



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-CINQUIÈME LÉGISLATURE

## Journal des débats

### Commissions parlementaires

---

---

**Commission permanente du budget et de l'administration**

**Consultations particulières sur le rapport quinquennal sur  
la mise en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché (2)**

**Le mercredi 25 septembre 1996 — N° 24**

**Président: M. Jean-Pierre Charbonneau**

---

**QUÉBEC**

**Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):**

Débats de l'Assemblée	115,00 \$
Débats des commissions parlementaires	325,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'aménagement et des équipements	105,00 \$
Commission du budget et de l'administration	75,00 \$
Commission des institutions	70,00 \$
Commission des affaires sociales	65,00 \$
Commission de l'économie et du travail	60,00 \$
Commission de l'éducation	40,00 \$
Commission de la culture	35,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation	20,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	10,00 \$

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

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

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

## Commission permanente du budget et de l'administration

Le mercredi 25 septembre 1996

### Table des matières

#### Auditions

Institut québécois de planification financière (IQPF)	1
Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)	15
Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ)	26
Service d'aide au consommateur (SAC)	35
Groupe Investors	45
L'Entraide, assurance-vie	49

#### Intervenants

M. Jacques Baril, président

M. Henri-François Gauthrin

M. Jean Campeau

M. Rosaire Bertrand

M. Michel Côté

M. Cosmo Maciocia

M. Benoît Laprise

M. François Beaulne

Mme Diane Barbeau

M. François Gendron

M. Robert LeSage

- \* M. Paul Turcot, IQPF
- \* M. Claude Beauchemin, RCCAQ
- \* M. Jean-Marc Cloutier, idem
- \* Mme Claudette Carrier, idem
- \* M. André Bois, idem
- \* M. Luc Laguë, AESIQ
- \* M. Marc Charbonneau, idem
- \* M. André Pageau, idem
- \* Mme Madeleine Plamondon, SAC
- \* M. Terry Wright, Groupe Investors
- \* M. Jean-Claude Bachand, idem
- \* M. Gaëtan Gagné, L'Entraide, assurance-vie
  
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission



Le mercredi 25 septembre 1996

Consultations particulières sur le rapport quinquennal  
sur la mise en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché

(Dix heures neuf minutes)

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** À l'ordre! À l'ordre, mesdames et messieurs!

Si vous voulez prendre place, la commission du budget et de l'administration va reprendre ses travaux afin de poursuivre ses consultations particulières sur le rapport quinquennal sur la mise en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché intitulé «La distribution de produits financiers aux particuliers: relever résolument le défi du changement».

Est-ce que, M. le secrétaire, vous avez eu des suggestions de remplacements?

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

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Bon. On vous remercie.

L'ordre du jour de la journée. À 10 heures — nous sommes six minutes en retard, ce n'est pas pire — le premier organisme que nous avons invité, c'est l'Institut québécois de planification financière, à 11 heures le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, à 12 heures l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec, pour suspendre à 13 heures, pour reprendre à 15 heures avec le Service d'aide au consommateur, à 16 heures le Groupe Investors, à 17 heures L'Entraide, assurance-vie, pour l'ajournement à 18 heures. Est-ce que les membres acceptent l'ordre du jour?

**M. Gauthrin:** Oui, M. le Président.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** On vous remercie de votre témoignage remarqué ou de votre appui.

**M. Gauthrin:** Si on avait dit non, qu'est-ce que vous auriez fait?

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Ah! Bien, j'aurais dit: Quelles modifications vous proposez, M. le député? Il y a toujours moyen de s'en sortir.

J'inviterais les représentants et représentantes de l'Institut québécois de planification financière, M. Turcotte...

• (10 h 10) •

**M. Turcot (Paul):** «Cot».

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** ...Paul Turcotte, président...

**M. Turcot (Paul):** Turcot.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Turcot, excusez...

**M. Turcot (Paul):** C'est l'histoire d'une vie, ça, monsieur.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, merci. C'est comme Baril et non «Barille».

**M. Turcot (Paul):** Voilà!

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** J'inviterais M. Turcot...

**M. Turcot (Paul):** Merci.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** ...à nous présenter les personnes qui l'accompagnent et à nous faire part de son mémoire.

#### Auditions

#### Institut québécois de planification financière (IQPF)

**M. Turcot (Paul):** M. le Président, M. le ministre, M. le député porte-parole de l'opposition officielle, Mmes les députées, MM. les députés, je me présente d'abord, mon nom est Paul Turcot, je suis vice-président aux services bancaires de la Banque Laurentienne et président de l'Institut québécois de planification financière depuis juin dernier.

Je vous présente également les personnes qui m'accompagnent. À ma gauche, Mme Anne-Marie Girard-Plouffe, première vice-présidente de l'Institut et planificateur financier au groupe Fortune de Montréal, M. Michel Mailloux, qui est directeur général des affaires administratives au Trust général et également président sortant de l'Institut, et M. Charles Pelletier, Fellow, C.A., ancien président de l'Association de planification fiscale et financière, président de l'Ordre des comptables agréés, il est professeur titulaire à l'Université Laval, il est docteur en administration, il est associé principal chez Caron, Bélanger et président fondateur de l'Institut québécois de planification financière. Je vais arrêter là, sinon je n'aurai pas le temps de faire ma présentation si je dois décliner tous les attributs de M. Charles Pelletier.

M. le Président, je tiens à vous remercier de l'invitation qui nous a été adressée de pouvoir faire

connaître notre position dans le cadre de cette commission parlementaire. Nous travaillons au premier examen de la révision de la mise en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché dans un esprit d'ouverture que nous voulons constructif. On se rappellera que cet examen avait été initié par M. Jean Campeau en août 1995, avec des consultations privées auprès des organismes regroupant les intermédiaires de marché régis par la loi, les institutions financières et les ordres professionnels. Ces consultations ont servi à l'élaboration du rapport quinquennal soumis à la présente consultation. Nous ne reprendrons pas tous les éléments de la réflexion soumis à ce moment-là au ministre des Finances. Cependant, nous croyons opportun de reprendre certains éléments les plus essentiels.

Les marchés financiers ont évolué de manière vertigineuse. Nous ne sommes notamment plus restreints à choisir entre des certificats de dépôt ou des bons du trésor, et des marchés outre-frontières sont même devenus accessibles. Autrefois facilement distinguables, les produits financiers sont tous devenus aujourd'hui à caractéristiques diverses.

De plus en plus compliqués, les marchés financiers présentent des risques nouveaux, une fiscalité plus complexe, des lois et des réglementations en perpétuel changement qui incitent notamment les citoyens à se constituer des patrimoines différents de ceux des générations antérieures. Par ailleurs, l'érosion des finances publiques accompagnée des compressions budgétaires, des restructurations et des réorientations de carrière qui en résultent font en sorte que, depuis quelques années, la place qu'occupent les finances personnelles dans le quotidien des citoyens prend une importance accrue. Ce facteur contribue à ce que les citoyens s'adressent maintenant plus souvent à des spécialistes de la planification financière afin d'obtenir l'information juste et les conseils professionnels appropriés. C'est pourquoi l'assurance qu'ils seront conseillés par des professionnels de haut niveau doit leur être garantie.

Tous ces éléments font en sorte qu'une protection accrue du public devrait être assurée, d'autant plus que des mutations sont toujours en cours. La raison d'être de la planification financière trouve sa place dans ce dédale de produits et de services financiers offerts aux consommateurs. Selon nous, les réalités parfois complexes relatives précédemment militent en faveur du maintien de la spécificité de l'Institut québécois de planification financière. Nous croyons que l'expertise développée par l'Institut en matière de formation de base, de formation continue, de qualification des planificateurs financiers devrait être reconnue par le gouvernement et reconduite en confirmant le mandat actuel de l'Institut et même en accroissant ses responsabilités, entre autres en matière de déontologie commune.

D'emblée, il est important de souligner que le Québec a établi un leadership en matière d'encadrement de l'exercice de la planification financière, puisqu'il a été le premier à légiférer à ce sujet. En effet, alors que la plupart des pays industrialisés sont encore à discuter

des problèmes occasionnés par l'inexistence de règles encadrant l'exercice de la planification financière, le Québec, lui, a déjà les assises d'une législation et d'une réglementation en vigueur depuis plus de cinq ans. La spécificité de l'Institut est unique. De plus, les critères de formation établis par l'Institut sont les plus élevés en Amérique du Nord.

Cette recherche de la plus haute qualité dans les critères de formation contribue à la notoriété de l'Institut, qui connaît un essor remarquable. Cet essor est aussi confirmé respectivement par le nombre de personnes désireuses d'en faire partie et par la qualité et la diversité des nouveaux étudiants inscrits aux cours de formation de base ou de formation continue. L'Institut atteint aujourd'hui près de 2 000 membres. D'autre part, dans le but d'assurer la protection du consommateur dans toutes les régions du Québec, l'Institut a implanté une structure de représentation régionale qui constitue une force active au sein de notre organisme. Cette régionalisation nous a permis de nous rapprocher de nos membres et du consommateur.

Quant à la révision de la loi, nous croyons que les principes suivants devraient en guider la révision. Premièrement, l'Institut québécois de planification financière est unique, neutre et multidisciplinaire. La protection du consommateur ne peut être assurée que par une formation de base et une formation continue uniformes pour tous les planificateurs financiers, et ce, quelle que soit leur provenance. Il en va de même pour la pratique quotidienne des planificateurs en exercice. Troisièmement, la présence régionale de l'Institut contribue à assurer une meilleure protection du consommateur. Quatrièmement, un mode de représentation électif et mixte doit prévoir notamment la présence de consommateurs à son conseil. Cinquièmement, l'Institut québécois de planification financière ne doit pas devenir un ordre professionnel.

L'Institut souscrit à l'objectif gouvernemental de simplifier le fonctionnement des structures existantes tout en les réduisant avec la création du Bureau de la distribution des produits financiers, selon l'option 1 suggérée dans le rapport. Toutefois, en ce qui a trait à la place de l'Institut dans cette nouvelle structure, nous soumettons qu'il ne devrait pas être inclus dans le Bureau. Tout d'abord, le rapport fait état que, depuis sa création, l'IQPF, et je cite, «a abattu un travail important, que le nombre de planificateurs financiers diplômés au Québec en témoigne de façon éloquent, et enfin que le modèle québécois semble d'ailleurs inspirer d'autres provinces». Fin de la citation. Ainsi, nous croyons que l'expertise développée par l'Institut en matière de formation et de qualification des planificateurs financiers devrait être reconnue par le gouvernement en confirmant son mandat actuel et même en accroissant ses responsabilités, entre autres en matière de déontologie et de règles de pratique. La qualification de tous les planificateurs financiers doit continuer d'être reconnue par l'Institut. La formation de base et la formation continue doivent être uniformes, quel que soit l'organisme de

réglementation. Nous croyons que le souci que le gouvernement démontre à affirmer de façon non équivoque la compétence du Québec en matière de distribution des produits et services financiers devrait aussi s'accompagner du même souci que la qualification des planificateurs financiers soit assurée par un seul organisme québécois, selon des standards québécois qui, rappelons-le, sont les plus élevés en Amérique du Nord.

Maintenant, si vous le permettez, j'aimerais vous illustrer — j'ai une formation de base d'ingénieur puis j'ai comme tendance à prendre cette approche — à l'aide d'un tableau la position que favorise l'Institut compte tenu des multiples intervenants qui prétendent à la planification financière. J'ai un tableau, ici, que je voudrais vous amener, puis je vous ferai une présentation illustrant bien comment nous concevons notre rôle dans la révision de la loi. Ce sera... Pardon?

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Vous pouvez aller, M. Turcotte... Turcot.

**M. Turcot (Paul):** Merci.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** On m'avait informé hier, justement, de cette possibilité ou de ce désir de pouvoir nous expliquer à partir d'un tableau vos remarques, et, comme la commission est flexible sur le fonctionnement...

**M. Turcot (Paul):** Je le mettrai ici, ce serait plus...

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Ce serait mieux au centre.

**M. Gauthrin:** Pas seulement les ministériels.

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

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** M. Turcot, il ne faut pas nous créer de zizanie à l'intérieur de la commission.

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

**M. Turcot (Paul):** Donc, dans sa présentation, le ministre propose l'établissement du Bureau de la distribution — et ça, je pense qu'on pourrait voir ça ici, je présume — des produits financiers.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** M. Turcot, s'il vous plaît, approchez le micro. Peut-être l'élever un peu.

**M. Turcot (Paul):** Comme ça, c'est bien? Je vais le prendre dans ma main parce que... Je vais tenter de...

• (10 h 20) •

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** C'est pour l'enregistrement des débats.

**M. Turcot (Paul):** C'est bien. Donc, le ministre propose l'établissement d'un bureau de développement des produits financiers. En fait, ce Bureau, il le crée pour établir la réglementation et effectuer la discipline pour les gens qui vont être inclus, qui vont pratiquer au sein des cabinets multidisciplinaires. Soit dit en passant, notre présentation s'adresse en matière de planification financière; nous ne prétendons pas, nous ne voulons pas régir tout ce qui a trait à la distribution des produits financiers. Donc, le Bureau de la distribution des produits financiers est là pour assurer le bon suivi des gens qui vont opérer dans le cadre des cabinets multidisciplinaires, qui, entre autres, vont agir à titre de planificateurs financiers. Certaines des personnes regroupées au sein de ces cabinets-là vont agir à titre de planificateurs financiers.

Le ministre propose dans son document de regrouper à l'intérieur du Bureau de la distribution le Conseil des assurances de personnes. Le Conseil des assurances de personnes est l'organisme chargé et responsable d'établir la réglementation en matière d'assurance-vie. Cette réglementation-là doit être mise en oeuvre, doit être suivie par l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec. Donc, ici, on parle d'inspection des membres, on parle de discipline des membres et on parle également de constitution d'un fonds d'indemnisation dans le cas où un consommateur pourrait être floué.

Le ministre propose également d'inclure dans le Bureau de la distribution des produits financiers le CAD, qui est le Conseil des assurances de dommages. Là on parle encore en matière d'assurance, mais d'assurance de dommages, l'assurance-maison, l'assurance automobile, les assurances qui sont sur des produits matériels. Encore là, on parle de réglementation, et l'organisme responsable, encore là, de l'inspection, la discipline et la constitution de fonds d'indemnisation en cas de problème auprès des consommateurs, c'est l'Association des intermédiaires en assurance de dommages du Québec. Le ministre propose ça dans son option 1. Il parle également de l'IQPF, mais je me le réserve, j'en traiterai plus tard. Donc, ces gens-là, ce Bureau sera responsable de vérifier les opérations des fameux cabinets multidisciplinaires, entre autres en matière de planification financière.

D'autres intervenants prétendent agir en planification financière, légitimement. Qui sont-ils? Entre autres, il y a sept ordres professionnels qui travaillent, dont les membres travaillent en planification financière. Il y a les comptables agréés, les C.A., il y a les comptables généraux licenciés, les C.G.A., il y a les C.M.A. les comptables en management, il y a les notaires, il y a les avocats, qui sont du Barreau, et il y a les Adm. A., les administrateurs agréés. Alors, tous ces gens peuvent prétendre à la planification financière, et certains de leurs membres professionnels pratiquent en planification financière. Restent les gens qui relèvent de la CVMQ, les conseillers en valeurs mobilières. Vous avez sans doute des conseillers personnels chez Lévesque, chez

Rousseau, chez Dominion Securities. Ce sont des représentants en valeurs mobilières qui, eux, sont réglementés par la Commission des valeurs mobilières du Québec, la CVMQ. Et, finalement, d'autres individus peuvent pratiquer la planification financière et porter le titre de planificateur financier, ce sont les individus particuliers. Nous les appelons «les orphelins». Et ces orphelins qui pratiquent la planification financière sans aucune désignation professionnelle, sans relever nécessairement d'aucun organisme de régie, présentement sont régis par l'IGIF, l'Inspecteur général des institutions financières qui en prend charge.

Donc, si on regarde sur le papier, il y a une, deux, trois, quatre, cinq, six, sept, huit, neuf, il y a au moins neuf sources potentielles ou disciplines qui prétendent à la planification financière. La planification financière, par définition, par nature, est multidisciplinaire. C'est la raison pour laquelle nous demandons au ministre, nous appuyons son approche voulant qu'effectivement on simplifie les structures au Québec et puis qu'on regroupe ici, dans un organisme unique, toutes les activités relatives à la distribution de produits financiers. Mais, en matière de planification financière, qui est un service-conseil, compte tenu que plusieurs intervenants prétendent à la planification financière, nous suggérons au ministre et demandons au ministre de faire en sorte que l'IQPF soit maintenue dans son entité actuelle pour effectivement assurer que l'aspect multidisciplinaire soit bien coordonné dans l'ensemble des organismes de régie. De cette façon-là, nous nous assurerons d'avoir une formation de base commune à l'ensemble des intervenants. On doit s'assurer que le notaire ait une formation équivalente à celui qui va pratiquer en institution financière, et vice versa, que celui qui pratique chez lui puisse avoir — et ils prétendent être planificateurs financiers — la même qualification que celui qui opère en institution financière ou réglementé par les comptables agréés. On demande que nous continuions le rôle que vous nous avez donné à cet égard-là il y a cinq ans et que le ministre, dans son rapport, dit que nous avons bien accompli: de s'assurer qu'il y ait une formation commune. C'est une mise à niveau de toutes les compétences pour que, lorsque l'on prétend être planificateur financier, tous soient au même niveau. Donc, formation de base commune. Donc, il en découle la qualification. Présentement, nous les qualifions, nous émettons un certificat à l'effet que, oui, la personne a les bases suffisantes pour opérer à titre de planificateur financier, quel que soit son organisme de régie. Et c'est à l'organisme, par la suite, de dire: Oui, tu peux y aller, nous allons servir d'organisme de discipline.

Nous demandons également que notre rôle en formation continue soit confirmé. Ce que nous faisons présentement, c'est le rôle que nous avait donné le ministre. Mais, dans le cadre de notre mémoire, nous vous demandons d'accroître notre rôle de façon à ce que nous puissions favoriser l'émergence d'une déontologie commune à l'ensemble des intervenants. Non seulement la formation de base doit être la même mais également

les règles déontologiques et les règles de pratique doivent être communes. Présentement, l'IQPF a des postes réservés sur son conseil d'administration, depuis notre formation, d'ailleurs, pour chacun de ces organismes-là. Chacun de ces organismes-là est présent sur un mode électif à notre conseil d'administration. Les C.A. y sont représentés, les C.G.A., les C.M.A., sur un mode électif. Les sièges sont réservés. Il en va de même pour les représentants qui travaillent sous l'égide de la CVMQ et de l'IGIF.

Autre facteur important quand nous parlons de s'assurer qu'il y ait une formation de base commune, il est important de savoir que l'Institut n'agit pas à titre d'institution d'enseignement. Plutôt, nous travaillons avec l'ensemble du réseau universitaire à travers le Québec. Nous évaluons le profil des cours qui sont donnés dans nos universités et établissons quels sont les cours, selon les universités, que doivent suivre les nouveaux prétendants à la planification financière de sorte que cette formation-là, de base, continue d'être commune à l'ensemble des intervenants. Récemment également, nous avons établi un programme spécifique avec l'Université Laval, qui correspond exactement aux attentes que le ministre nous traçait dans la loi. Donc, le cours a été développé spécifiquement en certificat.

Donc, ici, l'IQPF requiert 250 heures de formation en cours, en salle de cours. Il faut savoir qu'il y a des pressions qui sont faites, qui nous viennent de l'extérieur du Québec. Il y a le Financial Planners Canadian Standards qui est en train de prendre forme dans le reste du Canada, où certains participants favorisent l'émergence d'un titre qui s'appelle le C.F.P., Chartered Financial Planner, qui requiert 125 heures de cours, excusez, 125 heures d'étude, non pas en université, 125 heures d'étude à la maison. C'est un sous-standard à ce que le Québec a élaboré. On nous dit que les Adm. A., ici, qui sont un des groupes ici, favorisent l'émergence de cette diplomation, le C.F.P., ce qui, en fait, ne rencontre pas les exigences des 450 heures obligatoires, tel que le requiert la loi.

● (10 h 30) ●

Notre proposition puis nos recommandations sont effectivement de maintenir l'Institut à l'externe, parce que c'est lui qui s'est objecté à l'organisme canadien qui disait: «From coast to coast, you can call yourself PFCs». L'Institut québécois de planification financière s'est objecté à ça, de sorte qu'aujourd'hui, effectivement, les C.F.P. n'ont pas pu... Il a fait reconnaître la législation québécoise en cette matière et, dès lors, aujourd'hui, on peut continuer de s'assurer qu'effectivement les standards de formation de base sont respectés.

Je vais retourner à mon bureau, pour continuer mon allocation plus... Je vous promets de faire vite.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Je voudrais juste vous signaler que votre 20 minutes est écoulé. Donc, si vous pouviez résumer le reste de votre intervention parce qu'il y a déjà un certain nombre de

députés qui m'ont signalé le fait qu'ils veulent vous questionner.

**M. Turcot (Paul):** Oui. Donc, M. le Président, l'Institut est le seul organisme pouvant faire le pont entre les divers organismes de régie, quel que soit leur nombre, et les ordres professionnels tant en matière de formation de base, et donc de qualification, qu'en matière de déontologie commune à tous les intervenants en matière de planification financière.

Le rôle de l'IQPF en matière de formation ne peut être confondu avec celui de nos grandes institutions financières. Ce serait une erreur que de maintenir l'IQPF pour lui confier un rôle strictement de dispensateur de cours spécialisés en planification financière. Ce serait aussi un dédoublement inapproprié des ressources et cela aurait pour effet d'annihiler les fondements mêmes de l'Institut: assurer une formation de base commune à tous les porteurs de la désignation de planificateur financier. On se retrouverait alors face à une situation semblable à celle qui prévalait avant l'avènement de l'Institut. Tous pourraient prétendre à la planification financière, mais personne ne pourrait garantir une uniformité minimale au niveau de la compétence commune requise, et ce, au détriment du consommateur.

Néanmoins, l'IQPF a préféré s'appuyer sur l'expertise du réseau universitaire québécois pour s'assurer que les cours qui y sont dispensés puissent faire partie du curriculum requis pour prétendre à la planification financière. Cette recherche de partenariat a été démontrée lors de la signature d'un protocole d'entente avec l'Université Laval pour l'élaboration d'un programme de certificat en planification financière rencontrant très précisément tous les prérequis nécessaires à la qualification de planificateur financier, y incluant le cours synthèse dispensé par l'Institut. D'ailleurs, le directeur de ce certificat en planification financière est M. Charles Pelletier, notre président fondateur de l'Institut. Ce programme peut être dispensé dans près de 50 villes du Québec et est également disponible sous forme de cours à distance pour l'ensemble du Québec.

D'autres ententes ont été conclues, l'une avec l'Institut des banquiers canadiens pour la reconnaissance de certains cours développés par cet Institut en planification financière, et l'autre avec l'Ordre des comptables agréés pour la préparation et la dispensation par l'IQPF de cours portant sur la planification financière dans le cadre de leur nouveau programme de second cycle.

Dernier point en matière de formation. Le législateur devrait laisser à l'IQPF le soin de déterminer les compétences clés requises pour l'obtention du titre de planificateur financier et non identifier dans une loi une énumération précise des cours obligatoires à l'obtention du titre.

Nous l'avons mentionné plus tôt, ce domaine évolue très rapidement, et ce qui est requis aujourd'hui est susceptible d'être dépassé demain. L'IQPF possède l'expertise pour assurer une évolution des exigences de qualification en conformité avec l'évolution des marchés.

Nous recommandons donc une option mixte qui reprend à la fois le maintien et l'élargissement du rôle de l'Institut, la création du Bureau de la distribution des produits financiers et la modification des modes de représentation.

En conclusion, l'Institut appuie l'inclusion de l'ombudsman dans la future structure souhaitée par le ministre. Toutefois, les explications demeurent assez limitatives quant à son rôle. Entre autres, le ministre devrait s'assurer que l'ombudsman sera réellement indépendant, sinon sa raison risque d'être fortement diluée. Nous croyons que le fait que l'ombudsman bénéficie du support administratif et financier du Bureau de la distribution des produits financiers pourrait mettre en péril son indépendance.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, M. Turcot. Et, sans plus tarder, je laisse la parole au député de Crémazie en remplacement du ministre des Finances.

**M. Campeau:** Merci, M. le Président. D'abord, je tiens à vous faire part des regrets du ministre Landry de ne pas être ici aujourd'hui. Il avait bien planifié pouvoir assister à toutes les auditions, mais, malheureusement, comme dans la vie d'un ministre ça arrive souvent, il y a des imprévus qui sont arrivés. Mais, comme c'est un ministre qui délègue beaucoup puis il supervise, soyez sûrs que le message va bien passer, et puis ses fonctionnaires sont ici pour bien le prendre. Alors, là-dessus, merci de votre présentation.

J'ai deux questions. La première, c'est sur un autre mémoire, le mémoire de l'Association des banquiers canadiens. Dans ce mémoire, l'Association prétend que la question de la réglementation qui concerne les planificateurs financiers, dont vous autres, ne s'applique pas à l'industrie bancaire, mais seulement aux intervenants qui font affaire au Québec, mais ils sont autres que l'industrie bancaire. Quelle est votre opinion là-dessus?

**M. Turcot (Paul):** Je dois dire que, déjà, il doit y avoir une certaine appréciation de notre rôle puisque nous avons signé, comme je le disais, il n'y a pas longtemps, un protocole avec l'Institut des banquiers canadiens qui, lui, dépend de l'Association des banquiers canadiens, à l'effet que nous reconnaissons le programme qui les conduit au titre de planificateur financier, moins... 135 heures. Donc, dans le mémoire, j'imagine qu'il doit... Si je me souviens, M. Campeau, il y a une certaine allusion où on dit quand même qu'ils tentent bien de travailler au Québec avec l'Institut québécois de planification financière et ils citent, je pense, cette entente que nous avons conclue avec eux.

**M. Campeau:** C'est bien sûr qu'ils veulent travailler au Québec, puis il y a des profits à faire, tu sais, puis il y a de l'argent à faire. Ils ne partiront pas, quoi qu'il arrive. Mais, vous, est-ce que vous trouvez qu'ils

devraient être à part ou ils devraient faire partie de votre groupe?

**M. Turcot (Paul):** Ils devraient, quant à nous... Pour porter le titre de planificateur financier, oui, nous considérons qu'ils devraient faire partie de notre groupe, évidemment, oui.

**M. Campeau:** Ça va. Dans un deuxième temps, êtes-vous d'accord avec la création de deux catégories de planificateurs financiers, l'une pour identifier ceux qui vendent des produits, donc les vendeurs, puis une autre catégorie qui identifierait ceux qui exercent uniquement l'activité de planificateur financier? Ça, il n'y aurait pas de mélange possible, on verrait exactement les deux: un peut vendre, l'autre ne fait juste que conseiller comme planificateur financier.

**M. Turcot (Paul):** C'est là que j'ai tenté de faire une différence dans notre présentation. C'est que l'Institut québécois de planification financière s'adresse strictement au service-conseil pur de la planification financière, alors que le conseil financier, lui, s'adresse énormément à la distribution du produit financier. Oui, effectivement, il y a... on peut penser qu'il puisse y avoir deux niveaux, deux qualifications. Mais notre propos aujourd'hui s'adresse exclusivement au planificateur financier, au service de planification financière. Mais, comme vous le dites, il est possible de croire qu'il puisse y avoir deux niveaux à cet égard-là: un de planification financière, qui requiert de hautes compétences, et l'autre qui agit à titre de conseil. Il y a, évidemment, une différence.

**M. Campeau:** Ma question: Seriez-vous en faveur?

**M. Turcot (Paul):** De?

**M. Campeau:** D'avoir deux types...

**M. Turcot (Paul):** À titre d'organisme, nous n'avons pas stipulé, nous n'avons pas pris... Mais, provenant d'une institution financière, je pense que vous pouvez lire ma réponse personnelle. Mais, à titre d'Institut, nous n'avons pas établi deux niveaux à cet égard-là.

**M. Campeau:** Bien, je ne l'ai pas vue, votre opinion personnelle. Est-ce que c'est oui ou non?

**M. Turcot (Paul):** Personnellement, c'est oui.

**M. Campeau:** Merci.

Une voix: Ha, ha, ha!

**M. Campeau:** Ça va, M. le Président.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Bien. Merci, M. le député de Crémazie.

Une voix: Ha, ha, ha!

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

**M. Gauthrin:** Merci, M. le Président. J'aurai, d'abord, des questions purement d'information à vous poser et, après, j'entrerai avec vous sur un échange, sur exactement ce que vous voulez. J'ai l'impression que, globalement, vous souhaitez que les planificateurs financiers soient distingués, qu'il y ait une distinction entre ça et les courtiers d'assurances, on ne parle pas vraiment de la même chose, je pense qu'on est d'accord là-dessus.

**M. Turcot (Paul):** Je m'excuse, je n'ai pas tout à fait saisi?

**M. Gauthrin:** Entre les planificateurs financiers et les courtiers d'assurances, c'est deux choses différentes, et vous souhaitez...

**M. Turcot (Paul):** Non, pas tout à fait, je veux dire, certains courtiers en assurance peuvent prétendre à la planification financière, s'ils sont certifiés par l'Institut, oui.

**M. Gauthrin:** Ça va. Je viendrais avec des questions rapides au niveau de savoir... Il y a une association canadienne des planificateurs financiers qui licencie des gens. Il y a des gens qui portent le titre de «certifiés de l'Association canadienne des planificateurs financiers».

**M. Turcot (Paul):** Oui, oui.

**M. Gauthrin:** Vous en avez d'ailleurs une, personne, qui siège sur votre bureau, Mme Bronsard.

**M. Turcot (Paul):** Mme Bronsard est une Adm. A. Mme Bronsard porte le titre de C.F.P., c'est le titre auquel je faisais référence plus tôt...

**M. Gauthrin:** Ah bon!

**M. Turcot (Paul):** ...qui est mis de l'avant par les administrateurs agréés, mais qui ne rencontre pas les exigences en tant que telles de la loi, soit 450 heures. L'organisme auquel vous faites référence est le...

**M. Gauthrin:** Je ne sais pas, j'ai lu dans vos textes...

**M. Turcot (Paul):** C'est le Financial Planners Canadian Standards Council, qui, lui, en fait, met de l'avant, favorise l'émergence du titre C.F.P., Certified Financial Planner, pour l'ensemble du reste du Canada, et c'est là où l'IQPF s'est objecté à ce que ce titre soit utilisé au Québec puisqu'il ne rencontre pas les termes de la loi.

● (10 h 40) ●

**M. Gautrin:** O.K. Dans les trois façons... Vous avez fait un très bon document, document que vous avez présenté au ministre et dont j'ai fini par avoir copie depuis notre rencontre hier. Pour obtenir un diplôme de planificateur financier, il y a trois manières de l'obtenir: suivre le programme de formation de l'IQPF — bon, vous avez bien expliqué ça — être membre de l'ordre ou avoir un bac plus une maîtrise en fiscalité, suivre les cours, et vous avez aussi les gens qui doivent avoir une activité reliée, cinq années d'activités reliées à la planification financière, ou un candidat possédant 10 ans d'expérience dans une activité connexe à la planification financière. Dans l'IQPF, c'est quoi, une activité connexe à la planification financière, et c'est quoi, une activité reliée à la planification financière? Au sens de ce que vous prenez pour la certification.

**M. Turcot (Paul):** Ce sont des gens qui ont oeuvré dans un cabinet, par exemple, d'avocats, qui auraient oeuvré au niveau...

**M. Gautrin:** Sans être avocat.

**M. Turcot (Paul):** Pardon?

**M. Gautrin:** Sans être avocat?

**M. Turcot (Paul):** Non, il doit être avocat.

**M. Gautrin:** Parce qu'à ce moment-là, s'ils étaient avocats, ils pourraient passer par la formule d'être membres d'une...

**M. Turcot (Paul):** Oui, mais il doit avoir une certaine activité en matière de planification financière. Il doit avoir des années d'expérience. C'est la clause grand-père à laquelle vous faites référence.

**M. Gautrin:** Ah! ça, c'est la clause grand-père, donc...

**M. Turcot (Paul):** Voilà.

**M. Gautrin:** ...que vous avez au bout...

**M. Turcot (Paul):** Qui sont terminées.

**M. Gautrin:** Qui sont terminées à l'heure actuelle.

**M. Turcot (Paul):** Oui. On a présentement 800 individus qui vont passer... Remarquez, oui, il y a ces exigences-là qu'ils doivent rencontrer, mais ils doivent également passer un examen que l'Institut pose ou présente pour que, effectivement, on puisse s'assurer que les qualifications requises en formation soient là, pour tout le monde qui désire le faire. Nous avons 800 candidats présentement, qui se présenteront à un examen que nous tiendrons dans le trimestre qui vient.

**M. Gautrin:** C'est une question tout à fait mineure, ce que je vais vous poser. L'Université de Montréal, il y a un paquet de cours que vous ne reconnaissez pas, je ne comprends pas pourquoi.

**M. Turcot (Paul):** On les reconnaît.

**M. Gautrin:** Bien non. Dans le document que vous avez déposé au ministre, je n'en vois qu'un...

**M. Turcot (Paul):** Seulement un cours?

**M. Gautrin:** Il y a des cours en économie, par exemple, vous ne les reconnaissez pas.

**M. Turcot (Paul):** Ah! bien, ces cours-là, M. le député, ont été analysés très sérieusement, à la loupe, de sorte qu'effectivement, quand on parle de base commune de formation, ce dont on parle... Puis je faisais allusion tout à l'heure au cours que nous avons développé, un certificat, non pas un cours, mais un certificat que nous avons développé avec l'Université Laval.

**M. Gautrin:** Non, mais je parle d'un cours, par exemple, à l'Université du Québec à Montréal, Économie 1030, dont vous ne trouvez pas l'équivalent à l'Université de Montréal.

**M. Turcot (Paul):** Non, s'il n'y est pas, c'est que nous ne l'avons pas trouvé, effectivement.

**M. Gautrin:** Bon, vous me permettez de douter de cette question, mais enfin.

**M. Turcot (Paul):** «Base commune» implique «base commune», et c'est le travail que nous avons dû faire. Et puis, si, effectivement, on retrouve un cours à l'Université de Montréal, c'est... Je m'excuse, je n'ai pas mon document qui me fait le tableau des équivalences.

**M. Gautrin:** Ah! excusez-moi, c'est celui-là. Donc, je suis à la page... Annexe D.

**M. Turcot (Paul):** Oui.

**M. Gautrin:** Tableau d'équivalence des cours, université équivalente.

**M. Turcot (Paul):** Je m'en vais, je m'en vais, je m'en vais. Vous voulez aller où, là? Je m'excuse.

**M. Gautrin:** Université de Montréal, dernière ligne en bas.

**M. Turcot (Paul):** Université de Montréal, oui, principes de l'assurance de personnes.

**M. Gautrin:** C'est que je trouve que c'est plutôt vide.

**M. Turcot (Paul):** Oui. Je ne suis pas la personne qui est impliquée sur ce comité-là, mais nous avons un comité qui représente l'ensemble des professions qui agissent en matière... Donc, on a un comité pédagogique avec, également, un directeur de pédagogie qui est un employé permanent à l'Institut, et cette analyse-là n'a pas été faite à la légère. Je peux vous fournir toute l'étude qui a été faite à cet égard.

**M. Gauthrin:** Oui.

**M. Turcot (Paul):** Je vais vous la faire parvenir avec plaisir.

**M. Gauthrin:** Merci. Maintenant, on va revenir sur la base même de votre document. Et comprenez bien, de mon point de vue, je suis conscient de l'importance de l'Institut, vous avez fait un énorme travail dans la formation et pour unifier, en quelque sorte, la pratique de la planification financière. Vous proposez aussi d'établir des critères de déontologie à l'intérieur. Comment vous voyez la manière de faire appliquer ce code de déontologie? Dans le document, qui est quand même plus élaboré, que vous aviez soumis en 1995, par rapport au document que vous nous soumettez ici, vous disiez: On souhaiterait que l'Institut ait le mandat d'établir le code de déontologie pour les planificateurs financiers et qu'on soit aussi l'endroit où les plaintes viendraient, et ces plaintes, après, nous les renverrions vers les différents ordres professionnels concernés, le cas échéant, si ça concernait un planificateur financier qui soit membre d'un ordre professionnel, ou vers un bureau pour les 53 % de ce que vous appelez vos orphelins, dans votre langage.

Est-ce que vous ne pensez pas qu'une fois que l'Institut établit un code de déontologie, une fois qu'il est clair que le titre de planificateur financier, c'est un titre, entre guillemets, qui est réservé aux gens qui ont la certification que vous leur donnez, une fois que l'Institut se donne les responsabilités d'établir un code de déontologie, une fois que l'Institut dit aussi: Je vais être la porte ouverte pour le public, la porte d'entrée — c'est ce que vous souhaitez être dans votre document — la porte d'entrée pour les plaintes qui viennent du public... Vous êtes, à mes yeux, très proche de ce que serait un ordre professionnel, et vous êtes membre d'un ordre professionnel, de deux ordres professionnels d'ailleurs, vous comprenez ce que je veux dire. Je ne comprends pas à ce moment-là le premier énoncé dans le document que vous aviez envoyé au ministre en août 1995 et qui disait, le premier énoncé: «L'Institut québécois de planification financière ne doit pas devenir un ordre professionnel», alors que vous demandiez les principaux attributs d'un ordre.

**M. Turcot (Paul):** La raison a deux volets. Nous avons deux raisons pour lesquelles nous ne demandons pas de devenir un ordre professionnel. D'une part, les ordres professionnels, nous croyons, sont déjà bien

équipés en matière d'inspection, en matière de discipline, et possèdent d'ailleurs des fonds compensatoires adéquats, d'une part. Donc, à cet égard-là, nous pensons que toutes les ressources requises qui pourraient être dispendieuses n'ont pas à être dédoublées, d'une part.

D'autre part, on ne s'adresse pas seulement à des gens se rapportant à des ordres professionnels, mais également à des gens qui relèvent d'autres organismes de régle, soit la CVMQ, présentement l'IGIF, et bientôt le BDPF. Donc, nous croyons que ces organismes-là, qui, eux aussi, vont se constituer en matière d'inspection, de discipline et de fonds compensatoires, devraient continuer d'exercer ces choses-là. Ça en est une, vraiment d'utiliser au maximum les attributs qui y sont.

Pourquoi est-ce que nous voulons participer en matière de déontologie? C'est justement pour s'assurer que les deux axes demeurent dans le même sens et non pas qu'il y ait divergence et évolution divergente des différentes voies: celle des ordres et celle du BDPF. Nous voulons nous assurer que l'évolution des règles de pratique et de déontologie demeure commune.

**M. Gauthrin:** Mais vous me permettez quand même de poursuivre avec vous.

**M. Turcot (Paul):** Oui.

**M. Gauthrin:** Regardez, vous souhaitez qu'en ce qui touche l'application de ce code de déontologie les plaintes viennent à l'Institut. Je vous rappellerai...

**M. Turcot (Paul):** Nous reconnaissons que certaines plaintes nous sont dirigées. C'est parce que c'est ce qui se produit présentement.

**M. Gauthrin:** Vous me permettez de vous lire votre texte au mot?

**M. Turcot (Paul):** Oui, je m'excuse.

**M. Gauthrin:** «Afin de protéger le public — c'est à la page 36 du document en août, "afin de protéger" — toutes — et vous dites bien "toutes" — les plaintes en matière de planification financière doivent être adressées à une seule instance...» Et je répète pour vous: «Afin de protéger le public, toutes les plaintes en matière de planification financière doivent être adressées à une seule instance qui en assurerait le suivi. Les plaintes seraient automatiquement renvoyées à l'Association...» Autrement dit, le modèle que vous proposez, j'imagine que la seule instance, ce serait vous...

**M. Turcot (Paul):** Oui.

**M. Gauthrin:** Et je ne diverge pas d'opinions du tout avec vous sur cette question-là.

**M. Turcot (Paul):** Oui.

**M. Gautrin:** Autrement dit, moi, j'ai l'impression d'être plus un supporteur de votre Institut...

**M. Turcot (Paul):** Oui, oui, je vous suis.

**M. Gautrin:** ...que vous-même pouvez aller. Vous demandez à ce moment d'être l'endroit où vous recevez les plaintes, et pour quelqu'un qui est... notre rôle ici comme parlementaire, c'est la protection, en quelque sorte, du public...

**M. Turcot (Paul):** Oui.

**M. Gautrin:** On est assez sensibles à simplifier pour le public le moyen de pouvoir se plaindre. Et vous, vous avez, à ce moment-là, renvoyé les plaintes dans les différents ordres professionnels, ou à l'inspecteur général des institutions financières lorsque ça touchera un orphelin... Est-ce que vous ne pensez pas que vous pourriez aussi faire un petit peu plus et, pour avoir la cohésion du traitement d'application du code de déontologie, les traiter vous-mêmes?

**M. Turcot (Paul):** C'est une ouverture qui pourrait être intéressante. Nous pourrions peut-être assister certains ordres ou le BDPF dans sa conduite en matière de discipline, mais nous ne voulons pas réquisitionner ou même implanter ces systèmes-là qui sont dispendieux à mettre sur pied.

● (10 h 50) ●

**M. Gautrin:** Ça, je sais.

**M. Turcot (Paul):** De participer avec eux, soit, de les assister en matière de discipline, soit, mais je pense que ça devrait être... que l'on facilite cette discussion et cette participation en matière de déontologie, oui, je suis d'accord avec vous, mais...

**M. Gautrin:** Vous ne voulez pas aller jusque...

**M. Turcot (Paul):** On ne veut pas mettre sur pied tout un système d'inspection et un système de discipline. Nous croyons que les ordres sont habilités à le faire, de même que le BDPF le sera. Mais de participer avec eux dans la conduite de ces affaires-là, oui, nous pourrions être un intervenant intéressant et les assister dans cette tâche-là strictement en matière de planification financière.

**M. Gautrin:** J'ai encore une question, si vous me permettez, M. le Président. Toujours dans le même ordre d'idées, il est clair que ne peuvent porter le titre — et vous souhaitez cela, et, moi, je partage votre point de vue là-dessus; tout de suite, je vous le dis d'emblée — que ne peuvent porter le titre de planificateur financier que ceux qui ont reçu la certification de l'IQPF. On s'entend là-dessus.

Vous dites aussi que, et ça, c'est le règlement, c'est un arrêté en conseil qui dit que les titres similaires

au terme sont protégés, c'est-à-dire le titre de consultant financier agréé, de consultant financier certifié, etc., c'est des titres protégés. On s'entend là-dessus?

**M. Turcot (Paul):** Oui.

**M. Gautrin:** Bon. Si, moi, je déroge à la loi... Autrement dit, je m'appelle, demain — je ne suis pas certifié par l'IQPF — je m'appelle un conseiller en planification financière, est-ce que c'est vous, comme dans un cas d'un ordre professionnel, qui allez poursuivre pour utilisation abusive du titre? Comme, par exemple, si je portais le titre de psychologue, l'Ordre des psychologues serait, à ce moment-là, habilité à me poursuivre pour utilisation abusive du titre. Ou, si je prétendais faire un acte médical, le Collège des médecins pourrait entreprendre, et le fait régulièrement, des poursuites. Qui agit pour faire appliquer la protection du titre que vous voulez être?

**M. Turcot (Paul):** Présentement, nous avons été impliqués dans certaines situations similaires à ce que vous retracez. Si effectivement, les gens utilisent des termes, des appellations qui sont non conformes, ils sont référés à leur ordre professionnel, d'une part, ou, d'autre part, à l'IGIF, dépendamment s'ils ne sont pas membres de certains ordres professionnels. Présentement, cette possibilité-là ne nous est pas dévolue.

**M. Gautrin:** Alors, je vais terminer là-dessus parce que je comprends clairement nos points de divergence et vous ne voulez pas du tout... Vous ne trouvez pas que ça serait plus facile, alors que vous êtes ceux qui certifiez, donc qui émettez, qui reconnaissez, qui donnez réellement le droit de pratique, que vous ayez aussi la surveillance de ce droit de pratique, c'est-à-dire pour ceux qui peuvent exercer la pratique sans avoir la certification que vous leur donnez?

**M. Turcot (Paul):** On ne dit pas non...

**M. Gautrin:** Et je comprends que vous ne voulez pas l'avoir. Moi, je regrette.

**M. Turcot (Paul):** Non, on ne dit pas ça. Je pense que l'ouverture que vous avez faite nous est agréable dans le sens où nous pourrions participer plus proche avec les organismes de régie. De l'avoir strictement à nous, ça impliquerait la mise sur pied de systèmes d'inspection. C'est une question de sous, je pense. Si nous avions la liberté, je pense qu'il nous serait préférable que l'on nous rapproche des organismes de régie à cet égard-là. Mais, oui, nous pourrions avoir un rôle accru dans cette mesure-là, mais pas nous instaurer un système...

**M. Gautrin:** Je suis conscient quand même que, parmi les planificateurs financiers, si les chiffres que j'ai

eus hier sont exacts, il y en a 47 % qui sont membres d'un ordre et 53 %, donc, qui ne sont pas membres d'un ordre professionnel.

**M. Turcot (Paul):** Qui relèvent d'autres...

**M. Gautrin:** Et qui relèvent de ce que vous appelez la multitude des orphelins.

**M. Turcot (Paul):** La multidisciplinarité. On doit dire également que nous avons 800 nouveaux étudiants qui sont inscrits à l'Université Laval, de jeunes planificateurs financiers de la nouvelle génération, qui, donc, suivent le chemin que nous avons tracé. Et nous avons également 800 nouveaux adhérents qui demandent la clause grand-père. Et, finalement, il y a 2 000 dossiers qui sont encore là où des gens poursuivent déjà des programmes d'études.

**M. Gautrin:** Si vous me permettez, et je vais terminer là-dessus, je crois que très rapidement vous allez arriver à devenir un ordre professionnel, et ça, c'est un argument personnel, et je n'irai pas plus loin. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, M. le député de Verdun. Maintenant, la parole est au député de Charlevoix.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Merci, M. le Président. Je dois vous dire d'abord qu'évidemment je suis... Je comprends très bien votre tableau. Je suis d'accord avec vous que c'est très compliqué. Là où j'ai un problème majeur, c'est que vous vouliez être totalement à côté, au-dessus ou en bas, peu importe comment on va le placer. Juste pour situer de façon la plus précise possible. À l'heure actuelle, vous dépendez de l'IGIF, vous dépendez de l'Inspecteur général. Vous êtes sous la responsabilité de l'Inspecteur, on s'entend? dans la loi.

**M. Turcot (Paul):** Oui.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Vous, ce que vous dites, c'est: On est déjà là dans la loi; peu importe ce que vous faites dans la commission pour faire un organisme, nous, on préférerait rester comme la loi le dit, c'est-à-dire indépendant de tout ça. Est-ce que c'est trop résumer ou...

**M. Turcot (Paul):** «Indépendant de tout ça»?

**M. Bertrand (Charlevoix):** De la création éventuelle...

**M. Turcot (Paul):** Nous ne voulons pas être...

**M. Bertrand (Charlevoix):** ...ou de la modification éventuelle de la 134.

**M. Turcot (Paul):** Nous ne désirons pas être fondus à l'intérieur du BDPF, oui, parce que c'est un organisme...

**M. Bertrand (Charlevoix):** O.K.

**M. Turcot (Paul):** ...de distribution de produits.

**M. Bertrand (Charlevoix):** J'ai, hier, montré, moi, personnellement, mes couleurs en disant qu'en autant que j'étais concerné vous seriez, si on va vers une modification, vous seriez dans l'organisme unique. Je suis toujours prêt à modifier mes positions, il n'y a rien de coulé dans le béton dans ce sens-là, mais vous avez quelques minutes pour me convaincre.

**M. Turcot (Paul):** Ha, ha, ha! On va tenter d'en faire le meilleur usage possible.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Question d'information. Si je comprends bien, il y a une partie importante de votre groupe, vous avez dit... Vous êtes combien de membres à peu près à l'heure actuelle?

**M. Turcot (Paul):** Près de 2 000.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Tout près de 2 000, plus, évidemment, ceux qui s'en viennent. Bon.

**M. Turcot (Paul):** Plus les 800, plus les 800, plus les 2 000.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Mais parlons de ceux actuellement, tout près de 2 000. Sur 2 000, il y en a combien qui font leur travail uniquement à honoraires? Je pense que le banquier, exemple...

**M. Turcot (Paul):** Uniquement à honoraires, on pense qu'il y en aurait de 5 % à 10 % probablement, uniquement à honoraires pour des conseils de planification financière purs.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Je connais M. Pelletier très bien, je sais très bien qu'il travaille à honoraires uniquement.

**M. Turcot (Paul):** Oui.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Mais vous me dites, vous me confirmez qu'il y a 90 %... mettons 90 %, je suis prêt quand même à faire un bon compromis, mettons 90 %. Vous me dites que 90 % de vos gens vendent à... c'est-à-dire...

**M. Turcot (Paul):** Non, je n'ai pas dit ça.

**M. Bertrand (Charlevoix):** ...travaillent comme professionnels mais, dans le fond, sont rémunérés à commission. C'est ça que vous me dites?

**M. Turcot (Paul):** Non, ce n'est pas ce que j'ai dit.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Ce n'est pas ça que vous dites?

**M. Turcot (Paul):** J'ai dit que 10 % des gens reçoivent, chargent des honoraires pour un service de planification financière.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Bon.

**M. Turcot (Paul):** Les autres peuvent oeuvrer comme employés, donc recevoir des salaires. D'autres peuvent être payés à commission, et d'autres à honoraires fixes.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Mais est-ce qu'on s'entend bien pour dire... Bon, je vais revirer ma question de bord. Quel est le pourcentage de ceux qui ne se contentent pas de faire un projet — vous et moi, on sait très bien ce que ça veut dire — mais qu'à côté du projet ils disent: Maintenant, voici, il y a une proposition, là, d'assurance, ou il y a une...

**M. Turcot (Paul):** Je croirais que... Sous une forme ou une autre, on pense qu'il y a à peu près 90 % des gens qui sont rémunérés soit à commission, soit à salaire.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Bon.

**M. Turcot (Paul):** C'était votre question?

**M. Bertrand (Charlevoix):** Oui...

**M. Turcot (Paul):** C'est ça.

**M. Bertrand (Charlevoix):** ...mais plus que ça, c'est plus que ça.

**M. Turcot (Paul):** C'est quoi?

**M. Bertrand (Charlevoix):** C'est plus que ça. Quel est le pourcentage de ceux qui vendent un produit, qu'ils soient rémunérés ou non? Autrement dit, si je vais chez un de vous autres pour faire faire ma planification financière, quel est le pourcentage de ceux ou celles qui vont me dire: Bon, bien, voici, M. le député, vous avez besoin de telle et telle chose, c'est correct, c'est ça qu'on vous donne; maintenant, ça, ça vous coûte 500 \$ comme honoraires. Ça, c'est une partie...

**M. Turcot (Paul):** Ceux qui font ça, il y en a 10 %, comme honoraires, qui font ça, il y en a 10 %.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Bon, et tout le reste, veux veux pas, va se chercher des commissions.

**M. Turcot (Paul):** Non.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Non? Bien, quoi? ils étaient à salaire?

**M. Turcot (Paul):** Ils sont soit à salaire... Il y a des gens qui travaillent, par exemple...

**M. Bertrand (Charlevoix):** Bon, alors, disséquons.

**M. Turcot (Paul):** ...pour une institution financière...

**M. Bertrand (Charlevoix):** Oui, oui, je n'ai pas de problème. Disséquons.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** M. le député de Charlevoix, si vous voulez le laisser répondre, ou si M. Turcot veut vous laisser poser la question. Parce que, là, tout à l'heure, il va y avoir des problèmes à l'enregistrement, là, hein.

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

**M. Bertrand (Charlevoix):** Ah! mais, lui et moi, on n'en a pas de problème.

**M. Turcot (Paul):** Non.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Je sais que, pour vous autres, il n'y a pas de problème, vous vous entendez, mais les autres dans l'autre salle...

**M. Turcot (Paul):** Ça va assez bien.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** ...eux autres, ils vont avoir des problèmes.

**M. Turcot (Paul):** O.K.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Merci. Je répète ma question. Il y a 10 % à honoraires purs.

**M. Turcot (Paul):** Oui.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Quel est le pourcentage de ceux qui sont à salaire?

**M. Turcot (Paul):** On ne le sait pas.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Quel est le pourcentage de ceux qui sont à commission?

**M. Turcot (Paul):** On ne le sait pas. Mais il reste...

**M. Bertrand (Charlevoix):** Alors, est-ce qu'on peut s'entendre...

**M. Turcot (Paul):** ...90 % à séparer.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Je comprends. Est-ce qu'on peut s'entendre qu'il y a un nombre assez important qui vendent un produit quelconque...

**M. Turcot (Paul):** Oui.

**M. Bertrand (Charlevoix):** ...que ce soient des valeurs mobilières... Bon.

**M. Turcot (Paul):** Oui.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Et c'est là où j'ai un problème et c'est là où, moi, je dis: À la minute où vous avez un nombre important de gens qui vendent un produit quelconque, vous allez, quant à moi, dans l'organisme, et on passe tous à la même place. Dans l'idée...

**M. Turcot (Paul):** Quel est votre problème avec ça?

• (11 heures) •

**M. Bertrand (Charlevoix):** Parce que tout le monde qui vend un produit quelconque doit être régi quelque part dans le même organisme, si on veut simplifier ça. Par contre, je vous donne la possibilité de m'expliquer comment on pourrait peut-être... Puis ceux qui sont venus hier pour le Conseil interprofessionnel du Québec avaient cette même préoccupation-là, parce qu'il y en a de vous autres, M. Pelletier, exemple, est dans l'ordre professionnel des comptables agréés, d'autres sont chez les notaires, les avocats, etc., et eux avaient aussi des préoccupations. Moi, pour ceux et celles qui offrent des services professionnels sur le plan conseil, je suis prêt à accepter que ça peut être à côté de l'organisme, mais, moi, je ne veux pas avoir une catégorie de personnes, qu'il y en ait 50 ou qu'il y en ait 1 500 sur un groupe, moi, en autant que je suis concerné, si je veux simplifier tout ce que vous avez montré — puis vous avez raison, sur ce tableau-là, et notre objectif est de le simplifier et le rendre plus efficace pour le bien de la population au niveau de la clientèle — je ne peux pas accepter, moi, qu'il y ait un groupe... comme il y en a peut-être d'autres qui vont venir nous dire: Bien, nous autres, pour telle, telle raison, on ne peut pas être dans cet organisme-là. D'autres, par contre, vont venir nous dire: Vous nous avez exclus, on veut être dedans.

**M. Turcot (Paul):** M. Bertrand, vous assimilez l'exercice de la planification financière... strictement, par vos questions, vous vous dirigiez vers ça, vers la vente d'un produit financier. La planification financière est un exercice différent de ça. La vente d'un produit financier est une étape subséquente à la planification financière. Quand vous dites que 90 % des gens sont rémunérés autrement que par honoraires purs, il y en a quand même 46 % qui relèvent des ordres professionnels. Ces gens-là relèvent de leurs propres

organismes comme pour être réglementés. Il y a des codes de déontologie qui sont là. La rémunération est une chose, l'exercice de conseil en planification en est une autre. Donc, de dire que tous les membres de corporations professionnelles relèveraient, dans l'exercice de la planification financière, du Bureau de la distribution des produits financiers, je trouve ça trop gros.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Vous savez très bien que ce n'est pas de ça qu'on parle. Vous savez très bien qu'on ne parle que... Des gens qui vendent un produit doivent être quelque part à la même place. C'est de ça qu'on parle.

**M. Turcot (Paul):** C'est ce que nous disons également.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Le code professionnel, exemple, des avocats ne touche pas, à ma connaissance, l'éthique professionnelle que les vendeurs au niveau soit des courtiers d'assurances, soit des valeurs mobilières, soit des assureurs-vie doivent suivre.

**M. Turcot (Paul):** Non, mais le fond, par exemple... Ils sont responsables, au niveau déontologique, pour des membres avocats qui travailleraient en matière de planification financière. Ça, par exemple, c'est leur responsabilité que de le faire, les Adm. A. de même.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Alors, donnons un cas précis.

**M. Turcot (Paul):** Oui.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Vous avez un membre de votre organisme qui fait une planification financière et, à la fin de la planification financière, il recommande de faire des modifications à des contrats d'assurance.

**M. Turcot (Paul):** Oui.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Et il va être rémunéré là-dessus. Il y a quelqu'un, en quelque part, qui risque d'être pénalisé. Ce n'est pas votre code d'éthique sur le plan soit notaire, comptable ou autre qui intervient, c'est l'autre. Mais vous n'êtes pas dedans. Vide.

**M. Turcot (Paul):** Moi, j'ai l'impression qu'on manque des choses, là, parce que vous dites «votre code d'éthique». Moi, le code d'éthique, je veux qu'il soit le même tout partout, je veux favoriser son émergence, qu'on parle à un avocat ou qu'on parle à un représentant en assurance. Si le représentant en assurance, selon la formule proposée, unique, que j'appuie, comme vous le faites, d'ailleurs, relève du BDPF, je suis d'accord avec vous, ça va là. Mais, si c'est un avocat qui vend ou un

administrateur agréé qui vend un fonds d'investissement et puis qu'il floue son client, c'est à l'ordre dont il relève de faire cette discipline-là, selon une déontologie qui sera commune à tout le monde.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Puis, vous, vous pensez que vous simplifiez encore davantage en faisant ça?

**M. Turcot (Paul):** Je simplifie parce que...

**M. Bertrand (Charlevoix):** En tout cas, disons que je ne suis absolument pas d'accord là-dessus...

**M. Turcot (Paul):** Et moi de même.

**M. Bertrand (Charlevoix):** ...et vous n'avez pas réussi à me convaincre.

**M. Turcot (Paul):** Moi non plus. Ha, ha, ha!

**M. Bertrand (Charlevoix):** Ceci dit, je pense qu'on pourrait en discuter longtemps puis on ne se convaincra pas, ni l'un ni l'autre.

**M. Turcot (Paul):** Oui.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Ceci dit, vous êtes en faveur, jusqu'à un certain point, d'un seul organisme, évidemment à condition de ne pas être dedans. Le Mouvement Desjardins recommande d'exclure l'analyse des besoins en assurance du service-conseil. Alors, si on mettait en pratique cette recommandation-là, qui dirait que c'est bien beau de faire votre planification, mais vous devez exclure de votre planification la partie qui touche toutes les assurances, que ce soit de personnes ou de dommages...

**M. Turcot (Paul):** C'est la première fois que je suis saisi de cette...

**M. Bertrand (Charlevoix):** Ça, c'est la réalité qui est là.

**M. Turcot (Paul):** Oui. Mais je ne crois pas, non, qu'on puisse exclure les besoins en assurance d'une planification financière, ça fait partie inhérente...

**M. Bertrand (Charlevoix):** Et vous êtes d'accord pour dire que, quand vous faites ça, vous vendez de l'assurance dans la plupart des cas, la très grande majorité.

**M. Turcot (Paul):** Non, on vient de parler de planification. Ce n'est pas pareil. On est un professionnel qui établit des critères.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Non, non. Moi, je ne joue pas sur les mots, j'y vais clair, net.

**M. Turcot (Paul):** Pardon?

**M. Bertrand (Charlevoix):** Il y a une vente d'assurances où il y a une commission. Oui ou non? S'il y a une commission, il y a une vente. Que vous soyez...

**M. Turcot (Paul):** Lorsqu'on vend des assurances, on vend des assurances, lorsqu'on fait une planification, on fait une planification. Je veux dire, c'est tellement clair...

**M. Bertrand (Charlevoix):** Et vous avez admis qu'il y a un nombre important de vos membres qui sont payés à base de commission, vous l'avez admis vous-même.

**M. Turcot (Paul):** Non. J'ai dit qu'il y avait une portion qui était...

**M. Bertrand (Charlevoix):** Vous n'avez pas admis ça?

**M. Turcot (Paul):** Il y avait trois sortes de rémunération. Il y avait 10 % qui étaient en honoraires purs. J'ai dit: Il en reste 90 %. De ça, il y en a un nombre important qui sont à salaire et il y en a d'autres qui sont à commission. Et, soit dit en passant, on parle en matière de déontologie. C'est là qu'on veut effectivement établir une déontologie commune, de sorte que les modes de rémunération soient bien énoncés. Le premier principe de toute déontologie, c'est d'établir effectivement le mode de rémunération de sorte que le consommateur ne soit pas floué.

**M. Bertrand (Charlevoix):** J'ai beaucoup de respect pour le travail que vous faites. Ça, sur le plan compétence, c'est indiscutable, excepté que vous ne m'avez pas convaincu. Merci, M. le Président.

**M. Turcot (Paul):** Merci.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** C'est bien, M. le député de Charlevoix. De toute façon, les invités sont ici pour nous exposer leur position et, s'ils réussissent à convaincre les membres, tant mieux, sinon, on est là pour les écouter. M. le député de La Peltrie.

**M. Côté:** Merci, M. le Président. Je vous félicite, M. le président, pour la présentation que vous venez de faire. C'était très clair, l'option que vous défendez, je pense.

Dans votre mémoire, vous favorisez, je pense, l'option 1, mais, par contre, aussi, vous voulez qu'on maintienne votre organisme comme tel en matière d'autoréglementation à l'égard des planificateurs financiers. Est-ce que vous ne croyez pas qu'il peut s'ensuire une augmentation des coûts, particulièrement en matière de cotisations, ou encore est-ce qu'il peut en résulter également qu'il y ait un danger pour une certaine incohérence

étant donné que, bon, il va y avoir votre organisme, il va y avoir le BDPF également? Alors, est-ce que vous pourriez...

**M. Turcot (Paul):** Élaborer là-dessus? Oui.

**M. Côté:** ...élaborer là-dessus, s'il vous plaît?

**M. Turcot (Paul):** Oui, ça va me faire plaisir. Quant aux coûts, il y a une cotisation de 150 \$ annuelle récurrente qui est demandée aux membres planificateurs financiers, et ces coûts ne sont là que pour nous supporter dans notre approche qui est effectivement dévolue à la formation de base continue et en matière de déontologie. Je dois vous signifier d'ailleurs que, à ses débuts, 100 % des revenus de l'IQPF provenaient des cotisations des membres, alors qu'aujourd'hui ça ne représente qu'environ 40 %, et nos budgets nous indiquent qu'on devrait plutôt se diriger vers le tiers dans les années qui viennent, sous peu, l'année prochaine. Et d'où viennent ces revenus-là? Ils viennent lors de la dispense de cours de formation, tant continue que de base O.K. Donc, quant aux coûts, les coûts ont été maintenus à leur plus bas niveau possible, et nous n'avons aucune envie ou orientation quant à l'augmentation de ces coûts. On veut les maintenir au plus bas niveau possible, comme c'est présentement le cas, ce qui fait en sorte effectivement que le gouvernement, d'aucune façon, n'a eu à supporter cet Institut-là. Ça s'est fait à force de travail, de bénévolat et de cotisations des membres. Donc, c'est un institut qui s'est mis sur pied sans aucun apport du gouvernement. Premièrement.

Deuxièmement, quant à la confusion possible, c'est justement en s'assurant qu'il y ait des bases communes et une reconnaissance unique des qualifications qu'on pourra s'assurer qu'il n'y a pas de confusion, tant en matière de formation, de port de titres et également de déontologie, puisqu'elle sera la même. Nous allons donc, plutôt que de voir progresser une diffusion des standards, nous assurer de garder le même point de mire pour tout le monde.

**M. Côté:** Vous avez abordé aussi dans votre mémoire que... au niveau de la composition de ces organismes-là, la représentativité au niveau de ces organismes-là.

**M. Turcot (Paul):** Oui.

**M. Côté:** Alors, vous avez parlé à la fois, bon, électif et mixte, autant pour le BDPF ou encore votre organisme, j'imagine.

**M. Turcot (Paul):** Oui.

**M. Côté:** Vous avez abordé ça de manière très superficielle. Est-ce que vous pourriez peut-être élaborer davantage sur quelle serait cette composition-là?

• (11 h 10) •

**M. Turcot (Paul):** En fait, nous n'avons pas donné des proportions, mais il est évident que nous croyons que le BDPF devrait avoir un programme mixte, d'une part, et un mode électif est requis puisqu'il y a des pairs qui devront être, je dirais, jugés ou demandés en comité de surveillance. Donc, il est évident que les membres participants doivent participer à ça, mais nous favorisons également un mode mixte qui pourrait, par exemple, inclure des représentants gouvernementaux et qui pourrait également inclure, par exemple, des gens du public qui soient nommés par le ministre à cet égard-là. Et donc, considérant le milieu financier qui est très large, nous favorisons donc cet apport-là et cette possibilité-là qu'il y ait une représentation mixte.

Quant à notre propre organisme, l'Institut québécois, oui, nous favorisons également le mode mixte, puisque nous souffrons de l'absence d'un représentant du public sur notre conseil d'administration. Et nous verrions bien, pour arrimer tout ce monde-là ensemble, qu'il y ait des représentations soit du BDPF ou des membres des différents ordres. Soit dit en passant, comme je disais plus tôt, des sièges présentement sont réservés sur un mode électif à tous les organismes qui transigent en planification financière. Donc, déjà, ça existe, mais non pas sur une base de nomination.

**M. Côté:** Merci.

**M. Turcot (Paul):** Merci.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, M. le député de La Pêtrie. M. le député de Viger, pour une brève question, une brève... Ça va?

**M. Maciocia:** Ça va, oui.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Bon, c'est bien, parce que notre temps est écoulé.

Je remercie les représentants et la représentante de l'Institut québécois de planification financière pour leur présentation bien structurée et, je pense aussi, là, avec des propos très bien articulés.

J'invite le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec à prendre place. Je suspends pour deux minutes.

*(Suspension de la séance à 11 h 12)*

*(Reprise à 11 h 16)*

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** À l'ordre, mesdames et messieurs! J'invite les membres de la commission à reprendre place, puisque nous allons entendre maintenant... À l'ordre, s'il vous plaît! Nous allons entendre maintenant les représentants et la représentante du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, et j'invite son président à nous

présenter les personnes qui l'accompagnent et à nous faire part de leur mémoire.

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

**M. Beauchemin (Claude):** M. le Président, membres de cette commission, tout d'abord, nous tenons à vous remercier de l'opportunité que vous nous offrez de participer à cette commission. Mon nom est Claude Beauchemin, et les personnes qui m'accompagnent sont, à mon extrême droite, M. Jean-Marc Cloutier, qui est le vice-président, Mme Claudette Carrier, qui est la directrice générale, et Me André Bois, notre conseiller juridique.

Notre présentation comportera trois parties. La première, une brève présentation de notre organisme et de l'industrie des courtiers d'assurances dans l'économie du Québec; ça va être M. Jean-Marc Cloutier qui va vous faire cette présentation-là. La seconde, qui sera faite par Mme Carrier, les enjeux de l'économie politique, et la troisième, que je vous ferai, ce sont les réponses et commentaires aux recommandations du rapport quinquennal. Alors, M. Cloutier.

**M. Cloutier (Jean-Marc):** La mission du RCCAQ. Le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec est une association à adhésion volontaire qui regroupe environ 850 cabinets de courtage représentant plus ou moins 2 700 courtiers. Environ 75 % des cabinets de courtage d'assurance du Québec, à l'exclusion des grands cabinets multinationaux, sont membres du RCCAQ. À l'origine une association d'individus, le RCCAQ a réorienté sa mission pour devenir une association d'entreprises, essentiellement des PME de toutes les régions du Québec, dans le but de défendre leurs intérêts économiques et de promouvoir la valeur ajoutée du courtage.

Les courtiers d'assurances dans l'économie du Québec. Dans toutes les régions du Québec, l'industrie du courtage d'assurance est une génératrice d'emplois. Chacun des 5 200 courtiers d'assurances du Québec crée 1,14 emploi, pour un total de 12 000 employés répartis dans toutes les régions de la province. Il s'agit, pour la plupart, d'entreprises solidement établies, souvent transmises de génération en génération et qui constituent des joueurs importants de leur localité ou de leur région. Malheureusement, malgré le dynamisme prouvé de ces PME régionales, l'entrée des caisses populaires Desjardins dans la distribution des produits d'assurance de dommages en 1987 a entraîné la disparition de 30 % des cabinets de courtage. Le réseau de courtage tend aujourd'hui à se restructurer, et les propriétaires de cabinets sont déterminés à se doter des ressources nécessaires pour maintenir une activité d'avenir bénéfique aux consommateurs et structurante pour l'économie du Québec.

**M. Beauchemin (Claude):** Alors, Mme Carrier pourra poursuivre la lecture.

**Mme Carrier (Claudette):** Alors, les enjeux de l'économie politique. Jusqu'en 1988, les institutions de dépôt tiraient la plus grande part de leurs revenus des activités d'intermédiation financière, revenus d'intérêts. Cependant, à compter de 1988, d'autres revenus ont contribué de façon plus significative à la croissance des affaires. Ces autres revenus sont constitués d'honoraires et de frais de service gagnés notamment dans le secteur de la planification financière, de la distribution de valeurs mobilières, de la prestation de conseils financiers et de la distribution de certains produits d'assurance. Ces nouvelles activités ont été entreprises tant en raison des revenus substantiels qu'elles procurent que de la faible capitalisation qu'elles requièrent par opposition aux traditionnelles activités d'intermédiation financière.

Par ailleurs, la culture des grandes institutions de dépôt du Canada les amène à rechercher une intégration verticale importante de toutes leurs activités, notamment la commercialisation des produits. C'est ainsi qu'elles ne délèguent pas leur activité de commercialisation à des entreprises indépendantes comme le font, par exemple, les fabricants pour la distribution de biens matériels ou les compagnies d'assurances pour la distribution de leurs produits d'assurance.

• (11 h 20) •

Dans le seul domaine de l'assurance au Québec, les revenus de distribution versés sous forme de commissions aux agents et aux courtiers s'établissent à plus de 1 000 000 000 \$ par année. Ces revenus sont presque tous gagnés par des résidents de toutes les régions du Québec qui exercent majoritairement leur activité au sein d'entreprises indépendantes des institutions financières. Ces agents et courtiers assument leurs propres frais d'exploitation, générant ainsi des retombées positives en achat de biens et services au Québec. Il est manifeste que les grandes institutions de dépôt recherchent un accroissement des revenus émanant de la distribution de produits d'assurance et de produits d'épargne sous forme de valeurs mobilières ainsi que de la prestation de conseils ou d'informations relatifs à ces produits. Ces grandes institutions semblent avoir choisi un mode d'opération qui exclut le recours à la sous-traitance ou à la délégation de leur activité de commercialisation ou de distribution à des agents ou courtiers.

Dans le contexte du rapport quinquennal, ce constat devrait susciter les préoccupations suivantes. La première: produits couplés et éthique. Dès lors que les grandes institutions de dépôt entrent dans le champ de la prestation de services de distribution et de services d'information, elles doivent s'attendre à se conformer aux règles de juste conduite édictées par les provinces dans l'intérêt des consommateurs et à ce que ces règles soient adaptées à un nouveau contexte où le client doit recevoir des informations relativement à des produits couplés. Cette matière relève du domaine de la législation portant sur la conduite professionnelle et dont l'objectif consiste au maintien d'un rapport équitable entre le profane et le professionnel. Il s'agit donc d'un domaine

de compétence réservé aux provinces par opposition à la législation relative à la solvabilité des institutions.

Deuxième préoccupation, d'ordre économique. Les constats relatifs à l'évolution de l'activité des grandes institutions de dépôt suscitent une préoccupation d'ordre purement économique. Nous avons vu que, dans le seul domaine de l'assurance, les revenus de commissions s'établissaient à plus de 1 000 000 000 \$ annuellement et qu'ils étaient presque tous gagnés par des chefs d'entreprises indépendantes supportant leurs propres frais d'exploitation. Doit-on faire en sorte qu'une part de cette activité économique productive glisse sous le contrôle d'institutions de dépôt dont la majorité centralisent à Toronto les décisions d'achat de biens et services, les emplois les mieux rémunérés et le bénéfice des revenus de distribution?

L'expérience Desjardins. En 1987, La Confédération des caisses populaires Desjardins décida que son réseau des caisses populaires serait mis à contribution pour la distribution d'assurances générales. En décembre de cette même année, La Confédération constitue donc Assurances générales des caisses Desjardins et conclut avec cet assureur un protocole prévoyant notamment que les agents exclusifs de Assurances générales des caisses Desjardins opéreraient dans les succursales des caisses, La Confédération des caisses populaires Desjardins invoquant deux motifs au soutien de sa décision: le premier, rendre un service additionnel aux membres des caisses; le deuxième, conserver au sein du marché québécois une plus grande part des primes d'assurance de dommages.

Il convient de faire le bilan de cette expérience après huit années complètes d'opération. Bien qu'au cours des premières années les primes aient été plus basses que la moyenne du marché, il appert maintenant que ce n'est plus le cas. Les Assurances générales des caisses Desjardins ont donc fait certains sacrifices financiers pour acheter une part de marché, et, cet effort étant fait, les assurés dorénavant captifs de cet assureur paient maintenant un prix équivalent et souvent plus élevé que celui payé par la clientèle des courtiers d'assurances. Le résultat net pour le consommateur est négatif: ceux-ci sont, d'une part, privés de la valeur ajoutée que représente le service-conseil d'un courtier d'assurances tout en payant, d'autre part, à un assureur membre d'un mouvement pourtant coopératif un niveau de prime qui est loin de refléter l'idéal de l'entraide.

L'expérience Desjardins a eu un effet dommageable sur l'ensemble du réseau de courtage. En effet, l'effet combiné de l'offensive de rabais menée par Desjardins et de l'appréhension de la généralisation de cette méthode de distribution d'assurances a entraîné la disparition de 30 % des cabinets de courtage d'assurance de dommages. Enfin, le Mouvement Desjardins ne semble pas avoir atteint son objectif de conserver au Québec toutes les retombées de sa nouvelle activité, puisque le capital-actions des Assurances générales des caisses Desjardins n'est pas seulement détenu par Desjardins via sa société de portefeuille mais aussi par une société

française ayant son siège à Strasbourg, Assurance du Crédit Mutuel IARD.

Quatrième préoccupation, l'égalité devant la loi. La dernière préoccupation concerne l'égalité devant la loi de toutes les personnes qui exercent un rôle auprès de la clientèle pour lui présenter des produits financiers ou lui donner des informations ou des conseils de nature financière. Ainsi, le directeur d'une caisse populaire qui conseille une entreprise lors d'un emprunt tout en ayant des intérêts personnels opposés à ceux de l'emprunteur devrait encourir une sanction disciplinaire comme celle qu'encourrait un intermédiaire de marché en assurance qui se trouverait dans une telle situation de conflit d'intérêts. En d'autres mots, l'employé d'une institution financière devrait encourir une sanction disciplinaire pour un comportement dérogatoire à des règles de juste conduite, et ce, sans égard à la catégorie de produits financiers qu'il présente. La législation actuelle comporte une lacune importante à cet égard en ce qu'elle confère aux employés d'institutions financières qui interviennent dans la présentation de produits autres que l'assurance l'immunité contre toute peine disciplinaire, ce qui contrevient au principe de l'égalité devant la loi et constitue aussi, au plan économique, un privilège et un avantage concurrentiel indu conféré aux institutions de dépôt et à leurs employés.

M. Beauchemin (Claude): Merci, madame. Alors, je vais prendre la troisième partie. Je tiens à préciser que cette partie comporte les réponses, les commentaires et les recommandations de notre organisme au chapitre IV du rapport quinquennal.

Premièrement, le décloisonnement, le cabinet multidisciplinaire. Il est essentiel de maintenir la distribution entre agents et courtiers de même qu'entre cabinets de courtage et cabinets d'agents, ces derniers ne devant offrir que les produits d'un seul assureur en assurance de dommages et un seul en assurance de personnes. Le cabinet d'agents ne devrait pas être autorisé à offrir des services d'expert-conseil en planification financière vu le contrat d'exclusivité qui le lie à un seul fabricant de produits. Les certificats des cabinets multidisciplinaires d'agents ou de courtiers devraient être délivrés par l'organisme unique d'autoréglementation.

La distribution de produits et de services financiers dans les institutions de dépôt. La pratique des institutions de dépôt qui distribuent des produits d'assurance ou accueillent dans leurs locaux des représentants d'un assureur lié devrait être corrigée par l'obligation de recourir à un cabinet d'agents pour commercialiser et présenter des produits d'institutions financières liées ou non. L'équité concurrentielle commande la réglementation de la communication de renseignements sur la clientèle pour contrôler le phénomène des ventes liées. Le double emploi ne devrait pas être permis aux employés des institutions de dépôt, puisqu'il permet d'é luder les règles de discipline. Un employé pourrait prétendre avoir posé certains gestes en sa qualité d'employé de la

caisse populaire et non du cabinet d'agents. Le double emploi favorise, par ailleurs, les ventes liées.

Un courtier en valeurs mobilières de plein exercice pourrait contrôler un cabinet d'agents. Il importe de corriger une imprécision de la loi pour s'assurer qu'un cabinet d'agents n'agisse que comme agent et non courtier pour éviter qu'un assureur agisse comme courtier. Un cabinet d'agents contrôlé directement ou indirectement par une institution de dépôt ne devrait pas être autorisé à occuper des bureaux dans une succursale de cette institution.

Le champ de l'application de la loi. Tout produit financier et d'assurance devrait être présenté au public par des personnes dont la compétence et l'honorabilité sont vérifiées et contrôlées et auxquelles la législation sur les intermédiaires de marché s'appliquerait. Exemple: des concessionnaires d'automobiles offrant des produits d'assurance devraient le faire par le truchement d'un intermédiaire de marché. Les produits d'accommodation ne devraient pas être soustraits à l'application de la Loi sur les intermédiaires de marché. On devrait plutôt leur appliquer la méthode certificat restreint. Exemple: un voyageur devrait détenir un certificat d'intermédiaire de marché pour la catégorie assurance-voyage.

Dans sa définition de produits d'assurance, la Loi sur les intermédiaires de marché devrait indiquer que l'offre d'adhérer à une assurance collective équivaut à présenter un produit d'assurance, une activité d'intermédiaire de marché. Les consommateurs devraient pouvoir acquérir séparément des produits que le Code civil régit par des systèmes de normes distinctes. Exemple: le prêt et l'assurance ou bien le crédit-bail et l'assurance. Ils devraient également pouvoir résilier l'un des deux contrats sans perdre les avantages rattachés à l'autre. Exemple: tarification préférentielle en raison d'un couplage promotionnel des deux produits.

L'encadrement des planificateurs financiers. Le titre et l'activité de conseiller financier devraient être réservés aux personnes suivantes: les courtiers en assurance, les personnes dont l'activité exclusive est de fournir des conseils financiers et les gestionnaires de risques. Les agents ne devraient pas être autorisés à agir comme conseillers financiers, puisque liés exclusivement à un fournisseur de produits ils ne peuvent fournir de conseils objectifs excepté l'incitation à acquérir les produits de leur employeur.

● (11 h 30) ●

Les organismes d'autoréglementation et de discipline. La loi devrait déléguer à un seul organisme la mission de délivrer les différents certificats ainsi que celle de régir et surveiller la conduite de tous les intermédiaires de marché et des conseillers financiers.

L'organisme d'autoréglementation, majoritairement élu, serait constitué d'un conseil d'administration et de trois commissions sectorielles: commissions de déontologie des intermédiaires en assurance de dommages, des intermédiaires en assurance de personnes et des conseillers financiers, qui auraient pour fonctions

d'adopter les règles de déontologie et d'édicter les normes relatives à la formation continue.

Outre les trois commissions de déontologie, l'organisme unique comprendrait un seul comité de surveillance et un seul comité de discipline. Un seul fonds d'indemnisation serait créé, sujet à l'établissement de trois caisses distinctes pour chacune des trois catégories de personnes régies par l'organisme. L'organisme d'autoréglementation devrait être soumis à la tutelle de l'Office des professions, auquel le surintendant des intermédiaires de marché et son personnel seraient intégrés à titre de division spécialisée. À moins de preuve du contraire, la création d'un poste d'ombudsman paraît comporter un fardeau administratif et financier inutile.

La prestation de conseils. Le RCCAQ propose que toute personne qui offre des conseils concernant l'acquisition ou l'aliénation de produits financiers ou d'assurance détienne un certificat délivré par l'organisme unique. On voit donc que, contrairement au rapport quinquennal, le RCCAQ ne prévoit pas d'exception. L'exception envisagée par le rapport quinquennal s'inspire du fait que certains produits seraient supposément plus simples que d'autres. Nous croyons que la solution ne consiste pas à exempter, mais plutôt à tempérer les exigences professionnelles applicables aux personnes qui distribuent des produits que l'on prétend simples, alors que, souvent, la simplicité tient plutôt à une fragmentation de produits pour répondre à des objectifs de différenciation commerciale ou de stimulation des ventes.

La distinction entre «agent» et «courtier» et les restrictions à la propriété des cabinets de courtage en assurance. La distinction entre «agent» et «courtier». Pour des motifs déjà énoncés, non seulement serait-il opportun de maintenir la distinction entre «agent» et «courtier», mais également nécessaire de prohiber au titulaire d'un certificat d'agent d'offrir des produits de plusieurs assureurs. Une fois cette distinction essentielle bien établie, il sera très clair que l'agent est la personne qui offre des produits d'un seul assureur, tandis que, par définition, le courtier offre des produits de plusieurs assureurs, sans qu'il soit alors nécessaire de divulguer les assureurs avec lesquels ce dernier a une entente.

Précisons que les courtiers offrent régulièrement des produits d'assureurs avec lesquels ils n'ont pas d'entente lorsqu'ils placent des risques auprès d'un autre courtier bénéficiant d'un marché spécialisé ou plus vaste. Cette situation est très fréquente en assurance de personnes et est en voie de devenir significative en assurance de dommages où les courtiers, par le système de la sous-agence, déjouent l'exigence d'assureurs qui refusent de traiter avec des cabinets qui leur rapportent un chiffre d'affaires jugé insuffisant. En somme, ce qui importe, c'est d'exiger que le courtier offre un choix réel de produits et de confier la surveillance du respect de cette exigence à l'organisme d'autoréglementation.

L'obligation du courtier de divulguer la concentration du chiffre d'affaires chez un assureur. Obliger le courtier à divulguer une concentration d'affaires auprès de certains assureurs n'est ni approprié ni efficace. Ce

n'est qu'au terme d'une année civile qu'une telle concentration peut être établie et il est improbable qu'elle soit maintenue au cours de l'exercice suivant. On devrait plutôt confier à l'organisme unique d'autorégulation le soin de déterminer les conditions sous lesquelles un courtier cesse d'offrir un choix réel à ses clients.

La divulgation par le courtier des avantages financiers accordés par certains assureurs. Le courtier ne devrait pas être obligé de dévoiler les prêts et les garanties financières consentis par les assureurs, tout comme l'on n'impose pas aux conglomérats financiers de divulguer publiquement les subventions directes ou indirectes versées à leurs sociétés membres. Exemple, le partage des frais d'exploitation entre les caisses populaires et Assurances générales des caisses Desjardins.

L'indépendance des courtiers et la règle du 20 %. Il faut applaudir au maintien de la règle du 20 %, tout en corrigeant une lacune de la loi tenant à la définition limitative du concept de personnes liées, pour viser, d'une part, le cas où une même personne physique ou sa parenté détient à la fois un cabinet de courtage et une compagnie d'assurances et, d'autre part, celui où des employés ou des dirigeants d'une institution financière contrôlent le capital-actions d'un cabinet de courtage.

L'acquisition d'éléments d'actif d'un cabinet de courtage par une institution financière. Le RCCAQ souscrit à la proposition selon laquelle la loi interdirait à un intermédiaire de marché d'agir à titre de courtier en assurance dans un cabinet qui a cédé son achalandage à une institution financière, à un groupe financier ou à une personne morale ou physique liée à cette institution ou groupe financier. Par ailleurs, sans que la loi prohibe la cession de certains éléments d'actif d'un cabinet de courtage à une institution financière, il y aurait néanmoins lieu de l'assujettir à un contrôle préalable exercé par l'organisme d'autorégulation. On pourrait, à ce sujet, s'inspirer de la Loi sur les assurances qui accorde à l'Inspecteur général des institutions financières un droit de regard sur la cession par un assureur de son portefeuille d'assurances à un autre assureur, une mesure de contrôle édictée notamment dans l'intérêt des assurés.

Il nous semble qu'un tel contrôle préalable est tout aussi essentiel lorsqu'un cabinet de courtage abandonne sa vocation et cède tout son portefeuille à une entreprise qui n'exerce pas le courtage d'assurance. Sur de telles transactions, le contrôle exercé par l'organisme consisterait notamment à imposer des mesures d'information à la clientèle du cabinet de courtage pour que celle-ci soit bien consciente qu'elle ne sera plus servie par un intermédiaire indépendant. L'expérience actuelle indique que les institutions financières qui procèdent aux acquisitions de portefeuilles de cabinets de courtage font l'impossible pour occulter l'abandon de mission par un cabinet de courtage en annonçant faussement que celui-ci s'associe à la compagnie d'assurances en question ou, même, que la police est transférée à cette compagnie d'assurances dans le but de mieux servir l'assuré.

L'offre de certains produits collectifs d'assurance de personnes. La présentation de tout produit

d'assurance, même collective, devrait être faite par un détenteur de certificat. Exemple: toute l'opération d'assurance lors de l'offre par une banque d'une assurance-vie pour garantir le remboursement d'un prêt devrait être effectuée par le cabinet d'agents affilié à cette banque.

Les produits d'assurance-voyage et produits d'assurance mixte. La loi ne devrait pas accorder au gouvernement le pouvoir d'exempter des personnes ou des produits de l'application de la loi.

L'expert en sinistre. Le pouvoir des courtiers d'assurances d'agir comme experts en sinistre devrait être maintenu.

La diversité de traitement des intermédiaires de marché, l'article 12. Si on décidait d'abolir le régime de l'article 12 de la Loi sur les intermédiaires de marché, il faudrait qu'en toute justice ce changement ne s'applique qu'aux personnes qui deviendront employées de cabinets après l'entrée en vigueur de ce changement. Ainsi, les employés qui agissent directement auprès du public et qui sont présentement enregistrés auprès du Conseil des assurances de dommages ou auprès de l'IGIF devraient continuer à bénéficier de l'ancien régime tant qu'ils n'auront pas abandonné l'exercice de cette fonction chez leur employeur actuel ou auprès d'un nouvel employeur.

Sauf l'exception précitée, toutes les personnes oeuvrant auprès du public au sein d'un cabinet de courtage devraient détenir un certificat de courtier ou d'agent. Cependant, la rigueur de cette mesure devrait être atténuée en prévoyant que l'organisme unique ait l'autorité, par voie de règlement, de déterminer certaines classes de communication avec le public pouvant être déléguées par un courtier à un employé qui ne détient pas un certificat. À titre d'exemple, l'appel téléphonique adressé à un client pour percevoir la prime échue et rappeler le risque de résiliation du contrat en raison du retard n'entre pas dans une catégorie de fonctions qui doivent absolument être accomplies par le détenteur d'un certificat, et il s'agit donc d'un cas qui pourrait être visé par un règlement sur la législation.

La disposition législative prévoyant l'abolition du régime de l'article 12 devrait entrer en vigueur à une date suffisamment éloignée de l'adoption de la nouvelle loi pour permettre aux cabinets de courtage, et surtout ceux situés en région, de recruter des courtiers. Compte tenu de la durée des cours requis pour l'obtention d'un certificat de courtier, nous estimons que la nouvelle exigence devrait entrer en vigueur après un délai de trois années suivant l'adoption de la loi.

Le RCCAQ appuie la modification proposée à l'article 26 pour faire en sorte que l'on oblige la tenue d'un compte séparé au lieu d'un compte en fidéicommiss.

En conclusion, deux points à retenir: le courtage d'assurance est une garantie de professionnalisme pour les consommateurs québécois; le courtage d'assurance est une activité économique contrôlée majoritairement par des Québécois pour des Québécois, à la différence de la plupart des grandes institutions financières. Merci, mesdames et messieurs.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, M. Beauchemin. La parole est au député de Roberval pour le questionnement.

**M. Laprise:** Merci, M. le Président. Je suis très heureux d'abord de souligner... Je veux excuser M. le ministre, M. Landry, qui est absent aujourd'hui, qui est retenu par des occupations qui étaient prioritaires. Je suis très heureux aussi de constater que, dans l'ensemble des mémoires que l'on a à lire, on peut constater un éveil de cette conscience collective face à la protection du consommateur. Mais je constate également que chacun veut l'exercer à sa façon, cette protection du consommateur, et qu'il est important, je pense, qu'il y ait une conciliation globale pour que cette protection du consommateur soit supervisée par un organisme qui est un peu indépendant, si vous voulez, qui a une certaine objectivité, qui est capable d'aller plus loin, vers la protection du consommateur.

● (11 h 40) ●

Alors, pour aller à votre mémoire directement, à la page 10 vous indiquez que tous les produits de convenue devraient être vendus par les intermédiaires de marché. Ces derniers seraient-ils vraiment intéressés à vendre des polices d'assurance accidentelle? Prenez au niveau, par exemple, des assurances-voyage, c'est quand même des assurances à très court terme, ça représente un montant très minime. Est-ce que des agents autorisés seraient en mesure d'absorber cette clientèle-là avec des coûts quand même qui sont très minimes? Est-ce qu'ils pourraient le faire, cette assurance-là, ou on n'est pas mieux de le laisser à des personnes qui sont déjà dans le domaine du voyage?

**M. Beauchemin (Claude):** Nous autres, on dit que les gens qui sont dans le domaine du voyage, en autant qu'ils sont certifiés pour une catégorie de permis, pourraient très bien vendre du voyage. Mais, quand vous parlez de voyage, c'est vrai que les primes ne sont pas importantes, mais les conséquences...

**M. Laprise:** Sont importantes.

**M. Beauchemin (Claude):** ...la réclamation peut être très importante.

**M. Laprise:** Oui.

**M. Beauchemin (Claude):** Hier, on a vu des gens qui sont venus ici avec des choses qui paraissaient banales au départ et qui nous ont témoigné qu'à un moment donné, bien, ça avait des conséquences énormes quand arrivait la réclamation. Alors, c'est pour ça que, nous autres, on dit: On pourrait faire en sorte que ces gens-là aient un permis restreint, strictement qu'ils sachent ce qu'il y a dans ce produit-là.

**M. Laprise:** Mais avec une formation appropriée.

**M. Beauchemin (Claude):** Oui, bien sûr.

**M. Laprise:** Une formation appropriée.

**M. Beauchemin (Claude):** Tout à fait.

**M. Laprise:** Maintenant, vous êtes conscient également qu'actuellement il y a des changements d'assurances qui se font à différents niveaux: soit qu'on fait racheter des polices qui étaient à long terme et qu'on vend du court terme. Actuellement, il se perd beaucoup d'argent par les consommateurs versus des transformations d'assurances. Qu'est-ce que vous préconisez dans ce domaine-là? Est-ce que vous êtes conscient de cette dimension-là? On a eu des échos de ça.

**M. Bois (André):** Oui. Ça fait déjà l'objet d'un gros débat disciplinaire actuellement devant le comité de discipline des gens d'assurance-vie. Je pense que ces organismes-là sont assez bien équipés pour le faire, sauf qu'il y a une petite lacune apparente dans la loi. C'est que les assureurs acceptent bien que les intermédiaires soient disciplinés, mais l'assureur lui-même ne veut pas comparaitre devant l'organisme disciplinaire et ne veut pas fournir les informations qui permettraient à cet organisme quasi judiciaire de bien statuer. Et je réfère à quelque chose de réel, c'est l'affaire des remplacements de polices suite à la déconfiture des Coopérants, et, quant à l'institution financière qui s'objecte, je tais son nom.

**M. Laprise:** Correct. Merci.

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

**M. Maciocia:** Oui, merci, M. le Président. J'aurais une couple de questions. Ma première question, parce que je l'ai posée hier au Mouvement Desjardins. Quand vous avez parlé tout à l'heure — depuis 1987, depuis 1989, plus ou moins — de l'entrée en vigueur de la loi 134 et que le Mouvement Desjardins a la possibilité de vendre de l'assurance à l'intérieur des succursales n'importe où au Québec, vous avez parlé qu'il y a eu une disparition de 30 % des bureaux de courtage. J'ai posé cette question à M. Béland, du Mouvement Desjardins, hier, et il a dit que ce n'était pas vrai, dans le sens qu'il y avait eu regroupement mais pas disparition de bureaux de courtage, et que, des disparitions de bureaux de courtage, il n'y en avait pas. Alors, est-ce que vous pouvez élaborer un peu sur cet aspect que je considère très important...

**M. Beauchemin (Claude):** Parfait.

**M. Maciocia:** ...dans cette situation économique qu'on vit actuellement? Parce que je pense que la préoccupation principale du gouvernement, de n'importe quel gouvernement, c'est la création d'emplois.

Si on considère que dans chaque bureau de courtage il y a au moins trois, quatre employés avec le courtier qui travaillent, je pense que c'est très important qu'on puisse vraiment élaborer sur cet aspect-là.

**M. Beauchemin (Claude):** C'est bien, monsieur. Alors, la nuance est très, très, très importante. Quand on parle de 30 %, on parle bien de 30 % de cabinets. Alors, je pense que c'était M. Béland, hier, qui disait: On a le même nombre de courtiers, ou à peu près. C'est vrai. Il faut faire la différence entre ce qu'est un cabinet et ce qu'est un courtier. Alors, le cabinet, comme vous l'avez bien souligné, monsieur, un cabinet, c'est une petite entreprise qui est employeur, qui emploie des gens et qui a un rayonnement économique dans sa région ou dans son petit patelin, et c'est ça qui est disparu, parce que ces gens-là, ces courtiers-là, ce qu'ils ont fait, évidemment, ils sont allés travailler pour d'autres, ou quelque chose comme ça, mais où ils ont gardé comme, je ne sais pas, moi, un avocat ou un médecin qui ne pratique plus... Et ils se sont probablement recyclés en assurance-vie parce que, assez souvent, ils avaient le double permis ou quelque chose comme ça. Mais la notion du petit entrepreneur, c'est ça qui est disparu. C'est des cabinets et non pas des individus comme tels peut-être. Au point de vue des individus, ça représente peut-être moins de personnes.

**M. Maciocia:** En général, au Québec, combien est-ce qu'il y a de personnes qui sont employées à l'intérieur des bureaux de courtage, des courtiers en assurance?

**M. Beauchemin (Claude):** Je pense, madame, que vous avez ces chiffres-là.

**Mme Carrier (Claudette):** Oui, on dit que, pour chacun des courtiers, il y a 1,14 employé. Donc, il y a 12 000 personnes au Québec qui travaillent dans les cabinets de courtage.

**M. Maciocia:** Douze mille personnes.

**Mme Carrier (Claudette):** Oui.

**M. Maciocia:** Comme on parle de 30 % de disparition de bureaux de courtage, j'imagine que, premièrement, c'est beaucoup plus en région qu'à Montréal, la disparition de ces bureaux-là. Parce que, moi, l'impression que j'ai eue et les informations que j'ai eues, c'était dans le sens que, dans les petits villages, il y avait la caisse populaire, et le courtier qui était là, à ce moment-là, il se trouvait vraiment avec les épaules au mur et il a été obligé quasiment de fermer à cause de ça. On peut parler de combien de personnes, quand on parle de 30 % des bureaux de courtage, qui ont perdu leur emploi?

**Mme Carrier (Claudette):** Alors, je n'ai pas cette donnée-là. La seule donnée que j'ai, c'est qu'en

nombre de cabinets — et je tiens à préciser aussi que le nombre de cabinets, c'est une personne morale ou une personne physique — il était de 2 696 en 1986 et qu'aujourd'hui il est de 1 687. Mais je ne peux pas avoir le chiffre, à savoir combien d'emplois ont été perdus.

Pour reprendre aussi ce que vous disiez tout à l'heure, effectivement, c'est plus en région, parce que, en région, bien souvent, bon, il y a une caisse populaire, il n'y a pas d'autres institutions financières, il y avait un petit cabinet de courtage, et, à cause justement de la façon, ou de l'agressivité, ou de la concurrence que les Assurances générales des caisses Desjardins ont faite, baisser les primes, naturellement, à un moment donné, les cabinets de courtage ont fermé.

**M. Maciocia:** Si je comprends bien aussi votre raisonnement que vous avez fait tout à l'heure, c'est que, au début, Desjardins, pour aller dans le marché, a été beaucoup agressif, même en ayant des primes inférieures à ce qu'étaient celles des compagnies d'assurances ou des courtiers en assurance.

**Mme Carrier (Claudette):** Exact.

**M. Maciocia:** Mais, après une couple, si je puis dire, une couple d'années ou quelques années, si j'ai bien compris votre question, c'est que les primes, non seulement elles ne sont pas plus basses que celles des courtiers d'assurances ou des compagnies d'assurances, mais, à quelques niveaux, probablement elles sont même supérieures. Est-ce que c'est vrai? Est-ce que vous pouvez l'affirmer catégoriquement ou...

**Mme Carrier (Claudette):** Oui.

**M. Beauchemin (Claude):** Excusez-moi, madame. Suite à des discussions qu'on a eues avec le Bureau d'assurance du Canada, M. Lamontagne nous a bien dit, à partir de comparaisons qu'il a faites sur une base de sept ou huit ans, que, évidemment, au début on remarque que les primes sont basses. Si vous voulez, ces gens-là acquéraient de la «business», comme on dit, des affaires. Alors, pour acquérir des affaires, bien, au lieu d'acheter une autre compagnie, bien, le plus simple, c'est d'aller chercher les polices une par une en les vendant moins cher. Sauf que, après trois ans, alors, ce qui est arrivé, c'est que le niveau de prime s'est équilibré, et là, suivant les catégories ou les classes d'affaires, alors, on peut dire que les primes sont à peu près identiques ou, même, on dit, des fois, légèrement supérieures. Alors, ça veut dire que le marché est redevenu normal.

Et là le problème, c'est là, c'est que, pendant ce temps-là, le consommateur a perdu la valeur ajoutée du courtier, le conseiller indépendant qui, lui, n'avait pas d'autres produits à lui offrir que l'assurance. Et il n'y avait pas de prêt en arrière de ça. Puis il n'avait rien de ça.

**M. Bois (André):** Est-ce que je peux compléter?

**M. Beauchemin (Claude):** Oui.

**M. Maciocia:** Il y avait aussi un autre...

• (11 h 50) •

**M. Bois (André):** Juste pour compléter là-dessus. Si vous examinez les rapports de l'Inspecteur général des institutions financières, le ratio des frais d'exploitation sur la prime nette acquise pendant les cinq premières années dépasse grandement la moyenne canadienne. La première année, les ratios de frais d'exploitation étaient de 80 % de la prime nette acquise. Et Desjardins, Assurances générales des caisses, a atteint la moyenne canadienne seulement après cinq ans d'opération. En calcul simple, c'est tout simplement parce que le prix du produit sur le marché ne suffisait pas à payer les frais d'exploitation, et c'est très indicatif du fait qu'il y a eu un système prédateur. Et ces frais d'exploitation là sont demeurés élevés en dépit du fait qu'il y avait interfinancement corporatif, et je m'explique, en dépit du fait que les campagnes de publicité étaient grandement ou en grande partie financées par la branche institution de dépôt au lieu d'être financées par le compartiment assurances. Alors, ça, c'est appuyé sur des statistiques financières, cette proposition à l'effet que les primes étaient basses. Elles étaient basses quand on les compare, mais, quand on fait également une étude en référant aux frais d'exploitation, on s'aperçoit qu'il y a eu une pratique prédatrice.

**M. Maciocia:** M. le Président, si je comprends bien, vous n'êtes pas d'accord que le Mouvement Desjardins puisse vendre de l'assurance dans toutes les succursales qui sont au Québec, dans le sens où on puisse vendre, dans les mêmes locaux, des prêts, des dépôts, des assurances-hypothèques et de l'assurance générale. À ça, on a posé la question hier au Mouvement Desjardins, puis ils nous disaient que c'est impensable d'avoir... ils ont 1 320 succursales à travers le Québec et impensable d'avoir 1 320 bureaux, cabinets, à côté des succursales. Qu'est-ce que vous répondez à ça? Et de quelle manière vous pensez qu'on pourrait résoudre ce problème-là?

**M. Bois (André):** Bon, bien, la solution, à la fois simple et lumineuse, est déjà contenue dans le rapport quinquennal. Ils n'ont qu'à constituer un seul cabinet, une filiale spécialisée dans la distribution, et, pourvu que les représentants du cabinet, peu importe qu'ils oeuvrent à une caisse à Montréal ou à une caisse à Rimouski, soient des gens qualifiés, ça ne change rien. Vous savez, il y a des cabinets de courtiers qui ont plusieurs points de vente, mais ce n'est pas chaque point de vente qui est opéré par un cabinet distinct. Alors, je dirais que cette difficulté qu'on vous oppose, là, est un peu réductrice et simpliste.

Alors, je répète, il s'agit de créer, d'obliger les institutions de dépôt, pas les bloquer, les obliger à créer une filiale spécialisée dans la distribution d'assurances — vous ne bloquez pas les banques, vous ne bloquez pas Desjardins — et, deuxièmement, de faire

comme au fédéral, l'article 10 du règlement d'application de la Loi sur les banques contraint les banques canadiennes, lorsqu'elles distribuent de l'assurance, des catégories d'assurance non autorisées, à le faire dans un local séparé. Bon. Ces barrières architecturales là, ce n'est pas un bien gros problème quand on connaît l'inventivité des services de mise en marché des institutions financières. Alors, voilà ma réponse sur l'exigence de 1 300 cabinets pour 6 000 000 de membres des caisses.

**M. Maciocia:** J'aimerais quand même que vous nous exposiez encore, parce que je pense que c'est très important, cette question-là, pourquoi vous vous opposez — je ne sais pas si c'est dans l'intérêt du consommateur — quand, en réalité, le consommateur, en allant dans ces succursales, peut avoir au même endroit, peut avoir, disons, plusieurs services, comme celui-là des prêts, celui-là des dépôts, celui-là de l'assurance, ou autre chose. Dans l'intérêt du consommateur, je pense que ça serait important que ça soit au même endroit parce que c'est à la même place qu'il pourrait, à ce moment-là, avoir plusieurs services. Quelles sont les vraies raisons pour lesquelles vous vous opposez que, dans le même local, la même personne, je dirais, puisse vendre différents produits?

**M. Bois (André):** La première raison, c'est celle du danger des ventes liées. C'est que tant qu'au pays — on va parler au Canada, c'est encore pire au Québec — il y aura une concentration des opérations de dépôt ou de crédit entre les mains d'une minorité d'institutions de dépôt, parce que le phénomène de la concentration au Canada et au Québec est très important, le danger des ventes liées est important à cause du pouvoir énorme qu'ont les institutions de dépôt dans un contexte où il n'y a pas vraiment de concurrence entre elles, notamment pour l'intérêt sur les dépôts et l'intérêt sur les hypothèques. Et je pense que le Bureau d'assurance du Canada vous fera ou vous a fait une démonstration là-dessus.

Alors, il y a le danger de ventes liées — ça, c'est la première chose — en ce sens que vous avez une même personne, un préposé aux prêts qui, dans la foulée d'une même opération et sans que ça soit perceptible, alors que le client est très reconnaissant de la faveur qu'on lui a faite de lui prêter de l'argent, on a un client, un consommateur qui est vulnérable et qui n'est pas dans un état de réflexion... Alors, il me semble qu'il devrait y avoir au moins, sans bloquer les institutions financières, au moins une sorte de pause où on permet au client de réfléchir un instant, et où on lui dit: Écoutez, vous savez que nous avons une filiale qui s'occupe de distribution d'assurance; elle est de l'autre côté, vous avez seulement à passer la porte vitrée. Ça serait de bon aloi. Mais, au moins, il y aurait, au plan de la perception, chez le consommateur, une scissure dans la démarche financière qui lui permettrait au moins de s'affranchir l'espace de quelques secondes.

Le deuxième motif — je m'excuse, vous alliez parler — il est constitutionnel. Et je réponds en ça à une question qui a été posée par M. le député Campeau. Il faut, si on veut pouvoir répondre à l'argument des banques, à l'effet que distribuer de l'assurance, dorénavant, c'est une opération bancaire, il est opportun d'isoler l'activité dans une filiale spécialisée en distribution, et tout ça est justifié par des exigences de contrôle professionnel. Un avocat qui travaille dans une banque doit être membre du Barreau. Et le jour où il y aura un contrôle professionnel serré, il n'y a pas une banque qui va pouvoir dire qu'un acte professionnel, c'est un acte bancaire. Alors, l'idée d'obliger les institutions de dépôt à fournir leur service de distribution d'assurance et les services-conseils dans des filiales, dans une filiale professionnelle spécialisée, dans un local adjacent, c'est également de faciliter un ciblage législatif ou réglementaire pour mieux surveiller l'activité. Et c'est conforme au principe du décloisonnement par filiales.

**M. Maciocia:** M. le Président, est-ce que les mêmes règles ne devraient pas s'appliquer aussi aux cabinets multidisciplinaires?

**M. Bois (André):** Dans la mesure où le cabinet multidisciplinaire n'est pas une institution financière, et c'est là qu'est toute la distinction, on les désigne souvent, et ça heurte peut-être leur fierté, comme les manufacturiers... Mais, d'un point de vue strictement économique, il y a une différence entre l'institution et la commercialisation du produit, qui s'accompagne d'un geste de professionnel. Alors, au sein du cabinet multidisciplinaire, le cabinet n'est pas l'institution financière, ce n'est pas le cabinet qui prend l'engagement financier de payer l'assurance au décès ou de payer l'assurance en cas d'incendie. Alors, cette superposition de fonctions ne pose pas de problème.

Deuxième réponse à ça, c'est que, compte tenu du couplage croissant des produits d'assurance, parce que, même en assurance-dommages, vous avez, de façon croissante, l'adjonction de certains produits d'invalidité; vous l'avez déjà en automobile depuis de nombreuses années, mais vous l'avez en assurance-habitation... Et, de plus en plus, les produits de dommages commencent à avoir des petits accessoires de personnes. Et, à l'inverse, l'assurance de personnes intègre des opérations d'épargne. Mais, à l'intérieur de ce cabinet-là, ce ne sont pas des gens qui prennent l'engagement financier. Alors, c'est pour ça qu'il n'y a pas de danger.

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

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, M. le député de Viger. Maintenant, la parole est au député de Charlevoix, mais je vous informe qu'il y a trois autres de vos collègues qui ont demandé également la parole, et il vous reste 15 minutes.

**M. Bertrand (Charlevoix):** J'ai compris le message, M. le Président.

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

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Moins de 15 minutes, parce qu'il y a quatre minutes d'écoulées; il reste 11 minutes.

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

**M. Bertrand (Charlevoix):** M. le Président, de toute façon, je veux permettre à mes collègues de poser des questions.

Hier, l'association des assurances de personnes est venue; ça, c'est l'assurance-vie. Demain, nous allons entendre l'association des courtiers; c'est l'assurance-dommages. Je ne pense pas que ce soit connu, cette distinction-là, par chacune et chacun d'entre nous alentour de la table, de la même façon. Et vous, votre rôle est différent de ces deux associations-là.

● (12 heures) ●

Hier, j'ai cru comprendre que, quand on discute d'un sujet comme ça, il y en a qui ont tendance facilement à dire: Bien, les gens, que ce soient les assureurs-vie ou les courtiers d'assurances, travaillent pour sauver leur peau, leur carrière, etc., etc. Ces gens-là qui sont venus hier et ceux qui vont venir demain ont comme responsabilité principale la protection du consommateur. J'aimerais que vous nous expliquiez quelle est votre responsabilité principale comparativement à ces gens-là. Parce que, vous, vous dites dans votre mémoire: On a tant de membres, on est à adhésion volontaire. J'aimerais ça, pour le bien de la commission — et ça va être ma seule question, M. le Président — que vous fassiez bien cette distinction-là et que les membres réalisent, dans le fond, toute l'importance qu'on va avoir à faire dans notre travail éventuel.

**M. Beauchemin (Claude):** Parfait. Alors, nous autres, d'abord, il est important de souligner que nous sommes un syndicat professionnel, nous sommes incorporés en vertu de la Loi sur les syndicats professionnels et que nous existons par l'unique volonté de nos membres. On ne défend aucune structure, puisqu'on n'est pas une structure du gouvernement, on n'est rien de ça. Ce sont nos membres qui, il y a 23 ans, ont décidé qu'il fallait absolument créer un organisme pour défendre les intérêts socioéconomiques des membres. Parce que, assez souvent, ce qui arrivait, c'est qu'il y avait uniquement l'Association des courtiers. Et l'Association des courtiers, elle, elle s'occupait de quoi, à l'époque? De formation, elle s'occupait des plaintes, de déontologie, de surveillance, etc. Alors, nous autres, quand on arrivait, quand les courtiers d'assurances arrivaient pour défendre leurs propres intérêts, on disait, comme on a déjà dit, d'ailleurs, aux notaires puis à d'autres organismes: Vous êtes assis où, vous autres, là? À un moment donné, nous autres, on était tannés de ne pas avoir de place pour aller défendre nos intérêts socioéconomiques. Alors, c'est là qu'on a créé ce mouvement-là qui est un syndicat professionnel. Et que nos membres, j'insiste là-dessus, y adhèrent, c'est une cotisation volontaire; ils ne

sont pas obligés. Je vous parlais de syndicalisme, mais on n'a pas de formule Rand, on n'a rien de ça, c'est simplement un syndicat professionnel, point.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Quand vous dites «nos membres», parce que, tout à l'heure, il y a eu une question de posée sur l'assurance-vie, qui sont vos membres?

**M. Beauchemin (Claude):** Nos membres, principalement, ce sont des propriétaires de cabinet de courtage qui cotisent selon le nombre de courtiers qu'ils ont dans leur cabinet.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Vos membres sont uniquement des courtiers d'assurances générales et non d'assurance de personnes.

**M. Beauchemin (Claude):** Des cabinets multidisciplinaires. Non, il n'y a pas de courtiers d'assurance de personnes là-dedans. C'est sûr que, nous autres, ayant un permis de cabinet multidisciplinaire, on fait aussi des assurances de personnes, c'est certain. On a des gens qui sont des...

**M. Bertrand (Charlevoix):** Ce n'est pas ma question. Ma question est: Dans les objectifs que vous défendez...

**M. Beauchemin (Claude):** Ah! O.K.

**M. Bertrand (Charlevoix):** ...vous défendez les intérêts de vos membres qui sont ceux des courtiers d'assurances du Québec.

**M. Beauchemin (Claude):** De dommages, point. Exactement. D'accord.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Merci.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** M. le député de Marguerite-D'Youville.

**M. Beaulne:** M. le Président, pour faire suite un peu aux questions que posait mon collègue, nous avons ici, à la commission, le souci d'établir des normes qui respectent une certaine équité tout en assurant la concurrence dans le marché. Alors, à la page 8 de votre mémoire, aux deuxième et troisième paragraphes, vous semblez à tout prix vouloir éviter le phénomène des ventes liées, puisque vous proposez d'ailleurs à cette même page 8 de votre mémoire quelques mesures pour les contrer. La question que je me pose, c'est: Comment pouvez-vous nous expliquer que vos membres qui vendent de l'assurance générale puissent offrir à leurs clients des rabais s'ils souscrivent leur assurance auto et leur assurance-habitation chez le même assureur? En réalité, si on utilise un terme exact, il s'agit beaucoup plus de vente promotionnelle que de vente liée, qui est

interdite par la loi. Alors, ce genre de pratique, est-ce que ce n'est pas, en réalité, une sorte de vente liée? Et je ne porte pas de jugement sur cette activité-là, mais, si ça se fait, pouvez-vous me dire si vous trouvez que c'est acceptable? Et, le cas échéant, si c'est acceptable, pourquoi vos membres auraient-ils une pratique que vous souhaitez bannir?

**M. Bois (André):** Je vais répondre à ça. D'abord, ces rabais de couplage sont offerts non pas par les courtiers mais par les assureurs qu'ils représentent. Vous avez des assureurs bien connus, par exemple, effectivement, qui vont accorder un rabais sur la prime automobile si vous achetez la prime habitation. Il faut rappeler que ce sont des couplages qui sont faits à l'intérieur d'une même catégorie de produits financiers. Il ne s'agit pas de lier un prêt avec l'assurance, il s'agit, à l'intérieur d'opérations d'assurance, de lier différentes opérations d'assurance. Parce que, quant à ça, vous savez, autrefois, en assurance-incendie, il y a 30 ans, la seule police d'assurance-habitation que vous aviez, c'était le risque d'incendie. Puis, à un moment donné, on a ajouté la protection tous risques, avec des avenants, des papiers attachés. On disait: Si vous prenez la protection tous risques, vous allez avoir un rabais sur la première protection. Mais c'était des rabais qui étaient faits à l'intérieur d'une même opération, c'est-à-dire l'opération d'assurance. Quand nous parlons de vente liée, ce n'est pas ça. Quand nous parlons de vente liée, c'est de lier l'assurance au crédit-bail, de lier un produit de retraite à l'ouverture d'un compte dans une institution financière. Alors, c'est de ça que nous parlons.

**M. Beaulne:** Oui, mais là vous touchez quand même, d'une certaine manière, à toute la question de la protection des consommateurs. Je comprends qu'il y a des distinctions techniques, là, même, je dirais plutôt très techniques, que vous venez de nous apporter. La question que je me pose, c'est: Pourquoi un cabinet qui serait contrôlé par une institution de dépôt, une banque ou le Mouvement Desjardins, devrait-il être contraint de respecter des exigences plus strictes que celles s'appliquant à un cabinet multidisciplinaire non contrôlé par une institution de dépôt, puisque, jusqu'à un certain point, les risques — et j'insiste bien sur cet aspect de la question — reliés à la protection du consommateur sont les mêmes dans les faits? Alors, il y a quelque chose que je m'explique mal par rapport aux principes, à certains principes que vous énoncez dans votre mémoire et certaines recommandations quant à l'application de façon équitable dans tout le système.

**M. Bois (André):** Je vais compléter ma réponse. Lorsque vous demandez un prêt, c'est le prêteur qui vous accorde la faveur. Quand vous achetez de l'assurance, c'est vous qui faites une faveur à la compagnie d'assurances, la plupart du temps, parce qu'elles veulent vous en vendre. La position de vulnérabilité n'est pas la même dans l'une ou l'autre des deux opérations.

Deuxièmement, si vous allez chez un courtier, vous n'êtes pas obligé, parce que le courtier représente plusieurs assureurs, d'acheter votre assurance automobile à La Laurentienne puis l'assurance-habitation à La Laurentienne. Si vous voulez acheter votre assurance à La Laurentienne et que le courtier représente la société d'assurances des caisses populaires, si elle existait encore, vous pouvez placer l'assurance-habitation puis le courtier ne vous obligera pas... contrairement à l'institution financière, le courtier ne vous obligera pas à prendre le produit auprès de la même institution financière. C'est ça, la grande différence, parce que le courtier représente plusieurs institutions financières pour une même opération. Si vous voulez, vous pouvez placer votre moto à une place, l'automobile à un autre endroit, l'habitation à un autre endroit et le chalet à un autre endroit. Tandis que, dans une institution de dépôt, ce sont toutes des institutions liées. Parce que, ne vous inquiétez pas, la Royal Bank n'offrira pas les produits de la Société nationale d'assurance. Elle va uniquement offrir les produits de sa filiale parce qu'elle veut s'assurer que tous les profits restent dans un même groupe financier. Et là vous liez les opérations ensemble.

Je vais vous donner un dernier exemple, là c'est un témoignage. J'étais à une institution financière canadienne très réputée, et il était question de changer une opération de dépôt, d'un dépôt ordinaire. Ce qu'on m'a offert, ce n'est pas d'aller sur le marché des valeurs mobilières, ce qu'on m'a offert, c'est des fonds mutuels de cette institution de dépôt là. Je n'étais peut-être pas obligé, mais c'est tout ce qu'ils avaient. Et on ne m'a donné aucun conseil d'aller voir un courtier en valeurs mobilières qui serait indépendant puis qui m'aurait suggéré peut-être quelque chose de mieux. Alors, voilà les réponses que je peux fournir là-dessus.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, monsieur. La parole est à la députée de Vanier.

**Mme Barbeau:** Bon. J'ai manqué encore de passer mon tour, mais, en tout cas...

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Vous êtes la seule femme de la commission...

**Mme Barbeau:** Bien oui, c'est ça. Qu'est-ce que tu veux, il faut que je me batte.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** ...on va vous donner une chance.

**Mme Barbeau:** Je vous remercie beaucoup puis je vous félicite pour la qualité de votre mémoire, d'autant plus que je trouve ça très intéressant depuis quelques jours parce que je ne suis pas issue du tout de ce milieu-là, alors il faut que je me fasse une bonne tête.

Alors, moi, ce que je vous poserais, c'est plutôt des questions d'éclaircissement. Par rapport à la page 4, vous avez un petit peu répondu tout à l'heure, mais vous

dites qu'il convient de faire le bilan de cette expérience après huit années complètes d'opération, et vous parlez des Assurances générales des caisses Desjardins. Vous dites qu'au cours des premières années les primes étaient plus basses que la moyenne du marché, et il appert maintenant que ce n'est plus le cas. Là-dessus, il y a eu, dans la revue *Protégez-vous* du mois de mai 1996, ce n'est pas tellement vieux... qui démontre que les assureurs directs, dont Desjardins, c'est eux qui offrent les primes les moins élevées sur le marché. Alors, ça, c'est mon premier volet, j'aimerais savoir ce que vous dites là-dessus.

Et le deuxième: vous dites que les assurés sont dorénavant captifs. J'aimerais avoir plus d'explications là-dessus.

• (12 h 10) •

**M. Beauchemin (Claude):** Je vais commencer par la deuxième partie. Alors, quand on dit qu'ils sont captifs, ça, ça veut dire ceci, et je reviens à ce que Me Bois disait tantôt: quand on veut concentrer tout à la même place et que c'est un seul et même assureur et organisme qui fait tout ça... Alors, j'arrive, par exemple... Si je passe à un cas pratique, alors, le client, lui, son souci, c'est quoi? Alors, son souci, d'abord, il veut payer le moins cher possible et, deuxièmement, ce qu'il veut, c'est que, quand il arrive un problème, il veut avoir quelqu'un qui le conseille, qui lui dise comment ça se passe. Exemple. Quelqu'un fait un accident, il vient nous voir, il dit: Écoute, j'ai un accident, mettons, 1 200 \$, est-ce que ça vaut la peine de faire une réclamation? Parce que, si ma prime d'assurance augmente durant les trois prochaines années, est-ce que là je vais être pris avec un montant qui va me revenir plus cher que le montant de la réclamation? Bon. Alors, on part avec ça, et là, en pratique-pratique, ce qui se passe, c'est que, quand vous avez tout concentré en un seul et même endroit, le gars se pose, ensuite de ça, la question: Est-ce que ça va nuire à mon prêt, cette réclamation-là, qui n'est pas très, très, très importante?

Alors, c'est pour ça que, nous autres, on dit: Il y a un danger là-dedans de réunir en un seul et même endroit tout parce que, d'abord, nous autres, on parlait dans notre mémoire du rôle du courtier d'assurances, de la valeur ajoutée que, nous autres, on conseille. La notion de conseil, chez nous, est très importante. Alors, l'agent, lui, qui représente un seul assureur, alors, à partir de ce moment-là, peut informer sur les produits, mais, de là à conseiller le produit d'une autre compagnie, il ne peut pas le faire. Nous, on a un éventail d'assureurs avec lesquels on fait des conseils. Alors, ça, au niveau de la concentration, c'est ça qui est le danger. Alors, nous autres, on dit: Bien, si on commence à avoir des ventes liées, où le prêt sur la maison ou le prêt sur l'auto, etc., commencent à être mis ensemble, bien, ça peut amener une perception de confusion chez le consommateur. Ça, c'est un point.

**Mme Barbeau:** Par rapport à être captif, moi, j'ai mon assurance sur mon prêt, mon prêt hypothécaire,

puis je l'ai prise parce que je n'avais pas le temps d'aller ailleurs; c'est surtout ça, on manque de temps. Mais, quand vous dites «captif», c'est comme si je ne pouvais pas la prendre ailleurs.

**M. Beauchemin (Claude):** Bon. Ça va. Alors, vous, vous avez répondu à un paquet de questions, à un moment donné, puis vous ne saviez pas la différence entre l'hypertension puis la haute pression, alors vous avez répondu... tandis que, si vous alliez voir, par exemple, un courtier — on va prêcher pour notre paroisse — alors, à partir de ce moment-là, nous autres, on dit: Écoutez, madame, vous avez un problème d'hypertension, on va régler ça tout de suite, on va vous faire passer un examen médical. Mais une fois que l'examen médical est passé, là, quand la police est sortie, il n'y a plus de revenez-y, on ne fait pas, si vous voulez, la sélection des risques une fois que la réclamation arrive, on la fait avant. C'est ça qui est important dans le cas que les gens vous ont présenté hier parce que, nous, dès qu'on présente un risque à un assureur, alors, s'il y a des problèmes, on passe un examen médical et on fait la sélection du risque avant l'émission de la police. Mais, une fois que la police est émise, ça finit là, on ne fait pas une autre sélection lorsque la réclamation arrive. C'est pour ça que c'est important. Alors, les problèmes venaient de là.

**Mme Barbeau:** Puis mon autre question par rapport à *Protégez-vous*?

**M. Beauchemin (Claude):** *Protégez-vous*, moi, je n'ai pas lu ça, mais, d'après les chiffres du Bureau d'assurance du Canada qui nous avaient été donnés, on disait que les primes étaient relativement... Il se peut que vous ayez pris une catégorie d'individus, une classe de risques particulière et que, dans cette classe particulière là, Desjardins était moins chère, c'est possible. C'est possible, c'est fort possible, et l'inverse peut être aussi vrai.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, Mme la députée de Vanier. Pour une courte question, M. le député de Crémazie. On m'a dit que c'était court.

**M. Campeau:** Oui, ça va être court. À la page 17 de votre rapport, quand vous dites: «Divulgarion par le courtier des avantages financiers accordés par certains assureurs», pourquoi ne pas marcher la visière levée puis pourquoi vous vous opposez à ce que les courtiers divulguent s'ils ont des prêts ou des avantages financiers par des assureurs? Il me semble que ça serait beaucoup plus simple. Je ne trouve pas ça déshonorant. Je vais vous donner deux raisons, mais est-ce que ça ne réconforterait pas votre client?

**M. Beauchemin (Claude):** Que je dévoile, par exemple, qu'un tel assureur m'aurait garanti un prêt pour acheter mon équipement informatique?

**M. Campeau:** Si vous voulez.

**M. Beauchemin (Claude):** Bien, disons que je vais vous dire, nous autres, on a voulu un peu se délier par rapport aux compagnies d'assurances. À un moment donné, j'ai piloté un dossier pour avoir une caisse d'économie, une caisse d'économie des courtiers d'assurances. Nous avons entrepris des discussions très profondes avec la fédération des caisses d'économie de Montréal, et ces gens-là avaient accepté qu'on fasse affaire avec eux autres pour, justement, que les courtiers deviennent plus indépendants financièrement. Et là on avait fait un tableau, on leur donnait en dépôt 300 000 000 \$ par année, puis ces gens-là étaient très intéressés à nous voir sauf que... Lorsque ça a monté les échelons, on a même rencontré la très haute hiérarchie de La Confédération, M. Béland. Il y avait quelqu'un que vous connaissez bien aussi, M. Bouchard, Jean-Marie Bouchard, qui était là pour la Fédération des caisses Desjardins, et un M. Arbour. Et, une fois rendus là, pour des raisons de stricte technique juridique, notre projet a échoué. Je pense qu'on a fait des efforts louables, nous autres, pour nous détacher des liens des assureurs, ce que j'appelle des liens financiers. Malheureusement, bien, ça s'est arrêté là. Alors, les courtiers d'assurances, ce ne sont pas des entreprises à grosse capitalisation, on est payés sur base de commissions. Alors, nous autres, les dévoiler, ça nous mettrait dans une situation inconfortable parce que, le client, lui, il penserait qu'on a des liens qui ne le favorisent pas, alors que c'est simplement de pouvoir s'améliorer. Parce qu'il ne faut pas oublier une chose, c'est que les banques ne reconnaissent pas la valeur de nos actifs, de nos dossiers. Alors, à partir de ce moment-là, il n'y a pas grand monde qui nous reconnaît. Si les caisses populaires ne nous font pas de faveurs, on n'a pas beaucoup le choix.

**M. Campeau:** Oui, mais, écoutez, je comprends que ça n'ait pas marché, votre entreprise, là, mais ça ne vous empêche pas... votre client, il est devant vous, c'est votre meilleur ami. Pourquoi vous ne lui dites pas la vérité? Il va avoir plus confiance en vous après ça.

**M. Beauchemin (Claude):** Mais il n'y a rien à cacher là-dedans, là.

**M. Campeau:** Bien, justement, ne le cachez pas. Tu sais, si vous n'avez rien à cacher puis vous ne le donnez pas...

**M. Beauchemin (Claude):** Mais...

**M. Campeau:** Il me semble que c'est tellement simple de dire: Bien, oui, on a des arrangements, oui, on est financés. D'autre part, je vous donne le choix des compagnies d'assurances avec lesquelles je fais affaire, mais je vous avoue que telle compagnie nous a avancé de l'argent. Ça va. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Bien. On vous remercie, messieurs et Mme la représentante du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec pour la présentation de votre mémoire, et j'invite immédiatement l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec inc. à prendre place. Je vais suspendre une minute et quart, espérons.

*(Suspension de la séance à 12 h 18)*

*(Reprise à 12 h 20)*

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** La commission reprend ses travaux. Je souhaite la bienvenue aux représentants et à la représentante de l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec inc. et j'invite M. le président à nous présenter les personnes qui l'accompagnent, et après à nous faire part de leur mémoire.

**M. Laguë (Luc):** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** M. Lemarbre, c'est ça?

**M. Laguë (Luc):** M. Laguë.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Comment?

**M. Laguë (Luc):** M. Laguë.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Ah! Laguë. Excusez, allez.

**Association des experts en sinistre  
indépendants du Québec (AESIQ)**

**M. Laguë (Luc):** Merci, M. le Président. Messieurs, mesdames, je vais d'abord vous présenter ceux qui représentent aujourd'hui l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec. Tout d'abord, à ma gauche, Mme Chantal Doucet, notre présidente; à mon extrême gauche, M. André Pageau, qui est un ex-président de l'Association, qui est un ex-directeur du conseil d'administration du Conseil des assurances de dommages et qui a cumulé les fonctions, notamment, de président du comité de surveillance des pratiques illégales; à ma gauche immédiat, M. Marc Charbonneau, qui est un ex-vice-président de l'Association, qui est également un ex-directeur du conseil d'administration du CAD et qui était, à ce moment-là, président de la commission des examens; à ma droite, M. Georges Danis, il est vice-président de l'Association, et moi-même, Luc Laguë, un ex-président de l'Association.

Nous désirons tout d'abord remercier la commission du budget et de l'administration de nous avoir invités à commenter le rapport quinquennal sur la mise

en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché. Nous considérons cette invitation comme une marque de confiance à l'égard de l'AESIQ ainsi qu'une reconnaissance de l'importance du travail effectué par les experts en sinistre dont l'intervention concrétise pour le consommateur l'achat d'un produit intangible plusieurs mois auparavant. Nous avons lu avec intérêt le rapport quinquennal et avons noté l'intention évidente de régler certains problèmes laissés en plan lors de la mise en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché, ou encore créés par cette même loi. Le rapport dénote une connaissance très étendue d'un domaine de plus en plus complexe, résultat évident d'un travail de recherche approfondi.

D'une façon générale, nous sommes en accord avec la très grande majorité des solutions proposées. C'est pourquoi notre intervention se limitera à certains points spécifiques du rapport, soit ceux qui touchent de plus près nos activités en particulier. Nos commentaires visent donc les points suivants: les organismes d'autoréglementation et d'autodiscipline, la distinction agent-courtier et les restrictions à la propriété des cabinets de courtage en assurance, les experts en sinistre de même que la diversité de traitement des intermédiaires de marché.

Alors, les organismes d'autoréglementation. Nous sommes forcés d'admettre que la solution que nous avons envisagée dans nos commentaires qui faisaient l'objet d'un document qui fut remis en août 1995, soit la création d'un superconseil, n'aurait aucunement solutionné les problèmes causés par le décloisonnement accentué et la multidisciplinarité dans l'optique des quatre premiers objectifs visés par la révision de la loi. Or, nous croyons que l'option 1, laquelle prévoit qu'un seul organisme sera chargé de la réglementation et de la discipline, devrait être privilégiée. Bien que l'on pourrait discourir longtemps sur les avantages et les inconvénients des trois options proposées, mentionnons simplement que ce qui nous fait opter pour la première est son accès facile. En effet, il sera beaucoup plus simple pour les intermédiaires, et à plus forte raison pour les consommateurs, de n'avoir qu'un seul organisme à qui s'adresser. Par ailleurs, à l'interne, les inévitables zones grises pourront plus facilement être éliminées, puisque toutes les fonctions seront assumées par le même organisme. Il en aurait été autrement avec les deux autres options proposées dans le rapport quinquennal, dont les schémas d'aménagement respectifs sont beaucoup plus complexes. Nous notons que, quelle que soit l'option choisie, les membres du conseil d'administration du nouvel organisme seront nommés par le ministre à titre individuel plutôt qu'à titre de représentant de l'organisme dont ils sont issus, et ce, naturellement après consultation auprès de l'industrie.

Nous sommes en accord avec cette façon de faire en autant que les membres soient choisis avec soin afin que le conseil, tout en étant représentatif des divers groupes d'intervenants, puisse fonctionner harmonieusement dans les meilleurs intérêts de tous. Nous notons

que les représentants de consommateurs constitueraient une bonne proportion des membres du conseil d'administration. Nous n'avons rien contre cette philosophie dans la mesure où son application ne constituerait pas une entrave au fonctionnement efficace du conseil d'administration en réduisant à outrance le nombre de membres issus du domaine et possédant les qualifications professionnelles requises pour assurer la prise de décisions éclairées sur le plan technique.

Compte tenu du grand nombre de fonctions et d'intermédiaires contrôlés par l'organisme, nous sommes d'avis que le conseil devrait être composé d'un minimum de 15 personnes et que la proportion de représentants de consommateurs devrait se chiffrer à 20 % du total. Son président, issu du domaine, devrait être nommé par le ministre.

Par contre, nous nous interrogeons sur le nom choisi par le nouvel organisme, soit le Bureau de la distribution des produits et services financiers. Bien qu'il corresponde à la philosophie nouvelle de la loi 134 de régir la distribution plutôt que les intermédiaires comme tels, il n'en reste pas moins que les intermédiaires seront régis et encadrés par cette loi, ses règlements et, par voie de conséquence, par le nouvel organisme. De plus, le nom proposé ne fait aucunement référence à l'assurance, que l'on englobe dans les produits financiers. Nous ne croyons pas que cela facilitera la tâche du consommateur. Comme le titre ne fait référence qu'à la distribution, il est à se demander si le consommateur aura le réflexe de relier l'expertise de sinistres à cet organisme. Nous formulons les mêmes commentaires au niveau du mot «bureau», lequel ne nous apparaît pas approprié. Comme tenu de la composition du conseil d'administration dont sera doté le nouvel organisme, nous croyons que le terme «conseil» serait plus juste. En fonction de ce qui précède, nous suggérons donc que le nouvel organisme soit nommé: le Conseil des intermédiaires en assurance, produits et services financiers.

La décision de nommer un ombudsman à qui pourrait s'adresser le consommateur insatisfait du traitement de sa plainte contre un intermédiaire de marché ou qui désire formuler une plainte contre une institution financière ou un distributeur de produits qui n'est pas un intermédiaire de marché au sens de la loi est intéressante à prime abord. Nous nous interrogeons toutefois sur le double rôle qu'il aura, soit celui d'être une sorte de tribunal d'appel dont se servirait le consommateur non satisfait du traitement de sa plainte et de tribunal de première instance lorsque la plainte concernera une institution financière ou un distributeur de produits qui n'est pas un intermédiaire de marché au sens de la loi.

Maintenant, la distinction agent-courtier et les restrictions à la propriété des cabinets de courtage en assurance. Les restrictions à la propriété des cabinets de courtage prévues par la loi 134 ne s'appliquent pas aux cabinets d'expertise de sinistres. Il s'agissait, semble-t-il, d'un oubli lors de la rédaction de la Loi sur les intermédiaires de marché. Nous profitons de l'occasion pour souligner cette anomalie, car nous sommes d'avis que

des restrictions devraient également s'appliquer quant à la propriété des cabinets d'expertise de sinistres. En bref, nous croyons que la loi devrait prévoir pour les cabinets d'expertise de sinistres, comme pour les cabinets de courtage, qu'un assureur, institution financière ou groupe financier ne devrait pas détenir plus de 20 % des actions d'un cabinet d'intermédiaires de marché, qu'au moins 51 % des actions d'un cabinet d'intermédiaires de marché devraient être détenues par des titulaires de certificats dans le même secteur d'activité, c'est-à-dire des détenteurs de certificats de courtier dans les cas de cabinets de courtage et des détenteurs de certificats d'expert en sinistre classe 1 dans les cas des cabinets d'expertise, et, finalement, que seuls les détenteurs de certificats puissent agir à titre de dirigeants, administrateurs, officiers ou représentants d'un cabinet. Il va de soi que la loi ne devrait pas avoir d'effet rétroactif. Il en fut ainsi dans le cas des cabinets de courtage.

Nous appuyons sans réserve la décision d'assujettir à la loi les trois groupes d'experts en sinistre. Ainsi donc, la loi contrôlera tous ceux dont la fonction est l'expertise de sinistres, et ce, quel que soit leur employeur. Les buts visés par cette décision sont de rétablir l'équité entre les trois groupes et de réduire ainsi les possibilités de confusion chez le consommateur. Avant de commenter, nous aimerions rappeler que l'expert en sinistre est le seul intermédiaire de marché en assurance de dommages à se voir attribuer un certificat de pratique restreint, celui de classe 2, après la réussite d'examen similaires en tous points à ceux des agents et des courtiers. Pour devenir complètement autonome, l'expert en sinistre doit exercer pendant cinq ans puis réussir un examen d'ordre pratique servant à mesurer son degré d'autonomie. Il obtient alors un certificat de classe 1. Il en a toujours été ainsi avant même l'entrée en vigueur de la loi 134 dont la réglementation a concrétisé cet état de choses à la demande expresse de nos représentants au Conseil des assurances de dommages.

La principale raison qui motive cette différence est la nature même de nos activités. Plusieurs de ces aspects doivent s'apprendre par la pratique. Cela étant dit, nous croyons que, si le principe d'octroyer des certificats de pratique en deux étapes était étendu aux courtiers ainsi qu'aux agents, le consommateur n'en serait que mieux servi. Ainsi donc, un expert détenteur d'un certificat de classe 2 doit travailler sous la supervision d'un expert de classe 1. Par voie de conséquence, il devrait en être ainsi avec ceux qui joindront nos rangs, mais certains points devront alors être pris en considération lors de l'attribution des certificats de pratique.

● (12 h 30) ●

Revenons, si vous me le permettez, au texte même du rapport quinquennal: «La loi régira les experts en sinistre qui sont soit employés d'un assureur soit courtiers, au même titre que les experts en sinistre indépendants et que les experts en sinistre au service de l'assuré.» Nous présumons donc que tous ceux qui feront de l'expertise de sinistres seront assujettis à la loi 134 d'une manière uniforme.

La nouvelle clientèle visée est constituée des personnes suivantes: les employés d'un assureur et les experts en sinistre qui sont courtiers. En ce qui concerne la première catégorie, il faudrait que tous les employés du service des sinistres des assureurs, incluant le directeur et les réviseurs, soient assujettis à la loi et non pas seulement les enquêteurs-régisseurs. Ces gens ne sont peut-être pas sur la ligne de feu mais guident ceux et celles qui le sont. Par contre, bien que nous n'ayons rien contre le principe d'une clause grand-père au moyen de laquelle des certificats de pratique seraient décernés, il faudrait toutefois s'assurer que les critères soient tels qu'ils ne permettent pas l'attribution d'une passe gratuite à tout venant.

Au niveau de la deuxième catégorie, les experts en sinistre qui sont courtiers, la situation est plus délicate. Tout d'abord, contrairement à ce que le texte du rapport laisse entendre, il n'y a pas de courtiers experts en sinistre. Il s'agit plutôt de courtiers pouvant exercer l'activité d'expert en sinistre sans certificat, en vertu de l'article 15 de la loi et de l'article 49 de la réglementation. Dans la majorité des cas, le courtier autorisé ne s'occupe pas lui-même du règlement des sinistres. Cette tâche est confiée à une personne à l'emploi ou à un expert en sinistre de classe 2.

La première catégorie, personnes à l'emploi, disparaîtra avec la révision de la loi, alors que le détenteur d'un certificat de classe 2 ne peut opérer que sous surveillance d'un classe 1. Il faudrait donc éviter de consacrer l'illégalité actuelle par l'octroi d'un certificat grâce à une clause grand-père trop permissive.

De toute façon, nous avons déjà exprimé nos vues sur le sujet. Pour nous, l'expert en sinistre doit être impartial et indépendant; autrement, il se retrouve quotidiennement en situation de conflit d'intérêts. Il est donc clair dans notre esprit qu'un expert en sinistre ne peut être à l'emploi d'un bureau de courtage et nous suggérons fortement que l'on profite de la révision de la loi pour que soit aboli ce droit, ou soit en réduire considérablement la portée. Si l'on choisit cette dernière option, la limite monétaire ne devrait pas excéder 2 000 \$. Tout sinistre d'un potentiel supérieur devrait être réglé par l'assureur ou un expert en sinistre indépendant.

Notons, en passant, que la compétence et l'impartialité des préposés au règlement des sinistres à l'emploi de bureaux de courtage nous apparaissent comme étant inversement proportionnelles à la taille du cabinet: plus le bureau est petit, plus grande est l'interférence de la part du producteur et moins grande est la compétence de l'employé à cause du salaire commandé. Ce qui précède est valable pour les petits et moyens cabinets de courtage.

La situation diffère dans les grands cabinets, qui sont très souvent dotés d'un service des sinistres comparable à ceux des assureurs, en fonction d'ententes particulières avec certains assureurs comme, par exemple, les contrats Lloyd's. Nous sommes d'avis que du cas par cas devrait être fait dans l'attribution des certificats, car, autant l'on peut retrouver du personnel compétent chez

certain, autant l'on retrouve du personnel non qualifié chez d'autres. Souvent, dans ces derniers cas, le service des sinistres dépend entièrement d'un bureau-chef situé à l'extérieur du Québec.

Il est à souhaiter que cette décision ait également pour effet de contrer la pratique illégale qui a pris des proportions alarmantes depuis quelques années et contre laquelle il devient de plus en plus difficile d'agir, pour les raisons invoquées dans nos commentaires. Nous croyons d'ailleurs utile d'en rappeler les grandes lignes.

Certains assureurs choisissent de confier des sinistres non pas à des experts en sinistre mais plutôt directement à des firmes de rénovation après sinistre, avec mandat d'établir, en plus du coût de la restauration, les circonstances et/ou la cause. Le but visé par cette pratique est de sauver des frais, car ces firmes, la plupart du temps, ne facturent pas le travail d'expertise, voire même celui d'estimation, dans l'espoir d'obtenir le contrat de rénovation. Il en résulte, d'une part, des décisions erronées, puisque ces simili-enquêtes sont incomplètes, et, d'autre part, des chiffres faussés, car les frais d'expertise ou d'estimation sont ou peuvent être dissimulés à l'intérieur des coûts des réparations.

Malgré les mécanismes de répression de la pratique illégale et de surveillance mis en place par le Conseil des assurances de dommages, il est très difficile de contrer ces façons de faire. En premier lieu, pour porter plainte, des détails pertinents doivent être fournis et, invariablement, l'assureur coupable réussit à remonter à l'origine de la plainte, avec le résultat que l'on devine pour l'expert en sinistre à l'origine de la dénonciation. Ensuite, comme les employés de l'assureur ne sont pas régis par la loi, aucune sanction ne peut être prise contre eux ni contre leur employeur.

Nous aimerions souligner le fait que cette attitude, chez certains assureurs tout au moins, n'est pas volontaire. Comme la loi ne les touche pas, une grande majorité des employés ignorent que certains gestes sont réservés aux seuls experts en sinistre. Afin de s'assurer que la révision de la loi à ce niveau rencontre pleinement les objectifs visés, les points suivants devraient être considérés: tous les intervenants du service des sinistres des assureurs devraient être régis par la loi, et non seulement les enquêteurs-régisseurs, dès que leur fonction est autre que cléricale. Les réviseurs et le directeur du service devraient naturellement être inclus; même si l'on prévoit une clause grand-père qui permettra l'attribution de certificat de pratique en fonction de l'expérience passée, il faudra que tous se soumettent à un examen portant sur la loi et la réglementation; la loi devrait également prévoir spécifiquement des sanctions contre ceux qui cautionnent et/ou utilisent la pratique illégale.

Nous applaudissons à la décision de modifier le titre que nous portons, puisqu'elle rejoint la suggestion que nous avons faite. Nous deviendrons donc des agents en règlement de sinistres.

Nous notons également que le rapport quinquennal propose une modification dans la définition de l'expert en sinistre. Actuellement, la définition donnée par

la loi est la suivante: «la personne qui, en matière d'assurance de dommages, enquête sur un sinistre, en estime les dommages et en négocie le règlement». Selon le rapport, les mots «en estime les dommages» seront retranchés de la définition, car ils réfèrent à une tâche qui n'est pas toujours accomplie par un expert en sinistre, mais souvent par un autre spécialiste. Cette affirmation est très vraie et, malgré que des spécialistes soient couramment employés pour quantifier des réparations, nous croyons que le mot «estime» a, malgré tout, sa place dans la définition de nos fonctions, puisqu'il doit être pris dans son sens plus large, soit «calculer approximativement» par opposition à «déterminer la valeur d'une chose».

De plus, le travail de l'expert en sinistre ne se limite pas qu'aux seules réclamations générées par des sinistres couverts en vertu de contrats d'assurance protégeant les biens mobiliers ou immobiliers. Une grande proportion provient des réclamations pour blessures corporelles en vertu de polices d'assurance contre la responsabilité civile ainsi que toute la gamme de protections offertes aux entreprises, incluant les pertes d'exploitation ainsi que le vol et les détournements d'argent, pour n'en mentionner que quelques-unes. La notion d'«estimer» prend alors tout son sens, soit de «calculer approximativement». Qui plus est, l'expert en sinistre doit, sur chacun des dossiers sur lesquels il travaille, estimer la valeur potentielle du sinistre afin de permettre à l'assureur de réserver la somme requise pour régler éventuellement la perte subie.

Finalement, nous craignons que, si la définition de nos fonctions est réduite à sa plus simple expression, cela engendrera une recrudescence de cas de pratique illégale. Nous proposons donc la définition suivante, laquelle correspond exactement au travail que nous effectuons quotidiennement: «la personne qui, dans le cadre d'un sinistre faisant l'objet d'une réclamation en assurance de dommages, enquête sur les circonstances entourant le sinistre, émet des opinions sur la légitimité d'une réclamation ainsi que sur l'applicabilité des protections accordées par le contrat d'assurance, estime et apprécie les valeurs potentielles des différents aspects du sinistre, coordonne les activités des différents intervenants dont les services sont requis en fonction du type de sinistre, contrôle la restauration et/ou le remplacement des biens sinistrés et négocie le règlement en fonction de la limite d'autorité qui lui est consentie».

Au niveau de nos confrères «au service de l'assuré», nous notons l'intention du ministre d'abolir le mode de rémunération basé sur un pourcentage du montant de l'indemnité versée par l'assureur. Nous sommes totalement d'accord avec cette décision qui devrait permettre la conclusion plus rapide des dossiers.

Nous sommes également d'accord avec le principe d'allonger le délai d'intervention permettant au sinistré de résilier le contrat qui le lie à l'expert en sinistre — au service de l'assuré. Nous suggérons toutefois les modalités d'application suivantes: si le contrat

est signé moins de 72 heures après le sinistre, le délai devrait être de cinq jours ouvrables; si l'entente intervient plus de 72 heures après le sinistre, le délai pourrait être ramené à trois jours de calendrier; en tout temps après les délais mentionnés, le sinistré pourrait demander la résiliation moyennant le paiement d'une pénalité prévue par la loi; enfin, dans tous les cas, le sinistré devra payer les frais encourus, honoraires et déboursés, au moment de la résiliation, et l'expert en sinistre aura l'obligation de lui remettre toutes les pièces au dossier qu'il était à constituer.

• (12 h 40) •

Maintenant, sur la diversité de traitement des intermédiaires de marché, nous constatons avec grand plaisir que la révision de la loi modifiera l'article 12 concernant les personnes à l'emploi. Ces personnes, qui agissent auprès du public, ne pourront plus ni conseiller ni offrir des produits d'assurance sans détenir le certificat requis d'intermédiaire de marché en assurance. Afin d'éviter des injustices avec l'inévitable clause grand-père, nous réitérons notre suggestion d'étendre aux courtiers et aux agents le certificat par classes, comme il existe actuellement pour les experts en sinistre. Par ailleurs, il faudra s'assurer que le texte de loi soit écrit d'une telle façon qu'il englobe également les activités des personnes à l'emploi des experts en sinistre.

En guise de conclusion, nous réitérons notre appui global aux solutions proposées dans le rapport quinquennal sur la mise en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché. Nous osons croire que les suggestions formulées tout au long du présent mémoire seront prises en considération. Elles s'inscrivent dans la ligne de pensée véhiculée par les divers documents que nous avons soumis ces dernières années en rapport avec la loi 134.

Nous avons par ailleurs noté que le rapport quinquennal ne faisait aucunement référence à l'assurance des entreprises, la réforme proposée semblant être concentrée sur l'assurance des particuliers. Si tel est le cas, nous suggérons que la décision soit évaluée, car, autrement, cette situation créera deux catégories de consommateurs qui ne bénéficieront pas du même rapport de force vis-à-vis des intermédiaires de marché et des distributeurs de produits et de services financiers.

Il est évident que les grosses corporations peuvent fort bien se tirer d'affaire, mais nous nous inquiétons pour la grande majorité des PME qui ne peuvent compter sur les mêmes ressources. Il nous vient spontanément à l'esprit le cas typique du particulier très adéquatement protégé par la loi 134 modifiée lorsqu'il transigerait avec son courtier d'assurances, mais qui ferait face à des règles de jeu totalement différentes et moins sécurisantes lorsqu'il ferait affaire avec le même intermédiaire de marché, mais, cette fois, pour assurer son dépanneur.

Nous vous remercions de nous avoir permis de nous faire entendre et espérons que nos suggestions sauront vous être utiles dans l'élaboration des modifications qui sont apportées à la loi 134. Merci.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** On vous remercie, M. Laguë. Et M. le député de La Peltrie va débiter le questionnaire.

**M. Côté:** Merci, M. le Président. M. le Président, mes premières paroles seraient pour excuser l'absence du ministre ce matin, qui a été retenu ailleurs pour d'autres obligations.

Je vous souhaite la bienvenue à cette commission et merci d'être venus, je pense, exprimer la position relative à votre Association versus le rapport quinquennal qui a été déposé par le ministre.

Ma première question. D'abord, dans votre exposé, vous avez très bien exposé l'encadrement souhaité pour votre Association, l'encadrement des experts en sinistre, au fond. Je pense que c'est très clair. Mais j'aimerais, peut-être dans un premier temps, que vous fassiez un peu une description de votre organisation, puis en nous expliquant aussi un peu l'origine du terme «indépendants» dans votre Association.

**M. Charbonneau (Marc):** Le terme «indépendants» est utilisé parce que nos services sont requis et offerts par différents assureurs, par opposition aux enquêteurs-régulateurs qui font un travail similaire à nous mais qui sont des employés de l'assureur. Nous sommes des entrepreneurs indépendants constitués en cabinet, tout comme les cabinets de courtage, et nos services sont requis par différents assureurs qui ont soit un manque de personnel dans une région donnée ou qui préfèrent confier les réclamations d'un certain type à du personnel plus spécialisé, d'où le terme «indépendants», par opposition à «captifs».

**M. Côté:** Donc, votre clientèle comme telle, c'est la même que les entreprises qui ont leurs propres experts en sinistre ou...

**M. Charbonneau (Marc):** On peut dire que, globalement, les experts en sinistre indépendants font du travail sous forme de mandats par et pour des assureurs qui ont soit déjà du personnel à leur emploi ou pas du tout de personnel à leur emploi. Mais, effectivement, c'est pour les compagnies d'assurances que nous travaillons, c'est exact.

**M. Côté:** Vous existez depuis quand?

**M. Charbonneau (Marc):** L'Association des experts en sinistre indépendants du Québec existe depuis 52 ans.

**M. Côté:** Alors, votre marque est déjà très bien imprégnée, je crois.

Dans votre mémoire, vous mentionnez aussi ou vous suggérez que la représentation, justement, dans les cabinets d'intermédiaires de marché... vous suggérez que 51 % des actions d'un cabinet devraient être détenues par des titulaires de certificats dans le même

secteur d'activité. Alors, comment on peut concilier cette avenue avec la multidisciplinarité des cabinets qui est proposée dans le rapport quinquennal?

**M. Charbonneau (Marc):** Je pense que ça peut très bien se concilier parce que la multidisciplinarité n'existe pas pour les experts en sinistre. Les experts en sinistre indépendants, ceux qui sont membres de l'Association et ceux qui ne sont pas membres, ne font que de l'expertise de sinistres, ne vendent pas d'assurance, ne vendent pas de fonds mutuels, ne s'intéressent pas aux hypothèques. On ne fait que des réclamations, on ne s'occupe que de réclamations. Alors, à ce moment-là, il serait simple et souhaitable, croyons-nous, que ces cabinets-là soient, justement, dirigés d'une façon véritable par des gens qui pratiquent le métier.

**M. Côté:** Merci.

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

**M. Gauthrin:** Merci, M. le Président. Si je comprends bien, la formation des experts en sinistre de base est la même que celle des courtiers ou des agents — c'est bien ce que je comprends? — les mêmes examens, que vous soyez employé par un courtier ou que vous passiez l'examen vous-même, et ça, c'est le même examen pour tout le monde — ça va? — fait par le Conseil des assurances de dommages. C'est bien ça?

**M. Charbonneau (Marc):** C'est exact. C'est ça.

**M. Gauthrin:** Ensuite, lorsque vous avez passé l'examen, ça ne vous donne pas le droit de vous appeler «expert en sinistre». Vous avez le droit de porter le titre «expert en sinistre classe 2». C'est ça?

**M. Charbonneau (Marc):** C'est exact.

**M. Gauthrin:** Et là il faut que vous soyez, pendant cinq ans, sous la supervision... vous travailliez un peu dans une période, disons, d'apprentissage, excusez le terme, pour pouvoir le porter, «expert en sinistre classe 1».

Ce que vous nous dites dans votre mémoire, c'est que, ça, c'est la loi, c'est la théorie, mais, pratiquement, ce n'est pas comme ça que ça se passe. C'est-à-dire que, pratiquement, il y a bien des gens des cabinets qui engagent des experts en sinistre classe 2, ne les supervisent pas et leur font faire le travail. Est-ce que je comprends ce que vous me dites...

**M. Charbonneau (Marc):** Ce n'est pas tout à fait ça. Effectivement, vous avez...

**M. Gauthrin:** Bien, j'ai cru comprendre ça à la lecture de votre mémoire. Excusez-moi.

**M. Charbonneau (Marc):** Oui, mais vous avez raison de mentionner la distinction entre les deux classes, la classe 1 ne s'obtenant qu'après cinq ans de pratique et suite à la réussite d'un examen, justement, vérifiant les capacités pratiques de l'expert en sinistre.

Mais ce dont on fait allusion dans notre rapport, c'est une catégorie de gens qui, contrairement à même l'affirmation contenue dans le rapport quinquennal, ne sont pas des experts en sinistre. La loi 134 avait prévu qu'un courtier d'assurances pouvait, en fonction de la réglementation appropriée, s'occuper de certains types de réclamations, et il s'agissait, à ce moment-là, suite à la réglementation qui a été préparée par le Conseil des assurances de dommages... le courtier devait passer un examen mesurant ses compétences pratiques pour s'occuper de certains types de réclamations, en autant que ces réclamations-là étaient générées par des contrats d'assurance qu'il avait lui-même vendus ou que son cabinet avait vendus, et suite à une entente avec cet assureur-là.

Alors, la loi dit bien, et la réglementation la même chose, que ça doit être: un, un courtier; deux, que ce courtier-là doit avoir subi un examen mesurant ses connaissances pratiques. Mais, dans les faits, le courtier n'est pas intéressé à faire ça, mais il est intéressé à ce que son cabinet le fasse; alors, il engage à ce moment-là des personnes dont la formation n'est pas soit complète, ou engage un détenteur de classe 2. Mais il s'agit d'employés chez un courtier. Je ne parle pas, on ne parle pas d'employés de cabinets d'expertise.

**M. Gautrin:** C'est quand même assez... Vous permettez, M. Charbonneau? je ne comprends pas bien. Peut-être, et il y a beaucoup de choses que je ne comprends pas et, hier, j'avais fait une erreur sur les examens, je pensais que, dans le Mouvement Desjardins, les examens étaient mis à l'intérieur du Mouvement pour qu'ils passent les mêmes examens que l'ensemble du Conseil des assurances. Au moins, j'ai pu clarifier cela.

Là, les gens qui vont passer l'examen pour être formés, il n'y a pas un examen spécial pour devenir expert en sinistre, c'est le même examen pour tous les intermédiaires de marché dans le domaine des assurances de dommages. Est-ce que c'est vrai?

• (12 h 50) •

**M. Charbonneau (Marc):** C'est exactement ça, c'est le même examen. Maintenant, il y a un stage obligatoire qui suit l'examen, et ce stage-là est en fonction du choix. Vous désirez devenir courtier, vous allez faire votre stage pratique chez un courtier. Vous désirez devenir expert en sinistre, vous allez faire votre stage chez un expert en sinistre. Là où il y a une différence, c'est qu'une fois que vous détenez votre permis d'expert en sinistre vous avez un permis de classe 2, vous devez, à ce moment-là, travailler sous la direction d'un classe 1. Le courtier, lui, peut, le lendemain, acheter, faire l'acquisition d'un bureau de courtage et opérer seul, il n'a pas cette restriction-là.

Mais le paragraphe auquel vous faites allusion dans notre mémoire tient au fait d'une autre particularité de la loi 134 qui permet, et oublions les experts en sinistre et les cabinets d'experts en sinistre, qui permet à un courtier propriétaire d'un cabinet ou associé dans un cabinet de courtage de s'occuper, de régler certaines réclamations en fonction d'un contrat qu'il détient avec un assureur, ou plusieurs assureurs, et il ne peut régler que les réclamations originant de ventes faites à l'intérieur de son bureau.

**M. Gautrin:** Contrat qu'il a signé avec les compagnies.

**M. Charbonneau (Marc):** C'est ça. Mais la loi prévoit qu'il s'agit... Celui qui doit régler ces réclamations-là doit, un, être un courtier, et ce même courtier doit avoir passé avec succès un autre examen, et non pas le premier examen qui lui a donné son certificat de pratique. Mais, dans les faits, ce n'est pas comme ça que ça se produit, ce n'est pas le courtier qui s'occupe des réclamations, c'est à peu près n'importe qui, et c'est à ça qu'on suggère de mettre fin, effectivement, en plus du conflit d'intérêts évident, quand la personne qui règle le sinistre fait partie de la même organisation, petite souvent, qui a vendu le contrat d'assurance à l'origine du sinistre.

**M. Gautrin:** Mais la rémunération des experts en sinistre, pour l'instant, est au pourcentage du montant de la rémunération; c'est ce que j'ai cru comprendre dans votre document, je ne connaissais pas...

**M. Charbonneau (Marc):** Ça, c'est vrai, mais pas pour nous. C'est vrai pour les experts en sinistre qui offrent leurs services strictement aux assurés. Nous représentons l'assureur, tandis que certains de nos confrères qui détiennent le même permis, il n'y a pas de spécification sur le permis à cet effet-là... mais eux offrent leurs services à l'assuré, dans leurs négociations, suite à un sinistre, avec leur assureur. Alors, ceux-là sont au service de l'assuré et ceux-là sont habituellement rémunérés en fonction d'un pourcentage du règlement éventuel à obtenir.

**M. Gautrin:** Pour simplifier les choses, et vous me direz si je suis dans l'erreur, il y a des experts en sinistre qui sont payés par les compagnies d'assurances, c'est bien ça?

**M. Charbonneau (Marc):** C'est exact.

**M. Gautrin:** Il y a ceux qui sont payés par les assurés et puis il y a ceux qui peuvent être payés par les courtiers.

**M. Charbonneau (Marc):** Vous avez raison pour les deux premiers.

**M. Gautrin:** Non?

**M. Charbonneau (Marc):** Pour le troisième, ce n'est pas question de rémunération, c'est question de qui les emploie. Alors, le troisième, ce ne sont pas des experts en sinistre comme tels, ce sont des employés d'un bureau de courtage qui règlent certains sinistres. Eux ne sont pas payés par le... ils peuvent être payés par le courtier, mais l'argent provient souvent de l'assureur. Dans ce sens-là, vous avez raison, oui.

**M. Gautrin:** Est-ce que vous avez un code de déontologie qui régit les experts en sinistre?

**M. Charbonneau (Marc):** Oui, au même titre que les agents, nous dépendons du Conseil des assurances de dommages, nous avons un code de déontologie qui nous régit. Oui, exact.

**M. Gautrin:** Je comprends bien... Il y a le code de déontologie général, ça, je comprends ça, mais vous faites une profession un peu particulière; est-ce qu'il y a un code de déontologie pour s'assurer de la qualification des gens qui pratiquent?

**M. Charbonneau (Marc):** C'est-à-dire que le but du code de déontologie, il est particulier, il est différent de celui des agents, parce que notre rôle est différent. Et, entre autres, il ne nous est pas permis de posséder des intérêts dans une firme dont les services sont reliés à des travaux à être effectués suite à un sinistre, et d'autres points tout à fait logiques comme ça. Alors, oui, pour répondre à votre question, nous avons un code de déontologie, mais qui est différent de celui des courtiers et de celui des agents.

**M. Gautrin:** Et, dans la vraie vie, est-ce que... Imaginons un gros sinistre qui arrive. L'assuré engage un cabinet privé, l'assureur engage un expert en sinistre, et les deux experts se parlent, c'est ça, pour arriver à un élément de conciliation, et, quand on n'arrive pas à un élément de conciliation, bien, évidemment, il y a toujours les tribunaux encore.

**M. Charbonneau (Marc):** C'est un peu ça, oui.

**M. Gautrin:** C'est un peu ça.

**M. Charbonneau (Marc):** Vous venez de résumer certaines situations qui existent, oui.

**M. Gautrin:** Je comprends. Ça va.

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

**M. Bertrand (Charlevoix):** M. le Président, ce sera très, très court avant d'en arriver à une question. Je pense qu'il est quand même bon de continuer à situer ce

que le député de Verdun vient de faire, puis vous me corrigerez en cours de route, puis je vais essayer de le préciser, parce que je pense que c'est bon pour nous, de la commission, de le savoir.

En fait, il y en a quatre genres d'experts en sinistre. Il y a d'abord l'agent de réclamation exclusif pour une compagnie: exemple, mettons, la compagnie, la Royale. Il est rémunéré sous forme de salaire, que je sache. Deuxièmement, il y a l'expert en sinistre indépendant, vous autres, dont le mandat est donné par une ou des compagnies, quelles qu'elles soient: Il vient d'arriver un sinistre à tel endroit, allez-y en notre nom et faites des ententes avec le sinistré. Vous êtes payés soit à honoraires, soit à commission, mais je pense que c'est plutôt à commission. Non? C'est à honoraires?

**M. Charbonneau (Marc):** C'est-à-dire que nous recevons des honoraires de la part de l'assureur, mais les employés, nos employés sont habituellement rémunérés sur une base de commission. Mais, là, il faut s'entendre, il s'agit de commission basée sur les honoraires, pas une commission basée sur un règlement.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Quand on parle d'honoraires... Si une maison est incendiée, ça coûte, je ne sais pas, 30 000 \$ de pertes, il y a des grilles, je pense, par les compagnies pour vous payer. Non? ce n'est pas là-dessus?

**M. Charbonneau (Marc):** Non, c'est que notre travail, sous forme d'honoraires, est, en fait, calculé à l'heure, en fonction du travail.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Non, c'est juste pour qu'on saisisse bien, nous, qu'il y a toutes sortes de différences. Le troisième, c'est l'expert en sinistre qui, lui, est mandaté par le sinistré. Quelqu'un, sa maison brûle, il y a un expert qui arrive là et il dit: Moi, je vais être ton représentant. Il est mandaté par le sinistré, donc quel que soit l'assureur, ça n'a pas d'importance. Il est rémunéré sur... La plupart, je pense, travaillent à commission, je pense.

**M. Charbonneau (Marc):** C'est ça, en pourcentage...

**M. Bertrand (Charlevoix):** Il y en a un quatrième, c'est celui du courtier, que vous avez... Bon. C'est assez clair pour tout le monde. Actuellement, vous dépendez du Conseil des assurances de dommages.

**M. Charbonneau (Marc):** C'est exact.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Et vous recommandez un organisme unique. Donc, si on va sur un organisme unique et qu'il y a disparition du Conseil, vous n'êtes à nulle part. Et vous dites: Nous, on veut être à quelque part. Vous dites: Nous, on voudrait être dans l'organisme. Bien oui, M. Pageau, s'il y a disparition du

Conseil des assurances de dommages, vous n'êtes plus à nulle part...

**M. Pageau (André):** Plus personne n'est à nulle part.

**M. Bertrand (Charlevoix):** ...mais vous voulez être à quelque part.

**M. Pageau (André):** Il n'y a plus personne qui est à nulle part.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Alors, vous dites: On veut être dans l'option n° 1.

J'ai deux questions: Est-ce que vous croyez que les quatre que je viens de mentionner ici, les quatre groupes, doivent être tous traités de la même façon et à la même place? C'est ma première question. Puis ma deuxième question, c'est qu'il y a plusieurs mémoires qui nous disent qu'au lieu d'être assujettis à la loi des intermédiaires de marché vous devriez être assujettis à la loi de la protection du consommateur. J'aimerais vous entendre uniquement sur ces deux questions-là.

**M. Charbonneau (Marc):** Alors, pour répondre à votre première question, nous croyons que tous ceux qui font le même métier devraient effectivement être soumis aux mêmes règles, aux mêmes examens, à la même déontologie, à la même certification.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Comme on va faire pour les intermédiaires de marché.

**M. Charbonneau (Marc):** Exactement.

**M. Bertrand (Charlevoix):** O.K.

**M. Charbonneau (Marc):** Cependant, la quatrième catégorie n'en est pas une pour nous. La quatrième catégorie, soit celle du courtier qui a le droit, sous certaines conditions, de s'occuper de réclamations, ça n'est pas une catégorie d'expertise pour nous et c'est pour ça qu'on suggère... Parce que, évidemment, ça ne prend pas un expert en sinistre pour régler la toute petite réclamation d'un pare-brise qu'on doit remplacer. C'est pour ça qu'on suggère cette catégorie de réclamation là, jusqu'à 2 000 \$. Bien, mon Dieu! le bureau de courtage peut le faire faire par à peu près n'importe qui, ça n'implique rien à ce moment-là et ça sauve des frais. Donc, les trois catégories, ceux qui font le même métier, on les voit à la même place, sujets aux mêmes règles. Et votre deuxième question?

**M. Bertrand (Charlevoix):** Et à l'intérieur d'un seul organisme.

**M. Charbonneau (Marc):** À l'intérieur d'un seul organisme, exact.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Ma question, c'est qu'il y a plusieurs mémoires qui nous disent qu'au lieu d'être sur la loi des assurances vous devriez être sur la loi de la protection du consommateur.

**M. Charbonneau (Marc):** Vous savez, si on recule dans le temps avec les autres mémoires qu'on a faits, c'est qu'on a toujours eu de la difficulté à se situer sur le plan intermédiaires de marché parce qu'on ne vend rien, et, en somme, on s'occupe des problèmes, on est un petit peu des réparateurs Maytag, excepté qu'on a un peu plus d'ouvrage que le réparateur Maytag.

● (13 heures) ●

Ceci étant dit, il faut quand même que l'on se situe; même si notre fonction n'est pas une fonction de vente, il faut qu'on se situe dans un domaine où la technique est la même. Si on tombe sous la protection du consommateur alors qu'on fait un travail qui est un travail technique d'assurance, l'arrimage va être très difficile à faire. Très longtemps, il y avait même une grande différence et une incompréhension, je dirais, quand un courtier parlait avec un expert en sinistre parce que la formation n'était pas la même, et, à ce moment-là, les vues ne concordaient pas nécessairement. La formation étant maintenant en train de devenir similaire, il devient de plus en plus facile de parler de choses techniques entre un courtier puis un expert parce que les vues sont les mêmes. Si, nous, on nous sort du domaine de l'assurance pour nous référer, on va se situer à ce moment-là à peu près à mi-chemin entre nulle part, puisqu'on relèverait pour les sanctions disciplinaires du Protecteur du citoyen, mais de quelle façon pourrait-on se connecter d'une manière technique avec le reste de l'industrie? Je n'en vois pas, de façon, là.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Juste pour être sûr que je comprends bien, est-ce que dans l'organisme, si on s'en va vers un organisme, puis ça semble être un grand consensus à l'heure actuelle... Il va sûrement y avoir des secteurs: des secteurs de dommages, de personnes, quant à moi de planification, mais on verra. Ça, c'est le gros point d'interrogation. Mais avec les arguments que vous m'apportez, c'est à peu près les mêmes que je peux apporter pour les planificateurs. Il y aurait un quatrième, ou il pourrait y avoir un quatrième secteur qui serait le vôtre. Vous autres, vous dites: Dans ce grand organisme là, qu'on soit dans un secteur, mais qu'on soit là.

**M. Charbonneau (Marc):** C'est-à-dire qu'on peut être dans le secteur d'assurance de dommages à l'intérieur de cet organisme-là, mais au niveau de la discipline, évidemment, il va falloir qu'on fasse des distinctions...

**M. Bertrand (Charlevoix):** Bien, c'est parce que...

**M. Charbonneau (Marc):** ...mais, autrement, on ne voit pas une catégorie à part, on fait de l'assurance de dommages.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Je ne veux pas toucher à la quincaillerie de ce que ça pourrait être, mais c'est important pour nous autres de le savoir, là. Merci.

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

**M. Maciocia:** Merci, M. le Président. Comme le disait le député de Charlevoix, vous êtes d'accord avec l'option 1, ça veut dire un organisme unique. Et, dans votre mémoire, vous dites: «Nous notons que, quelle que soit l'option choisie, les membres du conseil d'administration du nouvel organisme seront nommés par le ministre à titre individuel plutôt qu'à titre de représentants de l'organisme dont ils sont issus, et nous sommes d'accord avec cette façon de faire en autant que les membres soient choisis avec soin afin que le conseil puisse fonctionner harmonieusement dans le meilleur intérêt de tous.» Après, j'aurai une deuxième question; ma première question, c'est: Est-ce que vous ne croyez pas que ce serait beaucoup plus intéressant et beaucoup plus représentatif si les organismes pouvaient choisir dans le sens d'élire les membres de ce conseil d'administration de cet organisme-là?

**M. Charbonneau (Marc):** En théorie, vous avez raison, mais j'ai été directeur du Conseil des assurances de dommages pendant plusieurs années et, effectivement, certaines personnes ont tendance à ne défendre que les intérêts de l'organisme qu'elles représentent, ce qui paralyse souvent le fonctionnement d'un organisme dont les vues doivent être nécessairement très larges.

**M. Maciocia:** Ils sont choisis sous recommandation des organismes en question — c'est ça que vous dites — les membres, avec soin. Mais, disons, après consultation, si je peux dire, de ces organismes-là, je pense qu'il n'y a pas un grand changement là. Ce serait beaucoup plus démocratique si elles étaient élues, parce qu'à ce moment-là elles seraient vraiment représentantes de la totalité de ces organismes-là, tandis qu'être choisi c'est un peu, je dirais, moins démocratique.

**M. Charbonneau (Marc):** Oui, mais le problème que l'on voit, le problème qu'on a vécu n'est pas un problème de représentativité des membres d'une profession, c'est une fois rendu... Vous avez 15 personnes autour d'une table et vous avez, à ce moment-là, des gens qui représentent, disons, le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance, qui représentent l'Association des courtiers, qui représentent l'Association des experts, et l'on discute sur un point qui comporte peut-être des avantages pour le consommateur,

mais également des avantages et des désavantages pour deux des trois professions représentées. C'est là que le fonctionnement devient difficile parce que le représentant ou certains représentants ont tendance à ne voir qu'une chose, à ne voir que le bien de l'association qu'ils représentent. Alors, c'est pour ça qu'on se dit qu'il serait peut-être plus logique de les choisir en fonction d'une espèce de pondération de personnes, mais qui ne représentent pas l'organisme comme tel, mais qu'ils soient choisis en fonction de leurs capacités à faire preuve de plus de collégialité, si vous voulez.

**M. Maciocia:** Alors, ils ne doivent pas faire partie des organismes.

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

**M. Maciocia:** Viger.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** ...selon le règlement, il faudrait que j'obtienne le consentement...

**M. Maciocia:** Oui.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** ...pour dépasser 13 heures.

**M. Maciocia:** Je pense qu'il n'y a pas de problème pour deux minutes.

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

**M. Maciocia:** Si je comprends bien, ça veut dire qu'à certains moments ce ne seront pas des représentants de ces organismes-là, ça peut être n'importe qui.

**M. Charbonneau (Marc):** C'est juste une petite distinction, M. le député, dans le sens que le mandat de la personne devrait... Il devrait être clairement établi qu'elle n'est pas là en tant que représentante de, mais elle peut être issue de cet organisme-là.

**M. Maciocia:** Oui, mais vous...

**M. Charbonneau (Marc):** Mais il y a une distinction qui est importante.

**M. Maciocia:** Je comprends, mais vous comprenez que ça revient plus ou moins au même.

Ma deuxième question, et c'est très important, je pense, M. le Président, c'est toujours sur le conseil d'administration. Vous dites que son président, issu du domaine, devrait être nommé par le ministre. Est-ce que vous ne croyez pas — et ça, je le dis avec la plus grande franchise — que ce serait beaucoup mieux que le président soit choisi, parmi les 15 personnes du conseil d'administration, par les membres?

**M. Charbonneau (Marc):** Non, je pense...

**M. Maciocia:** Parce qu'à ce moment-là...

**M. Charbonneau (Marc):** Oui.

**M. Maciocia:** ...l'autorité de ce président-là, choisi par les 15 membres, est beaucoup plus forte que s'il est nommé à l'extérieur des membres, est imposé, je dirais quasiment, à l'extérieur des membres.

**M. Charbonneau (Marc):** Tout dépend de la personnalité de l'individu.

**M. Maciocia:** Mais est-ce que...

**M. Charbonneau (Marc):** Alors, si le choix du président est très bien fait, je pense qu'à ce moment-là il pourra mieux contrôler les gens qui prendraient peut-être certaines positions ne les favorisant qu'eux et non pas favorisant la majorité.

**M. Maciocia:** Il n'y aurait pas moins de risques en laissant le choix aux 15 membres de choisir leur président parce que, à ce moment-là, l'autorité du président serait beaucoup plus forte parce qu'il aura été choisi par les membres mêmes du conseil?

**M. Charbonneau (Marc):** Je ne suis pas de votre avis, que l'autorité sera plus forte à ce moment-là parce que, supposons qu'il est élu avec simple majorité, c'est qu'il y en a quand même un bon groupe là-dedans dont ce n'était pas le choix. Alors que, si le président est nommé...

**M. Maciocia:** On pourrait très bien dire que ça prend 75 % des membres.

**M. Charbonneau (Marc):** C'est une solution, peut-être. Ça pourrait être une solution.

**M. Maciocia:** Merci. Merci.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, M. le député de Viger. Merci, M. Charbonneau, ainsi que la représentante et les représentants de l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec.

Et je suspends les travaux jusqu'à cet après-midi, 15 heures.

*(Suspension de la séance à 13 h 6)*

*(Reprise à 15 h 8)*

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** À l'ordre, mesdames et messieurs! La commission du budget et de l'administration reprend ses travaux afin — attendez un peu que je trouve mes papiers — de

poursuivre les consultations particulières sur le rapport quinquennal sur la mise en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché intitulé «La distribution de produits financiers aux particuliers: relever résolument le défi du changement».

Et j'invite la représentante du Service d'aide au consommateur, Mme Madeleine Plamondon, présidente, à prendre place et à nous faire part de son mémoire. Et je vous souhaite la bienvenue, en passant, Mme Plamondon.

#### Service d'aide au consommateur (SAC)

**Mme Plamondon (Madeleine):** Bonjour. Merci d'avoir invité le Service d'aide au consommateur à donner ses commentaires sur la réforme. Ça nous fait particulièrement plaisir parce qu'on a fait plusieurs études en ce qui concerne les secteurs financiers, et j'ai siégé pendant deux mandats au Conseil des assurances de personnes. Donc, je pense que, depuis la loi 134 — on était même au début — j'ai assisté à la réglementation, qui n'était pas faite, avec la loi 134, au Conseil des assurances de personnes, et j'ai pu voir, en tout cas, de près durant deux mandats comment ça fonctionnait.

Je dois vous dire que dans le document que vous avez fait en préparation de cette commission-là il y a des choses qui m'inquiètent dans l'introduction quand on parle de restructuration, quand on parle d'harmonisation, de déréglementation. Quand on voit tout ce qui est passé là-dedans, souvent, pour nous autres, c'est un prélude à diminuer la protection du consommateur, à faire perdre des emplois. Donc, il n'y a pas de contrediscours, dans le moment, que je ne vous apporterai pas, d'ailleurs, ici, mais il faudrait peut-être penser à un contrediscours à ce qu'on voit sur la mondialisation.

● (15 h 10) ●

Dans le moment, la commission parlementaire ici va traiter des intermédiaires, mais le 2 octobre j'irai à Ottawa pour la réforme des banques, et Martin s'est prononcé contre... Excusez. Le ministre Martin s'est prononcé contre l'arrivée des banques dans le domaine des assurances. Et, nous, on était d'accord parce que ce n'était pas encore le temps, il y avait trop de danger pour qu'à un moment donné les banques absorbent le milieu des assurances et que les consommateurs se retrouvent peut-être temporairement avec un meilleur marché, mais à moyen et à long terme avec peut-être une trop grande concentration dans ce domaine-là.

Si vous voulez, comme le temps est court, j'aimerais vous faire part de quelques problèmes que, nous, on voit, qui continuent malgré l'application de la loi 134. D'abord, le premier problème, c'est qu'on est encore avec des contrats qui sont difficiles à comprendre. Que ce soit un contrat en assurance-vie, en habitation, maladie, invalidité, les gens ne comprennent pas, le vocabulaire est hermétique, et, même si on trouve qu'il y a un article du Code civil qui nous permettrait d'interpréter à notre avantage un contrat qui serait difficile à comprendre, on n'a pas le goût. En tout cas, avec la réforme, on espère que vous allez pouvoir régler ce problème-là de

façon à ce que les consommateurs n'aient pas à aller en cour, tout en se servant d'un article du Code civil, pour avoir un contrat qui est lisible.

La planification. On commence à douter du fait que quelqu'un puisse planifier. Ça peut vous avoir l'air peut-être un peu raide, mais comment se fait-il qu'au bout de deux, trois ans un intermédiaire de marché en assurance-vie revient pour vous dire que votre produit que vous aviez et qui avait été vendu en disant que c'était pour couvrir vos besoins à moyen et à long terme, le produit n'est plus bon? C'est clair, il y a deux choses: c'est soit qu'il n'a pas su planifier ou soit que c'est plus payant de le remplacer. Et comme on a fait une étude sur le remplacement des polices en assurance-vie — j'ai siégé aussi sur un comité qui parlait du remplacement des polices d'assurance-vie — on trouve qu'actuellement, avec le nombre d'intermédiaires de marché au Québec — il y a des tableaux qui pourront vous être fournis si ça vous intéresse — on trouve qu'il y a trop de polices d'assurance-vie qui sont remplacées parce que c'est payant pour celui qui les fait remplacer. Le consommateur ne le sait pas que, quand il remplace, que c'est remplacé, c'est à son désavantage et qu'il perd des acquis. Donc, on voudrait que tous les produits, si vous voulez, de ce genre-là puissent garder les acquis quand il y a un remplacement.

On trouve aussi qu'avec l'assurance il y a une protection qui est incertaine. On devrait se sentir rassuré quand on a une police d'assurance, mais souvent on trouve que l'évaluation du risque se fait au moment de la réclamation. Il devrait y avoir une façon que le consommateur sache pas longtemps après qu'il s'est assuré qu'il est vraiment assuré.

Et aussi c'est que le service anticrimes des assureurs, qui s'occupe de faire des enquêtes quand il y a des réclamations douteuses, on trouve que, s'il y a juste une enquête, même si l'enquête ne conclut pas à la culpabilité du consommateur, le nom reste sur la liste et le consommateur est pénalisé et a de la misère ensuite à se faire réassurer.

L'autre chose, c'est que les assureurs, et non seulement les intermédiaires... La réforme devrait voir à ce que les assureurs soient responsabilisés. On vient de gagner, au Service d'aide au consommateur, une cause à la Commission d'accès à l'information contre une compagnie d'assurances, La Reliable, qui avait un formulaire de consentement abusif. Donc, pour pouvoir payer quelqu'un, elle demandait tout et chaque détail, si vous voulez, de son histoire médicale et d'assurance. Donc, la Commission d'accès à l'information a statué dans notre sens et demande à la compagnie d'assurances de réviser ses formulaires. Il faudra qu'à un moment donné l'organisme que vous allez mettre en place, quel que soit l'organisme — on y reviendra tantôt — puisse voir à ce qu'il y ait une surveillance vis-à-vis des formulaires de consentement puis d'autorisation que les consommateurs donnent.

Ensuite, les recours sont confus, méconnus et incomplets. Dans le moment, l'AIAPQ, du côté de

l'assurance de personnes, à la déontologie, le Conseil des assurances de personnes émet les certificats. Si vous regardez du côté des assurances de dommages, les assurances de dommages, si c'est des courtiers, les courtiers ont la déontologie; si c'est un agent, bien, c'est le Conseil. Donc, le consommateur, là... Et, en plus, vous permettez qu'il y ait le cumul des permis. Donc, on pourra avoir affaire à une même personne et se retrouver à trois, quatre places, à un moment donné, pour pouvoir faire des recours. Donc, il faudrait que le prochain organisme qui sera en place ait un guichet unique, une place pour adresser ses recours, et pas cinq, six places comme il y a dans le moment.

Le Fonds d'indemnisation, dans le moment, n'est pas tellement connu, ni à l'un ni à l'autre, ni aux dommages ni aux personnes. On a fait quelques dépliants, mais le Fonds d'indemnisation a un plafond qui va avec la disponibilité du Fonds et non pas avec l'équité sur la réclamation. Ça veut dire qu'un consommateur qui aurait, par exemple, été lésé en assurance-vie de 25 000 \$, bien, il ne peut pas aller chercher 25 000 \$ au Fonds si le top est de 3 000 \$ ou de 5 000 \$. Donc, il faudrait qu'il y ait une publicité qui soit massive sur le Fonds d'indemnisation et qu'on dise que, quand il y a fraude, le montant dont le consommateur a été lésé, il pourra y avoir une réclamation complète.

Il y a aussi la nouvelle façon de vendre de l'assurance, les ventes directes d'assurance. Que ce soit une compagnie, un intermédiaire ou qui que ce soit, qu'il se cache en arrière de l'écran de télévision, en arrière de la publicité à la télévision, en arrière de l'écran de l'ordinateur avec Internet, qui est-ce qui est responsable? Donc, il faudra voir à ce que les réseaux, si vous voulez, de distribution des produits financiers soient responsabilisés. Puis on parle d'un grand mot, «désintermédiation», quand on parle des produits financiers de plus en plus dans des colloques nationaux puis internationaux, mais il reste quand même qu'il faut que quelqu'un soit tenu responsable, même si ce n'est pas une personne physique qui est en arrière de la publicité et de la sollicitation.

On se demande aussi qui a l'intérêt, entre guillemets, du consommateur à cœur. Je l'ai abordé un peu avec un petit peu les commissions qui sont sur le renouvellement, les commissions de première année, mais le mode de rémunération, non seulement ça devrait être connu mais il devrait y avoir aussi le pourcentage de chacun dans la transaction.

Aussi, il devrait y avoir, quand on fait... On va le voir tantôt avec l'idée de courtier puis d'agent. L'article 1 de la loi, là, n'a jamais été appliqué. L'inspecteur du temps a donné une interprétation tordue à cet article-là. Les agents, même si on disait que l'agent devait travailler pour une seule compagnie ou avoir un contrat d'exclusivité, l'esprit de ça, c'était qu'ils travaillaient pour une seule compagnie. À ce moment-là, on a vu des agents qui vendaient pour d'autres compagnies. Ils ne plaçaient pas le gros dans une autre compagnie, mais ils en plaçaient pareil. Puis on a vu des courtiers qui, par

contre... On croit, comme consommateurs, quand on fait affaire avec des courtiers, qu'ils vendent, qu'ils ont des contacts avec une dizaine de compagnies puis qu'ils vont aller nous chercher le meilleur prix, la meilleure protection. Mais ce n'est pas ça qui arrive parce que, souvent, c'est deux ou trois compagnies. On a vu des courtiers qui travaillaient pour une seule compagnie. Donc, on ne sait pas les bonis que ça peut amener et les conflits d'intérêts que ça peut amener à recommander une compagnie plutôt qu'une autre.

L'assurance-crédit aux points de vente, c'est que c'est une... Quand je vous parlais de réseau puis de responsabilisation, c'en est une, façon, ça. On a fait une étude sur l'assurance-crédit aux points de vente dans le domaine automobile. L'assurance est vendue au garage, le garage te vend l'auto, tu signes ton contrat de financement, tu signes le contrat d'assurance aussi là, et après ça qui tu vas voir? Si ton auto brise, tu vas au garage, si tu as de la misère à rencontrer tes paiements ou si tu veux faire tes paiements, tu t'en vas à l'institution financière, et il faut que tu ailles voir quelqu'un d'autre après pour l'assurance. Mais le «package» qui t'est vendu au moment de la vente de l'auto, tout n'est pas clair, et tout n'est pas clair non plus dans la protection et dans ce que chacun reçoit, les différents intervenants, comme ristourne sans que le consommateur le sache. Combien l'institution financière reçoit comme ristourne pour pouvoir céder les créances? Combien, après ça, là... Le consommateur, est-ce qu'il aurait intérêt à aller magasiner son assurance? Tout se fait si rapidement, puis c'est loin d'être réglementé. Le créancier, à ce moment-là, n'est pas le preneur ou l'est pour si peu longtemps qu'on se demande comment ça se fait qu'on peut vendre de l'assurance dans un garage.

● (15 h 20) ●

Il faut un registre central en assurance-vie aussi. C'est le temps ou jamais, là, quand vous allez reformuler tout ça. Il faut faire un registre central en assurance-vie parce que, dans le moment, si quelqu'un décède et que vous ne savez pas s'il a une police d'assurance, vous allez vous adresser à l'ACCAP, vous allez vous adresser à son notaire, vous allez voir l'institution financière, vous devez aller un peu partout. Il n'y a pas de place, il n'y a pas de registre central où c'est complètement enregistré. Il faut qu'il y ait une seule porte d'entrée aussi pour qu'on sache... De plus en plus, les familles sont fractionnées, les enfants vivent à l'extérieur. Souvent, ils arrivent, au moment d'un décès, puis ils ne savent pas où sont les papiers, ils sont obligés de chercher. Il faudrait avoir la même chose, un peu, qu'on a avec les argentis qui sont délaissés dans une banque et qu'on peut, à un moment donné, retrouver parce qu'ils sont à un endroit, ils sont enregistrés.

J'imagine que le point central de la réforme c'est de regarder, essayer de regrouper... J'ai vu, par les trois options que vous avez présentées, la composition d'un organisme versus sa mission. Actuellement, les représentants sont nommés par le gouvernement sur des conseils,

et il y a un représentant des consommateurs sur chaque conseil. Les représentants de l'industrie doivent être des gens qui viennent en autorité. Ça crée des problèmes. Ça crée des problèmes parce que, d'un côté comme de l'autre, les gens vont se sentir un peu comme représentant plutôt leur industrie plutôt que de représenter les consommateurs. Vous allez toujours avoir des mémoires qui vont venir soit des conseils soit des associations, qui disent que c'est adopté à l'unanimité. Je vais comprendre avec une association parce qu'elle a comme mandat de défendre ses membres, mais le conseil a comme mandat de défendre le public. Et comment on peut prendre quelqu'un qui, d'un côté, va présenter un mémoire pour défendre ses membres, puis en même temps siéger à un autre endroit puis représenter le public? À mon avis, les associations devraient représenter les membres, et l'organisme que vous mettez en place, que ce soit un ou deux, ou comme vous allez le penser, il faut que cet organisme-là représente le public et qu'on s'assure que ceux qui vont siéger là vont avoir comme première... pas juste principale, parce que c'est souvent invoqué, ça: principale activité, la représentation du public, la défense des intérêts du public. Mais il ne faut pas que ce soit juste la principale. Ça en prend un qui va défendre les intérêts du public; ça en prend un qui défend les intérêts des membres, mais il ne faut pas mêler les deux. Et il faudrait que les associations aient comme mandat de défendre exclusivement les membres, et l'organisme qui est mis en place, le public, que les membres soient nommés par le gouvernement, pas nécessairement... Et qu'on évite de nommer des gens qui ont déjà pris des positions publiquement pour leur organisme, parce qu'ils perdraient la face s'ils changeaient de position alentour d'une table, à un moment donné, pour parler de protection des consommateurs.

J'achève, là, M. le Président. Un compte en fidéicommiss. Il faudrait un compte en fidéicommiss pour les argentis au cas où quelqu'un serait tenté de le mettre dans son compte et qu'il y ait une saisie et que la saisie mette en danger l'argent des consommateurs. Et quels que soient les comités clés qui vont être faits, il faut qu'il y ait un nombre égal de consommateurs, et non pas un ou deux pour la forme. Merci.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, Mme Plamondon. Je vous remercie de la présentation de votre mémoire, et, pour représenter autant de personnes, vous vous sentez solide, pour être toute seule devant cette grande table pour représenter tous les consommateurs. Donc, je vous félicite de cette grande sécurité que vous avez, et je laisse la parole au député de Crémazie pour approfondir davantage votre document.

**M. Campeau:** Merci, M. le Président. Bien, madame, vous avez toute mon admiration. J'ai presque le goût de dire que je vous aime...

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

**M. Campeau:** ...parce que j'admire la clarté avec laquelle vous présentez ça. Vous y allez directement, vous ne passez pas par quatre chemins, une façon directe, franche de parler. Votre économie de temps puis des mots, c'est remarquable, vous allez directement au but. Juste une chose que j'aurais ajouté dans votre discours: vous avez parlé d'une police d'assurance, vous êtes presque venue pour dire qu'au lieu d'une police d'assurance on s'achetait une police d'inquiétude, mais, là, je traduis votre pensée. Mais votre façon de vous exprimer... Puis vous semblez prendre... je suis convaincu que vous prenez l'intérêt du consommateur. Vous êtes pour la transparence, l'honnêteté, vous n'avez rien à cacher.

Alors, ce que vous nous dites, c'est que, si vraiment les gens avec qui on transige sont honnêtes et s'ils veulent faire des affaires, bien, ils n'ont rien à cacher, ils devraient tout dévoiler. Quand vous parlez de leurs commissions, nombreuses commissions, parfois à différents échelons, moi aussi, je suis d'accord avec vous, ça devrait être du secteur public et connu. Je dois vous dire qu'il y a toutes sortes de raisons pour compliquer les transactions, des fois. Il y en a qui aiment ça, mettre de la fioriture. Ça fait des heures de travail. Ça a l'air important quand on complique les affaires parce que, des fois, il y a juste nous autres qui pouvons comprendre, les autres ne comprennent pas. Alors, ça donne quand même de l'importance à celui qui comprend les choses compliquées qu'il a faites. Et je pense que, ça, vous le réalisez très bien.

Alors, j'avais juste un message à passer avant de passer à une question. J'espère que les fonctionnaires qui m'accompagnent et sont en arrière ont compris votre message puis qu'ils vont simplifier les choses. Parce que, ce que vous nous apportez, c'est un message de gros bon sens: qu'on dise ce qu'on a à faire, mais qu'on n'en ajoute pas plus. Mais, quand même, j'ai une question ici. Vous proposez que les membres du conseil d'administration soit nommés par le ministre plutôt qu'élus. Est-ce que ça veut dire que vous êtes contre la démocratie?

**Mme Plamondon (Madeleine):** Ça, c'est des questions... Je reconnais les questions pièges que les députés aiment poser. Mais...

**M. Campeau:** Ah bien! Je vais la...

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

**Mme Plamondon (Madeleine):** Bon. On peut représenter plus démocratiquement les intérêts des consommateurs quand on ne demande pas à quelqu'un qui s'est déjà prononcé pour sa propre profession et qui a pris des positions publiques de venir ensuite essayer de diluer cette position-là ou de l'affaiblir en disant représenter les consommateurs. Parce que, des fois, les positions vont être convergentes, mais d'autres fois les positions vont être divergentes. Ça fait qu'il faut que la

personne qui est nommée soit assez libre d'esprit et puisse aussi, en conscience, parler au nom des consommateurs sans avoir à défaire des positions préalables. Et, quand on prend quelqu'un qui a déjà été engagé, qui a fait des représentations publiques au nom de ses membres, vous le mettez dans une position difficile. C'est dans ce sens-là.

**M. Campeau:** Merci. Ça va, M. le Président.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** C'est bien, merci, M. le député de Crémazie. Maintenant, M. le député de Viger.

**M. Maciocia:** Oui, merci, M. le Président. Merci, madame, de votre mémoire. Ma première question, ça serait dans le sens... Il y a beaucoup d'organismes comme les caisses populaires et d'autres compagnies d'assurances qui disent que l'intérêt du consommateur, c'est l'accessibilité et le coût, le prix du produit. Est-ce que, d'après vous, vous êtes d'accord avec ça, ou l'intérêt du consommateur est dans d'autres choses que ça?

**Mme Plamondon (Madeleine):** L'intérêt du consommateur, c'est sûr qu'il est en partie dans l'accessibilité, c'est un critère. Le coût aussi, c'est un critère. Il y a la qualité du produit, la clarté du produit, et il y a tous les autres aspects des produits financiers. Il y a la concurrence aussi, parce que je vous disais, dans mon introduction, notre crainte est, nous, de voir les institutions financières prendre tous les marchés. C'est qu'à un moment donné, à court terme, on pourrait avoir des plus bas prix, donc une plus grande accessibilité, mais à moyen terme on aurait moins de choix de produits, on aurait une moins grande concurrence vis-à-vis des prix parce que, à ce moment-là, ce serait presque des monopoles.

Et je vous ferai remarquer que, même si on est au Québec, au niveau canadien, il y a des banques qui se liguent ensemble pour se donner des services communs, et il n'y en a déjà pas gros de banques au Canada. On n'est pas aux États-Unis, là. Ça veut dire, ça, que de plus en plus on a des ententes sur des services. Jamais on n'ira dire nulle part publiquement dans les secteurs financiers qu'il y a d'autres sortes d'ententes. Mais, quand on réduit le nombre d'intervenants dans un secteur financier, à ce moment-là, on s'expose à ce qu'il y ait des contrôles, puis moins de concurrence, et à la longue ça va limiter l'accessibilité puis les coûts. Mais, à court terme, vous avez raison, l'accessibilité puis les coûts à court terme, si on laisse les forces du marché, les plus gros vont manger les plus petits puis vont avaler d'autres secteurs financiers aussi.

● (15 h 30) ●

Durant les Olympiques, je voyais le groupe financier la Banque Royale. Ils n'ont jamais annoncé comme ça avant. Mais, à un moment donné, ce n'est plus la Banque Royale. Le groupe financier la Banque Royale, avec des petits points, et puis, là, vous avez toutes les

filiales. Ça fait que, s'ils ne peuvent pas dire «la Banque Royale vous offre», ils peuvent dire facilement «le groupe financier la Banque Royale offre». Mais, dans l'esprit du consommateur, c'est la Banque Royale qui est en train de pouvoir tout vendre ça. Quand on ouvre une porte avec les filiales, bien, on est en train d'ouvrir l'autre porte qui ne tardera pas. Puis, moi, je pense que... On a juste à regarder dans le reste... Depuis la réforme des institutions financières à Ottawa, il y a des secteurs, des pans qui ont complètement été éliminés.

**M. Maciocia:** Merci. J'aurais une autre question, M. le Président. Vous avez dit tout à l'heure, si j'ai pu comprendre, que vous n'êtes pas d'accord que des garages qui vendent des autos vendent aussi des polices d'assurance, disons l'assurance qui peut couvrir le montant qui reste pour l'achat de l'automobile. Si j'ai bien compris, vous n'êtes pas d'accord avec cette façon de faire qu'on a actuellement parce que, comme on dit, on va dans un garage, on achète une auto, on donne 2 000 \$, il reste 2 000 \$, puis on couvre ça avec une police d'assurance au même moment, avec la même personne à l'intérieur du garage d'automobiles. Est-ce que j'ai bien compris que c'est ça que vous voulez...

**Mme Plamondon (Madeleine):** En partie. C'est que, quand vous allez dans un garage, on vous vend l'auto, mais, en même temps, on vous vend le financement.

**M. Maciocia:** C'est exact.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Et on vous vend l'assurance sur le financement.

**M. Maciocia:** Sur le financement. C'est ça.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Mais ce que le consommateur ne sait pas, c'est tous les intervenants dans ce dossier-là. Donc, vous allez avoir avec qui transige le garagiste pour offrir cette assurance-là, et vous ne savez pas non plus les ristournes qui se promènent entre tout ce monde-là. C'est une structure qui n'est pas simple.

**M. Maciocia:** Je comprends.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Et ensuite, ce qu'on dit aussi, c'est que ce n'est pas un créancier, puisque, aussitôt que la vente est faite, la créance est cédée à l'institution financière. Donc, il n'a pas le droit de faire ça.

**M. Maciocia:** Je vais un peu plus loin, M. le Président. Est-ce que votre crainte est aussi dans le sens que la personne qui vend de l'assurance sur le financement n'est pas tout à fait compétente pour vendre ça? Est-ce que c'est à ça que vous vous référez aussi, oui ou non?

**Mme Plamondon (Madeleine):** Ah bien! Là, on n'a pas parlé de la formation, mais on pourrait en parler, de la formation partout où il se vend de l'assurance qui n'est pas vendue par un intermédiaire. À ce moment-là, ce que, nous, on préconise, c'est que le prochain organisme qui va chapeauter tout ça, il faudrait que toute assurance qui est vendue, la formation, le plan de formation soient validés par l'organisme qui chapeauterait tout ça. Donc, à ce moment-là, on pourrait s'assurer que toute la formation est donnée comme il faut. Parce que, là, de l'assurance, il s'en vend partout, à la télévision... Il va s'en vendre de plus en plus partout. Vous allez aller au Club Price puis, à un moment donné, il va y avoir un petit kiosque qui va vous vendre de l'assurance aussi. Donc, comment s'assurer que tout ce monde-là est capable de vous en vendre, de l'assurance? La fille, dans une banque, qui vous donne un prêt, est-ce qu'elle va être capable de vous donner aussi de l'assurance puis de vous l'expliquer comme il faut? Donc, il faut qu'on couvre tous les réseaux de distribution d'assurance, il faut que la formation qui est donnée dans tous les réseaux de distribution soit validée par un organisme.

**M. Maciocia:** Par conséquent, aussi, l'assurance-hypothèque, dans les banques, ça devrait être la même chose.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Oui.

**M. Maciocia:** Ça devrait être la même chose.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Le plan de formation devrait être validé.

**M. Maciocia:** Merci.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** M. le député d'Abitibi-Ouest.

**M. Gendron:** Oui, M. le Président. J'ai beaucoup de plaisir à vous retrouver, Mme Plamondon. Avec les commentaires élogieux que mon collègue vous a faits, ça me conforte et ça confirme la justesse de votre excellente participation à la table de l'énergie pour aider le Québec à se doter d'une politique énergétique. Alors, merci encore une fois. Mais là n'est pas l'objet de votre présence aujourd'hui. Alors, je vais revenir sur ce qui vous amène ici. Deux questions, Mme Plamondon. Connaissant, encore là, votre façon de vous exprimer clairement et directement, ça peut nous aider sérieusement.

Vous êtes revenue avec raison... Moi, j'avais soulevé ça avec quelques participants qui sont venus ici nous entretenir que les nombreuses substitutions et remplacements inutiles des polices, c'était passablement coûteux. Et j'avais estimé — mais ce n'est pas moi qui l'ai fait, c'est des gens qui l'ont estimé — que ça pouvait représenter une perte de 150 000 000 \$ pour les consommateurs. Vous, vous avez été très claire, comme

d'habitude, vous avez dit que c'était bien plus payant pour les intermédiaires que pour les consommateurs, ce que je partage, c'est-à-dire les nombreuses substitutions inutiles à des polices. Vous, est-ce que vous avez une opinion, quant à l'évaluation des pertes sèches pour les consommateurs, là-dedans, sur l'étude, puisque vous dites que vous avez participé à des études? Avez-vous une opinion de quelles sommes d'argent il est question là-dedans? Et je voudrais juste que vous me confirmiez que vous souhaiteriez que cette dimension soit mieux balisée, mieux resserrée dans ce qu'on va faire pour s'assurer qu'il y ait moins de substitutions inutiles dans les polices d'assurance, quelles qu'elles soient.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Je vous dirais qu'au Vermont, s'il y a une substitution de police, les acquis restent. Donc, déjà, ça oblige le prochain assureur à assumer la protection que le consommateur avait déjà. Mais, nous autres, on recommande la rémunération nivelée, parce que c'est trop tentant, pour un agent, un intermédiaire, de substituer une police. Et puis j'ai siégé sur le comité de remplacement de police, quand j'étais au Conseil des assurances. On a fait des formulaires. C'est facile de minimiser les inconvénients puis de maximiser les avantages, sur un formulaire. Puis, aussi, il y a plusieurs guichets. Ça fait que, dans le fond, ce n'est pas le consommateur qui se plaint, parce qu'il ne sait même pas, le consommateur, pourquoi il se plaindrait. Les consommateurs qu'on a, qui viennent au bureau et qui ont eu une substitution de police, on leur dit: As-tu un bon agent d'assurances? Ah, bien oui! Même, ça fait quatre fois qu'il me remplace en tant de temps. Tu sais, je comprends... En tout cas, il doit être bien content, l'agent d'assurances. Mais on dit: Mais sais-tu que tu perds des acquis, à ce moment-là? Puis: C'est quels acquis que je perds? Puis là je reviens à mon premier point. Le contrat n'est pas clair, les exclusions ne sont pas claires. On ne sait pas non plus ce qu'on perd, quand on prend une nouvelle police puis on ne sait pas jusqu'où ça nous pénalise. Il y a un encadrement qui est là, mais ce n'est pas le consommateur qui va se plaindre, parce qu'il n'y a pas eu assez de... On en a envoyé, nous autres, 3 000, dans notre région, des pamphlets là-dessus; mais il faudrait qu'à un moment donné l'industrie le fasse, ça. Mais, comme ce n'est pas le consommateur qui se plaint, c'est presque toujours un autre intermédiaire, parce qu'il s'est vu remplacer sa police... Puis, même là, il vient un temps où ce n'est pas payant pour l'intermédiaire qui s'est fait remplacer, d'y aller. Pourquoi il irait? Ça ne lui donne rien. Si l'intermédiaire qui vous a vendu une police d'assurance se fait remplacer, ça ne lui donne rien, au bout de trois, quatre ans. À ce moment-là, savez-vous ce qu'il fait? Il attend que l'autre ait remplacé sa police et il va vous retrouver, puis il vous en revend une autre, après. Puis là il refait encore une commission de première année.

Donc, qu'est-ce qu'il faut faire? Il faut essayer de montrer au consommateur, par une publicité massive... Quand vous voulez passer un message, vous en

sortez, des publicités massives. Il va falloir qu'ensemble les consommateurs, l'industrie, les intermédiaires, tout ça ensemble... pas que ce soit juste des intermédiaires qui dénoncent un autre intermédiaire. Il va falloir que ça bénéficie au consommateur par une éducation, des grosses campagnes d'éducation.

**M. Gendron:** Mais, quant aux chiffres, vous rappelez-vous? Avez-vous un chiffre, un estimé? Vous ne vous rappelez pas de ça.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Je n'ai pas d'estimé, parce qu'il faudrait séparer les substitutions inutiles des autres qui sont justifiées.

**M. Gendron:** Merci. Deuxième question, rapidement. On a un certain nombre de choses à trancher puis à évaluer. Et la plupart, la majorité des gens qui sont intervenus, à date, souhaitent un organisme d'autoréglementation et d'autodiscipline unique. Il n'y a pas beaucoup de nuance là-dessus. Ils disent: Il y en a trop puis il faut en avoir juste un. Bon, là, il y a toutes sortes de suggestions sur qui le compose, sur l'élection, ainsi de suite.

Moi, ma question précise. Vous dites, vous, dans votre mémoire, page 17: «La protection du public devrait être confiée à un organisme indépendant.»

**Mme Plamondon (Madeleine):** Oui.

**M. Gendron:** C'est facile de comprendre les mots, ce que ça signifie. Mais, quand j'ai à mettre ça en parallèle par rapport à la suggestion d'avoir un organisme d'autoréglementation et d'autodiscipline où, bien sûr, l'industrie des assurances, avec tous les intermédiaires, est représentée, le public aussi — moi, je pense que le public devrait être représenté sur cet organisme-là — j'ai un problème avec votre recommandation. Comment on va faire ça pour s'assurer que c'est un organisme indépendant qui représente le public? Est-ce que ça veut dire que c'est un autre organisme, en plus de celui qui s'occupe de l'autoréglementation puis de toute la gestion de l'autodiscipline des intermédiaires financiers? C'est deux ou un ?

● (15 h 40) ●

**Mme Plamondon (Madeleine):** C'est un. Il y a un ombudsman, un comité d'arbitrage qui recevrait les plaintes, un guichet unique. Puis l'ombudsman, il faut qu'il soit à l'abri de toute influence politique ou autre et puis qu'il ait les coudees franches, et qu'il ait des dents, qu'il soit capable de rendre des décisions. Le comité d'arbitrage: il y aurait un nombre de représentants aussi grand des consommateurs qu'il y en aurait de l'industrie. Et puis le fameux organisme qui chapeauterait tout ça: ça prend des gens qui sont nommés puis — je reviens là-dessus — dont les positions n'ont pas été bloquées. Quand ils viennent de l'industrie, ils ne viennent pas nécessairement du président ou de l'ex-président. Il faut que ce soit des gens qui soient commis à la protection du public. Les

associations qui ont des membres s'occuperont de leurs membres. Il n'y a pas d'ambiguïté, comme ça.

**M. Gendron:** O.K. Mais ça signifie que la protection du public devrait être confiée à un organisme indépendant. Et, quand on parle de l'organisme unique qui s'occuperait de l'autoréglementation, ce n'est pas ce que j'appelle les regroupements de catégories d'intermédiaires.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Pas du tout, non.

**M. Gendron:** Eux autres, ils s'arrangeront avec leurs affaires. Mais on reste quand même avec un organisme chapeau d'autoréglementation indépendant dont la seule préoccupation, c'est l'intérêt public.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Oui. Mais il faudra en même temps profiter de l'expertise que chacune des associations qui ont des membres a développée. Et ces expertises-là pourraient se retrouver à l'intérieur du gros organisme. Mais ça serait un seul organisme. Ils ne représenteraient plus, à ce moment-là, leurs associations de membres.

**M. Gendron:** Non. Merci, Mme Plamondon.

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

**M. Bertrand (Charlevoix):** Merci, M. le Président. Je voudrais que ce soit aussi simple que ce que je viens d'entendre, mais ce n'est pas tout à fait aussi simple que ça. On s'entend pour dire que, dans votre mémoire, vous parlez d'un organisme. Quand on parle d'un organisme, depuis qu'on reçoit des mémoires, tout le monde s'entend pour dire qu'il y a un regroupement d'à peu près tous les organismes, les intermédiaires, etc. J'ai de la misère à voir comment, si on veut... Parce que l'objectif est quand même de simplifier le système, de le rendre plus sécuritaire pour les consommateurs. C'est d'abord ça, l'objectif. Mais j'ai de la misère à voir comment je peux m'exempter d'avoir sur cet organisme-là des gens qui vont... Si je suis votre idée, les gens pourraient avoir une certaine expérience, mais il ne faudrait pas qu'ils aient un attachement nulle part à qui que ce soit. Je simplifie peut-être au maximum, là. Vous dites, quelque part: «Les représentants ne devraient pas être élus, car il est difficile de croire que la plate-forme par laquelle un représentant est élu prioriserait l'intérêt du consommateur.» Par contre, vous dites: «Les membres choisis seraient des membres expérimentés sans nécessairement avoir été président ou membre d'un conseil d'administration...» C'est là où j'ai... Je vois ça difficilement parce que, dans l'esprit de ce qui est fait jusqu'à maintenant, c'est d'avoir un organisme qui vraiment protégerait tout le monde, et, à l'intérieur de certaines choses que vous dites — parce

que je ne partage pas tout ce que vous dites — cette protection-là, on réussirait à l'atteindre. Mais je vois difficilement — et j'aimerais ça vous entendre davantage — comment je peux avoir la garantie que...

Faisons l'hypothèse qu'un bureau de direction serait composé de 15 personnes. Comment je peux avoir la garantie que ces 15 personnes-là ont suffisamment d'expérience pour s'assurer que la formation, l'admission, etc., que le milieu des compagnies, que le milieu des vendeurs, que tous les milieux possibles soient représentés et que, quelque part, ce sentiment-là d'appartenance que vous craignez ne soit pas là? J'ai de la misère à le voir.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Moi, je n'ai pas de misère. Je vais vous l'expliquer. C'est vrai que vous avez simplifié. Si je pense au Conseil des assurances de personnes — je ne sais pas, je ne dis pas ça pour le flatter, il n'est pas ici — je pense à quelqu'un qui était un intermédiaire de marché et qui a très bien représenté la protection des consommateurs, M. Boileau. Je ne me souviens plus de son prénom. C'est quelqu'un qui avait l'esprit ouvert. On ne l'a jamais vu sur la place publique prendre des positions. Il a fait sa job comme il faut. Et c'est quelqu'un qui avait à coeur l'intérêt des consommateurs et qui ne se voyait pas coincé, pris dans le coin devant n'importe quelle discussion, puisqu'il la donnait comme ça... Il avait une grande expérience. Je ne sais pas le nombre d'années d'expérience, mais il avait une très grande expérience. Moi, il m'a impressionnée. C'est des genres comme ça qu'il faudrait avoir.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Je n'ai pas d'objection sur une partie importante de... Si vous me dites: Dans les organismes, à l'heure actuelle, il n'y a vraiment pas suffisamment de consommateurs, je pense que je vais être plus facilement d'accord avec vous. Mais j'ai de la misère à saisir où je peux... Parce que, dans la tête, actuellement, de ceux et celles qui travaillent pour en venir à cette solution-là, les représentants, que ce soient des assureurs, que ce soient des intermédiaires de dommages ou de personnes, etc., qui travaillent vraiment à l'élaboration de tout ça, je vois difficilement comment je peux m'exempter. Parce que, moi, je fais une distinction, là. Je fais une distinction entre le syndicat qui représente, exemple, les courtiers d'assurances, qui s'appelle le regroupement, qui, lui, a une responsabilité très particulière, c'est de défendre les intérêts «pécuniers» des courtiers qui sont dans son syndicat... Je fais une distinction. Ça, c'est une chose. Et, quant à moi, je pense bien qu'il doit rester. Et ce n'est pas ça que vous voulez dire non plus. Mais, tout le reste, ça fait 30 ans, 40 ans, 50 ans, 80 ans qu'ils travaillent à l'évolution de toute cette industrie-là... Je ne suis pas prêt, moi, du revers de la main, à penser que tout est fait ou presque tout sans se préoccuper de la protection du consommateur. Et, dans la protection du consommateur, il y a une très, très grande partie de formation, d'éducation, etc. Je suis d'accord pour la renforcer; on

est là pour ça. Mais, si le conseil était composé uniquement... C'est là qu'est mon problème. Si vous me dites: On arriverait, exemple, à un conseil d'un tiers, un tiers, mais que le consommateur est très bien représenté et que tous les autres domaines concernés sont bien représentés... Et est-ce qu'à ce moment-là ils doivent être tous nommés par le ministre? Bien là, c'est une autre...

**Mme Plamondon (Madeleine):** Mais on dit la même chose. Là, je vous ai donné un exemple d'intermédiaire. Je peux vous donner un exemple de compagnie d'assurances, encore, avec de l'expérience au Conseil des assurances. Ce n'est pas M. Millette, de l'ACCAP, qui siège au Conseil des assurances, c'est quelqu'un qui est membre du Conseil des assurances. Mais cette personne-là ne dit pas: Nous, à l'ACCAP... elle parle comme quelqu'un qui vient d'être nommé là.

Moi, ce que je veux dire, c'est de ne mettre dans l'eau bouillante personne qui est nommé là parce qu'il a pris des positions antérieurement qui pourraient venir en conflit avec d'autres enjeux, d'autres issues qui pourraient être discutées au niveau d'un conseil ou d'un supraorganisme. Jamais je ne croirai que, sur les 10 000 qu'il y a ou à peu près, vous n'en trouvez pas qui remplissent les spécifications, monsieur, sur les membres des intermédiaires. Jamais je ne croirai qu'ils n'ont pas tous passé par des postes de direction puis ils ont quand même de l'expérience, puis ils sont respectés dans leur milieu...

**M. Bertrand (Charlevoix):** C'est parce que l'évolution de toute cette industrie-là, qui est aussi importante... Puis ça, je pense que vous le mentionnez quelque part, en tout cas, vous êtes consciente de ça, que c'est extrêmement important, avec toutes ces... Vous mentionnez beaucoup de lacunes, mais je pense qu'on pourrait mentionner de bons côtés, pas mal. Il faut que ça continue à évoluer. Il y a une partie là... Vous parlez de l'ACCAP, exemple. Comment penser que, que ce soit l'ACCAP ou d'autres organismes, ils ne soient nulle part dans tout ce processus-là, puis ce sont les principaux intéressés? Comment vous pensez, les intermédiaires, qu'ils ne soient pas directement... Encore une fois, je n'ai pas de problème. Peut-être que la grosse difficulté, actuellement et dans le passé, ça a été de ne pas inclure suffisamment de consommateurs. Ça, je suis parfaitement d'accord avec ça. Mais, en tout cas, remarquez bien qu'on va y réfléchir, on va continuer à y penser. Mais j'ai bien de la misère à voir un conseil... Moi, personnellement, en tout cas, très personnellement, j'ai bien de la misère à voir un organisme... Je pense qu'on ne s'imagine pas la grosseur que va avoir cet organisme-là, si on s'en va vers ça. Parce que tous les organismes, à l'heure actuelle, ont l'air de vouloir nous recommander d'aller vers ça. Mais il faut s'imaginer un peu la grosseur et l'ampleur, et l'importance que ça va prendre. Et, éliminer les principaux acteurs parce qu'ils sont mandatés pour des intérêts, etc., en tout cas, moi, j'ai de la misère, dans ce sens-là, à le voir complètement.

Je suis prêt à en accepter une bonne partie, par exemple. Et je suis prêt à continuer à réfléchir.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Ah! bien, c'est déjà ça de pris.

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

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, Mme Plamondon. Mme la députée de Vanier, vous auriez une dernière intervention?

**Mme Barbeau:** Bonjour, madame.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Bonjour.

**Mme Barbeau:** Je vous félicite pour votre présentation puis je vous félicite aussi pour votre mémoire, qui est simple, qui est facile à lire, mais qui va directement au but. Parce qu'on n'a pas beaucoup de temps pour lire. Souvent, on a beaucoup de mémoires. Alors, c'est d'autant plus apprécié.

Moi, je vais poser une petite question bien simple. Vous parlez d'un registre central en assurance-vie. J'aimerais que vous... si vous avez pensé où ça pourrait se situer et de quelle façon ça pourrait fonctionner, ce registre central là. Ce serait où, dans toute la structure?

• (15 h 50) •

**Mme Plamondon (Madeleine):** Je l'ai apporté, parce que ça avait été abordé, ça, autant à l'ALAPQ qu'à l'ACCAP: Qui s'occuperait de ça? ...ou la Curatelle publique. Parce qu'on avait vu qu'il y avait différents organismes. Je ne privilégie pas une place en particulier. Ce que je voudrais, c'est que ce soit indépendant, que l'information ne circule pas... Ça pourrait être une des responsabilités de l'organisme qui va être créé, chapeauté, mais il faudra que ce soit... Moi, ma préoccupation, c'est le consommateur. C'est que, de plus en plus, les familles, comme je vous disais, sont plus petites, sont éparpillées. Les gens ne savent pas où sont les papiers. Et, quand on pense qu'à la Banque du Canada on a un livre qui est accessible à tout le monde et qui dit tous les argents qui ont été oubliés dans des comptes et que vous pouvez repérer... Puis là on ne parle plus de petits montants d'argent, avec des polices d'assurance, on est après parler de grosses sommes d'argent. Peut-être qu'aujourd'hui ceux qui ont été oubliés... On nous dit que c'est des petites polices, mais jamais personne n'a été capable de nous donner, dans notre étude, le montant des polices qui avaient été oubliées. S'il y en a d'oubliées, puis que je n'ai pas de montant... Vous ne pouvez rien faire. Comment vous allez faire? Vous allez attendre un bout de temps. À un moment donné, il n'y aura plus d'héritiers. Et qui va vouloir aller réclamer? Ça fait qu'il faudra qu'il y ait une place où on puisse s'informer, en s'identifiant, en donnant la légitimité de sa réclamation, puis aller demander si un tel qui est décédé — puis voilà le certificat de décès — aurait laissé une police d'assurance.

**Mme Barbeau:** Alors, vos critères, je pourrais dire, pour protéger le consommateur dans le cadre d'un registre, ce serait qu'il pourrait être n'importe où, ou il pourrait être dans cet organisme-là?

**Mme Plamondon (Madeleine):** Si vous voulez l'étude, je l'avais envoyée au président du comité, mais si vous venez à vouloir avoir l'étude, puis que vous êtes intéressée à en rediscuter — parce que, là, ce n'est pas l'objet de la discussion aujourd'hui — je vous donnerai nos réflexions là-dessus.

**Mme Barbeau:** O.K. Je serais intéressée, moi. Je ne sais pas si c'est quelque chose de volumineux ou ce n'est pas trop...

**Mme Plamondon (Madeleine):** Non. Vous en avez une copie; je vous en ai envoyée. On a envoyée une caisse à votre...

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** On va la distribuer aux membres, si ce n'est pas déjà fait, parce que, habituellement, lorsqu'on en reçoit des copies, on les distribue tout de suite aux membres de la commission.

**Mme Barbeau:** On peut vérifier.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Non, mais là il y en avait une de...

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Oui, Mme Plamondon?

**Mme Plamondon (Madeleine):** Non, je veux dire, on a envoyé... À la fin de notre mémoire, il y a la liste de toutes les études qu'on a faites, et vous allez voir celle-là aussi.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Puisque le secrétaire de la commission est occupé à d'autres travaux...

**Mme Barbeau:** C'est correct, là. Vous pouvez...

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** ...je vais m'informer, aussitôt qu'il va revenir, pour voir s'il a transmis aux membres de la commission ces documents. Ça m'étonnerait qu'il ne l'ait pas fait, parce que, habituellement, il est assez efficace. M. le député de Viger, vous vouliez revenir?

**M. Maciocia:** Oui, juste une petite question que je veux approfondir parce que je ne sais pas si j'ai bien saisi, Mme Plamondon, la réponse que vous avez donnée au député de Charlevoix, quand vous avez dit d'éliminer ou d'exclure des personnes qui ont pris position et qui étaient en poste de commande. Je veux être un peu

plus clair, dans le sens, admettons, par exemple, qu'il y a un organisme, actuellement, et qu'il y a un conseil d'administration avec son président, ou un autre organisme avec un directeur général. Est-ce qu'on parle seulement du président, du directeur général, ou on parle de tout le conseil d'administration d'un organisme, qui est exclu?

**Mme Plamondon (Madeleine):** Non, plutôt, le principe, l'esprit de mon intervention, c'est que je ne voudrais pas mettre dans une mauvaise situation quelqu'un qui a déjà pris position pour ses membres publiquement et qui va avoir à aborder le même sujet ensuite...

**M. Maciocia:** Non, je comprends, mais «publiquement», vous voulez dire quoi? Je vais vous donner un exemple... Il y a un conseil d'administration, par exemple, du regroupement des courtiers d'assurances ou de l'Association des courtiers d'assurances. Est-ce que le ministre, en composant le conseil d'administration de l'organisme dont on parle actuellement — probablement qu'il va y avoir un organisme unique — doit exclure complètement tous les conseils d'administration qui existent actuellement dans ces organismes-là?

**Mme Plamondon (Madeleine):** Je veux dire, je le reformulerais autrement. Il devrait s'assurer que la personne est à l'aise pour représenter le public, malgré ses prises de position antérieures.

**M. Maciocia:** Bien, là, c'est un peu plus clair. C'est un peu plus clair, parce que, là, c'est...

**Mme Plamondon (Madeleine):** Bien, ce n'est pas évident, vous savez. Ce n'est pas évident.

**M. Maciocia:** Vous laissez quand même une porte ouverte au ministre, dans le sens de dire: il doit s'assurer qu'il n'a pas pris... ou qu'il va défendre... J'imagine que c'est clair, ça, qu'on doit aller là pour défendre les intérêts des consommateurs, ça on ne peut pas se le cacher, et aussi les intérêts...

**Mme Plamondon (Madeleine):** Mais il faudrait peut-être qu'il y ait d'autres...

**M. Maciocia:** ...des représentants, des gens. Parce que, moi, je me posais la question, je disais: Est-ce qu'on doit exclure tous les conseils d'administration de ces organismes-là, qui ne pourront plus faire partie du conseil d'administration de l'organisme unique qui probablement va avoir lieu...

**Mme Plamondon (Madeleine):** Non, non.

**M. Maciocia:** Là, il faut se poser un peu de questions.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Non, mais il faut s'assurer que la personne soit à l'aise et que, si elle était en conflit d'intérêts, il faudrait peut-être poser plus de questions. Quand les gens sont dans des positions d'autorité, dans leur association, il faudrait peut-être leur poser des questions: Si jamais il y avait des problèmes qui arrivaient puis qu'il y aurait un conflit d'intérêts, comment vous réagiriez?

**M. Maciocia:** Mais vous voulez dire quoi par conflit d'intérêts? Je prends un exemple très, très, très simple. Disons, par exemple un courtier d'assurances — un exemple concret — est-ce qu'il ne peut pas faire partie de cet organisme-là exactement parce qu'il est courtier d'assurances?

**Mme Plamondon (Madeleine):** De quel organisme?

**M. Maciocia:** De l'organisme qui va avoir lieu. Parce qu'à l'intérieur de l'organisme unique dont on dit qu'il va probablement être mis en place — ça semble un peu la direction que prend cette commission — est-ce que ça veut dire que des personnes qui sont concernées par les activités qui sont regroupées à l'intérieur de cet organisme-là ne peuvent pas faire partie de ce conseil d'administration?

**Mme Plamondon (Madeleine):** Non, je n'ai pas dit ça. J'ai dit que, par exemple, si vous avez un président ou un directeur, ou quelqu'un qui a déjà pris ou qui va avoir à prendre des positions publiquement au nom de ses membres, si, à ce moment-là, vous renommez cette personne-là sur un conseil, quel que soit le nom que vous allez donner à ça, vous l'exposez, à un moment donné, s'il y a un problème qui met en conflit... Je pense à la rémunération nivelée, par exemple. Supposons qu'il y aurait une partie qui ne veut pas de la rémunération — ce n'est pas le cas, là, c'est pour ça que je prends celui-là parce que l'AIAPQ est d'accord pour la rémunération nivelée, mais supposons qu'il y aurait autre chose — et qu'à un moment donné il y en a un qui dit: Non, je n'en veux pas de la rémunération nivelée, puis l'autre dit: Oui, c'est mieux pour le consommateur. Comment il se positionne, celui qui est sur la place publique, qui est après dire quelque chose puis, à un moment donné, il est obligé de dire autre chose? Vous le mettez dans une situation drôlement inconfortable. C'est pour éviter des situations comme ça.

**M. Maciocia:** O.K.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Il me semble que c'est clair.

**M. Maciocia:** Oui et non, Mme Plamondon. C'est clair et ce n'est pas clair parce que, je répète encore, quand on parle de président ou de directeur général des organismes, tous les présidents, d'après moi,

et les directeurs généraux des organismes ont pris position d'une manière ou d'une autre. C'est clair qu'ils ont pris position dans le mandat qu'ils ont eu pendant deux ans, trois ans ou quatre ans. Est-ce que ces gens-là, d'après vous, devraient être automatiquement éliminés de faire partie du conseil d'administration de l'organisme en question? Ma question, je pense que c'est clair, net et précis.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Moi, je ne l'ai pas vu en excluant automatiquement des conseils d'administration au complet. Vous allez plus loin que ma pensée.

**M. Maciocia:** Seulement des directeurs généraux ou le président, si je comprends bien.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Vous allez plus loin que ma pensée. La seule réflexion qu'on a faite, c'est qu'on ne voudrait pas se retrouver autour d'une table avec des gens dont la position est bloquée, et qu'elle a été bloquée antérieurement ou elle pourrait l'être par la position de ses membres... On n'a pas réfléchi aussi loin que: Faut-il enlever tout le conseil d'administration et tous ceux qui sont allés à des états généraux? Je n'ai pas été si loin que ça.

**M. Maciocia:** Non, je comprends, mais, Mme Plamondon, c'est très important. J'insiste parce que c'est très important, pour la simple raison qu'un jour ou un autre dans un mandat de quatre ans, de trois ans ou de deux ans, n'importe qui a pu prendre position, est obligé. Parce que, s'il ne prend pas position, je ne sais pas ce qu'il fait là-bas. Alors, si elle a pris position à un certain moment, pour une raison ou pour une autre, sur un sujet spécifique, d'après la présentation que vous faites aujourd'hui, cette personne-là devrait être automatiquement exclue de faire partie du conseil d'administration de l'organisme unique...

**Mme Plamondon (Madeleine):** C'est vous qui avez dit «exclue». Moi, j'ai dit que vous vous assurez qu'il ne soit pas inconfortable et qu'il soit capable de prendre à coeur la protection du public, s'il est sur un conseil dont la mission est la protection du public.

**M. Maciocia:** Là, c'est un peu différent, Mme Plamondon. Là, on se comprend un peu mieux parce que, avant, ce n'était pas ça...

**Mme Plamondon (Madeleine):** C'est ce que je disais tantôt.

**M. Maciocia:** ...ce n'était pas ça, votre raisonnement, là. Parfait. Je vous remercie, M. le Président.  
● (16 heures) ●

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci aux membres de la commission. Merci, Mme Plamondon, pour la clarté de vos réponses et également votre façon

de répondre aux questions avec beaucoup d'assurance. Je vous remercie beaucoup, madame.

**Mme Plamondon (Madeleine):** Sans jeu de mots.

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

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

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** J'inviterais maintenant les représentants du Groupe Investors à s'approcher de la table.

La commission va reprendre ses travaux. Nous souhaitons la bienvenue aux représentants du Groupe Investors. Est-ce M. Terry Wright?

**M. Wright (Terry):** Oui.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Oui, et M. Jean-Claude Bachand. C'est ça? Donc, j'invite l'un des deux à prendre la parole et à nous présenter votre mémoire.

#### Groupe Investors

**M. Bachand (Jean-Claude):** M. le Président, merci, et merci aux membres de la commission de nous avoir invités. Je m'appelle Jean-Claude Bachand. Je suis avocat-conseil chez Buyers Casgrain, cabinet d'avocats à Montréal. Je collabore avec le Groupe Investors dans différents domaines. J'ai à ma droite M. Terry Wright, qui est le premier vice-président et avocat en chef du Groupe Investors, qui est le plus important distributeur de fonds mutuels au Canada. M. Wright est également, il faut le noter, président du comité de législation de l'institut des fonds mutuels canadiens. Il a donc beaucoup d'expérience en la matière, mais il parle ici uniquement aujourd'hui au nom du Groupe Investors. M. Wright doit beaucoup aimer le Québec. Il était ici — certains de vous s'en souviennent — le 5 juin dernier, à la commission sur la révision de la loi des valeurs mobilières, à l'occasion de laquelle, entre autres, le Groupe Investors s'était prononcé contre le projet de commission nationale des valeurs mobilières.

Avec votre compréhension, avec la même compréhension dont vous avez fait part la dernière fois et avec votre permission, étant donné la relative imperfection de l'élocution française de M. Wright, il s'adressera à nous en anglais, pour plus de crédibilité et de transparence.

**M. Wright (Terry):** Thank you, Jean-Claude. I have submitted a written brief, but I do not intend to read it. But I would like to highlight from it and then perhaps reserve some time for questions, should the members wish it, at the end of my submission.

Thank you once again for allowing me to appear. I recall being here in June, on the question of the review

of the Securities Act. I have also read the quinquennial report on market intermediaries, to which I respond today. Investors, as you may recall, is the largest player in the mutual fund industry, having assets under administration of over 22 000 000 000 \$, and operates through its head office in Winnipeg. And it's more than 32 000 sales representatives across the country. The industry now has surpassed 185 000 000 000 \$ at the end of August.

In the province of Québec, Investors operates through its subsidiary Les Services Investors ltée, in Montréal. There are more than 100 employees there. In addition to that, we have over 475 sales representatives throughout Québec, and our assets under administration in Québec are now in excess of 2 400 000 000 \$. We are also a significant provider of residential mortgage moneys having granted over 4 000 mortgages and over 338 000 000 \$.

The most significant change in the mutual fund industry, in the past five years, has been the expansion of funds. I think, less than five years ago, you will find that perhaps less than 10 % of the households in Canada had an investment in mutual funds. Today, that figure has surpassed 25 % of the households. And I think what our information tells us is that there are many new participants in this industry, many who have never seen a market downturn, many who have not perhaps fully appreciated the risk of the security side of the mutual funds business. And I think, in our view, that that is perhaps the most significant change that regulators must look at when modeling and developing legislation and regulation.

When I was last here in June, one of the members of the commission asked me how one would regulate on the Internet. I believe I responded off the cuff, but I have thought about it over the summer, as we all do, as to: How we're going to manage the technological change that takes place? I believe, in my submission, I presented a model to you. When you have a jurisdiction of regulation, I think you owe to your constituents to model a system which you feel is safe and sound, and then I think it's up to your constituents to follow that model. However, as we know today, technologically, many can choose not to follow the model, but, through technological advance, can order products extraterritorially. And, many of those extraterritorial players don't choose to abide by the domestic jurisdiction into which they are selling these products. So, I reiterated, I think, my earlier position that you develop a model. But, now, I think what we have to do is educate the constituents that, in fact, there is a model in place that the legislators have developed for their protection.

Today, under the current regime, the system is that you can't hold yourself out as being registered or approved by any particular regulator, and nor can you hold out that your products have received that approval. But, I think, if we are going to change and look at the model that I was suggesting, you would then be able to

hold out that you had perhaps the seal of approval of a regulator, that you're within a particular regulated area, and the consumer or investor had some comfort that, in fact, there was a scheme of regulation to which they could look for comfort in the event of a problem. In addition, and perhaps the holding out question, I think public education must be greater than it is today, and regulators must seek the cooperation of their counterparts throughout the world, in order to better cooperate on the questions of compliance and enforcement, in the event of a problem.

On the question of financial services regulation from a jurisdictional basis, we have always supported the fact that the financial services sector should be regulated at the provincial level. The Federal Government should be left to regulate banks in their more classical view. I think one of the difficulties today is there is no definition of what is banking. And some would say that banking is what banks want it to be. I think we get into some jurisdictional discussion, as to: Who regulates what? But, as I have said before, the distribution of financial products, in our view, be it securities, or mutual funds, or insurance, or mortgages, is the purview of the provincial governments and is best regulated at that level.

Therefore, I have advanced the concept of regulation by function, and that is that, if you are distributing a particular financial product or service, no matter what kind of institution you are, you should be subject to the same form of regulation, so that there is a level plain field amongst distributors who are distributing alike product or service.

● (16 h 10) ●

On the question of financial planning, I have indicated to you that our company started in Canada in 1940, and its whole «raison d'être» or cornerstone has been that of a financial planner. We have been very instrumental in developing the Chartered Financial Planning program, known as the CFP, and continue to be involved in the development and participation of that particular program.

Certain jurisdictions, including this one, have proposed to legislate in the field and regulate the question of financial planning. There are several associations that claim some sort of ownership of regulating on the financial planning level. And I think it would be helpful that the many players in this particular field get together to harmonize who is in fact going to regulate, and what the content of any regulation is going to be. One view that I have advanced and had is that we are subject of a particular strong regime of regulation through our mutual fund dealer, which is registered under the Securities Act, and subject to the regime of regulation and supervision of the Quebec Securities Commission. With that, in the long history we have had in this business and the internal compliance in educational programs that we have, we feel that we should be able to hold ourselves out of financial planners without being subject to some regime other than the supervision under the Securities Act.

I think that there are players and participants in the market place who hold themselves out of financial planners that in many jurisdictions have no regulator. And there is some room that the consumer needs to be protected by bringing those persons under some regime of regulation. But I feel again that, if you are already subject to an adequate supervisory body, there is not need to duplicate or add on to the supervisory complexity that one works under.

One other question on financial planner that, I think, needs to be addressed is the question of fee for only planners or planners who sell commission products. There is one view out there, I believe, that one cannot call themselves a financial planner if they valor, vend, or sell commission products. In my view, that isn't practical and it's not necessary provided that there be adequate disclosure to the consumer. I'm sure that when one deal with our representatives there are no doubt that they would end up buying a product from Investors Group, should they wish to do so. The fulfillment of completing a financial plan, in my view, is simply a fulfillment of our responsibilities under the Securities Act to know your client and ensure that one's investment is suitable for one's circumstances.

Another area that I think is important in the intermediaries supervisory role is that of consumer protection. As I eluded to earlier, there are many new participants in this industry, many newcomers to investment that have only seen upward markets. As I wrote, on page 6 of my submission, I think there is four particularities of consumer protection that need to be addressed.

Firstly, those that are intermediaries and dealing with the public should be adequately capitalized and carry adequate insurance, bonding, and errors and omissions insurance in order to protect consumers against the possibility of negligence or misappropriation of funds.

Secondarily, there must be adequate and clearly understandable disclosure to consumers of financial products and services, whether they be securities, mutual funds, insurance policies, or mortgages. I think the goal is to make sure that the consumer is properly informed about the main components and risks in any product that he's bought or a service taken.

Thirdly, we must insure that there are fair business practices essential to retaining the confidence of the consumer and confidence in the product and the industry which produces it. This means prohibiting cross-selling by coercion, using confidential information without consent of the client, and ensuring that conflicts of interest are properly disclosed or those that are contrary to consumer's interest. In addition, there should be tough codes of ethics tailored to the particular business and approved by respect of regulatory or self-regulating organizations.

The other hallmark it seems to me of consumer protection is the one of residency. Again, it comes back to, particularly in the securities distribution area, of

knowing your client and suitability of investment. We believe that, in fulfilling these requirements, the consumers are best protected by knowledgeable, well-trained persons resident in the community who practice these principles and earn their reputations every day in their performance in the respect of communities.

In looking at harmonization within Québec, I believe the quinquennial report outlines that there are several — and there is a whole schedule of them, at the back — associations, councils, and regulators that deal in the financial distribution area. I think it would be very helpful and within the public interest that those bodies be harmonized and consolidated, so that, both from a distributor point of view and the consumer, one can deal with one association, or one council, or one regulator, in order to insure that the standards of public interest are protected, and ease the complexity of doing business. I guess, looking at that list and seeing how it operates today, if I were a consumer and I had a problem, I am not really sure I'd know where I would turn. It is a very complex system dealing in Québec, at this point in time.

As a good starting point, I had suggested... My most familiarity, of course, is with the Québec Securities Commission. But they have been innovative, they have been resourceful, they have been very helpful, in our experience in the province, and, I think, adequately resourced and staffed for other areas of financial distribution. They could be a good starting point to a consolidated distribution regulator for the province.

There is a statement, in the quinquennial report, on the ownership of intermediaries, and there is also a discussion in the insurance field of the blurring of the distinctions between agents and brokers, and yet a wish, it seems to me, or a proposition to retain the ownership restriction in insurance brokerage firms. I would adopt the discussion that there has been a blurring of the distinction between agents and brokers, and I guess I can understand why there are needs to be this ownership restriction at this currently in the legislation, in Québec. It seems to me that what should happen for agents should happen for brokers, and, provided there is disclosure to the consumer or the purchaser of any conflicts in the distribution system with the insurer, that adequate disclosure would cover the point in order to protect the insured or the consumer.

Our concern, while jurisdictional debates continue, particularly in securities regulation, is that the very important work of the Hoyt Committee in Québec and its corresponding committee that was known as the Stromberg committees that emanated out of Ontario and the other provinces, will be delayed while jurisdictional matters are continued to be debated. I guess we would have to say that it is difficult to over-emphasize the significance of the work being carried on by these committees. In alluding to the earlier explosion in the industry or expansion, fundamental issues relating to sales practices, mutual fund governants, enhanced

qualifications of industry participants, broader and more meaningful prospectus disclosure, and conflict of interests protections, many of which have been mentioned above are all being addressed in these committees, as they must be, if proper protections for consumers are to exist in this new era of consumer investing. And we would like to see that the work of these committees continue to be addressed, brought to a conclusion, and implemented, regardless of what the jurisdiction issue lies.

In the broader context of ongoing securities regulation, I guess I would like to suggest that there has been significant achievements reached by the Canadian securities administrators, over the past few years, in removing irritants to the system and creating the efficiency and harmonization we do enjoy today. And we should build upon this by stronger commitment to cooperation amongst the provinces and perhaps the creation of a permanent secretariat to coordinate and assist the various commissions in ensuring that this harmonization and cooperation among the provinces continue. Thank you. I'd be happy to entertain or answer any questions you might have.

• (16 h 20) •

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. Wright. M. le député de Crémazie.

M. Campeau: Merci, M. le Président. Merci, M. Wright, pour votre rapport. Je pense qu'il est bien fait. Merci à Jean-Claude Bachand, pour la traduction excellente. Quand je regarde ça, à la page 7 de votre rapport ou de votre mémoire, vous parlez de la Commission des valeurs mobilières du Québec. On voit qu'elle a déjà prouvé qu'elle pourrait assumer des pouvoirs élargis à l'ensemble des produits et des services financiers personnels. Est-ce que c'est juste de penser ou de conclure que la réglementation des produits d'assurance de dommages, des produits d'assurance de personnes, des services en planification financière, ça pourrait relever de la Commission des valeurs mobilières?

M. Wright (Terry): Thank you, Mr. Campeau. Yes, as I say, my experience with the Commission has been first rate, but I believe that in order for... The other financial products that we speak about, there are needs to be additional staffing and resources. The model today that they have is not one that looks at broader financial service products, such as mortgages, insurance products, whatever other products may be concocted or derived as we move forward. But, as I said, today, they're the ones that I know of in the province that seem to have the resourcing and show the innovation to deal with the rapid change that is taking place. And I believe, with some expansion and added resources, that they could serve as a model to be the overseer of all financial services and products that are dealt with within the jurisdiction.

**M. Campeau:** Bien. Je vous remercie. Si vous permettez, M. le Président. Vous avez parlé, M. Wright, des activités traditionnelles du secteur bancaire et vous avez juste glissé en disant que ce qui était compliqué, c'est qu'il était difficile de décrire les activités traditionnelles du secteur bancaire. Mais est-ce qu'il y a un moyen de faire la différence entre ces activités traditionnelles puis les autres fonctions qui pourraient être dans le domaine des produits financiers?

**M. Wright (Terry):** Perhaps I should comment it, M. Campeau, from the position of what banking is not. You know, as we grew up knowing classical banking which was depositing and lending, we also grew up knowing the four pillars. And I don't want to hark back to the four pillars, but there are other classical consumer products, I think, in insurance and mortgages. These types of securities are an example where, I think, the banking community would like to say to you that whatever banks determine is banking, it should be. And perhaps we can go at it from the other view of what banking is clearly not, and I think the regulators have attempted to do that where distribution of those kinds of classical products have been required to be through, at least subsidiaries of the banks and regulated by the provincial regulatory authorities. I guess, as change does take place as rapidly as it is, it would be difficult to be more positive in what is banking, as opposed to what banking is not. I think, you know, we've been on the right trend, because, with the requirement to look at those types of products through subsidiaries and subject to provincial regulations, there's some leveling of the plain field that at least all distributors of those like-products tend to be getting regulated in the right way or in the same way.

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

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, M. le député. M. le député de Charlevoix voulait questionner?

**M. Bertrand (Charlevoix):** Merci, M. le Président. Pour l'information de M. Wright, j'étais à une assemblée, il n'y a pas longtemps, d'assureurs-vie, et la question a été posée, à savoir: Si vous aviez à choisir un nouveau statut, est-ce que vous choisiriez entre un ordre professionnel ou aller sur la Commission des valeurs mobilières? Et, à 65 % ou 70 % sinon plus, les gens avaient choisi l'ordre des professions. Juste pour votre information. Ça permet de voir que ce n'est pas si facile que ça, quand on arrive à déterminer des choix. Si vous voulez commenter, je serais à l'aise.

Par contre, j'aimerais vous entendre davantage sur la question d'être à la fois planificateur financier et vendre des produits, donc, retirer des commissions. On a entendu ce matin des professionnels, on en a entendu hier aussi, et ça semble diverger d'opinions passablement.

Alors, j'aimerais savoir où vous vous situez davantage là-dessus.

**M. Wright (Terry):** I believe there were two parts for the question. The first one was the wish of the insurance agents to be regulated probably on a self-regulatory basis, and the second was with financial planning. I'll do with the first question on the insurance wish. I'm not sure that... You know, we were going back to creating a split. I mean, insurers would choose to be regulated by one person, the mutual fund dealers by another, the securities broker dealers by another, the mortgage brokers by another. And I think that, if we went around the gambit with each particular segment of product, they'll probably all want to be regulated by their own body. I'm not sure that is in the public interest, and it's certainly not in the interest of efficiency. It's going to retain the complexity we have today. My belief, from a public regulatory standpoint, is that you need a public input into the regulation of consumer financial products, and that you're only going to get that through a multidisciplinary body that can look at the total picture of consumer products in the financial services sector, so that you don't have each particular product distributor or distribution industry governing its own industry. And I think that, if you get a multidisciplinary overview, such as a body of the Commission, you will have more efficient and better protection of the public and, in my view, better regulation.

• (16 h 30) •

With the question on financial planning, I think, in the distribution, today, of many financial products, it's important to assess the personal circumstances of the purchaser of those products. I guess that's how I would describe financial planning in its basic element. But the persons that do that for a fee only are in the minority, I believe, in the industry, today. And yet, anybody vending a product and particularly under securities legislation or regulation, the hallmarked principles of knowing your client and suitability of investment can only be fulfilled, in my view, by one carrying out that duty of ensuring what the personal circumstances of the individual are and provided that there is disclosure of what that person's ties are, how they get paid. I don't see anything wrong with having to fulfill your responsibility and supplying product to fulfill the ultimate result, provided there is adequate disclosure. I think we have to rely on the consumer for being basically prepared to accept that they know, if there's adequate disclosure, that there may be a conflict or bias there, and it's overcome, in my view, by disclosure that the market place has an advance today that there's enough people that work in that area, only on a fee basis. As I said earlier, when somebody comes to an Investors Group representative, they have no doubt that, when they're getting advice from that person, they could end up having a product from Investors Group, but there is full disclosure to the individual as to how that

representative is compensated, means mandated in the securities legislation particularly and through the prospectus medium.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Merci.

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

**M. LeSage:** Merci, M. le Président. M. Wright, I believe you mentioned that your agents or representatives were very well supervised and were very well trained to do the jobs they were called upon to do so. And I believe they are also selling or preparing financial support or financial programs for people who would have money to invest or people who are just about ready to retire. Those agents or those representatives that you have under Investors Group, how many hours of training do they have?

**M. Wright (Terry):** They go through several levels of training and, once they take their mutual fund license in Québec, they come in to head office for a week in their initial school. We then have, as eluded to in the submission, several head office departments in tax, and legal matters, and financial planning, and asset allocation that they can call upon for support in the field. We also have a training or a mentor program in the field. And then they come back after two years for an additional training program of a week. And they're continually provided with course material, and bulletins, and sale support from head office. So, it's a combination of their initial and advanced training and the head office department support that they get in the field, depending on the complexity of cases they might come across.

**M. LeSage:** But, as an average, if you combine everything that they can be supported on, or educated on, or have courses in the field that they're called upon to work with, how many hours approximately would you say they've been trained to do the job they were called upon to do?

**M. Wright (Terry):** Well, again, it would depend on the point in time of where they are in the system and how much separate work they do on their own, whether they go to the Financial Planning Institute in Québec, whether they're enrolled in the CFP program, through IFIC, and whether they've been by the time they're through... Many of them have had equivalent to university education because of the course requirements of getting your CFP and also complying with the Financial Planning Institute in Québec. So, some of them have had equivalent to three years university training. But it depends on where they are at their point in their career.

**M. LeSage:** Thank you.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Je vous remercie, M. Wright et M. Bachand, de nous avoir présenté votre document, votre mémoire.

J'invite immédiatement les représentants de L'Entraide, assurance-vie. Je suspends pour deux minutes.

*(Suspension de la séance à 16 h 35)*

*(Reprise à 16 h 37)*

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** À l'ordre! Mmes et MM. les membres de la commission, la commission reprend ses travaux pour entendre les représentants et les représentantes de L'Entraide, assurance-vie. J'inviterais son président à nous présenter ceux et celles qui l'accompagnent et à nous faire part de leur mémoire.

#### L'Entraide, assurance-vie

**M. Gagné (Gaëtan):** Merci beaucoup, M. le Président. M. Campeau, Mmes, MM. les membres de la commission, compte tenu de cette longue journée de travail, je serai donc bref et concis. En tout premier lieu, j'aimerais vous présenter les gens qui m'accompagnent: tout d'abord, à votre gauche, Mme Lacoursière, du service des communications de notre entreprise, M. Richard Bureau, vice-président principal, et, à votre droite, Me Yves Le May, aux affaires juridiques.

J'aimerais tout d'abord, M. le Président, vous remercier de donner ainsi l'occasion à L'Entraide, assurance-vie d'exprimer son point de vue sur un rapport aussi important que le rapport quinquennal sur la mise en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché. Nous voulons relever avec vous le défi de ce changement qui nous attend. Notre exposé comportera deux volets principaux: d'une part, la distribution, et, d'autre part, l'organisme, entre guillemets, d'autoréglementation.

Nous avons apprécié le rapport et nous partageons entièrement les objectifs poursuivis. À l'instar des grandes transformations économiques et sociales, l'expérience des dernières années démontre qu'il y a une place pour tous les distributeurs et modes de distribution. C'est une question de libre choix du consommateur. Il y en a qui préfèrent s'occuper eux-mêmes de leurs transactions, ce qui est tout à fait légitime.

Dans notre industrie, comme ailleurs, il existe aussi des assureurs spécialisés, comme il existe des boutiques spécialisées. Nous sommes donc d'avis que la législation sur la distribution des produits financiers reconnaisse la distribution en direct, sans intermédiaire, comme étant un moyen aussi crédible que les moyens traditionnels de distribution. Nous ne croyons pas qu'à l'ère de la mondialisation des marchés et du libre-échange le Québec devrait interdire la vente en direct

des produits d'assurance ou, en d'autres mots, que la vente directe ne soit possible qu'avec un intermédiaire; en bref, ne rendre le direct possible qu'indirectement.

● (16 h 40) ●

Nous affirmons donc notre désaccord face à une loi obligeant un palier d'intermédiaires entre l'assureur et l'assuré conduisant peut-être éventuellement à une monopolisation du marché. Pour nous, la vente directe représente un excellent moyen de rejoindre les consommateurs à faibles et moyens revenus et de leur fournir des produits d'assurance pour répondre à un besoin spécifique. Les moyens traditionnels de distribution ne peuvent pas servir adéquatement ce segment de marché de la population.

L'Entraide, assurance-vie favorise un plus grand équilibre, en termes d'accessibilité face aux produits d'assurance offerts directement par l'émetteur, tout en respectant le principe de la libre entreprise en élargissant le choix d'options des consommateurs. D'ailleurs, le vieux dicton selon lequel l'assurance-vie ne s'achète pas mais se vend est devenu un mythe. Le consommateur d'aujourd'hui est en effet très bien informé, connaît ses besoins et n'a pas nécessairement à être guidé par un palier intermédiaire pour effectuer un bon achat. Qui plus est, c'est un moyen simple et efficace pour entretenir un bon contact et, pour nous, de pouvoir conserver notre clientèle davantage. D'ailleurs, L'Entraide, assurance-vie a obtenu, à cet effet, des résultats convaincants avec un taux de fidélisation de plus de 96 % de sa clientèle; en d'autres termes, beaucoup moins de remplacements systématiques.

De plus, l'offre de produits faite au client est écrite. Le consommateur a amplement le temps d'y réfléchir et, les conseillers étant à salaire, cela évite la vente sous pression. Le consommateur a tout le temps qu'il désire; c'est lui le maître. La menace du marketing direct et de la vente directe est donc amplifiée et exagérée.

Nous sommes aussi d'avis qu'une formation reconnue est essentielle et nous n'hésitons pas à recommander que des mécanismes de certification soient mis en place pour contrôler les compétences. Mais cela doit être fait sans que le personnel ne soit lié par l'obligation d'adhérer à une association d'intermédiaires. Un intermédiaire, si nécessaire, mais pas nécessairement un intermédiaire. Nous croyons qu'un palier d'intermédiaires alourdit le processus, augmente les coûts de distribution et rend les assureurs vulnérables à une monopolisation du marché, tout cela au détriment du consommateur.

J'aimerais faire un petit aparté, en termes de définition du mot «intermédiaire». Le «Larousse» est assez clair, il définit un intermédiaire comme une «personne qui sert de lien entre deux autres». Comme la loi des intermédiaires de marché ne définit pas ce mot, il devrait être utilisé dans son sens commun, soit celui du dictionnaire. Au contraire, le terme «intermédiaire» de la loi inclut toute personne qui offre ou vend de l'assurance, que cette personne soit rémunérée à salaire ou à

commission, qu'elle vende directement ou indirectement, et cela, à titre d'agent exclusif au service d'un seul assureur ou comme courtier agissant pour le compte de plusieurs assureurs. Nous, on croit que c'est un peu à cause de ce mélange erroné qu'il faut faire un nouvel exercice dans lequel il serait nécessaire d'appeler les choses par leur nom.

Nous croyons qu'il serait sage d'éviter que la fonction de compétence soit partie intégrante d'un palier obligatoire qui pourrait aller à l'encontre des principes de libre entreprise et avoir comme effet de créer un monopole sur la distribution des produits d'assurance. Un système monolithique, quoi.

Quant à l'encadrement ou à l'organisme d'autoréglementation, nous comprenons, dans le rapport quinquennal qui nous a été présenté, que le gouvernement a la volonté de stimuler le développement des institutions financières québécoises. Et il est clair que le rôle qui a été exercé au pays en matière de décloisonnement est incontestablement un rôle de leader. Nous croyons que le gouvernement pourrait faire davantage en permettant une plus grande libéralisation de la distribution. Le libre-échange a bien meilleur goût. À cet égard, nous souhaiterions que l'organisme de l'Inspecteur général des institutions financières, soit l'IGIF, occupe plus d'espace et que l'IGIF devienne le maître d'œuvre dans l'application et l'implantation d'un organisme d'autoréglementation, étant le seul acteur pouvant garantir une neutralité et une objectivité.

Les positions draconiennes prises par d'autres associations dans la vente directe nous laissent perplexes quant au bon fonctionnement et au bon ordre d'un organisme unique d'autoréglementation. Nous sommes ouverts à la simplification de l'administration, en autant que faire se peut. En pratique, nous avons des réserves et c'est pourquoi nous préférons nous en remettre à une autorité dont la neutralité et l'objectivité ne feront pas de doute. Comment pourrions-nous accepter aujourd'hui d'être réglementés par un organisme d'autoréglementation regroupant les associations dont, hier encore, les paradigmes de la distribution unique étaient leurs? Nous croyons que l'IGIF est le mieux positionné pour exercer un veto pendant une période de rodage, après quoi l'expérience vécue nous éclairera. Une chose est certaine: Il faut simplifier l'encadrement, rendre la fonction plus transparente et surtout favoriser une plus grande éthique professionnelle dans la réglementation de nos marchés.

En terminant, M. le Président, je voudrais vous remercier de votre bonne attention et transmettre aux membres de cette commission notre appréciation.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. Gagné, de votre présentation. Mme la députée de Vanier m'a demandé la parole.

Mme Barbeau: Bonjour. Merci beaucoup pour votre présentation puis votre mémoire. Premièrement, j'aimerais excuser l'absence du ministre. Ce n'est pas un

manque d'intérêt. D'ailleurs, tout son personnel est ici, et M. Campeau, disons, est son porte-parole privilégié. Mais je pense que les messages vont passer tout de même, c'est juste une question, des fois, d'urgence.

La question, c'est que vous préconisez le rôle accru de l'Inspecteur général des institutions financières. Alors, je voudrais savoir si ça ne va pas un peu à l'encontre du processus d'autoréglementation enclenché en 1989?

**M. Gagné (Gaëtan):** Pour nous, le processus d'autoréglementation a un effet, en tout cas, de votre part, budgétaire. Et, dans le cadre des opérations des institutions financières, de toute façon, on a la facture. Le processus d'autoréglementation qui a été enclenché au début de la présente loi, je pense qu'il y a une expérience qui est vécue et, aujourd'hui, les opinions sont partagées, pour être honnête. Nous, on croit que l'Inspecteur général devrait être l'organisme qui veille à l'implantation et à la mise en place d'un organisme d'autoréglementation. Je pense que tout le monde va être pour la vertu. On l'a vu, depuis quelques jours, on l'a entendu. Un organisme unique, ça va bien aller, mais, dans l'application de cet organisme unique, dans le comment, il y a des questions qui ne sont pas encore répondues. Et, nous, on croit que l'organisme le mieux placé pour superviser l'implantation d'un organisme de réglementation, c'est l'Inspecteur général, puisqu'il doit être neutre et objectif.

Alors, nous, finalement, ce qui nous inquiète, c'est: Oui, la vente directe, c'est une approche nouvelle, une approche qui fait peur du côté de la distribution traditionnelle, et on croit que, si on n'avait pas un organisme neutre pour représenter ou mettre le veto, s'il y avait lieu, cela pourrait être désavantageux pour nous.

**Mme Barbeau:** Alors, je veux juste être sûre que j'ai bien compris le scénario. Il y a trois scénarios. Le premier dit qu'il devrait y avoir un bureau. Vous, vous dites que ça ne devrait même pas être ça. C'est ça?

**M. Gagné (Gaëtan):** Pas nécessairement. Moi, je n'en ai pas à l'effet que ça doit être un bureau ou pas, ou un organisme. Moi, je suis pour le principe... Nous, on est pour le principe de l'organisme unique, ça va de soi. Sauf que cet organisme unique là, dans son implantation, doit être sous l'autorité de l'Inspecteur général des institutions financières qui, pendant une période de cinq ans ou jusqu'à la prochaine réforme, aura un veto pour l'applicabilité de cette loi-là. Parce que, sans ça, on va revenir dans le même problème qu'on vit aujourd'hui.

**Mme Barbeau:** Merci.

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

● (16 h 50) ●

**M. Campeau:** Merci, M. le Président. Bien, M. Gagné, à ce que je vois, là, vous êtes en faveur de la transparence, beaucoup de clarté. Il y a des courtiers qui s'objectent à ce qu'on divulgue les commissions qui leur sont payées ou les avantages qu'on peut leur consentir, ou que les compagnies d'assurances peuvent leur consentir, les assureurs, par exemple, des financements. Vous, croyez-vous qu'ils ont raison de s'objecter à la divulgation de tous ces avantages-là?

**M. Gagné (Gaëtan):** Du point de vue du consommateur, je pense qu'on en a fait état cet après-midi, il serait bon que le consommateur connaisse le montant que ça lui coûte au niveau de sa transaction. C'est déjà arrivé, ces choses-là, dans le passé, dans les valeurs mobilières, et ce ne serait probablement pas une mauvaise chose. D'autre part, je pense que le consommateur est en droit de s'attendre à savoir si le produit qu'on lui vend, qui est censé répondre à ses besoins, après les analyses nécessaires, est vraiment un produit qui est, disons, dans le même ordre de revenus pour le courtier que le deuxième ou le troisième produit offert. Dans son portefeuille de produits, ça ne veut pas dire que le courtier a toujours le même montant. Et probablement que le produit est évidemment celui qui doit être distribué. Mais, pour une plus grande transparence, l'élément de la commission a été déclaré... Je crois que ce serait favorable, dans l'ère de cette transparence là que nous allons vivre dans les années à venir.

**M. Campeau:** Mais ce que j'entends, en plus de ça, c'est que certaines compagnies, peut-être pas la vôtre, vont financer certains courtiers. Elles vont financer un courtier pour l'achat d'une autre firme de courtage pour augmenter son chiffre d'affaires. Est-ce que, vous, vous seriez d'accord que ce courtier-là devrait dévoiler les avances qu'il peut avoir ou les prêts commerciaux que lui aurait consentis une compagnie d'assurances?

**M. Gagné (Gaëtan):** Tout le débat entoure la philosophie qu'on va donner à l'intermédiaire. Je pense que le seul organisme qui est vraiment un intermédiaire, c'est le courtier ou la personne qui agit à titre de courtier. Et, dans l'intermédiaire de courtiers, si le courtier représente plusieurs compagnies, mais est la propriété d'une compagnie d'assurances, je pense que ça doit être dévoilé. Sans ça, comment on peut arriver à mentionner au consommateur qu'il y a une transparence? Alors, si L'Entraide a un bureau de courtage et elle en a la propriété, elle devrait le divulguer. Si elle n'a pas la propriété exclusive ou si elle est investisseur à un certain plancher, à ce moment-là, ça pourrait être divulgué également, mais la portion est moins importante. Mais tout dépend aussi des sommes. On peut avoir 10 % dans une entreprise et ça peut représenter 75 % du capital-actions émis des actionnaires majoritaires. Vous savez comme moi, en finances, tout est possible. Moi, je pense que c'est une question de transparence.

**M. Campeau:** Merci, ça va.

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

**M. Maciocia:** Merci, M. le Président. Je voudrais éclaircir un peu cette situation parce que je pense que M. Campeau, il le dit d'une manière un peu... en laissant des doutes dans l'esprit des gens, dans le sens que les courtiers, si j'ai bien compris, ne sont pas intéressés, ne veulent pas divulguer les commissions qu'ils ont sur des polices d'assurance ou n'importe quoi. Mais je crois que c'est complètement faux. Je me permets même d'aller jusque-là, à dire que c'est faux. Et je peux l'affirmer d'une façon très catégorique parce que je suis un courtier. Alors, je ne vois pas pourquoi... Nous, on n'a aucune objection à divulguer les commissions qu'on a d'une police d'assurance qu'on prend, que ce soit une police d'assurance automobile, que ce soit une police d'assurance résidentielle, commerciale, ou n'importe quoi. Je veux que ce soit clair. Parce que ça fait quand même 30 ans qu'on est dans le domaine, et je pense que, jusqu'à date, la confiance du consommateur, elle est là, elle continue d'être là, et vous en savez sûrement quelque chose, monsieur... J'ai oublié le nom. M. Gagné?

**M. Gagné (Gaëtan):** Gagné.

**M. Maciocia:** Gagné, si je ne me trompe pas. Je veux que ce soit clair. Je veux que ce soit clair parce que, laisser des doutes dans l'esprit des gens, ce n'est pas toujours bon, spécialement dans les moments qu'on vit actuellement, où la confiance du consommateur est toujours mise à l'épreuve. Alors, ça, ça doit être très clair. Et même, je dirai: Oui, il y a des bureaux de courtage qui, des fois, se font financer pour acheter d'autres bureaux ou pour acheter de l'équipement. Vous savez très bien que, chaque deux ou trois ans, ou quatre ans, les ordinateurs ou les logiciels, il faut les changer. À un certain moment, à cause des changements qu'il y a eu ou des changements de volume, ou tout ça, il faut faire ces changements-là. C'est clair que, s'il y a une rentrée à avoir de 40 000 \$, 50 000 \$ ou 60 000 \$, je ne vois rien d'extraordinaire ou d'illégitime à ce qu'un bureau de courtage ait ce montant-là, que ce soit des compagnies ou d'autres. C'est financé quand même et c'est des intérêts qui sont payés sur cette prime-là. Ça change absolument le niveau de commission du bureau de courtage ou des courtiers en question. Ça, je voudrais que ça soit très clair. Si j'ai bien compris, vous n'êtes pas en faveur des intermédiaires. Par conséquent, dois-je comprendre que vous n'êtes pas en faveur non plus d'un organisme unique qu'on parle...

**M. Gagné (Gaëtan):** Je crois que vous avez mal compris. Je n'ai jamais dit que je n'étais pas en faveur des intermédiaires.

**M. Maciocia:** Non, non, j'ai compris. Mais, seulement, je veux dire, étant donné que, dans cet organisme unique... En réalité, qui va faire partie des ces organismes uniques là? La très grande majorité, ça serait des intermédiaires, à part des compagnies ou à part d'autres organismes qui vont...

**M. Gagné (Gaëtan):** Je vais vous poser une question à l'inverse, si vous permettez.

**M. Maciocia:** Oui.

**M. Gagné (Gaëtan):** Est-ce que vous croyez que ça serait sain pour une compagnie comme L'Entraide, assurance-vie que ses concurrents réglementent son marché? Est-ce que vous accepteriez que je réglemente le vôtre? Et, dans ce sens-là, le bureau de l'Inspecteur général des institutions financières m'apparaît l'organisme le plus neutre et le plus objectif. Alors, on ne dit pas de ne pas faire d'organisme d'autoréglementation. On dit de créer un organisme d'autoréglementation et de le mettre sous le chapeau de l'IGIF pendant un certain temps pour réglementer justement ces problèmes-là. Parce que ce qu'on peut voir, tout ce qu'on entend aujourd'hui et auquel on n'a pas de réponse... Qu'on crée un organisme d'autoréglementation et qu'on lui demande, à lui, de trouver les réponses. Ils ne seront pas meilleurs que nous, que ce que nous avons fait depuis le temps qu'on les cherche. Alors, ça prend un organisme qui est en autorité, qui est neutre et qui a de l'objectivité pour être capable de pouvoir mettre son veto, si jamais il y a un groupe qui tire plus d'un bord que de l'autre. C'est dans ce sens-là.

**M. Maciocia:** Je comprends, disons, que vous êtes en faveur quand même de l'organisme, qu'il soit sous l'égide ou sous la responsabilité de l'IGIF.

**M. Gagné (Gaëtan):** C'est ça, oui. C'est ça.

**M. Maciocia:** Ça, j'ai bien compris. Dans cet organisme-là, vous savez, on a discuté depuis deux jours de qui il devrait être composé et par qui il devrait... si ça devrait être des membres nommés ou des membres élus. Est-ce que vous avez une idée si les membres de cet organisme-là devraient être élus ou nommés par le ministre?

**M. Gagné (Gaëtan):** Bon, il va y avoir du pour et du contre des deux côtés. C'est difficile de trancher, blanc ou noir. Les membres nommés, c'est beaucoup plus facile pour eux d'aller défendre parfois des points de vue, je dirais, entre guillemets, de gros bon sens que des personnes élus. Une personne élue, pour discuter sur un sujet donné, devra souvent retourner à son conseil d'administration et venir défendre la position de ses membres. Ça dépend encore une fois des bases de l'organisme, quel est le but et la mission de l'organisme. Il faudrait d'abord définir ça et, par la suite, définir si

c'est mieux d'avoir des membres nommés ou élus. Mais, à prime abord, des membres nommés auront probablement une plus grande objectivité. Mais il ne serait pas défendu d'avoir des membres élus, non plus, pour représenter le point de vue de certaines associations. C'est l'équilibre, dans le fond, qu'il faut chercher dans tout ça. Puis il n'y a pas de formule magique.

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

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** M. le député de Crémazie, qui veut revenir...

• (17 heures) •

**M. Campeau:** Bien, oui, M. le Président, je veux juste revenir, en réponse au commentaire du député de Viger. On a rencontré aujourd'hui le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec — l'abréviation: RCCAQ. Dans leur mémoire, on voit qu'ils s'opposent à ce qu'on requière d'un courtier qu'il divulgue des prêts ou des garanties financières consentis par des assureurs. Je ne dis pas qu'ils sont malhonnêtes pour autant, mais, là, je voulais avoir l'avis de M. Gagné là-dessus. Eux, ils s'opposent à ça. Alors, vous, vous m'avez répondu qu'il serait probablement mieux qu'ils le divulguent, mais avec nuance. Alors, je vous...

**M. Gagné (Gaëtan):** Vous savez, M. Campeau, dans ces choses-là, il y a toujours l'élément de grandeur. Si vous me parlez du financement d'une demi-douzaine d'ordinateurs à 35 000 \$, je pense qu'on ne s'entend pas. Mais, si on parle d'investissements importants dont, indirectement, le contrôle dépend d'entreprises qui investissent dans des bureaux de courtage, le consommateur est en droit de savoir si c'est un bureau de courtage qui fait du courtage, si c'est un bureau de courtage qui représente quasi exclusivement une entreprise. C'est tout simplement une question de transparence.

**M. Campeau:** C'est parfait. On s'entend très bien, M. le président.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Voilà. Il n'y a rien de mieux que l'harmonie. M. le député de Charlevoix.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Merci, M. le Président. À votre recommandation n° 7, vous dites: «Nous souhaitons que le gouvernement soumette un document de consultation beaucoup plus précis avant d'introduire une nouvelle législation devant l'Assemblée nationale.» J'aimerais vous entendre davantage là-dessus.

**M. Gagné (Gaëtan):** Je pense qu'à la lecture du document c'est difficile d'aller en profondeur dans le comment. Et, dans les rencontres qu'on a eues au préalable avec l'administration du rapport, il semble qu'à l'occasion on avait de la difficulté à cerner quelle était l'intention véritable. Est-ce que c'est une loi qui va

réglementer le marché ou si c'est une loi qui va réglementer la profession? Est-ce que, nous, on pourra faire de la vente directe sans intermédiaire ou si on devra avoir des intermédiaires? Il me semblait que ce n'était pas clair.

Alors, nous, on dit, à ce moment-là: Après avoir entendu les parties, après avoir — pour vous — analysé la situation, il serait peut-être bon que vous sortiez un document pour clarifier les positions et voir si on... Parce qu'à l'heure actuelle on parle de révision de la loi, dans le rapport quinquennal, mais, à la lecture des documents et ce qu'on a vu au niveau des travaux de la commission jusqu'à date, ça a plus l'air d'une réforme, puis je dirais que ça va être probablement une nouvelle loi. C'est dans ce sens-là, je pense, qu'on l'a perçu.

**M. Bertrand (Charlevoix):** On est quand même d'accord que, normalement, ce qu'on devait faire, c'était uniquement l'analyse de la loi 134, par le rapport quinquennal. Les consultations qui ont été faites depuis deux ans ont dépassé largement... On s'est aperçu que ça va très, très vite et que les problèmes surviennent très rapidement, en particulier l'Internet. Vous parlez de vente directe, etc.

En fait, vous parlez justement de vente directe. Si je comprends bien, à l'heure actuelle, la loi vous permet d'en faire, il n'y a pas de problème. L'intention, à l'heure actuelle, c'est simplement de s'assurer, pour la protection du consommateur, que tout est correct. Vous ne voyez pas d'objection majeure, nulle part dans tout le processus qui est entrepris. Vous ne vous sentez pas visés...

**M. Gagné (Gaëtan):** Absolument pas.

**M. Bertrand (Charlevoix):** ...par ça.

**M. Gagné (Gaëtan):** Ce que, nous, on veut, c'est que la Loi sur les assurances permette à un consommateur d'acheter directement son assurance d'un assureur, une fois que ça sera permis. Mais ce qu'on laissait présager, dans le mémoire, c'est que, oui, cela serait permis, mais par l'entremise d'un intermédiaire. Alors, je trouvais que ça faisait un peu bizarre, au niveau de l'image du Québec, par exemple, sur le plan international, que L'Entraide en direct, ce n'est permis qu'avec intermédiaire. Il y a une sémantique de vocabulaire à modifier. Il y a des clarifications à apporter. Mais, définitivement, notre position est à l'effet qu'un assureur devrait avoir le droit de distribuer le produit qu'il a la capacité de concevoir.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Mais tout en acceptant d'être réglementé, pour la protection des consommateurs, de la même façon.

**M. Gagné (Gaëtan):** Ah! oui. Pas de problème. On vit bien, avec ça. Mais, comme je vous dis, dépendamment de ce que vous allez nous donner dans le

prochain rapport de réglementation. Si, en bout de piste, ça ne veut plus rien dire, d'être distributeur en direct, puis il y a un mur entre le consommateur et l'assureur, on va s'en reparler.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Je ne pense pas, jusqu'à maintenant, qu'il y ait quoi que ce soit qui indique ça. Est-ce que vous êtes d'accord, en autant que je suis concerné, moi, qu'il n'y a pas de petits produits et qu'il n'y a pas de petites compagnies? On a à protéger des consommateurs. Et le consommateur qui achète un contrat d'assurance de 5 000 \$ est tout aussi important que celui qui en achète un de 100 000 \$, et peu importe qui lui vend. Alors, je veux juste... Parce que, quel que part, je ne suis pas trop sûr de ce que vous voulez dire concernant les intermédiaires, l'appartenance à l'association, et vos vendeurs ou la façon dont... Je ne sais pas de quelle façon vous opérez, dans la vente directe, mais j'ai de la misère à saisir exactement soit votre appréhension ou ce que vous voulez dire.

**M. Gagné (Gaëtan):** Finalement, l'appréhension est assez simple. On l'a expliquée clairement, je pense, avec la définition d'«intermédiaire». C'est que, d'une part, on semble nous dire que l'intermédiaire, c'est une fonction, mais, dans la définition, l'intermédiaire, ça devient un intermédiaire au sens propre du dictionnaire. Alors, comment, aujourd'hui, on pourrait prétendre, comme assureurs, pouvoir distribuer nos produits, si notre personnel doit appartenir, adhérer obligatoirement à une association d'intermédiaires qui n'a pas les mêmes intérêts que l'assureur en direct? C'est juste la question. Quand ça sera clair pour nous, ça pourra débloquent sur bien des choses.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Pouvez-vous nous expliquer comment elles sont faites, vos ventes?

**M. Gagné (Gaëtan):** En direct.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Est-ce que c'est un, deux ou 10 employés de la compagnie qui font des téléphones ou s'ils sont payés à salaire? Je voudrais juste avoir un peu plus de détails, je voudrais juste être éclairé un peu plus sur...

**M. Gagné (Gaëtan):** Le point qu'il faut toucher, dans ça, c'est le point à l'inverse. Quand on a posé des questions en commission... en tout cas, j'appelle ça en réunion administrative, on nous a dit: Bien non, ça ne prend pas d'intermédiaire, par exemple, pour modifier une adresse chez un client. Ça, on est d'accord. Mais est-ce que ça va prendre un intermédiaire, tantôt, pour changer le bénéficiaire d'un contrat d'assurance? Puis, si ça prend un intermédiaire pour changer le bénéficiaire d'un contrat d'assurance, est-ce que les consommateurs qui vont appeler dans nos bureaux... les gens qui vont faire le service à la clientèle devront être des intermédiaires? Ce n'est pas clair, ça, dans l'opinion des gens

puis, nous, on veut que ça le soit. Quant à la vente comme telle, il y a des produits de masse puis il y a des produits qui nécessitent des analyses, puis il y a des produits qui nécessitent probablement plus de vente. Mais le processus de la vente directe comme tel, c'est que tu fais parvenir au client une offre puis le client t'appelle — le prospect, le suspect — et là tu vérifies certaines questions fondamentales au niveau de la sélection et certaines questions fondamentales de besoin, puis, après ça, si ça va, tu finis la transaction. C'est tout. Alors, le personnel qui peut faire ça est dûment qualifié pour le faire. Mais on ne doit pas, dans le processus de réglementation, finir par en arriver à ce que l'assurance, au Québec, ne puisse être distribuée autrement que par un intermédiaire.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Est-ce que vous compareriez les gens qui vendent de l'assurance pour vous... est-ce qu'il y a une comparaison possible à faire avec ceux, exemple, qui vendent de l'assurance — vous autres, c'est de l'assurance de personnes uniquement, si j'ai bien compris — ...

**M. Gagné (Gaëtan):** Oui.

**M. Bertrand (Charlevoix):** ...comparé à ceux qui vendent, exemple, de l'assurance pour Belair, c'est de l'assurance de dommages? Je vous donne l'exemple de Belair, je pourrais vous donner n'importe quel autre. Est-ce qu'il y a une comparaison possible? Les gens sont au bureau, il y a une forme de publicité qui est faite, de promotion. Vous recevez des appels ou il y a des gens qui vont vous voir. Est-ce qu'il y a une comparaison possible?

**M. Gagné (Gaëtan):** J'imagine que ça peut se ressembler. Je ne connais pas Belair. Je ne saurais pas vous répondre, je ne connais pas Belair.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Alors, je reviens à vos produits à vous autres. Est-ce qu'on peut établir quelle forme... Pourriez-vous m'expliquer rapidement quelle forme de produit... Exemple, est-ce qu'on parle d'une police de 5 000 \$ avec des valeurs, sans valeurs, uniquement temporaire? Est-ce que c'est toutes les polices pareilles ou il y a une...

**M. Gagné (Gaëtan):** Ce sont des produits d'assurance-vie. Ça peut être des besoins de 5 000 \$, 10 000 \$, 15 000 \$ ou 25 000 \$. C'est des produits qu'on appelle de convenance. Je pense que vous êtes assez familier avec ça. Alors, il y en a avec les cartes de crédit, il y a des produits qui sont des plans accident. Alors, le consommateur a toute l'information dont il a besoin pour prendre sa décision. Il peut appeler au bureau, avoir toute l'information nécessaire et faire son choix. C'est le processus, comme partout ailleurs.

**M. Bertrand (Charlevoix):** Merci.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Est-ce qu'il y a d'autres membres de la commission qui veulent intervenir? Non? Sinon, je vais remercier M. Gagné, Mme Lacoursière, M. Bureau et M. Le May de la présentation de leur mémoire. Et, puisque nous avons épuisé la liste des intervenants, je vais retourner les députés à leur vocation de députés en premier.

Je vais ajourner les travaux jusqu'à demain, 26 septembre, 10 heures.

*(Fin de la séance à 17 h 10)*

