

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

**M. Bouillon (Gilles) :** Effectivement, ce sont les individus qui, contre rétribution, vont, à ce moment-là, solliciter des clients. Et on demande à ce que ce soit comme dans les fonds mutuels. Les représentants des institutions financières qui vendent les fonds mutuels du prêteur, de l'institution financière, doivent avoir un permis à l'AMF, comme les représentants d'assurance, dans une institution financière, qui représentent les produits d'assurance doivent avoir un permis à l'AMF. Donc, pour nous, si c'est contre rétribution, ils devraient être assujettis à une réglementation avec un permis pour la distribution de ce produit-là.

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

**M. Girard :** Donc, je prends un exemple : moi, je travaille pour une institution financière, peu importe laquelle, si je rencontre un client, je rencontre mon collègue de Mégantic assis dans mon bureau à l'institution financière, je n'ai pas besoin d'être un courtier; si par malheur il n'est pas disponible, je le rencontre chez eux, je vais le voir chez eux, ça me prend la licence de courtier?

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

**M. Bouillon (Gilles) :** Dans la définition, de la façon qu'on le voit, si vous êtes un employé de l'institution financière à salaire, vous rentrez l'information dans votre système, on ne demande pas de permis. Mais, si vous êtes contre rétribution, contre commission, à ce moment-là, vous avez un incitatif à aller chercher de plus en plus de clients contre rétribution, nous demandons à ce qu'à cet effet-là il y ait, probablement, un permis. Mais pas un permis de courtier, on s'entend. Ça s'appellerait une licence d'agent hypothécaire.

On retrouve exactement la même situation aux États-Unis. Chaque employé d'une institution financière qui fait du démarchage de «loan originator», qu'on appelle, de démarchage de prêts hypothécaires doit être détenteur d'un permis à NMLS, qui est une institution qui regroupe toutes les institutions financières, pour l'encadrement.

**M. Girard :** Donc, selon vous, si je suis employé de l'institution financière, je vais un soir à la chambre de commerce, je suis à salaire, je sollicite trois, quatre personnes, je suis correct; si je suis à commission, ça me prend un permis supplémentaire.

**Une voix :** ...

**Le Président (M. Bernier) :** Merci. Ça va?

**M. Girard :** O.K. Ça répond.

**Le Président (M. Bernier) :** Ça répond à vos questions? M. le député de Rousseau.

**M. Marceau :** Merci, M. le Président. Alors, bonsoir, madame, bonsoir, messieurs. Je vais commencer par une question sur les activités de référencement, là, que vous avez évoquées. Donc, dans l'industrie de la construction, si je comprends bien, quelqu'un développe... construit un gros immeuble à condos, puis là il envoie systématiquement des acheteurs à une institution financière. Juste pour être au clair, cette pratique-là, elle est illégale, présentement, là, elle est illégale?

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

**M. Bouillon (Gilles) :** Oui, effectivement, cette activité-là est illégale.

**M. Marceau :** Puis, à votre connaissance... M. le Président...

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

**M. Marceau :** ...y a-t-il quelque activité de répression de cela? Y a-t-il... Je ne sais pas, qui est responsable d'empêcher ça? C'est qui, la... C'est quelle police, c'est quelle organisation, quel régulateur qui devrait travailler à empêcher ça?

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

**M. Bouillon (Gilles) :** Dans le passé, c'était l'OACIQ qui faisait l'encadrement, qui avait l'obligation d'aviser, de faire l'encadrement de ça. Et nous, nous prônons l'AMF, qui fera cet exercice d'encadrement au niveau du courtage illégal.

**M. Marceau :** Donc, c'est illégal. L'OACIQ devrait faire des enquêtes, s'assurer que ça ne se produit pas, mais vous dites, essentiellement : Il ne se fait pas d'enquêtes, et il n'y a personne qui est attrapé, puis il n'y a personne qui est sanctionné.

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

**M. Bouillon (Gilles) :** Effectivement. Des choses ont été faites, puis il y a eu des lettres d'envoyées, mais malheureusement les institutions financières ont continué à payer les constructeurs.

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

**M. Bruyère (Stéphane) :** Un client qui a une pénalité de 6 000 \$ pour quitter son institution financière, a signé une offre d'achat avec un entrepreneur, est obligé de prendre un des choix de la palette de couleurs de l'entrepreneur, on se retrouve avec un certain problème ici, là, pour le client.

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

**Mme Gendron (Isabelle) :** La procédure actuelle, c'est que ça prend une plainte qui soit déposée à l'OACIQ pour aller de l'avant. Quand on parle au niveau des contracteurs, bien, à ce moment-là, il y en a beaucoup qui font cette forme de rétribution là, ça fait qu'il faudrait aller un à un et formuler une plainte à l'OACIQ pour soumettre la plainte. C'est tellement répandu que, finalement, on ne peut pas passer notre temps à faire les plaintes. Ça fait qu'on voudrait réaffirmer, dans le milieu, que la procédure illégale soit vraiment éliminée puis vraiment focuser sur les gens qui ont des permis puis qui ont les qualifications pour recevoir des rétributions en échange.

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

**M. Marceau :** O.K. Il n'y aurait pas une prise, aussi, du côté des institutions financières? Est-ce qu'il n'y aurait pas moyen... Parce que, là, dans le fond, on se sert de l'OACIQ, là, qui, dans le fond, devrait dire : Bien là, il y a un courtage illégal qui se produit, mais en même temps il y a aussi des opérations de nos institutions financières qui, dans le fond, font une vente qui est complètement illégale, là, si je comprends bien. Il n'y a pas d'autres prises ailleurs dans l'encadrement qu'on pourrait utiliser?

**Une voix :** ...

**M. Marceau :** Mais déjà l'AMF n'a-t-elle pas, sachant cela, des pouvoirs qui lui permettraient d'agir?

**Le Président (M. Bernier) :** M. Bouillon ou Mme Gendron.

**M. Bouillon (Gilles) :** Effectivement. Nous, nous croyons que l'AMF aurait les instruments, on espère. Présentement, ce qu'ils ont répondu au régulateur qui était l'OACIQ : Nous sommes de législation fédérale et on n'a pas à avoir un encadrement provincial au niveau de l'OACIQ à nous dire ce qu'on va faire. Voilà.

**M. Marceau :** O.K. Juste pour clarifier, là, donc l'AMF a vu dans cette situation-là motif à intervention, mais elle n'a pas, elle non plus... Est-ce que c'est correct, ce que je dis?

**Mme Gendron (Isabelle) :** Bien, on n'a pas connaissance que l'AMF... Excusez, c'est Isabelle qui parle, Isabelle Gendron. On n'a pas d'implication avec l'AMF à ce niveau-là, c'est vraiment... en ce moment, c'est l'OACIQ qui réglemente le tout.

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

• (21 h 50) •

**M. La Haye (Ryan) :** Juste pour rajouter un peu là-dessus, c'est la réception de la commission qui est illégale, donc, et pas l'acte de donner. Donc, l'institution financière pourrait donner, il n'y a pas de problème là-dessus, c'est la réception. Donc, où est-ce que le régulateur... où est-ce que l'encadrement doit être, où est-ce que le focus doit être, c'est, finalement, dans la réception. Donc, à ce niveau-là, c'est le constructeur qui devrait être...

**M. Marceau :** Ce qui fait que, dans la loi actuelle... je m'excuse de vous interrompre, mais, dans la loi actuelle, que nous sommes à étudier, on aurait pu rendre illégal le fait pour une institution financière de rétribuer aussi. Parce que, là, ce n'est pas simplement le fait qu'un constructeur reçoive, mais aussi le fait que l'institution financière paie quelqu'un en passant en dehors des circuits normaux et réglementés. On s'entend là-dessus?

**Le Président (M. Bernier) :** M. La Haye.

**M. La Haye (Ryan) :** Oui, mais c'est certain, oui, on parle de juridiction provinciale-fédérale, mais donc je pense que le focus, à mon opinion, serait plutôt dans la réception au niveau du législateur provincial.

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

**M. Marceau :** Ça, c'est bon. O.K. Bon, deuxième question, je veux revenir sur la notion de courtier indépendant puis d'agent qui recevrait une licence. Il y a un parallèle à faire, dans cette discussion, avec le projet de loi n° 150, qui va imposer des conditions aux courtiers en assurance. Et puis moi, je reçois avec ouverture ce que vous suggérez, c'est-à-dire qu'on crée une licence pour les agents qui oeuvrent au sein des institutions financières, mais la contrepartie de ça, c'est qu'il y ait des exigences pour que quelqu'un puisse être déclaré un courtier indépendant. Puis, dans le 150, dans le projet de loi n° 150 que nous étudions, il est question — et je sais que ça va faire l'objet de débats — d'exiger d'un courtier en assurance qu'il offre à chacun de ses clients au moins quatre soumissions, au moins quatre produits financiers équivalents de quatre manufacturiers différents. Est-ce que ce genre de contrainte là, c'est quelque chose auquel vous seriez ouverts ou pas?

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

**M. Bouillon (Gilles) :** Effectivement. Vous savez, aujourd'hui, le problème du référencement, qui existe aussi au niveau des courtiers immobiliers, c'est qu'ils vont référer trois cartes d'affaires d'institutions financières, mais ils n'offrent pas celle-là, et l'autre, et l'autre, pour la simple raison... c'est que ces deux-là ici n'offrent pas de rétribution aux courtiers immobiliers. Ces trois institutions financières là financent et paient des agences immobilières, et tous les autres choix, pour le public, qui pourrait avoir des choix alternatifs, ne paient pas de rétribution aux agences immobilières.

Donc, on a un système de référencement, ce que j'appelle des «kickbacks». La seule façon qui a été le plus... qu'ils ont trouvée de réglementer ça, que ce soit... et ça existait, là, ces choses-là, à tour de bras, aux États-Unis comme dans les autres provinces, c'est d'empêcher et d'interdire toute forme de rétribution, de référencement, peu importe les individus. Et c'est très sévère. Aux États-Unis, c'est peine d'emprisonnement pour les «kickbacks» et les références de façon à protéger le public...

**Le Président (M. Bernier) :** M. Bruyère, vous voulez ajouter?

**M. Bruyère (Stéphane) :** L'ancien employeur de M. le ministre est pris, cette semaine, avec des défauts dans les vérifications des dossiers hypothécaires. Cette personne-là qui a souscrit le prêt hypothécaire, est-ce qu'elle est responsable de quelque chose? Donc, la notion du permis pour un individu qui représente l'institution financière est importante aussi.

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

**M. Marceau :** Donc, pour être au clair, là, tous ces éléments sur les «kickbacks», le référencement, il n'y a rien de cela, présentement, dans le 141. Tout ça, ça devrait être ajouté. Vous avez... C'est la demande que vous faites, là, clairement. Présentement, ça n'y est pas, il faut profiter de l'occasion du 141 pour corriger ça, n'est-ce pas, c'est ça?

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

**M. Bouillon (Gilles) :** Effectivement, il y a quelques notions, qui est le 483, l'article 71, insérées dans la loi, mais on a bien de la difficulté à comprendre la nature qui dit que toute société qui n'est pas un cabinet contre rétribution doit être détenteur de permis. Quelle est l'étendue de cet article de loi spécifiquement? Est-ce que ça va venir fermer ce genre de pratique là?

Nous, on souhaite, finalement, qu'il y ait une loi assez claire à cet effet-là. Parce que, vous savez, l'Internet, les choses en ligne vont arriver, c'est ça, là, l'ère d'aujourd'hui, puis c'est bien correct, mais il faut juste que le public soit bien encadré.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci. Ça va?

**M. Marceau :** C'est beau. Merci. Merci, là.

**Le Président (M. Bernier) :** Merci beaucoup. Donc, nous allons du côté de M. le député de Granby.

**M. Bonnardel :** Merci, M. le Président. Messieurs dame, juste quelques questions. Page 7, dans l'encadré, vous dites : «...la recommandation que la distribution de prêts hypothécaires par Internet ou en ligne soit assujettie aux mêmes restrictions pour garantir que les seuls titulaires d'un permis de courtage hypothécaire puissent se livrer à ce type d'activités.» Je fais des petites recherches depuis tantôt, là, sur différents sites pour aller m'amuser. Donc, pour ne pas nommer certains que je vois présentement, vous dites que c'est sur ces sites, ces gens ou ces sociétés, là, ces grandes sociétés qu'on connaît, parce que j'ai déjà vu des annonces, là, ils n'ont pas de permis présentement. C'est ce que vous dites.

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

**M. Bouillon (Gilles) :** Effectivement. Quand on parle de tout ce qui est Internet, si c'est des sites de donner des taux hypothécaires, ce n'est pas... il n'y a pas de courtage qui s'est fait à cet effet-là. Nous, on n'est pas contre que les institutions financières, directement vers le public, aient des sites Web, que le grand public puisse aller rentrer leurs demandes de prêts, ainsi de suite. Mais, lorsqu'il y a un intermédiaire qui reçoit une rétribution, qui est entre les deux, bien, on trouve que c'est de l'encadrement que l'AMF peut jouer un très bon rôle, et ils devraient être assujettis à des permis, effectivement.

**M. Bonnardel :** C'est des sites de comparaison que vous parlez, là, quand vous dites ça, là?

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

**M. Bouillon (Gilles) :** Non, pas nécessairement. Des comparaisons, c'est juste pour élaborer certains taux, ainsi de suite. Lorsqu'on demande à ce que le consommateur commence à rentrer en ligne une application, et ainsi de suite, c'est là qu'il faut qu'il y ait un certain encadrement, de s'assurer... C'est correct que le consommateur qui veut rentrer ses informations, s'il rentre directement dans l'institution financière, on n'en voit pas, de problème, mais, s'il y a un intermédiaire contre rétribution — il ne fera pas ça pour ses beaux yeux — à ce moment-là, celui-là, il devrait être encadré.

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

**M. Bonnardel :** Si je vous parle des banques virtuelles qui n'ont pas pignon sur rue, nécessairement.

**M. Bouillon (Gilles) :** Oui. Toutes institutions financières qui vont directement au consommateur sans intermédiaire, on n'a absolument aucun problème avec ça.

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

**M. Bruyère (Stéphane) :** Souvent, même ces prêteurs virtuels là vont référer aux courtiers hypothécaires pour encadrer le client. Je reçois des références de prêteurs virtuels, actuellement.



**M. Bonnardel** : Ah oui?

**M. Bruyère (Stéphane)** : Oui.

**M. Bonnardel** : De banques qui n'ont pas pignon sur rue, là.

**M. Bruyère (Stéphane)** : Exact. MCAP, First National, c'est des prêteurs virtuels, mais de qui on peut recevoir... que je reçois des... Je vis dans la région de Québec, puis je reçois des références de ces prêteurs-là.

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

**M. Bonnardel** : O.K. Vous avez dit tantôt, à la page 9, que «plusieurs personnes reçoivent une rémunération alors qu'elles ne sont pas titulaires d'un permis délivré», vous avez parlé d'exemples de construction. Est-ce qu'il y a d'autres exemples auxquels on peut attacher cet exemple?

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

**M. Bruyère (Stéphane)** : Bon, oui, les courtiers immobiliers. On travaille beaucoup... Les gens sont endettés, donc il y a beaucoup de gens qui s'annoncent comme étant des... qui font du redressement financier. Il y a toutes sortes de bibittes dans notre industrie.

**M. Bonnardel** : Donc... Oui, allez-y.

**M. La Haye (Ryan)** : Moi, je peux rajouter un peu là-dessus. Puisque les courtiers immobiliers... Si on prend les courtiers immobiliers, par exemple, ils reçoivent des rétributions de toutes les institutions financières. Il y en a plusieurs qui ont ouvert des sites Web, par exemple, pour référer eux-mêmes, comme un courtier hypothécaire, directement à l'institution financière et recevoir une rétribution. Donc, essentiellement, ils sont non détenteurs d'un permis et redirigent le prêt hypothécaire pour recevoir une rétribution sans encadrement.

**M. Bonnardel** : Puis vous pensez que c'est quoi, le pourcentage de ces transactions qui sont faites par des personnes qui n'ont pas de permis, selon vous? C'est-u 25 %, c'est-u plus, c'est-u moins?

**M. La Haye (Ryan)** : Écoutez, je peux essayer de répondre...

**Le Président (M. Bernier)** : M. Bouillon? Un appel à tous?

**M. Bouillon (Gilles)** : De façon générale, je crois que tout ce qui passe par les courtiers hypothécaires, c'est environ 10 à 12 milliards, puis tout ce qui passe par les courtiers immobiliers de référencement, ce n'est pas loin d'un 10 milliards. Parce qu'ils disent que, dans les autres provinces canadiennes, le courtage peut représenter environ 30 %, 35 % de parts de marché, puis au Québec c'est dans les alentours de 20 % de parts de marché, et c'est la seule province qui a autant de référencement qui est payé directement à des tierces parties.

**Le Président (M. Bernier)** : Merci. M. Bruyère, vous voulez ajouter?

**M. Bruyère (Stéphane)** : Je reviens du congrès national des Professionnels hypothécaires du Canada à Niagara, et, lorsque je rencontre un de mes collègues, que ça soit de l'Ontario, de la Saskatchewan ou de la Colombie-Britannique, que j'essaie de lui faire comprendre que les courtiers immobiliers sont rétribués par les prêteurs ici, ils ne comprennent pas. On est la seule province qui fait ce genre d'activité.

**M. Bonnardel** : On tolère ça, hein? O.K., merci, M. le Président.

**Le Président (M. Bernier)** : Ça va? Donc, je remercie les représentants des Professionnels hypothécaires du Canada, M. Bouillon, Mme Gendron, M. La Haye, M. Bruyère. Merci de votre participation à la Commission des finances publiques.

Je remercie également tous les groupes qui sont venus aujourd'hui témoigner ici, à la Commission des finances. Merci aux parlementaires qui ont participé, aux chercheurs, aux gens du ministère des Finances qui nous accompagnent et à notre personnel de l'Assemblée nationale, qui nous assure un soutien constant dans notre travail, ainsi que les gens qui procèdent à l'enregistrement de nos travaux.

Je lève la séance, et la commission ajourne ses travaux au mercredi 17 janvier 2018, où elle poursuivra ce mandat.

*(Fin de la séance à 22 heures)*