
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 (5)**

Le mercredi 16 octobre 1996 — N° 27

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 16 octobre 1996

Table des matières

Auditions	1
Banque Nationale du Canada	1
Document déposé	13
Services financiers Planifax et Peak	13
Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD)	25

Intervenants

M. Jacques Baril, président

M. Jean Campeau

M. Cosmo Maciocia

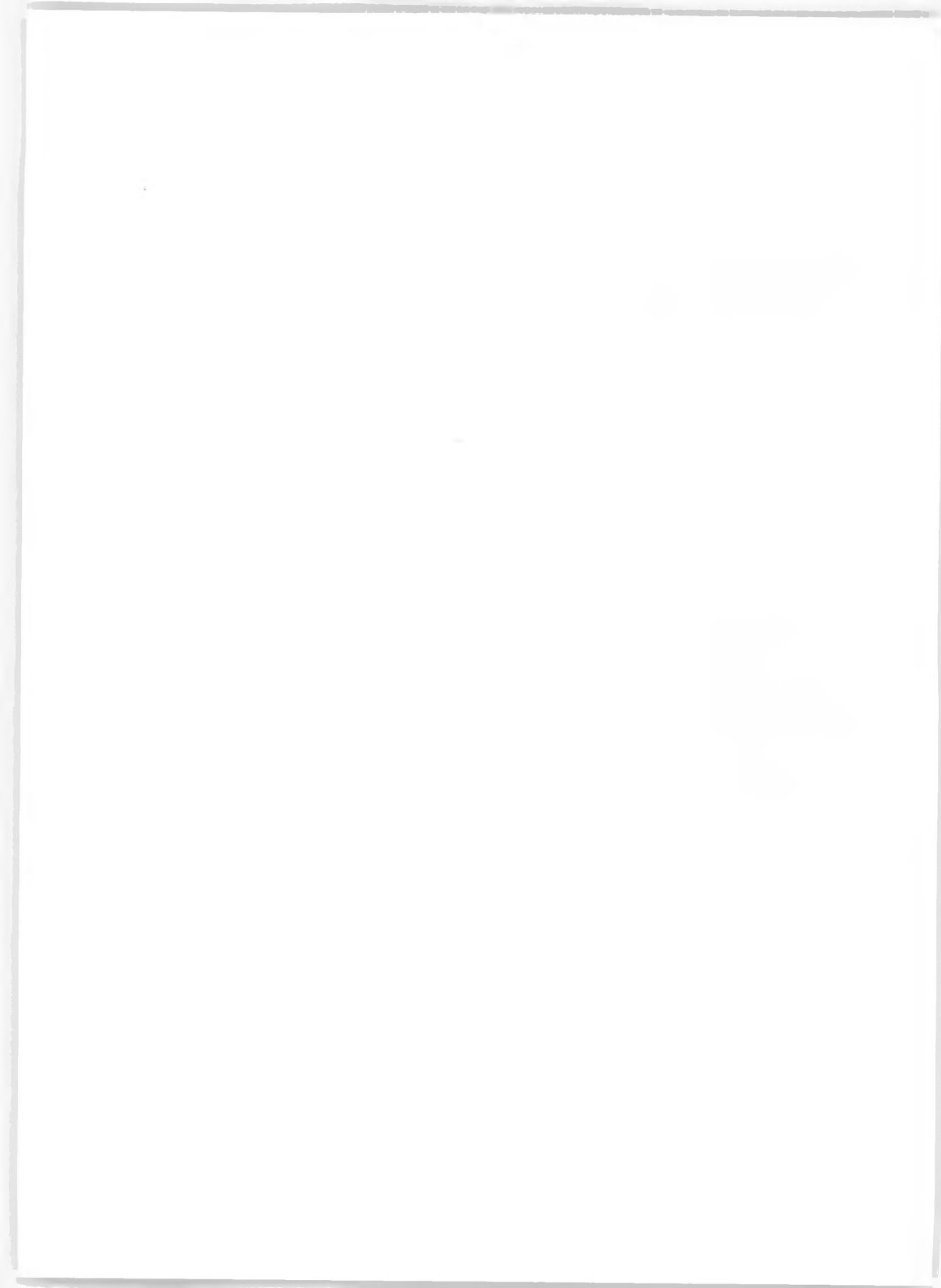
M. François Beaulne

M. Yvan Bordeleau

M. Rosaire Bertrand

M. Michel Côté

- * Mme Johanne Rémillard, Banque Nationale du Canada
- * M. Alain Vallières, idem
- * M. Michel Mailloux, idem
- * M. Robert Frances, Services financiers Planifax et Peak
- * M. Daniel Bissonnette, idem
- * M. Pierre Michaud, CADD
- * M. Réal Circé, idem
- * Témoins interrogés par les membres de la commission



Le mercredi 16 octobre 1996

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

(Dix heures six minutes)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Mesdames, messieurs, la commission du budget et de l'administration se réunit 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 des remplacements à nous suggérer?

Le Secrétaire: Oui, M. le Président. Alors, j'annonce que M. Gobé (LaFontaine) va remplacer M. Gauthrin (Verdun).

Le Président (M. Baril, Arthabaska): On vous remercie. Je vais vous présenter l'ordre du jour: à 10 heures, et dans les minutes qui vont suivre, nous allons entendre les représentants de la Banque Nationale; à 11 heures, les Services financiers Planifax et Peak; et, à 12 heures, la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec. Est-ce que les membres de la commission conviennent que cet ordre du jour répond à leurs attentes? Oui. C'est bien.

Auditions

Je vais immédiatement saluer les représentants et représentantes de la Banque Nationale, qui ont déjà pris place, et je vais vous demander — je ne sais pas si c'est à la vice-présidente — de nous faire part de son mémoire et de faire les présentations des personnes qui l'accompagnent.

Banque Nationale du Canada

Mme Rémillard (Johanne): Alors, bonjour, mesdames et messieurs. Mon nom est Johanne Rémillard, je suis vice-présidente, affaires juridiques, et secrétaire corporative de la Banque Nationale. Je suis évidemment accompagnée de personnes susceptibles de m'aider au niveau surtout des questions et réponses à donner.

Alors, M. Michel Mailloux, de Trust général du Canada, à ma gauche; M. Alain Vallières, de Services financiers Banque Nationale; et, à ma droite, M. Marc Beauchemin, avocat, de la firme d'avocats Desjardins, Ducharme, Stein, Monast.

Alors, je procède sans tarder à la présentation du mémoire de la Banque. D'abord, j'aimerais vous rappeler ce qu'est la Banque Nationale. C'est une institution

fédérale mentionnée à l'annexe 1 de la Loi sur les banques. Son origine remonte à 1859, dans la ville de Québec. Elle dispose d'un réseau de 500 succursales. Les activités auxquelles la Banque s'adonne maintenant sont nombreuses et multiples. Il y a d'abord le courtage en valeurs mobilières, via LBG, Lévesque, Beaubien, Geoffrion inc., Placements Banque Nationale, Gestion de portefeuille Natcan, Compensation BNC. Les activités fiduciaires, par l'entremise de Trust général du Canada et de Société de fiducie Natcan. Et finalement les activités d'assurance de personnes, via Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie, et notre partenariat d'affaires avec La Métropolitaine, qui a pris forme de la compagnie Services financiers Banque Nationale inc.

L'objectif de ce mémoire est d'abord de vous présenter nos commentaires relativement au rapport du ministre et, par la suite, nous allons essayer de commenter l'impact que pourrait engendrer l'application de cette réforme sur la Banque Nationale. D'abord, on procède à l'analyse des principales options présentées par le ministre en exposant nos commentaires à ce sujet.

La question du décloisonnement. De nos jours, les institutions financières peuvent distribuer une vaste gamme de produits financiers: des produits bancaires, des produits d'assurance, de fiducie et de courtage. Dans ces circonstances, le décloisonnement au niveau des intermédiaires de marché nous apparaît un phénomène tout à fait normal. Nous souscrivons donc au désir du gouvernement de confirmer et de faciliter un tel décloisonnement.

Concernant le concept de cabinet multidisciplinaire, la tendance actuelle veut que ce concept ait de plus en plus gain de popularité. Alors, la Banque ne peut que reconnaître et souscrire à la tendance actuelle dans le domaine. La Banque souscrit à la proposition visant à permettre à un agent en prêts hypothécaires de devenir membre d'un cabinet multidisciplinaire, même s'il n'est pas également un intermédiaire de marché en assurance ou qui oeuvre dans le domaine des valeurs mobilières. Cette mesure devrait faciliter la distribution des prêts hypothécaires de la Banque, qui ne se fait pas uniquement en succursale, mais qui provient souvent de l'intervention d'un intermédiaire.

● (10 h 10) ●

Concernant l'émission des certificats confiée à un seul organisme, la proposition gouvernementale vise à confier la responsabilité de l'émission du certificat d'un cabinet multidisciplinaire à un organisme d'autodiscipline, dans le but d'assurer un traitement identique à tous les cabinets. Cette proposition nous semble intéressante, en autant qu'un tel intermédiaire n'ait plus à se soumettre

aux exigences édictées par plusieurs organismes différents. Ainsi, un cabinet multidisciplinaire ne devrait plus payer qu'une seule cotisation et ne contribuer qu'à un seul fonds d'indemnisation.

Concernant maintenant l'abolition de l'interdiction d'embauche applicable aux intermédiaires de marché en assurance, la loi actuelle interdit à un intermédiaire de marché d'être à l'emploi d'une institution financière qui n'est pas un assureur. Nous demandons au gouvernement d'abolir cette interdiction. Une telle interdiction n'a désormais plus sa raison d'être, la distribution de produits d'assurance dans les institutions de dépôt constituant désormais un fait acquis. Finalement, les règles de déontologie applicables aux institutions financières nous semblent suffisantes pour assurer la protection du public advenant un conflit d'intérêts entre l'intermédiaire de marché et l'institution financière.

En ce qui a trait au point de la reconnaissance officielle de la distribution des produits d'assurance dans les institutions de dépôt, le gouvernement envisage trois solutions possibles à cet égard, à savoir: ne rien faire, consacrer le statu quo en reconnaissant explicitement la situation actuelle dans la législation ou, encore, encadrer de façon spécifique la distribution d'assurance dans les institutions de dépôt. La Banque Nationale privilégie, pour sa part, la position, l'option 2: la Banque favorise l'option 2 visant à reconnaître explicitement la situation actuelle dans la législation. Ne rien faire prolongerait l'incertitude qui existait au cours des dernières années, face à l'intention du législateur. Néanmoins, la Banque pourrait s'accommoder de l'option 3, moyennant certaines conditions. Elle n'aurait pas d'objections fondamentales à un encadrement spécifique au niveau de la distribution d'assurance par des institutions de dépôt, à l'exclusion néanmoins de l'assurance-crédit ou hypothécaire, en autant qu'un tel encadrement tienne compte des conséquences financières et administratives qui devraient alors être assumées par les institutions financières telles que la Banque.

Advenant que l'utilisation d'un cabinet multidisciplinaire devienne obligatoire pour les institutions de dépôt qui désirent offrir une combinaison quelconque de produits d'assurance, de services de planification financière et de services-conseils en valeurs mobilières, la Banque craint l'impact monétaire et administratif d'un tel changement sur sa structure d'emploi monolithique actuelle applicable à toutes les filiales de son groupe. Des problèmes peuvent également être anticipés en matière d'avantages sociaux et au niveau de la gestion des régimes de retraite distincts.

L'option 3, si elle était retenue, pourrait être assortie, dans l'idée du gouvernement, de dispositions particulières régissant l'utilisation des renseignements détenus par des institutions de dépôt, pour fins de sollicitation de la clientèle par les cabinets d'agents. Nous tenons à rappeler au gouvernement qu'il existe déjà une loi provinciale, la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, qui vise à toutes fins pratiques les mêmes objectifs et qui remplit, quant à

nous, tout à fait son rôle. Dans notre option, l'application de cette loi évite déjà de conférer un avantage concurrentiel aux institutions de dépôt par rapport aux autres distributeurs de produits financiers, et elle suffit largement.

J'aimerais maintenant commenter l'étendue du champ d'application de la loi. Le rapport élargit le champ d'application de la loi à tous les distributeurs d'assurance et de certains autres produits et services financiers qui ne sont pas régis actuellement par la Loi sur les valeurs mobilières, et ce, quel que soit le mode de distribution utilisé. Outre une référence précise aux produits d'assurance collective, aux produits d'assurance-voyage et à certains contrats d'assurance ou de rentes non actuellement régis par la Loi sur les valeurs mobilières, le rapport demeure vague quant à la nature et à l'étendue des produits et des services financiers dont la loi régira désormais la distribution ou l'offre de conseils. Nous comprenons que le gouvernement n'entend pas exiger que la distribution de tous les produits financiers s'effectue uniquement par un intermédiaire de marché dûment certifié, mais qu'il entend plutôt assujettir les institutions financières à des règles plus spécifiques concernant la distribution des produits financiers qu'elles émettent et distribuent. La Banque tient à souligner qu'un abus de réglementation dans le domaine constituerait une entrave sérieuse à l'offre de produits financiers, puisque les coûts additionnels en seraient éventuellement assumés par les consommateurs, et ce, via la tarification.

La Banque, pour sa part, favorise plutôt l'adoption de mesures préventives par les institutions financières, telle la formation. Il est bon de rappeler que l'Institut des banquiers canadiens offre déjà un programme de formation complet pour les employés des banques qui oeuvrent dans le secteur financier.

La Banque, pour sa part, a également mis sur pied récemment un programme de cours universitaires réalisé en collaboration avec l'Université du Québec et l'Institut des banquiers canadiens. Ce programme vise à doter les employés de la Banque d'un niveau de formation se situant à la fine pointe de l'industrie.

Concernant l'octroi possible de privilèges de résiliation de contrat élargis aux consommateurs, le gouvernement envisage de donner aux consommateurs des privilèges élargis en matière de résiliation ou d'annulation de contrat dans le domaine financier. Une telle mesure nous apparaît excessive dans le cas des institutions financières. On pourrait lui substituer avantageusement des moyens préventifs plus efficaces et moins drastiques. Il est bon de rappeler, à ce sujet-là, que le Code civil prévoit déjà la possibilité de résiliation dans les cas des contrats d'adhésion. Or, les contrats d'assurance sont à toutes fins pratiques des contrats d'adhésion. Et on pense que le consommateur est bien protégé à cet égard.

La Banque reconnaît, en ce qui a trait aux planificateurs financiers, la nécessité d'établir des règles de pratique et de déontologie concernant l'utilisation du

titre même de planificateur financier, afin d'améliorer la protection du consommateur et de favoriser l'application de règles homogènes. La Banque néanmoins n'a aucune recommandation spécifique à formuler quant à l'organisme qui sera responsable d'adopter de telles mesures.

Pour ce qui est de la question des organismes d'autoréglementation et d'autodiscipline, il est bon de rappeler que les trois options proposées par le gouvernement sont les suivantes: la création d'un seul organisme d'autoréglementation et d'autodiscipline, le BDF, ou encore deux organismes d'autoréglementation et un seul organisme d'autodiscipline, ou, finalement, deux organismes d'autoréglementation et deux organismes d'autodiscipline.

La Banque appuie la volonté du gouvernement de réduire les chevauchements qui résultent de l'existence d'une multitude d'organismes impliqués présentement auprès d'intermédiaires de marché. Les raisons de notre position sont les suivantes: le mode de représentation des intervenants de l'industrie au sein de plusieurs conseils a entraîné jusqu'à maintenant des difficultés de fonctionnement en raison d'intérêts parfois divergents des groupes représentés. Il y a également une question de coûts; un intermédiaire de marché qui exerce plusieurs activités doit verser présentement, annuellement, des cotisations à plusieurs organismes, contribuer parfois à plusieurs fonds d'indemnisation et contracter différents types d'assurance-responsabilité.

La Banque, pour sa part, est d'opinion que l'option 3 doit être éliminée afin de limiter le nombre d'organismes impliqués. L'option 1 n'apparaît pas plus appropriée. Cette dernière pourrait impliquer une représentation trop importante sur le conseil d'un même organisme et ne tiendrait pas suffisamment compte des particularités propres au domaine de l'assurance et de la planification financière.

L'option 2 constitue, quant à nous, un juste compromis dans les circonstances, puisqu'elle vise à limiter le nombre d'organismes impliqués et devrait permettre d'assurer une réglementation et un contrôle efficace du marché. Cette option constitue une saine transition entre un régime de réglementation et de discipline complètement décentralisé et le régime plus concentré qui prévaut actuellement.

En ce qui a trait à la question de la prestation des services-conseils et de l'assujettissement des intermédiaires de marché à l'obtention d'un certificat, le rapport prévoit que toute personne appelée à offrir des conseils concernant l'acquisition ou l'annulation d'un produit doit être un intermédiaire de marché et détenir un certificat à ce titre. La Banque souscrit à la volonté du gouvernement visant à éviter que des conseils sur les produits financiers soient donnés à des consommateurs par des personnes ne bénéficiant pas de toutes les compétences requises. Cependant, il nous apparaît extrêmement difficile de donner une définition précise à la notion conseil applicable à l'acquisition ou à l'annulation de produits financiers. Une simple demande d'information de la part d'un consommateur auprès d'une

personne à l'emploi d'un cabinet d'intermédiaires de marché peut entraîner l'acquisition ou l'annulation d'un produit financier, sans pour autant constituer un conseil direct sur la nature même du produit.

● (10 h 20) ●

La Banque juge qu'il serait préférable de responsabiliser l'institution ou le cabinet qui emploie une telle personne, advenant une faute qui aurait pu léser le consommateur. C'est d'ailleurs la solution que le gouvernement propose dans le cas des conseils portant sur des produits où l'intervention d'un intermédiaire n'est pas requise.

En ce qui a trait à la proposition gouvernementale en matière de divulgation d'information à la clientèle, le gouvernement propose que les agents d'assurances divulguent à leurs clients le nombre et le nom des assureurs avec qui ils ont une entente, lors de toute transaction, et non seulement à la demande de ces personnes comme l'exige la loi actuelle.

Considérant la diversité des ententes qu'un intermédiaire de marché peut avoir avec un assureur — je peux donner des exemples en termes de rémunération, de location, d'utilisation de systèmes informatiques, etc. — une telle mesure est de nature à engendrer des contraintes excessives au niveau de l'exercice des activités des agents et courtiers en assurance.

La Banque souscrit au principe de divulgation proposé par le gouvernement. Néanmoins, cette divulgation ne devrait pas s'étendre au détail des différents types de relations contractuelles pouvant exister entre un intermédiaire de marché et un assureur. Enfin, cette divulgation devrait être sommaire pour ce qui est des transactions effectuées au téléphone.

Concernant la proposition gouvernementale de divulgation de certains pourcentages de primes perçus par des courtiers auprès d'un même assureur, le rapport propose d'imposer aux courtiers d'assurances de divulguer le pourcentage des primes d'assurance qu'ils perçoivent par lignes d'affaires auprès d'un même assureur, lorsque ce pourcentage excède 50 %, ainsi que tout autre avantage financier pouvant réduire son objectivité et son indépendance.

Cette obligation imposée aux courtiers ne nous apparaît pas requise dans les circonstances. L'évolution du marché des assurances, au cours des dernières années, a diminué considérablement la différence qui existait, jusqu'à maintenant, entre les courtiers et les agents d'assurances. De nos jours, le public ne se fait plus d'illusion sur l'indépendance des courtiers, puisque la plupart d'entre eux limitent, en pratique, les produits qu'ils distribuent à ceux des assureurs avec lesquels ils ont une entente.

Concernant la question de la détention de propriété par des institutions financières dans des cabinets de courtage, le gouvernement semble vouloir maintenir l'interdiction contenue dans la loi actuelle concernant la possibilité, pour des institutions financières, de détenir plus de 20 % des actions ou droits de vote d'un cabinet de courtage en assurance. Cette interdiction constitue

l'une des dernières barrières dans le décloisonnement du secteur financier. Elle empêche les institutions financières de créer des partenariats d'affaires et des réseaux pour la distribution de produits d'assurance émis ou distribués par plusieurs assureurs, et diminue la gamme des produits dont peuvent bénéficier les consommateurs à un coût avantageux.

Dans le cadre de la globalisation des marchés, cette règle n'a plus sa raison d'être. Elle devrait être abolie dans l'intérêt des consommateurs et dans le but de maintenir des produits et des services d'assurance aussi diversifiés que possible.

Cernant les produits d'assurance collective de personnes, le rapport prévoit que l'offre des produits d'assurance collective de personnes, notamment les produits d'assurance sur le crédit et en matière d'hypothèques, soit effectuée par une personne titulaire d'un certificat spécial d'intermédiaire de marché en assurance de personnes et à l'emploi d'un cabinet d'intermédiaires de marché.

Nous croyons que le raisonnement du gouvernement en matière d'assurance-voyage devrait s'appliquer également à l'assurance collective de personnes, à savoir: aucune obligation de détenir un certificat d'intermédiaire de marché en assurance pour vendre de l'assurance-voyage.

Une telle exigence impliquerait d'abord, pour la Banque Nationale, le changement d'emploi d'un nombre considérable d'employés — c'est la même chose pour d'autres institutions financières — lesquels seraient tenus de devenir employés d'un cabinet d'intermédiaires de marché lorsqu'ils offrent un produit d'assurance collective de personnes. Il s'ensuivrait évidemment des changements administratifs et coûteux.

Une telle exigence risque également d'engendrer une diminution du volume d'affaires des institutions financières, les personnes habilitées à vendre le produit d'assurance visé ne se retrouvant pas sur place dans les succursales des institutions financières, là où la demande de crédit origine spécifiquement.

Une telle exigence pourrait même représenter un risque accru du point de vue de la protection du consommateur. En effet, le banquier s'avère être la personne la mieux qualifiée pour conseiller la clientèle en matière de crédit. Par ailleurs, l'absence de disponibilité d'assurance-crédit en succursales risque de décourager le consommateur, lequel serait appelé à effectuer une démarche particulière additionnelle aux fins de l'obtenir.

Les contraintes et les coûts reliés à la gestion globale de cette option pourraient s'avérer disproportionnés, considérant le dossier positif que les institutions financières ont maintenu dans le domaine de l'assurance-crédit au cours des dernières années.

Nous avons quand même une proposition de solution de rechange. La protection du consommateur pourrait être garantie, dans notre opinion, par une meilleure réglementation du produit d'assurance comme tel et par un programme de formation adéquat des employés des institutions financières. À titre d'exemple, l'imposition de

remises des certificats d'assurance aux consommateurs dans un délai précis, aussi restreint que possible, pourrait s'avérer bénéfique dans les circonstances. À noter que cette pratique est déjà en vigueur à la Banque Nationale.

Néanmoins, advenant le cas où le gouvernement maintiendrait sa position initiale, nous pensons que des exceptions devraient être prévues en ce qui a trait à la distribution de certains produits impliquant des sommes de moindre importance pour le consommateur en raison de son âge ou du risque assuré.

Cernant les produits d'assurance-voyage et les produits d'assurance mixte, le gouvernement entend continuer de permettre l'offre de produits d'assurance-voyage par les agents de voyage et par le personnel d'une institution financière ou d'un cabinet d'intermédiaires de marché, sans obligation d'être titulaire d'un certificat d'intermédiaire de marché en assurance. Le maintien du statu quo est justifié par l'assujettissement de l'assurance-voyage et des produits d'assurance mixte à la loi, ce qui aurait pour effet de remédier au problème actuel en matière d'information donnée aux consommateurs. La banque endosse les positions du gouvernement à ce sujet.

En ce qui a trait à la question des restrictions applicables au nombre d'institutions financières pour le compte desquelles les agents peuvent recevoir des dépôts, la Banque appuie la proposition visant à éliminer de la loi les restrictions quant au nombre d'institutions financières pour le compte desquelles les agents peuvent recevoir des dépôts. Cette mesure contribuera à uniformiser le traitement entre les agents et les courtiers. Elle devrait également favoriser le décloisonnement et la diversification des produits financiers mis à la disposition des consommateurs.

Je passe maintenant au volet 2 de la présentation en ce qui a trait aux difficultés d'application de la loi pour la Banque Nationale.

La Banque est une institution fédérale, régie par la Loi sur les banques et les règlements y afférents. Elle est soumise au contrôle exercé par le ministre des Finances du Canada et le Surintendant des institutions financières canadiennes. Il existe des difficultés d'abord liées à l'existence de dispositions législatives contradictoires: l'assujettissement à la loi de la distribution de tous les produits financiers émis et distribués par une banque, incluant notamment l'assurance sur le crédit, pourrait s'avérer très difficile à respecter, puisque les règles établies par les deux niveaux de gouvernement, à savoir le fédéral et le provincial, peuvent souvent s'avérer contradictoires. Je donne deux types d'exemple: le règlement bancaire sur le commerce de l'assurance permet aux banques et à leurs employés d'offrir, dans les succursales, de l'assurance sur le crédit, sur une base d'assurance collective. L'orientation proposée par le gouvernement du Québec en la matière viendrait à toutes fins pratiques restreindre la portée du règlement fédéral, puisque les employés de la Banque ne pourraient distribuer eux-mêmes un tel produit.

Il nous faut également rappeler que le gouvernement fédéral a déjà annoncé qu'il ne permettrait pas aux banques, dans le cadre de la prochaine révision de la Loi sur les banques, de distribuer des produits d'assurance dans leurs succursales, sous réserve de certaines exceptions. Cette position va évidemment à l'encontre de celle du gouvernement du Québec, qui reconnaît aux institutions de dépôt la capacité de distribuer de tels produits.

Le gouvernement du Québec devra tenir compte de la compétence du Parlement canadien en matière bancaire, afin d'éviter un dédoublement au niveau de la réglementation à laquelle sont soumises les banques.

Et, finalement, la Banque Nationale tient à conclure la présentation de son mémoire dans ces termes: D'abord, la Banque supporte l'initiative du gouvernement; elle considère qu'une intervention législative du gouvernement du Québec, en vue d'assurer la protection et le respect des consommateurs, est nécessaire et utile pour maintenir la confiance du public dans le système financier québécois. Néanmoins, elle attire l'attention sur le fait que plusieurs des options prévues dans le rapport risquent d'accroître la complexité de la réglementation actuelle applicable aux intermédiaires de marché et à la distribution des services financiers. De plus, il faut se rappeler que les coûts inhérents à la mise en place de ces options, lesquels pourraient être importants, devront être assumés, en grande partie, par les institutions financières et les consommateurs québécois.

• (10 h 30) •

La création d'une double juridiction à l'égard des membres pourrait s'avérer difficile à respecter, puisque les dispositions fédérales et provinciales peuvent souvent s'avérer contradictoires. Il nous faut néanmoins rappeler que cette difficulté ne se retrouve pas au niveau des filiales de la Banque Nationale, qui sont de juridiction provinciale, à l'instar d'Assurance-vie Banque Nationale et de Services financiers Banque Nationale.

La Banque désire assurer le gouvernement du Québec de son intention de maintenir et d'améliorer son programme de formation à l'intention de ses employés dans le but de parer à tout problème potentiel d'information qui pourrait survenir dans la distribution de ses produits financiers.

En résumé, la Banque peut s'accommoder de l'ensemble des solutions proposées dans le rapport, à l'exception néanmoins de celle préconisée en matière d'assurance-crédit. Je vous remercie.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, Mme Rémillard, de nous avoir présenté la position de la Banque Nationale, et j'accorde la parole au député de Crémazie.

M. Campeau: Merci, M. le Président. D'abord, merci, Mme Rémillard, à vous et à vos adjoints, pour cette présentation et ce rapport très exhaustif. D'entrée de jeu, je vous dis tout de suite un point sur lequel j'ai buté, peut-être pas d'accord avec vous, mais ce n'est

qu'un détail. Quand vous dites: «Le public ne se fait pas d'illusion sur l'indépendance des courtiers d'assurances», est-ce que vous n'aimeriez pas mieux ajouter «le public averti»? Parce que qui, en fait, connaît le vrai métier des assurances? Les assureurs, bien sûr, les courtiers eux-mêmes. Mais les gens dans le public, ça ne leur dit pas grand-chose, ça, si le public connaît ça ou ne connaît pas ça. Pour eux, un courtier d'assurances, ils pensent probablement qu'il est très indépendant. Alors, il y a certainement lieu d'éclaircir ce point-là, mais disons que c'est mineur.

Vous dites que le législateur doit tenir compte de la compétence que détient le Parlement canadien en matière bancaire afin d'éviter un dédoublement au niveau — vous l'avez répété une ou deux fois dans votre exposé — de la réglementation à laquelle sont soumises les banques dans leurs opérations, pour éviter les erreurs, le mélange ou la double juridiction. Bien, c'est sûr qu'on reconnaît que le Parlement canadien détient une compétence en matière bancaire, en opérations bancaires. Mais il est établi que le commerce d'assurance, d'autre part, poursuivi dans une province relève de la compétence de ladite province, et cette compétence comprend le pouvoir exclusif de régir ce commerce particulier qu'est l'assurance. Alors, est-ce que vous croyez que le Québec ou toute autre province devrait renoncer à sa compétence dans le domaine de l'assurance en acceptant que le fédéral légifère, en assurance, dans sa législation bancaire?

Mme Rémillard (Johanne): Écoutez, comme je l'ai déjà dit, la Banque Nationale souscrit aux objectifs préconisés dans le rapport. Donc, il n'est pas question de remettre en cause la compétence du provincial à ce niveau-là. La seule chose qu'on essaie de porter à votre attention, c'est que nous sommes déjà régis par des lois fédérales, des réglementations et que, pour nous, Banque Nationale, comme pour les autres banques, il va y avoir des difficultés d'application. Là où, évidemment, ça nous semble très difficile d'application, comme je vous l'ai mentionné, c'est l'assurance-crédit. Parce que, l'assurance-crédit, nous sommes déjà assujettis aux dispositions fédérales depuis de nombreuses années, nous les appliquons, nous n'avons pas de permis à demander, et, en ce sens-là, pour nous, la proposition qui est contenue dans le rapport représente un obstacle qui pourrait même être néfaste pour le consommateur.

M. Campeau: Dans ce domaine particulier, M. le Président, compte tenu du nombre de succursales, de l'importance de la Banque Nationale du Canada dans le Québec, est-ce que c'est plus difficile pour la Banque Nationale que ce pourrait l'être pour toute autre banque à charte?

Mme Rémillard (Johanne): Évidemment, étant donné que nous avons la très grande partie de notre volume d'affaires au Québec, l'impact pour nous pourrait être plus grand que pour d'autres banques.

M. Campeau: Bon. Un peu plus loin, vous parlez de la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Est-ce que vous pensez, là, qu'une réglementation en la matière pourrait être adoptée, non pas dans le but de protéger la confidentialité des informations, mais pour contrôler les ventes liées?

Mme Rémillard (Johanne): Nous jugeons, pour notre part, que la loi 68, qui a été adoptée par le gouvernement provincial il y a de ça deux, trois ans, est suffisante dans les circonstances, puisqu'elle permet, elle prévoit très bien la protection du consommateur. Nous avons, pour notre part, reconnu... Nous nous soumettons à cette loi-là, nous la faisons nôtre, nous avons des publications internes en ce qui a trait à l'information à donner aux clients. Et, nous, nous pensons que cette législation-là, à toutes fins pratiques, est suffisante dans la circonstance et que le fait de prévoir d'autres règlements additionnels, au niveau de la Loi sur les intermédiaires de marché, ferait double emploi, à toutes fins pratiques, et n'obtiendrait pas nécessairement plus de résultats que ceux déjà atteints par la loi 68.

M. Campeau: Je voudrais revenir sur une question que j'ai posée au départ, ou la deuxième, sur l'assurance-crédit. Comment vous feriez ça pour ne pas que les juridictions se mélangent?

Mme Rémillard (Johanne): Comment on voit ça?

M. Campeau: Oui.

M. Vallières (Alain): Oui, je peux peut-être répondre à votre question. Au niveau de l'assurance-crédit, depuis de nombreuses années, la Banque Nationale oeuvre dans ce domaine-là, et nous avons un dossier très, très positif en ce sens-là. Nous avons pris les mesures nécessaires pour que le personnel en succursale soit très bien formé. D'ailleurs, on a une équipe qui est responsable de la formation sur le contrat, toutes les clauses d'exclusion qui doivent être présentées aux clients, les points saillants, et de faire le suivi auprès de tous nos directeurs de services financiers en succursale. Alors, à notre avis, les contrats, présentement, qui sont vendus dans les succursales bancaires répondent très, très bien à la protection du consommateur, et on ne peut pas relever de nombreux litiges concernant ces contrats-là. On a un dossier très, très positif en ce sens-là.

M. Campeau: Ça s'applique à toutes les banques à charte au Québec?

M. Vallières (Alain): Écoutez, je pense que le dossier global des banques, au niveau de l'assurance-crédit, est très favorable au niveau des problèmes que les consommateurs ont pu avoir. Beaucoup de consommateurs, au contraire, sont très satisfaits de leur contrat,

puisque les réclamations ont été payées dans des délais très, très courts, très rapidement, sans beaucoup de contraintes. Par contre, je ne peux pas parler au nom des autres banques.

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

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député de Crémazie. Maintenant, j'accorde la parole au député de Viger.

M. Maciocia: Oui. Merci, M. le Président. Merci, Mme Rémillard, du mémoire que vous avez présenté devant la commission. J'aurais une question à vous poser, à la page 7 de votre mémoire, où vous dites: «Le gouvernement envisage notamment de donner aux consommateurs des privilèges élargis, pour pouvoir résilier ou annuler le contrat ayant pu les amener à acquérir un produit financier.» C'est la première phrase du deuxième... La question qui me vient à l'esprit, c'est celle-ci: Pourquoi vous vous opposez à ça si vous êtes sûrs et certains que les renseignements qui sont donnés par l'employé qui vend ce produit-là sont corrects?

Mme Rémillard (Johanne): Le gouvernement dit simplement qu'il prévoit élargir la possibilité d'obtention de résiliation du consommateur. Or, déjà, au niveau du Code civil du Québec, comme je l'ai déjà mentionné, il existe des dispositions précises qui protègent le consommateur, puisque, dans le cas des contrats d'adhésion, le consommateur qui se trouve lésé ou qui a l'opinion d'être lésé peut demander l'annulation du contrat. Alors, pour nous, dans le fond, c'est un peu comme la question de la protection des renseignements personnels, c'est de faire, à toutes fins pratiques, double emploi dans un domaine qui a déjà été soumis à la législation.

Autrement dit, on ne s'oppose absolument pas au principe d'octroi du pouvoir de résiliation aux consommateurs, on fait simplement constater que ça existe déjà, et on voudrait, à toutes fins pratiques, éviter un abus de la part des consommateurs, parce que c'est possible. Je veux dire, on ne mentionne pas «demande de résiliation sur sentiment de lésion», on dit simplement «demande de résiliation ou d'annulation», point à la ligne. Est-ce que ça veut dire que n'importe quel consommateur va pouvoir demander d'annuler sans justification? On peut comprendre que le consommateur qui se sent lésé et qui a des raisons de le faire valoir le fasse. Il existe déjà des moyens pour ce faire. Tout ce qu'on dit simplement, c'est qu'on aimerait éviter un abus à ce niveau-là, et on pense que, dans le cas des institutions financières, dans le secteur précis, là, qui nous concerne, bien, ce n'est pas justifié.

M. Maciocia: Si je comprends bien, vous dites qu'il existe déjà, dans le Code civil du Québec...

Mme Rémillard (Johanne): Oui.

M. Maciocia: ...des recours dans ce sens-là. Mais, même s'ils existent, je ne vois pas la raison pour laquelle vous devriez vous objecter à ça. Puis, deuxièmement, ce que je trouve un peu — je vais tempérer un peu le mot — énorme, c'est dans le sens que vous parlez d'un abus de la part des consommateurs.

Mme Rémillard (Johanne): Écoutez, il faut...

• (10 h 40) •

M. Maciocia: L'abus de la part des consommateurs, je pense que c'est un peu trop fort, et je m'explique. Je m'explique parce que vous n'êtes pas sans savoir — et je vous le dis très ouvertement parce que je l'entends quasiment tous les jours — que les banques, elles n'ont pas de pitié. Vous savez très bien que, dans la situation spécialement économique et financière qu'on vit depuis plusieurs années, beaucoup de gens, beaucoup de petits propriétaires se trouvent dans des situations économiques et financières très difficiles. Ils ont des hypothèques avec les banques. Ces banques n'ont pas de pitié pour eux. Elles sont même prêtes à prendre ces maisons puis à les revendre à cause que le consommateur, la personne en question, il n'a même pas pu, que ce soit pour des raisons... Et on les connaît, les raisons, qu'il n'a pas pu obtempérer à un engagement, à un contrat qu'il avait stipulé avec la banque en question. Et c'est un peu difficile d'accepter un mot comme «abus» de la part du consommateur parce que je ne pense pas que c'est les banques qui peuvent faire ou dire des choses pareilles, Mme Rémillard.

Mme Rémillard (Johanne): Écoutez, comme je vous le dis, on n'est pas contre la loi.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): S'il vous plaît, je vous demanderais de contenir vos impressions parce qu'on n'a pas le droit de manifester nos opinions, en cette salle, autre que lorsqu'on est à la table des invités. Je vous remercie.

Mme Rémillard (Johanne): Alors, dans le fond, je veux simplement reprendre en disant que nous ne contestons pas le principe. Nous disons simplement que nous souhaitons que, lorsque le consommateur présente une telle demande, on puisse prévoir, quelque part dans la loi, que c'est sous justification et non pas simplement une demande comme ça, sans raison à l'appui.

M. Maciocia: M. le Président, à la page 6 de votre mémoire, vous nous dites que vous ne vous opposez pas à un encadrement spécifique de la distribution d'assurance, sauf pour l'assurance-crédit ou hypothécaire. Connaissant les conséquences tragiques qu'il peut y avoir, justement, qui peuvent découler des mauvaises informations qui sont données au client en question... Parce qu'on se rappellera toujours, Mme Rémillard, que, souvent, très souvent, le client, quand il achète une assurance-hypothèque dans une banque, les informations ne sont pas tout à fait, si je peux dire, données d'une

manière très professionnelle, dans le sens qu'il y a beaucoup de clients qui ne savent même pas que l'assurance qu'ils ont prise, dans le cas hypothécaire, de leur hypothèque, il n'est pas sûr à 100 % qu'elle va être payée au moment où leur décès ou leur mortalité va arriver, étant donné que, probablement, s'il y a des antécédents ou d'autres choses médicales, cette couverture n'est pas couverte. Ils ne sont pas couverts. Est-ce que vous ne croyez pas qu'étant donné, je dirais, les conséquences tragiques que peut avoir, justement, une assurance-hypothèque ça devrait être, disons, plutôt couvert ou vendu par quelqu'un qui ait au moins, au moins, un permis restreint?

Mme Rémillard (Johanne): Nous pensons que le secteur crédit, l'assurance applicable à ce secteur est, comme l'a déjà mentionné Alain, un produit relativement standard. Le point que vous soulevez, qui serait relié à une question médicale, à un état de santé de la personne, c'est un point qui est réel. Maintenant, nous, nous pensons que nous pouvons faire face à ça avec un programme de formation adéquat dans les succursales. On pense que les gens qui ont affaire avec la clientèle doivent être formés, doivent être sensibilisés sur les implications, doivent donner les informations aux clients, mais, outre cet aspect, on juge qu'il s'agit d'une assurance relativement standard qui ne nécessite pas comme telle l'émission d'un permis.

M. Maciocia: Quelles sont les raisons qui ne vous ont pas poussés à le faire avant que le gouvernement propose, si je peux dire, d'aller dans ce champ? Pourquoi ces informations-là — comment je pourrais dire — cette formation-là de vos employés, vous ne l'avez pas faite avant, justement, dans l'intérêt du consommateur?

Mme Rémillard (Johanne): Écoutez, on s'est efforcé, de tout temps, de donner l'information ou la formation requises aux employés. C'est important de vous souligner que, dans les institutions financières comme dans d'autres entreprises, le roulement des employés est très important. On connaît la situation économique actuelle. Et donc, cette formation-là est une formation continue qui doit recommencer journalièrement, et on l'a donnée, on s'efforce de la donner. Évidemment, le fait d'être dans les assurances depuis un certain temps fait qu'il y a une coutume, qu'il y a une habitude qui fait que la connaissance devrait prendre plus racine, avec le temps, qu'elle l'a été à l'origine. Je veux dire, quand vous commencez à travailler dans un secteur donné qui est nouveau, même si vous avez la volonté de donner la formation, il peut arriver des écueils. Mais, comme vous l'a mentionné Alain Vallières, de façon générale, le dossier d'assurance-crédit, à l'intérieur de la Banque Nationale, est très sain, très positif. Il y a très peu de réclamations qui sont présentées par la clientèle. J'aimerais passer la parole à Alain, qui pourrait ajouter quelque chose.

M. Vallières (Alain): Je peux peut-être renchéris sur le point de Me Rémillard qui est qu'au niveau des contrats d'assurance-crédit vendus dans les succursales de la Banque Nationale c'est un contrat d'adhésion qui est un contrat de bonne foi, qui est fait sur la foi des déclarations des clients. Et le contrat à la Banque Nationale est très clair à ce niveau-là: il y a quatre questions médicales qui sont posées au client, qui sont très, très précises, à savoir si le client a été traité, oui ou non. Et le client qui déclare effectivement qu'il a été traité pour un des incidents médicaux qui sont stipulés sur la proposition va, à ce moment-là, dans un processus de sélection standard d'une compagnie d'assurances, au même titre qu'une assurance individuelle, être accepté ou refusé par la compagnie d'assurances avec un avis directement émis au client.

Alors, le client qui n'a pas été malade et qui déclare qu'il n'a pas été malade, il n'a aucun problème. Il est assuré. On lui remet immédiatement un certificat à ce moment-là, et il n'y a aucun problème dans ce sens-là. Le client qui pourrait avoir des problèmes est un client qui a fait de fausses déclarations sur lesquelles on valide les déclarations qui ont été faites au contrat d'adhésion, ce qui est le cas aussi dans les compagnies d'assurances individuelles, au même titre qu'un contrat souscrit par un représentant, un agent accrédité ou un courtier accrédité.

M. Maciocia: Je suis d'accord avec vous, mais ce n'est pas ça qui se passe en pratique. Parce que j'ai l'expérience dans ce sens-là, et beaucoup de clients, au moment où ils prennent une hypothèque à la banque, ils se font offrir par la même personne l'assurance-hypothèque. Et, à ce moment-là, ils leur disent que, s'ils meurent, ça leur coûte 1 %, 0,50 %, 0,25 %, 1,5 %, et c'est toutes les informations qu'on donne au client, à ce moment-là, pour couvrir son hypothèque.

M. Vallières (Alain): J'aimerais vous préciser une chose, c'est qu'on n'a pas, effectivement, attendu la législation. Depuis déjà trois ans, on travaille sur le perfectionnement des systèmes informatiques pour s'assurer de la qualité de l'information. Les propositions maintenant, dans la plupart de nos succursales, dans près de 50 % de nos succursales, sont électroniques, et on ne peut pas aller plus loin dans le cheminement si le client n'a pas, effectivement, répondu à ces questions-là.

Donc, ça fait déjà plus de trois ans qu'on travaille en ce sens-là pour s'assurer de la qualité de l'information. Le certificat qui est remis au client, depuis janvier 1996, est un certificat qui est encore beaucoup plus clair. Il avait été précisé en 1994; on l'a encore amélioré en 1996 pour s'assurer de la qualité de l'information qui est donnée au client.

M. Maciocia: M. le Président, j'aurais deux autres questions. Je vais les poser en même temps. Ma première question, c'est dans le mémoire qu'on va recevoir demain, du Mouvement Carrossiers Québec, où

ils nous disent, et je vous lis le mot à mot: «Nous sommes persuadés que la venue des banques dans ce marché entraînerait un chaos économique et social, puisque ces mégastuctures de la finance augmentent constamment leurs revenus et leurs bénéfices en rationalisant les ressources humaines, le moteur de toute une économie.» Ça, c'est le mot à mot du mémoire du Mouvement Carrossiers Québec.

Et deuxièmement, mon autre question — on se la fait toujours dire, très souvent — c'est que les banques sont un peu les spécialistes du travail à temps partiel, du travail de 20 heures, de 15 heures, de 25 heures, et des structures qui font des profits énormes sur le dos du consommateur. Qu'est-ce que vous répondez à ces deux questions?

• (10 h 50) •

Mme Rémillard (Johanne): Je pense que faire du profit est une notion, aujourd'hui, qui est rendue presque péjorative et j'aimerais vous rappeler que le profit, bien, c'est, il me semble, le moteur des économies. Nous sommes une entreprise privée. Nous essayons de jouer les règles du jeu, avec l'ensemble de notre clientèle, le mieux possible à l'intérieur des règles de l'art — ça ne veut pas dire qu'il n'y a pas des accrocs — mais aussi on est redevables à des actionnaires. Nous devons rendre compte, une fois par année, à nos actionnaires, nous sommes une entreprise privée. Et, si, d'une façon ou d'une autre, notre attitude faisait en sorte que l'actionnariat puisse nous questionner sur notre comportement en termes de profitabilité, bien, il aurait raison de remettre en cause l'administration de la Banque Nationale.

Nous existons, comme n'importe quelle entreprise privée, dans le but de satisfaire une clientèle qui est nos actionnaires et nous tentons de le faire en étant aussi respectueux que possible par rapport aux clients. Ça ne veut pas dire qu'on est nécessairement compris pour autant.

M. Maciocia: Comment vous justifiez, dans les situations économiques et financières très difficiles qu'on vit depuis une couple d'années, que les banques sont allées chercher 5 000 000 000 \$ de profit? Et, comme je vous disais tout à l'heure, des petits, des gens qui travaillent à 400 \$, à 500 \$ par semaine ou à 300 \$ par semaine, ils ont perdu leur maison à cause des hypothèques.

Mme Rémillard (Johanne): Premièrement, je veux vous rappeler que, depuis l'avènement du décloisonnement financier, évidemment, la Banque Nationale, comme les autres banques, nous avons acquis, à l'intérieur des encadrements réglementaires qui étaient prévus, d'autres secteurs de la vie économique: le courtage, les fiducies. Évidemment, ces entités économiques qui existaient de façon indépendante se retrouvent comme à part, à l'intérieur des banques. Donc, il est normal, à ce niveau-là, qu'on retrouve une partie de ce qu'on retrouvait dans d'autres industries particulières à l'intérieur

des banques, maintenant. Cette profitabilité-là se retrouve à l'intérieur de l'ensemble des banques et consolide les résultats financiers.

Maintenant, vous me parlez de l'attitude des banques par rapport aux emprunteurs, notamment aux emprunteurs hypothécaires. Je vous ferai remarquer, en tout cas pour ma part, respectueusement, que les banques — en tout cas, à la Banque Nationale, c'est le cas — nous mettons l'emphase, une emphase très importante, sur le dialogue avec les clients. Dans la mesure du possible, nous tentons de rechercher, avec les clients en difficulté, des solutions pratiques et, souvent, nous attendons des mois, et des mois, et des mois, avant d'en arriver à réaliser nos garanties, parce qu'il n'y a plus d'autre moyen de le faire. Mais, comme je vous le dis, nous ne sommes pas des entreprises à but non lucratif, nous sommes des entreprises du secteur privé, avec un objectif de rentabilité. Alors, nous essayons de concilier cet objectif de rentabilité là avec le respect de la clientèle, mais on ne peut pas le perdre de vue. On existe pour ça.

M. Maciocia: M. le Président, ma dernière question. Quelles sont les raisons qui ont poussé les banques, dans les prêts hypothécaires, à changer leur façon de se comporter vis-à-vis du cas? Je m'explique. Avant, le client pouvait résilier son contrat avec une pénalité d'intérêt de trois mois. On se rappellera que c'était comme ça à ce moment-là. Actuellement, ce n'est plus le cas depuis une couple d'années, où le client est obligé de payer le différentiel entre le pourcentage de l'hypothèque... Disons, si c'était 11 % puis qu'aujourd'hui c'est rendu à 8 %, c'est qu'il faut qu'il paye la totalité de son contrat. Si c'est de cinq ans, un différentiel de 3 %, tandis qu'avant c'était seulement trois mois. Quelle est la raison de ce changement de la part des banques?

Mme Rémillard (Johanne): Michel?

M. Mailloux (Michel): Dans le cas du marché hypothécaire, c'est-à-dire les règles, effectivement, de résiliation de contrat, il faut revoir le contrat global, c'est-à-dire qu'il s'agit d'un contrat de cinq ans, par exemple, et que, quand on doit défaire ce contrat-là, effectivement il y a des coûts. Donc, ça fait quand même plusieurs années que toutes les institutions financières, que ce soit le Mouvement Desjardins ou les banques à charte, ont adopté le principe du «ce que ça coûte pour défaire ce contrat-là». Donc, il s'agit, à ce moment-là, de la méthode du différentiel ou des trois mois de pénalité.

M. Maciocia: Je pourrais le comprendre dans le cas où les banques ne feraient pas de profit, mais là, les banques, elles augmentent toujours de profit. Pourquoi on le fait toujours sur le dos du consommateur? On ne laisse pas cette possibilité de trois mois au lieu du différentiel, que ça peut être quatre années ou quatre années et demie, trois années ou trois années et demie.

M. Mailloux (Michel): Mais ce contrat-là a été fait de gré à gré entre le consommateur et l'institution financière. Alors, c'est entendu qu'on peut parler toujours des profits...

M. Maciocia: Vous n'êtes pas sans savoir que, très souvent, le consommateur n'est même pas au courant.

M. Mailloux (Michel): Non, non, c'est absolument faux. Le consommateur, M. le député, est toujours au courant et doit toujours signer son prêt hypothécaire.

M. Maciocia: Oui, oui.

M. Mailloux (Michel): C'est même un acte qui se fait, habituellement, en tout cas pour la première fois, devant un notaire. Donc, je pense que le consommateur est tout à fait au courant des conséquences de ses gestes lorsqu'il signe le contrat hypothécaire.

M. Maciocia: Merci, M. le Président.

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

M. Beaulne: M. le Président. D'abord, j'aimerais vous remercier de votre mémoire. Je pense qu'avant de poser... J'ai deux questions qui concernent la distribution des produits et services, deux questions d'éclaircissement. Mais, avant, j'aimerais faire quand même un petit préambule parce que je suis sûr que les collègues autour de la table, ici, ont constaté les nuances et la flexibilité que le mémoire de la Banque Nationale introduit par rapport à ce qu'on a entendu de la part des banquiers canadiens, la semaine dernière, lorsqu'ils sont venus nous présenter leur mémoire. Et je pense que cette flexibilité est attribuable au rôle que joue la Banque Nationale dans la société québécoise.

On a beaucoup entendu parler du Mouvement Desjardins au cours des séances qu'a tenues cette commission, mais je pense que, quand on prend en considération le fait que, des six grandes banques à charte canadiennes, la Banque Nationale est la seule qui ait véritablement son centre décisionnel au Québec et qui comporte un réseau de succursales présent un peu partout, dans toutes nos régions, le mémoire qui nous est présenté revêt une importance tout à fait particulière. Et, à ce titre, vous êtes une institution financière de chez nous, au même titre, à mon avis, que le Mouvement Desjardins.

Ceci étant dit, je voudrais revenir sur un aspect qu'a mentionné mon collègue, le député de Crémazie, lorsqu'il a ouvert ses questions, concernant la distribution des produits. On a parlé de la question de juridiction. Parmi les trois options qu'indique le rapport sur la distribution des produits et services financiers, vous indiquez une préférence pour l'option 2 qui consiste à reconnaître la situation actuelle, c'est-à-dire la distribution pour un

assureur présent dans l'institution de dépôt, dans la banque. Concernant la question de juridiction, quand on sait que vous relevez de la loi fédérale, dans quelle mesure cette option, si elle est maintenue, contribue à maintenir ou à affaiblir la compétence du Québec dans le champ de distribution des produits financiers?

Mme Rémillard (Johanne): Écoutez, c'est une question d'interprétation. Le gouvernement québécois — et c'est juste et légitime — peut désirer l'enchaîner dans la loi, et nous souhaitons qu'il le fasse pour que ça clarifie une situation. Maintenant, ça n'enlève pas l'existence d'autres règles à d'autres niveaux qui nous régissent, nous, banques, et qui font en sorte que, exemple, nous, au fédéral, bien, on ne peut pas faire le commerce d'assurance dans nos succursales et, je veux dire, ça n'enlève pas, jusqu'à maintenant, cette interdiction-là. Nous devons l'appliquer; nous nous y soumettons.

Néanmoins, on pense que la reconnaissance de la distribution des produits d'assurance par les institutions de dépôt est une chose acquise. Nous-mêmes, à la Banque Nationale, nous procédons à la distribution d'assurances autorisées conformément à ce qui est prévu au fédéral et, en ce sens-là, il s'agit simplement de reconnaître un état de fait.

M. Beaulne: Et il y a trois options qui sont avancées par le rapport. Vous indiquez une préférence pour l'option 2 que je viens d'énoncer, mais vous dites également que l'option 3 pourrait s'avérer acceptable dans la mesure où l'encadrement proposé dans le rapport ou par le gouvernement n'entraîne pas un fardeau financier administratif excessif pour la banque. Alors, à ce chapitre-là, je pense que mes collègues conviendront que les commentaires que vous avancez dans votre rapport pour étayer un peu cette proposition-là ne nous permettent pas très bien de saisir, là, à quelles contraintes financières excessives vous faites allusion. Advenant que l'option 3 était retenue, c'est quoi, exactement, ces contraintes financières auxquelles vous faites allusion? Parce que ce n'est pas clair dans le rapport.

• (11 heures) •

Mme Rémillard (Johanne): Bon. Écoutez, l'ensemble des employés des filiales de la Banque font partie intégrante du régime d'application de ressources humaines de la Banque Nationale. Tous les systèmes de nos filiales sont construits comme ça. Ce qu'on dit simplement, c'est qu'une telle proposition présuppose probablement des changements de système importants, très importants pour la Banque, informatiques et autres, et non seulement ça, mais des modifications au régime de retraite actuel parce que là, à ce moment-là, on a des liens d'embauche qui se créent qui sont différents, c'est-à-dire: certains avec le gouvernement provincial, certains avec le gouvernement fédéral; une administration plus parcellaire, donc une comptabilisation et une vision administrative qui va demander plus de travail administratif; et des différences en termes d'employés. Actuellement, c'est le même système, le même régime à

l'ensemble des employés, banques et filiales, et ça ne crée pas de problèmes. À partir du moment où on fait des séquences et on est amené à mener certaines disparités de traitement, bien, l'ensemble du groupe ou les employés se regardent avec un esprit plus de compétition. Et, outre les problèmes légaux, les problèmes administratifs, les coûts, bien, il y a aussi cet aspect de motivation que la Banque a toujours voulu donner à ses employés: essayer de faire une grande famille. Que ce soient les filiales ou les banques, ces gens-là avaient les mêmes conditions, à toutes fins pratiques.

M. Beaulne: Une dernière question, M. le Président. La semaine dernière, les représentants du Bureau d'assurance du Canada sont venus nous dire qu'à leur avis l'application de certaines mesures du rapport, entre autres permettant aux institutions de dépôt d'entrer plus largement dans le champ de distribution des produits d'assurance, se traduirait par une perte de plusieurs milliers d'emplois au Québec: eux estimaient ça à 28 000 emplois, entre autres dans le domaine de l'assurance de dommages. Est-ce que vous partagez cette évaluation-là?

Mme Rémillard (Johanne): Alain.

M. Vallières (Alain): À la Banque Nationale, nous croyons fortement que des produits plus complexes, comme les produits d'assurance de dommages et les produits d'assurance-vie individuelle, vie universelle, etc., sont des produits qui demandent une personne très bien qualifiée, très bien formée et ayant toutes les compétences et une formation continue à travers ces produits-là, donc des gens qui détiennent un permis de plein exercice et qui sont accrédités. À ce moment-là, la Banque Nationale s'allie à cette démarche. Et, d'ailleurs, on l'a démontré par notre entente à La Métropolitaine, avec Services financiers Banque Nationale, où nous engageons des représentants qui ont un permis d'agent en assurance qui ont suivi tout le cheminement des cours, des examens, de stagiaires, etc. Alors, nous souscrivons à ce principe-là, définitivement. Nous ne croyons pas que la perte d'emplois va être aussi importante, puisque, tout simplement, les banques vont devenir des employeurs supplémentaires pour ce type de services très particuliers et très pointus.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député de Marguerite-D'Youville. M. le député de l'Acadie, je vous informe qu'il resterait deux minutes à votre formation politique.

M. Bordeleau: En fait, c'est juste une question de clarification que j'aimerais vous poser. On parle de la mise en oeuvre d'une loi sur les intermédiaires de marché. Est-ce que, dans votre esprit, il s'agit d'une loi qui se limiterait aux intermédiaires comme tels, ou si c'est une loi qui devrait s'étendre aux produits d'assurance comme tels? Et je pense à la question à laquelle on a fait

référence à quelques reprises, ici à la commission, à la vente d'assurance par Internet ou guichet automatique, bon, ce genre de... Est-ce que ces produits d'assurance là seraient sous le couvert de la Loi sur les assurances ou devraient être couverts par la loi dont on parle ici, c'est-à-dire la Loi sur les intermédiaires? Mais, dans ce cas-là, est-ce qu'on ne devrait pas plutôt parler d'une loi qui engloberait tous les réseaux de distribution, si on veut, de produits d'assurance?

M. Vallières (Alain): À quel endroit ça devrait se situer? Je dois vous avouer que je suis peu ferré au niveau légal en ce sens-là. Par contre, je crois qu'on peut amener des approches importantes, à savoir des spécifications sur les produits d'assurance: si un consommateur, par exemple, se sent lésé, à qui il peut s'informer, à qui il peut s'adresser; donc, des points très précis au niveau des produits, au niveau des contrats qui devraient être précisés pour orienter le consommateur dans ses démarches, si jamais il avait un problème, comme on peut l'orienter aussi très bien dans ses démarches pour déposer une réclamation, etc. Alors, c'est le genre de points. La clarification, la clarté du document aussi. Il y a plusieurs contrats d'assurance présentement qui sont très complexes pour M. Tout-le-Monde à lire. Lorsque vous recevez une police d'assurance, je suis persuadé qu'il n'y en a pas beaucoup parmi nous qui sont déjà passés à travers leur police d'assurance pour lire toutes les clauses. Alors, au niveau des contrats d'adhésion et contrats d'assurance proprement dits, ces clauses-là pourraient être beaucoup plus spécifiques. Les points importants mis à jour, relevés, ressortis amèneraient une protection beaucoup plus grande au niveau des consommateurs.

Mme Rémillard (Johanne): Ce qui est important aussi, c'est que, quel que soit l'endroit où on prévoit une modification, à savoir au niveau de la Loi sur les assurances comme telle, la réglementation, ou la Loi sur les intermédiaires de marché, il faut que tout ça fasse un système cohérent, c'est capital. Il faudrait s'assurer que l'ensemble des dispositions qui sont prises, que ce soit dans une loi ou dans une autre, ça fait du bon sens et c'est pratique et c'est gérable.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député de l'Acadie. M. le député de Charlevoix, il reste sept minutes à votre formation politique.

M. Bertrand (Charlevoix): Merci, M. le Président. Dans vos dernières remarques, vous avez insisté beaucoup sur le fait que la vente d'assurance de dommages et de personnes est à la fois complexe, importante, etc. On sait qu'on analyse actuellement la loi 134, qui est la Loi sur les intermédiaires de marché. Par contre, le document parle beaucoup de produits — ce n'était pas la question que j'allais vous poser — mais compte tenu de la porte que vous m'avez ouverte, j'aimerais ça vous entendre davantage sur... Si on veut

augmenter la protection du consommateur, par rapport justement à tous les produits vendus, qu'ils le soient par des intermédiaires directs ou autres... Vous verriez quoi... Madame vient de dire: Faites quelque chose qui est au moins, en tout cas — l'expression que vous avez employée — qui se tient, qui est cohérent. Compte tenu qu'il faut à la fois... C'est complexe, puis il faut protéger le consommateur, puis il y a de nouveaux produits qui sont difficilement qualifiables et identifiables. Vous dites quoi, que le gouvernement devrait faire par rapport aux améliorations à apporter à la loi 134, si vous aviez, comme ça, à nous donner un conseil?

Mme Rémillard (Johanne): En fait, pour ma part, je pense qu'il y a un élément très important qui repose sur les institutions financières en termes de formation. Le renseignement adéquat sur un produit, il est véhiculé évidemment à l'intérieur de formulaires qui sont revus, mais par des personnes qui font affaire avec la clientèle. Ce sont ces contacts-là, ces personnes-là qui doivent avoir un haut degré de compétence, d'où la nécessité de les former, de former le personnel et d'exiger davantage. On ne peut plus se permettre d'avoir des gens en succursales, ou dans les différents secteurs, qui ont une connaissance générale et pas assez pointue, pas assez spécifique des industries qu'on dessert. Alors, à ce niveau-là, les institutions doivent miser beaucoup sur la formation, mais la formation ça se fait à deux: on peut la promouvoir, on peut mettre l'emphase là-dessus, mais si l'employé, à un moment donné, ne se prend pas en main, bien, je veux dire, la formation va rester parcel-laire. C'est la même chose au niveau de la loi: ce qu'on espère, ce sont des définitions claires, un encadrement clair — je ne vous cacherai pas que, personnellement, je trouve la Loi sur les intermédiaires de marché complexe — et j'espère, dans ce sens-là, que les modifications qui seront apportées vont clarifier les règles du jeu.

M. Bertrand (Charlevoix): Vous dites, à un moment donné, que l'option n° 1 vous apparaît intéressante mais difficilement applicable parce que le domaine est complexe, parce qu'il y a une différence fondamentale entre l'assurance de personnes et de dommages. Mais est-ce que vous n'êtes pas en train de nous dire que si on veut simplifier tout le système, pour qu'il y ait beaucoup moins d'intervenants, que ça coûte moins cher puis qu'on atteigne le but ultime, c'est-à-dire une meilleure protection du consommateur, que les quelques désavantages de voir plusieurs personnes siéger, que ce soit difficile à amener tout ce beau monde-là ensemble, est-ce que vous n'êtes pas en train de dire, quand même, que ça vaudrait la peine d'aller vers cette option-là?

Mme Robillard (Johanne): Écoutez, nous, on a souligné qu'on avait une option à laquelle on reconnaissait un mérite particulier, je veux dire, on peut s'accommoder des autres options. La seule chose, c'est que dans l'option 1, on pense que le pas actuel, de partir du système actuel et d'aller immédiatement à ça, pourrait

représenter un pas d'envergure. Et on dit simplement: c'est que la solution n° 2 nous apparaît une solution moyenne qui permet d'aller progressivement vers d'autres choses, sans avoir nécessairement un impact, parce qu'il y a des particularités d'industrie. On pense que l'option 2 permettrait peut-être, tranquillement, d'assimiler le changement.

M. Bertrand (Charlevoix): Toujours en fonction de la protection du consommateur — parce que, quand même, c'est notre première raison d'être, et la loi 134, pour ceux et celles qui ont à la pratiquer, c'est la même chose — le Groupe Desjardins, les compagnies de vente directe, exemple Groupe Promutuel, Belair, etc., acceptaient ou, en tout cas, semblaient être assez réceptives à l'idée que, oui, leurs personnes qui ont à vendre de l'assurance — toujours avoir cette protection-là, du consommateur, accrue — pourraient être membres d'un organisme avec les mêmes titres, les mêmes obligations que les courtiers ou les assureurs-vie, etc. C'est quoi votre position à vous autres, par rapport à, disons, cette acceptation-là par ces groupes-là?

• (11 h 10) •

M. Vallières (Alain): Nous souscrivons totalement à cette approche, si ce n'est qu'on demande la même application au niveau de l'assurance-crédit qui est un produit de commodité sur lequel le directeur de services financiers en succursale n'a pas à orienter son client sur un produit ou un autre. Il a un produit très, très précis, avec des règles très précises, ce produit-là doit beaucoup plus se rapprocher du produit de l'assurance-voyage, est un produit de commodité dans une situation bien donnée. Mais, pour ce qui est de la vente de produits plus complexes, nous souscrivons totalement au fait d'avoir des représentants qui sont membres d'une corporation ou d'un ordre ou d'une association avec une formation adéquate et prescrite en ce sens-là.

M. Bertrand (Charlevoix): Pour continuer dans le même sens, vous parlez un peu des planificateurs financiers. Vous avez, je pense, à la Banque, de plus en plus de planificateurs financiers. Vous dites: La Banque n'a cependant aucune recommandation spécifique à faire sur l'organisme qui sera responsable d'adopter de telles règles. L'Institut québécois de planification financière est venu devant nous et on a creusé pas mal cette dimension-là. Mais il semble être difficile d'établir... Est-ce qu'il y a deux genres de planificateurs, à commission et non rémunéré à commission? C'est l'éternelle discussion dans votre milieu, je pense. Mais j'aimerais ça vous entendre là-dessus, parce que, peu importe le choix que le gouvernement aura à faire, on devra établir des choses concernant les planificateurs. Est-ce que, d'abord, vos planificateurs financiers qui sont à la Banque sont des gens rémunérés à commission ou à salaire, et est-ce qu'ils vendent des produits, puis quels produits?

M. Mailloux (Michel): On retrouve dans le groupe Banque Nationale tous les types de planificateurs

financiers. Bien entendu, dans le réseau Banque Nationale et Trust général, ce sont des planificateurs qui sont payés à salaire, donc qui n'ont pas de commission. Si on va dans des filiales comme Lévesque, Beaubien, Geoffrion, on retrouve des planificateurs financiers dont la rémunération est exclusivement à commission. Dans ce sens-là, je pense que le mode de rémunération, plutôt l'illustration du mode de rémunération, la démonstration doit être faite au client a priori. C'est beaucoup plus simple quand on travaille dans une grande institution financière, puisque la personne qui rentre à la Banque Nationale est consciente que le planificateur qu'elle va rencontrer travaille, a un lien d'emploi direct avec la Banque, donc pourrait être potentiellement influencé. Quoique, si vous regardez les dernières approches de la Banque Nationale, vous avez sûrement vu qu'on vend maintenant des fonds mutuels qui sont même en concurrence avec nos fonds mutuels. Donc, éventuellement, on devient un distributeur vaste, qui tente d'offrir tous les produits.

M. Bertrand (Charlevoix): Dernière question. Je vais la poser plus, si vous me le permettez, parce que c'est la troisième fois que vous venez en commission, j'aimerais ça avoir... même si je m'attends à une réponse... mais j'aimerais ça savoir. Je pense que ça semble de plus en plus évident qu'il y a deux formes de planificateurs, et j'aimerais ça savoir, même si vous dites que vous n'avez pas de recommandations: Est-ce qu'on les enverrait, est-ce que le gouvernement devrait les inclure dans une des trois options, peu importe laquelle, ou les exclure? Je serais porté à dire... Sans regarder Michel, mais en tout cas.

M. Mailloux (Michel): Non, mais je pense que le principe de la rémunération... Tous les planificateurs, tous ceux qui font de la planification financière sont rémunérés d'une façon ou d'une autre, que ce soit honoraires, que ce soit salaire, que ce soit à commission. Ce qui nous importe probablement, c'est que ça, ça soit clairement identifié. Mais, à la base, la planification demeure la même, il y a toujours une rémunération, qu'elle soit directe ou indirecte, ou sous quelque forme que ce soit.

M. Bertrand (Charlevoix): Oui, mais les conséquences ne sont quand même pas les mêmes.

M. Mailloux (Michel): C'est dans l'exécution du mandat qu'il pourrait y avoir des conséquences différentes. Lorsqu'on fait la planification comme telle, il n'y a pas de conséquences directes, puisque la recommandation de produits arrive à la toute fin de la planification. Mais, dans l'exercice de la planification, le mode de rémunération ultime n'a que relativement peu d'importance.

M. Bertrand (Charlevoix): Pour fins d'information pour les membres de cette commission, est-ce que

vous allez quand même admettre que, pour une partie importante des planificateurs, quand arrive justement la fin de la partie, il y a des conseils qui sont donnés qui peuvent concerner des produits de termination de contrat ou de nouveaux contrats ou d'échange de produits, etc.? Alors, est-ce que, quand on parle d'éthique et de protection du consommateur, cette partie-là des planificateurs, tout au moins cette partie-là devrait être régie sous les mêmes règles que les autres?

M. Mailloux (Michel): Dans le groupe Banque nationale, la très vaste majorité des planificateurs sont à salaire.

M. Bertrand (Charlevoix): Mais si vous parlez dans l'ensemble, parce que vous êtes au courant quand même de l'ensemble, il y a de plus en plus de gens d'autres professions qui emploient le titre de planificateur.

M. Mailloux (Michel): Mais il y a de plus en plus de gens... la proportion de ceux qui sont à salaire au niveau de la planification financière a dramatiquement augmenté depuis un an, puisque les grandes institutions financières sont maintenant impliquées dans le domaine de la planification financière.

M. Bertrand (Charlevoix): Merci, monsieur.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député de Charlevoix. J'allais vous souligner que vous abusez de la largesse du président.

Je vous remercie, Mme Rémillard ainsi que les gens qui vous accompagnent, d'être venus présenter la position de la Banque Nationale à cette commission et j'invite les représentants et représentantes des Services financiers Planifax et Peak à prendre place.

Je suspends durant deux minutes.

(Suspension de la séance à 11 h 16)

(Reprise à 11 h 19)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre! À l'ordre, mesdames, messieurs. À l'ordre! Et avant d'entendre nos invités... J'ai fait un petit oubli au début des travaux de la commission. Lors de la parution devant nous des représentants et représentantes de l'AIAPQ, le ministre des Finances leur avait demandé des précisions en ce qui a trait à l'énoncé de proposition quant à un nouveau mécanisme d'indemnisation des victimes d'erreurs professionnelles par les intermédiaires de marché.

Document déposé

Les représentants de l'AIAPQ nous ont fait parvenir justement des précisions sur leur mémoire que

je dépose à la commission, et qui seront distribuées aux membres de cette commission.

• (11 h 20) •

Donc, sur ça, je souhaite la bienvenue aux représentants des Services financiers Planifax et Peak et je demanderais à M. Robert Frances, possiblement, de nous présenter la personne qui l'accompagne et de nous faire part de son mémoire.

Services financiers Planifax et Peak

M. Frances (Robert): Merci, M. le Président. Chers députés, madame, messieurs de la commission.

Bonjour, je m'appelle Robert Frances, Frances, comme vous voulez.

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

M. Frances (Robert): Il nous fait plaisir, en tant qu'entrepreneurs dans le domaine des services financiers, de vous partager notre vision et nos expériences de la loi 134 et de vous soumettre nos opinions sur le rapport quinquennal.

Permettez-moi de vous présenter M. Daniel Bissonnette. M. Bissonnette est président du groupe Planifax, Services financiers Planifax et Planifax, courtage d'assurances. Services financiers Planifax est un courtier en valeurs mobilières d'exercice restreint en fonds et contrats d'investissement, SPEQ, et planificateur financier inscrit auprès de la Commission des valeurs mobilières. Les planificateurs inscrits auprès de la CVMQ cumulent les activités de planificateur financier et de courtier en valeurs mobilières. Ils sont régis par soit l'Ordre des administrateurs agréés, secteur planification financière, ou par le Conseil des assurances de personnes, à leur choix.

Planifax est une PME québécoise oeuvrant dans le domaine des services financiers. Elle a, depuis 1988, progressé à chaque année et elle jouit d'une excellente réputation tant auprès de ses clients — quelques milliers — qu'auprès des organismes de réglementation. Son dirigeant responsable, M. Daniel Bissonnette, a participé à diverses consultations précédant le dépôt et l'adoption de la loi 134. Il est membre de l'Association internationale de planification financière, de l'Association canadienne de planification financière, secrétaire-trésorier sortant et membre fondateur de l'Association des courtiers indépendants multidisciplinaires et ex-membre du conseil d'administration de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec. Je vais avoir soif après ça.

M. Bissonnette.

M. Bissonnette (Daniel): En plus, je vais rendre la pareille à Robert Frances parce qu'il est venu à deux ou trois reprises vous rencontrer, messieurs et madame, mais peu de gens le connaissent réellement. Alors, je vais vous le présenter. Robert Frances est président du

groupe financier Peak. Peak est une PME québécoise oeuvrant dans le secteur financier depuis 1990. Ses 75 représentants et employés sont répartis entre Services en placements Peak et Services financiers Peak et servent des milliers de Québécois et de Québécoises. Services en placements Peak est un courtier en valeurs mobilières d'exercice restreint en fonds et contrats d'investissement inscrit auprès de la Commission des valeurs mobilières du Québec, la CVMQ. Et Services financiers Peak est un cabinet d'intermédiaires en assurance de personne, une firme qu'on appelle un courtier.

M. Frances est président du secteur de planification financière de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec. Il a siégé comme vice-président et membre du conseil depuis trois ans. Il est également le représentant du Québec et membre du conseil d'administration pour l'Association canadienne de planificateurs financiers. M. Frances est secrétaire de l'Association des courtiers indépendants multidisciplinaires du Québec; il a pris mon dernier poste. Et M. Frances a également enseigné la finance et la planification financière au niveau universitaire. Il est également membre du comité réglementaire de l'Institut des fonds d'investissement du Canada, communément appelé l'IFIC, que plusieurs connaissent.

Alors, je vais commencer immédiatement à vous lire le mémoire. On a pensé, M. le Président, si c'est possible, comme on nous a demandé à différentes reprises, les gens du bureau du ministre, etc., nous ont posé des questions spécifiques, à cause de nos expériences vécues de la loi, comme dirigeants d'entreprises puis comme entrepreneurs, on a été obligés, dans notre mémoire, de répondre à ces questions-là, additionnelles, qui n'étaient pas prévues dans nos observations sur le rapport.

On a chronométré la présentation de notre mémoire: ça dure tout près de 40 minutes. Alors, on va essayer de sauter des paragraphes qui sont moins importants, vous avez déjà des copies, vous pourrez les lire. Donc, au niveau des questions, on pourra répondre sur les observations qui sont écrites — on ne les aura pas lues — pour rentrer dans vos délais.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Oui, si vous vouliez, si vous pouviez le résumer. Je vous informe que, d'abord, les députés, les membres de la commission ont déjà lu tous les mémoires et ils ont déjà des questions qu'ils ont préparées, vous questionner et 40 minutes... Il va rester beaucoup moins de temps aux membres de la commission pour questionner.

M. Bissonnette (Daniel): C'est ça. Alors donc, vous êtes d'accord à ce que je saute un peu...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ah! Certainement, certainement.

M. Bissonnette (Daniel): Bon. On ne sautera pas l'introduction. Nos expériences vécues de la loi 134, à titre de dirigeants d'un groupe de sociétés oeuvrant

dans les domaines de la planification financière, du courtage en valeurs mobilières et du courtage en assurance de personnes, pourront aider le vice-premier ministre et ministre d'État de l'Économie et des Finances, l'honorable Bernard Landry et son équipe, ainsi que son remplaçant ici aujourd'hui, M. Campeau, à arrêter leur choix sur les solutions proposées dans le rapport quinquennal.

Le cabinet multidisciplinaire et le décloisonnement. Nous saluons le ministre et le félicitons pour la simplification administrative proposée pour les cabinets multidisciplinaires ainsi que pour sa volonté de décloisonner les institutions financières plus avant. De plus, nous concevons qu'il est particulièrement souhaitable, pour le gouvernement du Québec, d'affirmer son entière compétence en matière de distribution de produits et de services financiers, dans l'intérêt supérieur des épargnants.

Nous encourageons le ministre à optimiser le décloisonnement, à encadrer de façon précise la distribution des produits et services financiers, tel que prévu dans ses diverses avenues de solution. Sans aucun doute, il atteindra ses objectifs d'accroître l'efficacité du système financier et de consacrer la liberté de choix et la protection des consommateurs, en agissant tel qu'énoncé aux articles — bon, je vous fais grâce de ça, vous avez la série des articles.

Cependant, le premier paragraphe, à la page 23, prévoit que la loi accordera au gouvernement le pouvoir de dispenser, avec ou sans condition, des catégories de personnes ou de produits, en tout ou en partie, des obligations résultant de la loi et de ses règlements. Nous osons espérer que jamais un intermédiaire ne pourra agir seul, sans l'encadrement d'une firme, institution financière ou tout autre distributeur défini au sens de la loi.

Il est essentiel, à notre humble avis, qu'une firme soit responsable des agissements de chaque intermédiaire, personne physique. De toute évidence, l'industrie du service financier doit être réglementée en matière d'épargne et de risques couverts par l'assurance. Une firme devra obligatoirement assurer ses représentants si elle est solidairement et conjointement responsable et elle devra s'assurer que chaque produit ou service vendu correspond aux besoins du consommateur. C'est ce dont il est fait mention dans le projet de loi de la réforme. De plus, la firme devra fournir les garanties nécessaires à la protection de ses clients, car un individu travaillant seul, comme on en trouve à l'heure actuelle, dans le domaine de l'assurance de personnes — pour votre information, un courtier agissant seul au sein d'un cabinet ou, pire encore, de plusieurs cabinets — n'offre pas le niveau de sécurité visé par l'esprit de la loi, soit parce qu'il n'est pas encadré, soit parce qu'il est insolvable. Il est malheureux qu'un fonds de contingence défrayé par toute l'industrie soit requis pour payer une réclamation, lorsqu'un intermédiaire se relève fautif ou insolvable, alors même qu'un encadrement adéquat par une firme aurait évité ce genre de situation, la firme ayant déjà dédommagé, volontairement ou non, la ou les victimes.

N'oublions jamais les limites d'un individu travaillant seul: la maladie, le décès, la difficulté d'offrir des services continus lors des congés, même avec une boîte vocale, malheureusement, les déplacements, etc., sans parler des problèmes liés à la relève et au contrôle de qualité. La relève — on va y revenir plus tard — c'est un gros problème qu'on soulève dans votre plan. Si la formation est assurée conjointement par un organisme d'autoréglementation et par l'industrie, c'est-à-dire les firmes qui encadrent les individus, si l'encadrement, le service continu et le contrôle de la qualité sont assumés par les firmes, les cabinets multidisciplinaires, le client ne sera jamais laissé à lui-même. Donc, il est à prévoir l'obligation faite à l'intermédiaire d'être affilié à un cabinet et à un seul — ce n'est pas le cas dans le projet de loi — ce qui réduirait de beaucoup la tâche d'un organisme d'autoréglementation, quelle que soit l'option choisie. L'exception ne devrait même pas exister, pour éviter toute erreur ou omission par un intermédiaire de marché.

Dans le domaine de la planification financière, par exemple, une erreur est possible mais elle est toujours difficilement pardonnée par le consommateur. L'épargne comme la santé sont des sujets très sensibles dans l'opinion publique, et cela, à très juste titre. C'est pourquoi, à travers le monde, les États réglementent ces secteurs d'activité afin d'éviter qu'on y retrouve des charlatans de tout acabit. L'intermédiaire qui se retrouve en position d'autorité, opérant seul, sans encadrement ni contrôle de qualité par un tiers, est un risque que notre société ne peut plus se permettre aujourd'hui et encore moins à l'avenir.

La complexité des produits et leurs impacts financiers et fiscaux sur les preneurs n'iront sûrement pas en se simplifiant. Et, comme nul ne peut prétendre à la science infuse ni à la connaissance universelle, il serait prudent, à notre humble avis, que l'État impose l'obligation de travail en équipe ou au sein d'une firme. Cet encadrement, rappelons-le, n'empêche en rien un individu de travailler chez lui ou en déplacement, car maintenant et encore plus à l'avenir la technologie informatique et les communications permettent et permettront, même là, un lien formel entre l'individu et sa firme.

En ce qui a trait aux dispositions de la loi en matière de partage de commissions, des modifications sont prévues afin de permettre le partage entre un intermédiaire et une personne morale. Nous comprenons mal le bien-fondé de cette intrusion dans le domaine du droit privé et des relations entre une firme et ses employés. Des contrats régissant ce partage sont généralement prévus à cette fin dans chaque cabinet, et votre document est peu explicite à cet effet. Vous allez me dire: Bien, ça va dépendre du BDPF qui fera ses règlements, etc. Mais il y a une zone nébuleuse particulièrement importante ici.

L'encadrement des planificateurs financiers.

M. Frances (Robert): Merci, Daniel.

Quoique nous soyons d'accord avec les objectifs de protection des épargnants et l'application des règles homogènes à toute personne qui porte le titre de planificateur financier, il semble évident que l'État manifeste la volonté de déléguer à un organisme d'autoréglementation les modalités liées à la pratique de la planification financière. Nous pensons toutefois que certains détails méritent l'attention de l'État.

• (11 h 30) •

Nous sommes surpris, par exemple, que la définition de l'activité de planification financière ne soit pas incluse dans la loi. L'Ordre des administrateurs agréés du Québec a déjà proposé une définition, soit celle de l'Association internationale de planification financière. Si vous permettez, je vais rapidement la relire: «La planification financière est un processus structuré qui vise l'atteinte des objectifs financiers et personnels d'un individu. Ce processus tient compte des ressources de la situation financière et de la personnalité du client et permet l'élaboration d'un plan intégré ou partiel qui lui recommande les stratégies et les actions visant à organiser et prévoir la gestion de ses finances personnelles dans l'optique de protéger et d'accroître son patrimoine en excluant les recommandations relatives à l'achat ou la vente de produits financiers spécifiques.» L'Ordre avait aussi énoncé dans son mémoire plusieurs raisons expliquant la nécessité d'inclure dans la loi cette définition. Cette proposition a été appuyée par le Conseil interprofessionnel du Québec, qui a aussi entériné la position de l'Ordre sur la scission entre le processus de planification et la vente de produits. Ce consensus fort important a pourtant été rejeté et ignoré dans le rapport sur la loi 134, du moins dans les options proposées.

On affirme aussi que les professionnels continueront d'être encadrés par leur profession, sous-entendant donc, si on lit entre les lignes, que seul un planificateur financier à honoraires serait plus objectif et, conséquemment, moins en conflit d'intérêts potentiel. Nous croyons qu'il s'agit là d'un préjugé dangereux dont le petit épargnant fera les frais, car, généralement, le consommateur préfère une planification à honoraires et à commission moins onéreuse pour lui. À cet égard, le consommateur trouve toujours, dans les brochures publiées par les émetteurs, quelles commissions sont versées par ceux-ci à leurs agents ou courtiers, selon qu'il s'agisse de valeurs mobilières ou d'assurances.

Nous désirons rappeler au ministre que la loi actuelle permet le partage de commissions et d'honoraires entre intermédiaires de marché. Plusieurs planificateurs reçoivent présentement des commissions de référence. En soi, nous ne croyons pas là qu'il s'agisse d'un conflit d'intérêts. Au contraire, ce geste démontre une responsabilisation du planificateur face à ses recommandations. Le planificateur qui ne peut recommander des produits n'est pas nécessairement en absence de conflit. Cette omission le soustrait, lors de la mise en oeuvre de son plan, à une partie de la responsabilisation souhaitée dans ce projet de loi.

Rappelons que le mandat de planification financière indique clairement la possibilité de conflits d'intérêts. Cette déclaration au client est obligatoire pour tout planificateur qui est membre d'un des ordres professionnels, et le mandat permet aussi au client de choisir le mode de rémunération qui lui convient le mieux. Le client peut opter pour une planification qui serait défrayée par des honoraires seulement ou demander que les produits qui lui soient recommandés et que les commissions découlant de ses achats servent à financer sa planification. Ainsi, c'est le client qui devra choisir le mode de financement de sa planification. Nous croyons que l'exercice de ce choix doit être maintenu dans l'intérêt du client.

Force est de constater que la capacité d'épargne des consommateurs québécois est de plus en plus réduite par de nombreux facteurs, dont les impôts directs et indirects, la hausse des coûts du logement, de la nourriture, de l'éducation, sans parler du transport, des loisirs, etc. La combinaison de tous ces éléments contraint le consommateur à utiliser son argent pour ses besoins prioritaires et non pour payer des honoraires évalués ou sa préférence possible pour la formule honoraires et commissions.

Nous désirons également indiquer qu'à notre avis il serait malheureux que des planificateurs financiers membres d'ordres professionnels désormais encadrés par le BDPF échappent au système professionnel. Nous croyons qu'un cabinet multidisciplinaire pourrait et devrait permettre l'emploi de planificateurs multidisciplinaires, qui relèveraient du BDPF pour leur activité de vente de produits et de leur ordre professionnel pour leur activité de planification financière. Encore une fois, nous préférons que le consommateur ait le choix.

Les organismes d'autoréglementation et d'auto-discipline. Premièrement, l'option qui nous séduit par son audace et son potentiel de développement est sans contredit l'option 1: un organisme chargé de la réglementation et de la discipline. Cette option permettrait une réduction véritable du double emploi, des chevauchements innombrables et des coûts inhérents à l'existence simultanée de plusieurs organismes. Nous croyons que cette option est non seulement souhaitable mais souhaitée par nous.

Toutefois, à notre humble avis, la fusion de tous les organismes visés par cette option présentera un défi de taille, que l'on songe au personnel de soutien, à l'actif, aux antécédents réglementaires de chacun sans compter le grand risque du piège de la surréglementation. De plus, il faudra doter le BDPF d'un personnel d'inspection adéquat vu les pouvoirs qui lui seront délégués par la CVMQ. Quant au conseil d'administration, il devra être composé de femmes et d'hommes à la fois créatifs, visionnaires, dotés d'un grand sens de l'équité et surtout capables d'une administration pointue. Nous osons espérer que ce conseil bénéficiera du plein appui et du soutien de l'État, tant aux plans moral, légal que financier. Ceci étant dit, quel beau défi! Nous sommes donc d'accord avec la composition du conseil d'administration proposée par le ministre.

M. Bissonnette (Daniel): Est-ce que je continue un peu?

M. Frances (Robert): S'il te plaît.

M. Bissonnette (Daniel): On a tous les deux le rhume, alors c'est difficile. En définitive, cette option est, à notre avis, révolutionnaire en ce sens que de nombreuses entreprises de notre industrie devront modifier leur culture d'entreprise, et ce, pour le plus grand bien et les avantages des épargnants. En effet, si la loi oblige toutes les firmes à s'assurer que les biens et services fournis aux consommateurs répondent à leurs besoins, cela constituera, pour bon nombre d'entreprises d'ici, tout un défi au point de vue de la conception de leurs produits, de leur encadrement, du contrôle de la qualité, de la recherche, et plus encore. Nous ignorons, au moment de la rédaction de ce mémoire, la position des institutions de dépôt, etc. Bien, là, elles sont déjà passées ici, en commission, donc je passe ce paragraphe-là, on s'en va à l'autre paragraphe.

Deuxièmement, les options 2 et 3 — les options qui sont proposées dans votre projet — ne sont à notre avis qu'une tentative d'amadouer les différents lobbies disposant d'un large membership. Nous attendrons, comme vous, leurs commentaires et observations avant de nous prononcer.

Quoique ces autres options soient possiblement plus homogènes pour le traitement de sous-groupes, la même règle pour tous sera en définitive mieux perçue par le public. Quant à l'IQPF, sans vouloir dénigrer cet organisme d'accréditation, nous pensons que son maintien à l'avenir serait une erreur, et ce, pour plusieurs raisons. Tant sur le plan académique que du point de vue de la recherche en planification financière, l'IQPF a fait trop peu et trop tard. Rien n'a été entrepris pour favoriser la recherche ou pour inciter à en faire, l'IQPF étant trop occupé à tenter de contenter toutes les différentes factions représentées aux différents niveaux de formation continue. Il s'agissait là d'une tentative visant à combler les lacunes en matière d'encadrement de certains organismes d'autoréglementation désignés par la loi 134. De plus, ses frais annuels sont pour plusieurs un irritant palpable. Dans l'industrie, réellement, c'est palpable, cet élément-là.

Les trois options prévoient le rôle d'un ombudsman. Ce service aux consommateurs serait assumé par l'industrie via l'organisme d'autoréglementation choisi en vertu de l'option retenue. On prévoit également que ce service sera gratuit. Nous croyons que l'utilisateur de ce service, à défaut d'en être le payeur, devrait assumer une partie du coût de sa requête, sous forme d'un ticket modérateur. Ce coût minime aura pour effet de réduire les plaintes non fondées et pourra également réduire les plaintes initiées par des intermédiaires envers un concurrent. Ça, c'est un phénomène qu'on a vu avec l'AIAPQ, où il y a eu énormément... Je pense que la majorité — vous me reprendrez si je me trompe — des plaintes ont été déposées par des intermédiaires sur un autre

intermédiaire. C'est une aberration. Le but de ça, c'était de protéger le public.

Lors de notre rencontre qu'on a eue à Montréal avec M. Clermont et plusieurs qui sont ici aujourd'hui, Mme Giguère, etc., le 18 juillet 1996, M. Michaud, de l'Association des investisseurs, et moi-même avions noté que le pouvoir de dissuasion de l'ombudsman, quoique puissant auprès de l'opinion publique, ne serait peut-être pas suffisant pour garantir le dédommagement d'un investisseur lésé. Ce pouvoir est plus symbolique qu'autre chose, et, advenant un recours civil en dommages, le consommateur serait alors désavantagé sinon découragé. Les moyens financiers détenus respectivement par le consommateur ou par une institution de dépôt seraient disproportionnés lors de tels recours. Dans un souci de justice et d'équité, pourrions-nous, pour respecter l'esprit de la loi, étendre la responsabilité de la firme à ses filiales?

Réflexion faite, si nous comprenons bien la structure proposée, après une condamnation du comité de discipline, le fonds de contingence ou l'assureur en erreur et omission dédommagerait le client. Par la suite, si le client demeure insatisfait du règlement qu'il a eu, il pourra faire appel à l'ombudsman. Nous pensons que, lors de son rapport annuel, ce dernier sera en mesure de nous recommander des mesures à prendre. Et, conséquemment, le BDPF verra s'il y a lieu de donner suite ou non à ces recommandations. N'oublions jamais que le gouvernement se réserve également un droit de regard sur les règlements ou procédures qu'il choisira d'imposer, le cas échéant, via le BDPF. Alors, c'est suffisant, on pense, la structure qui est proposée ici.

• (11 h 40) •

Une dernière remarque s'impose sur les options 2 et 3. Pour que l'option 1 fonctionne et colle bien à la réalité actuelle du Québec, il faudra obtenir l'apport financier de tous les intervenants de l'industrie et du gouvernement selon leurs capacités, car il faudra au moins de deux à trois ans au BDBF pour atteindre son objectif de réduction des coûts chez les praticiens. Parce que c'est un objectif qui est visé là, les dédoublements. Nous espérons que la délégation des pouvoirs par la CVMQ sera accompagnée également des fonds nécessaires et surtout d'une partie de son personnel hautement spécialisé en inspection et en encadrement de marché.

Troisièmement, nous apprécions — puis vous allez nous excuser les anglicismes là, mais, vraiment, ça donne l'image précise de ce qu'on veut dire — le «fair play» du «same playing rule» énoncé dans ce projet de loi. Trop souvent, par le passé, le marché percevait une politique de deux poids deux mesures, particulièrement entre les courtiers d'exercice restreint en fonds d'investissements indépendants et les filiales des banques et institutions de dépôt travaillant dans ce même domaine. De plus, le fait que ces institutions aurent à satisfaire aux mêmes exigences que nous et qu'elles seront, comme nous, responsables du travail de leurs employés auprès du consommateur aura un effet bénéfique, à long

terme, sur la qualité générale des services et conseils offerts au public, alors qu'à l'heure actuelle seule la quantité prime. À cet égard, nous soulignons la pertinence du cabinet multidisciplinaire et également d'un code d'éthique unique à tous les planificateurs financiers.

M. Frances (Robert): Conclusion. Je me permets ici de reprendre un extrait du mémoire de M. Bissonnette, de juin 1994: «À long terme, le Québec tout entier bénéficiera de réseaux d'institutions financières plus forts. Ces réseaux seront plus en mesure de réaliser notre plein potentiel économique en servant de canalisation à une épargne ainsi mieux dirigée et permettront une plus grande création de richesses si créatrices d'emplois.»

Nos observations sont le fruit d'expériences vécues et sont l'expression d'opinions personnelles. Elles n'engagent en rien l'Ordre des administrateurs agréés, l'AIAPQ, l'ACIM, la CVMQ. Merci de tenir compte de ces observations et nous demeurons disponibles pour répondre à vos questions.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): On vous remercie, messieurs, de la présentation de votre mémoire, et j'accorde la parole au député de La Peltre.

M. Côté: Merci, M. le Président. Alors, bonjour, MM. Bissonnette et Frances. Félicitations pour votre présentation et votre mémoire. Aussi, j'aimerais d'abord, je pense, excuser l'absence du ministre d'État de l'Économie et des Finances, qui est retenu ailleurs pour d'autres obligations. Mais, comme vous pouvez le constater, il est très bien représenté par le député de Crémazie. Je pense qu'il a une longue expérience dans...

Alors, ma question, moi, c'est surtout au niveau des organismes d'autoréglementation et d'autodiscipline. À la page 5 de votre mémoire, vous parlez surtout de l'option 1, qui fait partie du rapport quinquennal, qui semble vous séduire davantage parce que vous dites aussi que ça prend une certaine audace, de la part, je pense, du ministre, pour présenter ça, cette option-là qu'il y aura un organisme qui sera chargé de la réglementation et de la discipline. Et vous dites aussi que le conseil d'administration de cet organisme devra être composé de femmes et d'hommes à la fois créatifs, visionnaires, dotés d'un grand sens de l'équité, surtout. Mais, par contre, il y a plusieurs intervenants qui sont passés ici, devant cette commission, et qui estiment que la nomination des administrateurs par le ministre garantit davantage l'impartialité de ces services, au plan de la protection du consommateur.

Qu'en pensez-vous, vous, par rapport à ce que vous proposez puis à ce que le gouvernement, au fond, à ce que le ministre propose ou à ce que les autres intervenants, plutôt, estiment, que la nomination devrait être faite par le ministre, qui garantit davantage l'impartialité? Qu'est-ce que vous pensez de cette position-là?

M. Bissonnette (Daniel): M. le député, ce que je pourrais vous dire, c'est que je n'ai pas lu tous les mémoires. J'ai manqué une journée de votre commission parce que j'avais un ami qui était décédé puis je remercie M. Boivin de nous avoir gentiment fourni les mémoires des gens qu'on a manqués. On a manqué aussi quelques intervenants auprès de votre commission. Alors, je ne peux pas me prononcer sur tout ce qui a été dit sur la composition puis les opinions qui ont été faites. Nous, ce qu'on croit, c'est que la proposition du ministre est nécessaire, est suffisante et qu'on devrait vivre avec, tout le monde, au moins pour un autre cinq ans, et on trouve qu'elle est très appropriée pour ce qu'on veut faire dans les cinq ans qui viennent. Parce que c'est tout un défi, n'oubliez pas, là, de regrouper tout le monde sous la même égide, la même organisation, la même administration. Puis, comme on dit, ça va être tout un défi. Alors, on devrait fonctionner avec un conseil proposé, tel que spécifié par le ministre. C'est notre opinion. On est d'accord avec le ministre, pour répondre à votre question, monsieur.

M. Côté: Mais quelle est la proportion de consommateurs que vous pouvez suggérer, pouvant faire partie du conseil d'administration? Est-ce que vous avez des propositions dans ce sens-là?

M. Frances (Robert): Il faudrait...

M. Bissonnette (Daniel): ...revenir à la...

M. Frances (Robert): Oui, il faudrait revenir aux objectifs et à quelques autres points aussi. Un point qui est important, c'est que notre compréhension, c'est que ce n'est pas nécessairement des consommateurs en soi qui seront membres du conseil. Je crois que tous les participants du conseil seront des consommateurs. Ce seront quand même des administrateurs, des représentants de consommateurs. Et, dans notre opinion, ça se prête très bien à l'esprit du rapport, ça se prête très bien à l'esprit de la loi, et on ne voit pas quel inconvénient il pourrait y avoir, sauf pour les parties qui ne seraient pas représentées directement sur le conseil. Je crois que tout groupe consommateur aurait intérêt, avant de proposer des politiques ou des directives au BDPF, à aller consulter les autres groupes d'intervenants commerciaux dans le domaine de la planification, dans le domaine des produits et services financiers.

M. Côté: Puis il en y a d'autres aussi qui prétendent que les membres devraient être nommés par l'industrie. Vous, qu'est-ce que vous en pensez, également, de ça?

M. Bissonnette (Daniel): Vous savez, là-dedans, on a vécu une expérience un petit peu extraordinaire auprès de l'IQPF, l'Institut québécois de planification financière, si vous êtes familier avec ça. C'était exactement ça. C'est qu'on avait un conseil où tous les gens

qui avaient été énoncés dans la loi pouvaient présenter une personne, etc. Puis là, bien, il y a eu des oublis; l'Ordre des administrateurs agréés n'était pas là. Pourtant, c'était le seul organisme affilié avec l'Association canadienne et avec l'Association internationale en planification financière. Mais on a eu un oubli, il n'était pas là. On a déploré l'oubli pendant cinq ans, mais il n'est toujours pas là. Puis peut-être que l'IQPF va être aboli maintenant puis qu'on ne sera toujours pas là.

Ce n'est pas plus grave que ça. On a eu des membres qui ont été auprès de différents comités, qui ont travaillé, qui ont collaboré. Même que l'IQPF a copié des grands pans de nos normes d'éthique, de nos procédures, de nos définitions, etc., puis on a fourni ça avec beaucoup d'enthousiasme. Parce que, quand même, l'Association internationale, qui fête son 25^e anniversaire cette année et dont le congrès va se tenir à St. Paul, Minneapolis demain, où je serai, ainsi que Robert, a fourni une masse d'informations et de travail. Ça a été énorme, ce qu'ils ont pu produire, de même que l'Association canadienne, et l'IQPF en a bénéficié parce qu'on a réellement, d'une façon volontaire, tout remis ces documents-là aux personnes, dans les différents comités, pour qu'elles puissent avancer.

Donc, pour répondre à votre question, d'avoir un conseil d'administration qui serait une espèce de coopérative où tout le monde essaierait de s'entendre dans la joie, le bonheur et l'harmonie, puis d'arriver à faire quelque chose, ça vient que, à un moment donné, c'est pratico-pratique, là, ça ne fonctionne pas. On est aussi bien d'avoir un conseil qui est plus restreint, avec des gens compétents, où il y a des gens qui vont se poser des questions: Qui sont ces personnes-là? Sont-elles compétentes? Savent-elles de quoi elles parlent? Puis je pense qu'on a de meilleures chances d'avoir des résultats intelligents pour les cinq ans qui viennent, en fonction des objectifs qui sont fixés ici.

Alors, c'est pour ça qu'on dit qu'on est d'accord avec le ministre, avec les recommandations qu'il a faites. Puis, écoutez, le ministre et son équipe peuvent faire des erreurs. Ça a été prouvé dans le passé, on peut tous en faire, des erreurs. Mais un conseil restreint sera, dans notre opinion, nettement plus efficace et productif.

M. Côté: Merci, M. le Président.

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

• (11 h 50) •

M. Maciocia: Merci, M. le Président. Merci, M. Frances et M. Bissonnette, du mémoire que vous avez présenté. À la page 2 de votre mémoire, vous dites, à la fin de la page, le dernier paragraphe: «L'intermédiaire qui se retrouve en position d'autorité, opérant seul, sans encadrement ni contrôle de la qualité par un tiers, est un risque que notre société ne peut plus se permettre aujourd'hui et encore moins à l'avenir.» Dois-je comprendre qu'il y en a qui opèrent actuellement seuls? Et, deuxièmement, est-ce qu'il y a des faits sur lesquels

vous pouvez vous baser pour dire que c'est un risque pour la société? Est-ce qu'il y a des choses qui sont arrivées, actuellement, qui se sont produites, qui vous font dire qu'ils sont un risque pour la société?

M. Bissonnette (Daniel): Bien, je peux répondre à ça très exactement. C'est un phénomène qui est assez répandu dans l'activité d'assurance de personnes, et l'AIAPQ a vraiment fait des efforts importants pour essayer de restreindre ce genre d'activité là. Mais, comme ce n'est pas prévu dans la loi qu'un individu, qu'une personne physique doit faire affaire avec une seule firme, bien, le problème est là. C'est qu'un intermédiaire, une personne physique peut faire affaire avec plusieurs compagnies de courtage en assurance de personnes.

Alors, concurrence oblige, évidemment, un intermédiaire qui veut vendre un produit, qui pousse un peu fort puis que ce n'est pas dans l'intérêt du consommateur, mais, quand même, il pousse un peu, si la firme qui doit l'encadrer... Actuellement, ce n'est pas le cas, ils ne sont pas obligés de l'encadrer. Leur rôle se limite uniquement à prendre la proposition, à la regarder si tout est complété, si les déclarations sont là, puis à la «processer». Ce n'est pas exigé, maintenant, on ne peut exiger — puis ça, on l'a vérifié auprès de l'AIAPQ — l'analyse des besoins, par exemple. C'est recommandé dans le GIP, mais ce n'est pas obligatoire.

Donc, ça, ça donne un exemple, M. le député. Je vous donne un exemple pour vous dire que, dans une firme comme la nôtre, si un représentant arrive puis qu'on lui pose des questions... On dit: Écoutez, M. le représentant, c'est quoi, les besoins du consommateur? Ah, bien là, c'est confidentiel, c'est entre moi puis le consommateur, je ne veux pas te le donner, tu sais. Bien, on ne peut pas le forcer.

M. Frances (Robert): La question est très importante parce qu'elle nous mène au point de la structure hiérarchique qu'on va retrouver dans le domaine des services et produits financiers. Une préoccupation qu'on a, qu'on a énoncée rapidement dans notre mémoire, c'est que le BDPF, ou l'organisme qui serait créé, aurait la responsabilité d'encadrer tous les gestes de produits et services financiers.

Étant entrepreneurs et chefs d'entreprise, on a des préoccupations sur la façon dont ça va se produire. Par exemple, la CVMQ encadre très bien, maintenant, ceux qui sont dans le domaine des fonds mutuels, par exemple. Dans ce domaine-là, c'est simple. La CVMQ délègue au dirigeant responsable d'une firme, d'un courtier la responsabilité d'encadrer tous les représentants de son équipe. Ce n'est pas quelque chose qui existe dans le moment, du côté de l'assurance. Il peut exister auprès d'un courtier, mais le représentant peut agir à titre unique et passer directement avec les différentes compagnies.

Notre préoccupation, c'est qu'on se fait dire par nos propres représentants, régulièrement — et c'est

quelque chose qui est pratiqué, dans le domaine, de manière assez risquée, et de là la définition de risque: Vous ne devez pas nous encadrer et, d'ailleurs, on résiste à se faire encadrer par vous parce qu'on peut passer directement nos commandes de tout fonds et de tout placement où on veut, quand on veut. On voit dans le futur, avec le BDPF, une préoccupation. Et c'est quelque chose qui pourrait être soumis au conseil lors de sa première réunion, la façon dont ils vont vouloir encadrer ça et s'ils vont adopter la mesure de la CVMQ...

Une voix: Le modèle.

M. Frances (Robert): ...le modèle hiérarchique ou un modèle où il y a uniformité et où chacun peut passer directement. C'est le risque qu'on souligne.

M. Maciocia: Je comprends, M. le Président, mais j'aimerais quand même savoir s'il y a eu déjà des faits sur lesquels vous pouvez vous baser pour dire que c'est un risque. Est-ce qu'il y a des faits qui se sont produits déjà, sur lesquels vous pouvez dire: Mais, en opérant seule, c'est déjà arrivé que telle ou telle personne a fait telle et telle chose? Est-ce que c'est déjà arrivé ou si, seulement, vous prévoyez probablement des risques éventuels, à l'avenir?

M. Bissonnette (Daniel): Il y a eu des cas. Il y a même eu des poursuites. Il y a même eu des avocats qui ont eu des règlements hors cour, etc. Il y a eu, par le comité de discipline de l'AIAPQ, des cas soulevés. Il y en a eu énormément de cas. Je pense que c'est très bien répertorié là. Puis, si vous voulez avoir l'information, je vous recommande de consulter l'information continue qu'il y a auprès de l'AIAPQ, il y en a tout plein. Dans leur comité de discipline, ils ont fait un travail admirable, ils en ont éliminé plusieurs, mais les risques sont encore là parce que le problème structurel d'encadrement n'existe pas dans cet outil-là.

M. Maciocia: Est-ce qu'il en a eu plus de ces personnes-là qui agissent seules ou s'il y a eu, disons, un pourcentage plus ou moins égal aussi de ceux qui sont encadrés?

M. Frances (Robert): Dans le moment, on n'a pas les chiffres devant nous, on ne pourrait pas vous le dire. Je suis certain qu'ils sont disponibles. Notre préoccupation, c'est quels seront les chiffres d'ici trois ou quatre ans si le BDPF ne souligne pas la possibilité qu'il y en ait beaucoup plus qui oeuvrent seuls au lieu de se regrouper dans un encadrement.

M. Maciocia: À la page 4, vous affirmez, au deuxième paragraphe: «On affirme aussi que les professionnels continueront d'être encadrés par leur profession, sous-entendant donc, si on lit entre les lignes, que seul un planificateur financier à honoraires sera plus objectif et, conséquemment, moins en conflit d'intérêts

potentiel. Nous croyons qu'il s'agit là d'un préjugé dangereux dont le petit épargnant fera les frais.»

Il y a eu des organismes qui sont venus devant cette commission et ils nous ont justement affirmé que, probablement, le planificateur financier à honoraires qui ne vend pas des produits à la fin de sa planification est beaucoup plus objectif que le planificateur qui travaille à commission. Pourquoi vous dites que ce n'est pas ça? Est-ce qu'il y a des raisons?

M. Frances (Robert): Certainement. La planification financière en soi ne comprend pas la vente de produits. Au Québec, nous sommes le seul regroupement au nord de l'Amérique qui a réussi, par la loi 134, à essayer de mettre un encadrement où le planificateur pourra être un intermédiaire multidisciplinaire. Ça n'existe pas. C'est quelque chose où on est devenu l'envie du reste du Canada et l'envie des États-Unis. L'Association internationale de planification financière — le congrès s'en vient, j'y serai demain — c'est un point qu'on nous apporte toujours. Comment avez-vous réussi, au Québec, à avoir la profession de planification financière et à la protéger en tant que profession et, d'un autre côté, à permettre à ces gens-là d'être multidisciplinaires?

On voit ça comme un avantage énorme et on croit que, si nous reconnaissons que les planificateurs à l'emploi d'un cabinet multidisciplinaire devront se faire encadrer par le BDPF, ils n'auront pas seulement aucun intérêt à se faire encadrer par leur ordre professionnel, mais ça ne sera pas possible. Une solution possible serait peut-être que le BDPF délègue aux ordres professionnels ou au CIQ la possibilité d'encadrer les planificateurs financiers qui sont membres des ordres, qui sont à l'emploi de cet organisme multidisciplinaire là.

M. Maciocia: Merci, M. le Président.

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

M. Bertrand (Charlevoix): Merci, M. le Président. Vous vendez particulièrement des valeurs mobilières. Est-ce que vous avez aussi vos permis de vente d'assurance de personnes, de dommages, etc., donc un peu de tout?

M. Bissonnette (Daniel): Dommages, non.

M. Bertrand (Charlevoix): Dommages, non. De personnes, oui.

M. Bissonnette (Daniel): Oui.

M. Bertrand (Charlevoix): Je voudrais juste, pendant un petit peu de temps, revenir sur la question du député de La Peltre, sur la question des administrateurs.

M. Bissonnette (Daniel): Du conseil d'administration, vous voulez dire?

M. Bertrand (Charlevoix): Oui.

M. Bissonnette (Daniel): O.K.

M. Bertrand (Charlevoix): Vous dites, dans votre mémoire, concernant les organismes d'autoréglementation et de discipline... D'abord, vous admettez que, et je vais lire parce que ça m'a frappé: «Premièrement, celle — vous parlez de l'option 1 — qui nous séduit par son audace et son potentiel de développement est sans contredit l'option 1: un organisme chargé de la réglementation et de la discipline.» Bon, et puis, là, vous continuez.

À partir du moment où ça serait un organisme, si on allait vers ça, chargé de la réglementation et de la discipline, la question que je vous pose: Est-ce que... Il y en a qui sont venus ici et qui ont dit: Oui, les nominations devraient être faites totalement par le ministre. Il y en a une très grande partie qui ont dit: Non, les nominations devraient être faites, au moins une proportion importante, par les gens qui auront à s'autoréglementer et à s'autodiscipliner, quitte à mettre une partie importante aussi, là, au niveau consommateur et nommée par le ministre. Ce qui n'est pas réglé et qui va être à définir, c'est qui va faire partie de cet organisme-là. On sait que les planificateurs, c'est un point d'interrogation, les experts en sinistre, etc. Tout ça pour dire que la composition du conseil peut être assez homogène.

• (12 heures) •

Alors, je voudrais vous entendre un peu plus précis à partir de ce que je viens de vous dire: autoréglementation, autodiscipline. Est-ce que vous ne croyez pas, comme plusieurs sont venus le dire, qu'il y a une partie au moins extrêmement importante qui devrait être faite par le milieu, entre guillemets, qu'on connaît, les intermédiaires?

M. Bissonnette (Daniel): Si vous me permettez, au risque de me répéter parce qu'on a déjà répondu à ça, nous sommes d'accord que le ministre prenne et pose ses choix lui-même, aidé par son équipe. On est d'accord avec ça parce qu'on est conscients — il faut bien comprendre, nous, on est dans la pratique, on n'est pas dans la théorie, puis on n'est pas des avocats, puis on n'est pas des juristes, puis on ne représente pas un groupe de lobbying. On représente notre personnel, nos employés, nos familles, comprenez-vous?

Nous comprenons dans ce qui est proposé par le ministre, ici, que c'est très bien, puis c'est dans l'intérêt de tout le monde que ça fonctionne comme ça parce que ça va être plus facilement — je vais prendre une expression qui n'a pas de bons sens, mais — administrable, ou gérable; ça va être au moins administrable, cette affaire-là. Ça va être un conseil qui va être efficace parce que ce conseil-là n'aura pas d'autre choix que d'avoir des comités consultatifs, etc.

Prenons l'exemple des assureurs de dommages. Les assureurs de dommages, c'est une expertise qui est passablement spécifique, puis le BDPF et son conseil

n'auront pas d'autre choix, dans la pratique, d'avoir un sous-comité qui va leur faire des recommandations pour régir le secteur d'activité qu'il y a là, un peu comme l'UPA, souvent, je ne me souviens pas, un moment donné, quelqu'un avait fait cette analogie-là, je pense que c'est à un congrès de l'AIAPQ où j'étais, on avait dit: L'Union des producteurs agricoles, c'est une union de producteurs agricoles — par analogie, ça pourrait être le BDPF — puis, là-dedans, tu as des producteurs de porc, de boeuf, tu as toutes sortes de producteurs, mais ils ont des tables de secteurs où, finalement, ils ont une espèce de petit conseil consultatif qui fait des recommandations au conseil d'administration. Puis c'est comme ça que ça fonctionne. C'est ma compréhension des faits.

Si je prends un autre exemple: à l'Ordre des administrateurs agréés, vous avez des gens qui sont du secteur général, il y en a qui sont du secteur conseil, il y en a qui sont du secteur planification financière, puis il y en a qui sont... Il y en a d'autres, il y en a combien de secteurs? Il y en a plusieurs. Puis ça fonctionne très bien, ça fonctionne très, très bien, c'est homogène, ils font leurs règlements propres, etc.

Donc, si je reviens au BDPF, évidemment, ce genre de modèle de consultation continue devra exister parce que, sans ça, ce conseil-là va être coupé complètement de la réalité, puis ça ne sera pas long, puis ça va devenir l'anarchie totale. Alors, ils n'auront pas le choix.

Puis, quand on parle du danger de la surréglementation, c'est que si ce conseil-là, d'une façon bête, dit: Bien écoute, j'additionne tout ce qui a été fait comme règlement par tout ce beau monde-là, en assurance de dommages, en assurance de personnes, pour les experts en sinistre, pour les gens en courtage immobilier, en valeurs mobilières, si je prends tous ces règlements-là, j'additionne tout ça puis on essaye de faire un tout cohérent avec ça, bien, ça ne sera tout simplement pas opérationnel puis ça ne fonctionnera pas.

Puis, là, je ne vous ai pas parlé, quand on parle du mot «fusion», nous, c'est un mot qui nous fait peur un petit peu parce que si ça fait bête qu'on fusionne tous ces personnels-là, avez-vous pensé? Il y a du personnel puis les actifs. Je ne vous parle pas des ordinateurs puis des réseaux qui ne sont pas compatibles, tout ça, ça va devenir l'enfer. Je pense que, dans une première étape, ce conseil-là n'aura pas d'autre choix que de vivre avec ce qui existe, pour au moins assurer la continuité des services existants puis, avec le temps, ils prendront des décisions stratégiques à plus long terme, ou ils auront un réseau commun, ou ils auront des tables de secteurs concertés, ou ils auront des places, des temps et des moments où ils pourront s'entendre entre eux. Puis j'ai vraiment confiance dans ça parce que c'est un modèle qui est productif dans bien des situations. J'ai parlé des producteurs agricoles, j'ai parlé de l'Ordre des administrateurs agréés, puis ça fonctionne très, très bien. J'aurais pu parler, aussi, de l'Association internationale des planificateurs financiers. Écoutez, c'est difficile de réunir physiquement des gens qui viennent d'Europe,

qui viennent d'Asie, qui viennent de tous les pays du monde. Alors, pour des raisons pratico-pratiques, on a dit: On va avoir le siège social aux États-Unis parce que c'est proche des Nations unies, puis, souvent, ce qu'ils vont faire, c'est qu'ils vont consulter, via des réseaux, dont l'Internet, ils vont faire des conseils d'administration ou votes via Internet. Ça fonctionne très, très bien.

Mais je tiens à vous dire que l'Association internationale des planificateurs financiers, dont je fais partie, envie ce que nous avons ici au Québec. Nous faisons l'envie parce qu'on a déjà réglé le problème du fameux diplôme. Ça a été fantastique, cette affaire-là. L'Institut québécois de planification financière a fait une bonne tâche là. Où ça a été moins bon, c'est quand il a décidé de dévier de son mandat d'académique, je pourrais dire, entre guillemets, puis de commencer à vouloir faire de l'encadrement, parce que des organismes d'autoréglementation ont décidé de ne pas encadrer parce que ce n'était pas spécifié dans la loi 134. Je prends l'exemple du Conseil des assurances de personnes, qui disait: Bien, moi, je n'ai pas à encadrer ça, tu sais, ainsi de suite. Eux autres, ils faisaient juste donner la permission de porter le titre. Paie-nous ton 10 \$ au fonds de contingence, puis tu es correct.

Le problème qu'il y a eu avec les assureurs — puis j'en connais, moi — c'est qu'ils ont été mal informés. J'ai des amis, moi, qui sont assureurs de longue date, qui étaient tout surpris de voir que j'étais assureur puis que je n'étais pas planificateur financier auprès du Conseil des assurances de personnes. J'ai dit: Bien non, tu as la liberté de choix; moi, j'ai décidé d'aller avec l'Ordre des administrateurs agréés parce qu'on était affilié avec l'association canadienne et mondiale. Personne ne leur a donné cette information-là. On leur a écrit des lettres sentencieuses disant qu'ils devaient être avec eux. Alors, si ces gens-là on leur permet de devenir membres d'un ordre professionnel — parce qu'ils le peuvent tous ou en grande partie, ils se qualifient facilement, puis il y a des règles grand-père qui peuvent exister; l'Ordre des administrateurs agréés en a déjà proposé, puis ça s'est fait dans l'Est du Canada aussi — il n'y a pas de raison que ces professionnels-là ne soient pas membres d'un organisme professionnel.

M. Bertrand (Charlevoix): Une dernière question.

M. Bissonnette (Daniel): Est-ce que j'ai répondu à votre question?

M. Bertrand (Charlevoix): Très longuement, merci. Peut-être 5 % de la réponse, mais en tout cas. Il y a beaucoup de choses quand même intéressantes.

Vous, quand même, me surprenez. Puis on a posé la question pas mal à des gens qui sont venus concernant l'organisme de planification, puis vous autres, vous y allez carrément en disant: Nous, on pense

que cet organisme-là ne devrait plus exister. Il y a beaucoup de planificateurs financiers. Il y en a qui sont membres, il y en a qui ne sont pas membres. Quelle serait à peu près la proportion des membres et non-membres?

Et j'aimerais ça vous entendre un petit peu plus sur le fait du pourquoi que vous voulez voir ça totalement disparaître, si j'ai bien compris...

M. Frances (Robert): Si on pouvait...

M. Bertrand (Charlevoix): Comme organisme...

M. Frances (Robert): ...demander une clarification de la question, vous dites: «Membres et non-membres». De quoi, au juste?

M. Bertrand (Charlevoix): Vous dites, bon, dans un paragraphe: «Nous désirons également indiquer au ministre qu'à notre avis il serait malheureux que des planificateurs financiers, membres de l'ordre professionnel désormais encadré par le BDPF, échappent au système professionnel de leurs activités de planification tout en s'affichant comme membres d'un ordre professionnel.» Autrement dit, en s'affichant sur les deux volets.

Et plus loin, vous dites: «Quant à l'IQPF, sans vouloir dénigrer cet organisme d'accréditation, nous pensons que son maintien, à l'avenir, serait une erreur.» Alors, je veux savoir, selon vous autres, il y en a combien qui sont des membres? On nous a parlé d'environ 2 000, si ma mémoire est bonne. Mais combien de personnes font le travail, emploient le titre et ne sont pas membres? De façon à ce que, si jamais on abolissait, pour une raison ou pour une autre, l'IQPF, combien se retrouveraient sans représentation?

M. Frances (Robert): Premièrement, je vous propose peut-être d'aller plus à fond dans les chiffres qui vous ont été présentés par tous les groupes. Dans le moment, en planification financière, je trouve ça très malheureux, on voit des chiffres dans ce rapport-ci, on voit des chiffres dans le rapport de l'IQPF, les administrateurs agréés et le CIQ; tout le monde a des chiffres différents. Si on ajoute tout ça, on vient à 200 % des planificateurs financiers. Donc, il y a un problème, là. Et je crois, pour mieux apprécier la situation, qu'il serait désirable qu'il y ait des statistiques qui soient plus précises, qui viennent d'une source...

Une voix: Objective.

M. Frances (Robert): ...objective et fiable.

M. Bertrand (Charlevoix): Je simplifierais votre réponse si je disais que vous suggérez au ministre de regarder attentivement toute la question de titre et d'appartenance. «C'est-u» à peu près ça que vous voulez dire?

M. Bissonnette (Daniel): Non, ce n'est pas ça qu'on a dit là.

M. Bertrand (Charlevoix): J'aide la réponse.

M. Bissonnette (Daniel): Ce n'est pas ça qu'on a dit, M. le député.

M. Bertrand (Charlevoix): Ce n'est pas ça?

M. Frances (Robert): La réponse à la question, là, parce que je m'éloignais un peu de ça...

M. Bertrand (Charlevoix): C'est parce que je ne veux pas prendre un autre 10 minutes, parce qu'on s'en va sur...

M. Frances (Robert): Vous remarquerez qu'entre mon collègue et moi... Nous sommes ensemble pour une raison, c'est qu'on est différents. Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Frances (Robert): Le point que j'aimerais vous amener — pour les professionnels, c'est un point très important — c'est qu'il est possible dans la loi actuelle et dans le propos ici — on parlait de risque — il est possible qu'un professionnel ne soit pas planificateur financier mais qu'il garde son titre professionnel et continue à agir en tant qu'intermédiaire de marché. On trouverait ça malheureux si un Adm. A, par exemple, continue de s'appeler Adm. A, mais qu'il n'est pas planificateur financier auprès des Adm. A, donc qu'il n'est pas encadré du tout pour son activité de planification. C'est le risque qu'on soulève.

• (12 h 10) •

M. Bertrand (Charlevoix): Je vous remercie. Puis on félicite souvent les gens qui viennent devant nous et qui sont des représentants de gros organismes. C'est agréable de voir des représentants de l'industrie privée, vraiment dans le privé à sa pure expression, venir et présenter un mémoire.

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

Une voix: Oui. Je vais aller vite, M. le...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Oh. M. le député de Crémazie, vous avez raison.

M. Campeau: Excusez-moi.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Mais, comme le ministre, ou le représentant du ministre, a toujours le droit de parole sur n'importe quel membre de la commission, je vais la laisser au député de Crémazie. Il m'a dit que ça prendrait 30 secondes.

M. Campeau: C'est parce que, M. le Président, on est voisins, l'Acadie et puis...

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ah! Je sais qu'il y a un bon voisinage qui s'est établi entre vous deux, un bon climat.

M. Campeau: Entre deux élections, oui.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Campeau: Bien, ça ne sera pas une question, vu que le président m'a dit qu'on n'a pas beaucoup de temps, vu qu'on a passé tout le temps nécessaire. Mais vous parlez, M. Frances, et surtout M. Bissonnette, un peu, je dirais, le langage du ministre Landry ou, à tout le moins, la forme du langage. Vous êtes clairs, vous êtes précis, vous êtes directs au point, vous n'avez pas peur de vous compromettre, puis je pense que vous avez un souci d'efficacité puis, à tort ou à raison, bien, vous inspirez confiance. Alors, merci de votre présentation.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Bissonnette (Daniel): ...comme tous les ministres!

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Est-ce que ça complète, M. le député?

M. Campeau: Oui, M. le Président. Vous voyez, je suis obéissant, moi.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ah, c'est vrai, c'est vrai. M. le député de l'Acadie, d'abord, dans la continuité.

M. Bordeleau: Oui. Merci, M. le Président. Oui, je voulais juste enchaîner un peu sur les dernières questions du député de Charlevoix, sur votre position par rapport à l'IQPF. Vous souhaitez, là, que l'IQPF disparaisse. Maintenant, l'IQPF est venu faire une présentation et il souhaitait, au fond, assurer quand même à l'avenir un certain rôle de supervision de la diplomation, de la formation, de la réglementation, du code de déontologie et tout ça.

Dans l'éventualité où l'IQPF disparaîtrait, comment on ferait face à ces réalités-là que j'ai mentionnées: diplomation, formation, réglementation, code de déontologie? Est-ce qu'il ne pourrait pas y avoir une situation, un peu, d'ambiguïté entre le rôle que pourrait avoir le BDPF et le rôle aussi de certaines corporations

professionnelles desquelles sont issus un certain nombre de planificateurs financiers? Alors, qui s'occuperait de ce que s'occupe actuellement l'IQPF?

M. Frances (Robert): La question à se poser pour répondre à celle-là, c'est: Est-ce que la planification financière est un geste professionnel ou non? Est-ce que c'est une activité qui devrait être encadrée par les ordres professionnels ou non, et est-ce qu'elle devrait être partagée entre les ordres et d'autres groupes qui ne sont pas des ordres professionnels et qui ne font pas partie du système professionnel? Et c'est la réponse à cette question-là qui pourrait mener à la réponse sur la question de diplomation.

Dans notre opinion, la réponse c'est: Oui, la planification financière est une activité professionnelle qui demeure une activité qui devrait être réservée aux ordres professionnels, au détriment de nos propres planificateurs financiers dans nos firmes qui ne sont pas membres d'ordres professionnels.

Cela étant dit, où est-ce que ça laisse la question de diplomation? On a des universités au Québec qui donnent présentement énormément de cours en planification financière, qui sont utilisées comme organismes pour aller chercher des équivalences pour l'IQPF. Notre préoccupation n'est pas sur la structure de l'IQPF mais plutôt sur ce qu'on a vu se produire au courant des années, et le danger qu'on voit, c'est que le même organisme qui émet le diplôme fera la supervision et l'encadrement. Ce n'est pas une formule qu'on a vue à travers le Canada, aux États-Unis ou en Europe. Ce n'est pas une formule qui a très bien fonctionné et ce n'est pas une formule qui, nous croyons, va ajouter de la valeur à nos firmes ou à la pratique de planification financière.

M. Bordeleau: Alors, vous souhaiteriez, si je comprends bien, là, que la planification financière soit éventuellement régie par une corporation professionnelle. Est-ce que c'est ça que vous nous dites?

M. Frances (Robert): Elle l'est, dans le moment. Nous souhaitons que ça soit maintenu et que ça soit reconnu comme activité exclusive des ordres professionnels.

M. Bissonnette (Daniel): Au niveau de l'encadrement, M. le député. Au niveau de l'encadrement, c'est que dans votre question vous avez soulevé deux éléments. Vous parlez... L'IQPF a fait un travail admirable, il faut le dire, parce qu'il a mis au même diapason, il a... si vous me permettez l'expression, il a nivelé par le bas, puis il a fait une norme et un standard pour tous, puis il a donné un diplôme. Puis c'était ça qui était dans l'esprit de la loi 134 et, ça, il a bien réussi cet élément-là.

Où l'IQPF a, à mon sens, dévié de son mandat, c'est lorsqu'il a décidé de faire de l'encadrement, parce qu'il l'a fait par la force des choses: sur son conseil

d'administration, tu avais des gens qui étaient représentants de tous les différents organismes de réglementation qui étaient prévus à la loi, et certains d'entre eux disaient: Bien, dans la loi, moi, on ne m'exige pas de — je parle des conseils d'administration de ces organismes-là — d'encadrer mon monde, on me dit juste de dire... La loi dit: Il faut que tu aies ton diplôme et, ensuite de ça, il faut que tu demandes la permission à un ordre qui a été défini dans la loi de porter le titre. Mais elle n'exigeait pas, rattaché avec ça, d'encadrer, comme chez les administrateurs agréés, les activités.

Alors, là, ils disaient: Moi, je veux bien donner le titre, mais je ne veux pas faire l'encadrement. Là, je pourrais parler de certaines corporations, mais la seule qui l'a fait vraiment, ça a été celle des administrateurs agréés, parce que c'est une exigence et canadienne et de l'Association internationale. Alors, nous l'avons fait, nous avons fait l'encadrement, mais l'IQPF, lui, a échoué cet aspect-là, et ça n'a été heureux nulle part dans le monde. Je ne vois pas pourquoi on irait donner à l'IQPF une mission où il va se briser les dents. On est mieux, s'il disparaît, l'IQPF, dans sa forme actuelle, de récupérer les éléments qu'on aurait au niveau du diplôme qui a été développé chez l'IQPF. L'IQPF, on peut le voir comme un sous-secteur du BDPF, puis il pourra très bien être consulté pour, encore, le diplôme, les normes de base, mais surtout, moi, ce que j'aime-rais, c'est que l'IQPF, en accord avec le BDPF et avec le CIQ, le Conseil interprofessionnel du Québec, développe puis favorise la recherche en planification financière — on est en retard au Québec, il n'y en a pas, de recherche, de faite — permette qu'il y ait des chaires de planification financière qui existent dans une université pour qu'il y ait de la recherche, stimule la recherche, la technologie dans ces domaines-là. Il y a un champ extraordinaire, dans l'intérêt de tous les consommateurs, qui n'a pas été exploré, puis ça, bien, on aurait besoin que ça se fasse.

Que ça se fasse de quelle façon? Ça sera au BDPF de décider de quelle façon ils vont le faire, parce que, évidemment, quand ça va être en place, cette affaire-là, il va y avoir une période de transition où les choses existantes vont demeurer. Ce n'est pas tout mauvais, ce qui a été fait, mais on dit que, dans sa forme actuelle ou dans la forme qu'eux ont demandée dans leur mémoire, ça serait une erreur parce que les faits ont démontré, ailleurs dans le monde, que ça a été une erreur.

M. Bordeleau: On a encore...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): On a encore quelques minutes, monsieur...

M. Bordeleau: O.K., juste une dernière question pour compléter. Vous faites référence dans votre mémoire à un code d'éthique unique pour l'ensemble des planificateurs financiers. Alors, je suppose que vous verriez ce code-là, disons, sous la juridiction du BDPF.

Maintenant, dans quelle mesure pourrait-il y avoir peut-être une certaine incompatibilité entre ce code d'éthique et le code d'éthique qui régit des planificateurs financiers qui sont issus de différentes corporations professionnelles qui, chacune, ont leur code de déontologie? Et l'autre problème aussi, c'est qu'il faut juste souligner qu'il semblerait qu'il y ait à peu près... peut-être même un peu plus que la moitié des planificateurs financiers qui ne sont pas membres d'ordres professionnels. Donc, comment ajustez-vous tout ça? Parce qu'il peut y avoir certaines incompatibilités entre les codes d'éthique des corporations et celui qui pourrait être développé. Puis, par contre, il y a un besoin d'avoir un code qui s'applique aussi à un certain nombre de planificateurs financiers qui ne sont pas membres de corporations professionnelles.

M. Frances (Robert): Oui. Bien, très rapidement. Si le code d'éthique développé par le BDPF n'était pas acceptable aux ordres professionnels, on s'en préoccuperait énormément. Donc, je crois que le code d'éthique sera semblable. D'ailleurs, s'il pouvait même être amélioré, tant mieux, mais je ne crois pas qu'on va abaisser les standards vers la baisse. Donc, je souhaite que ça ne devienne pas un problème.

Pour ce qu'il en est des planificateurs qui ne sont pas membres des ordres professionnels, encore une fois, je propose une réouverture de ces statistiques-là pour aller chercher les vrais chiffres. Et combien de planificateurs financiers sont éligibles à devenir membres d'un ordre professionnel mais ont décidé de ne pas le faire pour des raisons de coût? C'est une statistique qui vous serait intéressante.

M. Bordeleau: Oui.

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

• (12 h 20) •

M. Bissonnette (Daniel): Et nous pourrions évidemment, M. le député... Disons que... Je ne sais pas, là, prenons au hasard des chiffres, parce que tous ces chiffres-là sont hautement discutables, là, ça a été discuté déjà ici et ailleurs. Quel que soit... Disons qu'on parle de 45 % — je ne sais pas, je pense, M. le député que c'est ce à quoi vous avez fait allusion tantôt — 45 % qui sont membres d'ordres professionnels, puis 55 % qui sont des planificateurs financiers, qui détiennent un diplôme mais qui ne sont pas membres d'un ordre professionnel. Bien, ces 55 % là, est-ce qu'il y en a là-dedans qui sont bacheliers en administration, qui sont licenciés en droit? Est-ce qu'il y en a là-dedans qui sont... Je ne sais pas moi... Quelle formation universitaire ont-ils? Parce que, à ma connaissance, règle générale, les ordres professionnels exigent un niveau universitaire pour adhérer. Moi, je sais qu'il y a un bon nombre d'assureurs de personnes qui sont gradués universitaires qui se qualifient aux normes de l'Ordre des administrateurs agréés, qui exige... Peux-tu les donner, les exigences? T'en souviens-tu par cœur?

M. Frances (Robert): Je crois que le point de M. Bissonnette, c'est qu'il y en a énormément qui vont se qualifier en tant que planificateurs financiers, auprès des ordres, et on pourrait voir, j'oserais dire, la statistique augmenter considérablement. Cela étant dit, la question d'éthique et d'un pourcentage des planificateurs financiers qui ne souscriront pas au même code d'éthique devient une question qui devrait être répondue par les faits plus tard, et ça ne devrait pas devenir un problème.

M. Bissonnette (Daniel): Ça va aller s'amenuisant, ça, c'est certain, et très rapidement.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est bien. On vous remercie. Comme vous pouvez le voir à chaque heure, une heure c'est vite passé, hein? On vous remercie d'avoir pris le temps de venir nous présenter votre position à cette commission, et j'invite les représentants de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec à prendre place. Je suspends deux petites minutes.

(Suspension de la séance à 12 h 22)

(Reprise à 12 h 25)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): J'invite les membres de la commission à prendre place pour entendre les représentants de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec et j'invite son président, M. Michaud, à présenter les personnes qui l'accompagnent et à nous faire part de leur mémoire.

Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD)

M. Michaud (Pierre): Merci, M. le Président. Mme, MM. les députés, membres de la commission du budget et de l'administration, je me permets de vous présenter les deux personnes qui m'accompagnent aujourd'hui. À ma gauche, M. Réal Circé, vice-président de la Corporation des assureurs directs de dommages, président-directeur général de La Capitale compagnie d'assurances générales et vice-président du conseil d'administration du Conseil des assurances de dommages. À ma droite, M. Jean-François Tougas, administrateur dans notre corporation et directeur à la Canada-Vie compagnie d'assurances générales.

Tout d'abord, je tiens à remercier les membres de cette commission de l'opportunité qu'ils nous donnent de pouvoir venir présenter la position de notre corporation, suite au rapport quinquennal sur la mise en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché, d'autant plus que, depuis les tout débuts du processus de révision, nous nous étions fortement impliqués. Mais, avant tout, permettez-moi de prendre quelques minutes pour vous

présenter la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec. Notre corporation est très jeune, puisque sa constitution remonte à novembre 1991. Sa mission est de regrouper les assureurs directs de dommages, afin de protéger leurs intérêts à titre d'assureurs directs de dommages et aussi d'employeurs d'intermédiaires de marché. Elle agit donc comme agent de liaison et d'information ainsi que comme porte-parole auprès des divers organismes. Pour votre information, soulignons que tous les assureurs directs faisant affaire au Québec, c'est-à-dire les assureurs n'utilisant pas le réseau de courtiers en assurance, sont membres de la Corporation, et que ceux-ci détiennent une part de marché de près de 30 %, pour 1 000 000 000 \$ de primes souscrites annuellement. Enfin, et ce point m'apparaît très important à souligner, les assureurs directs distribuent leurs produits via quelque 2 700 agents en assurance, intermédiaires de marché, et ceux-ci sont, pour la très grande majorité, des employés salariés et non des travailleurs autonomes, comme c'est le cas en assurance de personnes.

Cet état de fait explique, entre autres choses, l'absence d'une association d'agents en assurance de dommages et, de là, la sous-représentation de notre réseau de distribution aux diverses tables de concertation. À titre d'exemple, aucun agent en assurance ne siège au Conseil des assurances de dommages. Ces 2 700 agents représentent toutefois 31 % des intermédiaires de marché contrôlés par le Conseil des assurances de dommages. Nous vous soulignons le fait que ces agents doivent se qualifier en réussissant les examens du Conseil, au même titre que les courtiers et les experts en sinistre, et que leurs résultats sont nettement supérieurs à la moyenne, et ce, depuis toujours. À titre d'information, les résultats moyens des 10 dernières sessions d'examen au Conseil donnent ce qui suit: les agents en assurance, 76 % de réussite; les courtiers, 61 %, les experts en sinistre, 49 %, pour une moyenne générale de 64 %. Cette situation, la performance au niveau de la formation, découle du fait que les assureurs directs se préoccupent de façon particulière de la qualification de leurs ressources et investissent annuellement des sommes importantes en formation.

Ceci étant dit, maintenant, passons à nos commentaires sur le rapport quinquennal sur la mise en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché. Nos propos se limiteront toutefois au domaine de l'assurance générale. Nous vous précisons également que la position de la Corporation est endossée par l'ensemble de nos membres. Toutefois, deux de ceux-ci, soit la compagnie d'assurance Belair et la Compagnie mutuelle d'assurances Wawanesa, ont enregistré leur dissidence en rapport avec nos propos concernant le décloisonnement, et plus particulièrement sur celui portant sur le rôle que pourraient jouer les institutions financières dans la distribution de produits d'assurance, malgré qu'ils reconnaissent que le choix ultime appartient et appartiendra aux consommateurs. Nous vous prions donc de prendre note de ce fait.

D'entrée de jeu, nous comprenons que la future loi englobera l'assurance et/ou les produits financiers pour les entreprises au même titre que l'assurance et/ou les produits financiers aux particuliers, même si le rapport quinquennal laissait sous-entendre que seuls ces derniers étaient visés. Il est correct de penser que le propriétaire d'une petite ou d'une moyenne entreprise est confronté au même questionnement et aux mêmes problèmes qu'un consommateur particulier.

Les propos du ministre, lors de l'ouverture des travaux de la commission — à l'effet que nous entrions dans une ère où le cycle de vie des produits sera de plus en plus court et que l'évolution rapide des besoins des consommateurs imposera un rythme permanent de changements, aidé en cela par le développement de la technologie — sont très judicieux et, tout comme lui, nous croyons qu'il ne faut pas avoir peur du changement. Il faut absolument que nous nous adaptions afin de faire face et même de devancer les pressions et/ou les nouvelles règles de jeu qui nous arriveront de partout dans le monde.

● (12 h 30) ●

Nous sommes donc d'accord avec la vision du gouvernement d'encadrer la distribution des produits financiers plutôt que seulement les intermédiaires de marché. Qui sait — avec le développement des nouvelles technologies, l'Internet, l'intelligence artificielle ou simplement de nouvelles façons plus dynamiques de packager des produits — quelle sera la part de marché contrôlée par les intermédiaires de marché de quelque réseau que ce soit d'ici 10 ans? Dans ce contexte, l'idée de créer une corporation professionnelle regroupant les intermédiaires ne nous apparaît pas une solution réaliste, bien au contraire, puisque le phénomène de la désintermédiation se concrétisera dans un avenir rapproché.

Notre corporation endosse les cinq objectifs poursuivis en précisant que la protection du consommateur doit absolument primer. Parlons spécifiquement des points se rapportant à la protection du consommateur. Comme règle générale, le gouvernement du Québec doit s'assurer que toute personne qui offre des produits ou des services d'assurance et qui agit auprès du public en relation avec ces mêmes produits et services ou, encore, qui offre des conseils concernant l'acquisition ou l'alinéation de produits soit un intermédiaire de marché. Cette façon de voir, en plus d'offrir une grande sécurité au consommateur, crée l'équité entre chaque réseau de distribution, ce qui n'est pas le cas présentement, puisque du côté des assureurs directs toute personne en contact avec des clients doit être intermédiaire de marché alors que du côté des courtiers leurs employés en sont exemptés. Actuellement, du côté des assureurs directs, 100 % de la force de vente est constituée d'intermédiaires de marché, alors que, du côté des courtiers, on estime à moins de 40 % le nombre de personnes affectées à cette tâche détentrices d'un certificat.

Quand nous pensons à la protection du consommateur, nous croyons que le professionnalisme et le rôle-conseil des agents employés des assureurs directs

sont de très haut niveau, d'autant plus que ceux-ci sont généralement rémunérés à salaire fixe plutôt qu'à commission, ce qui réduit le risque des ventes à pression. Ils sont plus libres d'offrir au consommateur le produit qui correspond le mieux à ses besoins.

Cet énoncé général doit toutefois, selon nous, être nuancé pour tenir compte des types de produits et/ou de services. Et il sera certainement intéressant de développer une grille de certification adaptée aux types de produits et/ou de services distribués. Certains intervenants vous ont parlé du certificat modulaire, par exemple, ce qui nous apparaît intéressant. De plus, il faudrait s'assurer que, lorsqu'on est en distribution de produits de convenance et/ou banalisés, c'est-à-dire pour lesquels il n'y a pas de conseil ou encore de négociation possible quant au niveau de protection ou de tarification, et que la présence d'un intermédiaire de marché n'est pas requise, la responsabilité du distributeur devienne pleine et entière.

Le décloisonnement, maintenant. Notre corporation est d'avis que la multidisciplinarité des cabinets est souhaitable. En effet, le consommateur se montre de plus en plus intéressé à faire affaire avec une même organisation, un même groupe, et, pour beaucoup, la rapidité, la facilité et les possibilités de complémentarité sont les points forts de l'approche multidisciplinaire. Si la multidisciplinarité est correcte pour les cabinets, nous croyons que ça doit l'être également pour toutes les autres institutions financières. Ce qui importe, encore une fois, c'est de garantir au consommateur que son interlocuteur, peu importe dans quel réseau de distribution il oeuvre, soit compétent. Et, pour ce faire, assurons-nous qu'il est un intermédiaire de marché et que des règles strictes sur la confidentialité soient développées de même qu'un mécanisme de contrôle pour en assurer le respect. Pour ce qui est du développement d'un réseau plutôt que d'un autre, laissons au consommateur le choix.

L'organisme d'autoréglementation. La Corporation des assureurs directs de dommages endosse l'option 1 du rapport, c'est-à-dire la création d'un organisme unique chargé de la réglementation et de la discipline. À notre point de vue, c'est l'option qui offre le plus de neutralité et d'impartialité tout en promettant le maximum d'économies d'échelle. De plus, nous recommandons au gouvernement que les membres du conseil d'administration de l'organisme d'autoréglementation soient nommés à titre individuel plutôt qu'à titre de représentants d'organismes dont ils sont issus. Comme il s'agit d'une loi sur la distribution des produits financiers, nous croyons par surcroît que tous les intervenants du milieu, intermédiaires de marché, distributeurs et producteurs, doivent être représentés sur ce conseil de façon égale tout en laissant, évidemment, une place de choix au consommateur.

En ce qui concerne la possibilité d'un ombudsman, qu'un ombudsman soit nommé, nous croyons, dans un premier temps, que la structure centralisée proposée pourrait répondre aux besoins du consommateur et, de

ce fait, à tout le moins, retarder la nomination d'un ombudsman, qui, le cas échéant, devrait pouvoir centrer son rôle sur l'analyse des normes et pratiques de l'industrie, en regard des plaintes reçues, et recommander les ajustements requis auprès du ministre responsable de la loi.

La distinction agent, courtier. La différence entre un agent en assurance et un courtier en assurance est de plus en plus minime, surtout si l'on considère la concentration d'affaires que font les courtiers auprès d'un petit groupe d'assureurs et certains liens commerciaux les liant parfois à ceux-ci. Quoi qu'on en dise, le mandat d'un agent en assurance est le même que celui d'un courtier. Tous les deux doivent offrir et conseiller à leurs clients les produits ou services qui répondent le mieux à leurs besoins. De ce fait, nous croyons qu'il ne devrait y avoir qu'un type d'intermédiaire de marché en assurance IARD, tout en précisant que la loi devrait exiger d'un tel intermédiaire de marché qu'il informe ses clients du lien existant ou des relations qu'il entretient avec une institution financière, soit comme employé ou par lien financier, ou autres.

Les experts en sinistre. Dans le rapport quinquennal, on précise que, pour rétablir l'équité entre les groupes d'experts en sinistre et réduire les possibilités de confusion chez le consommateur, la loi devrait régir les experts en sinistre employés d'un assureur ou employés d'un courtier, au même titre que les experts en sinistre indépendants et que les experts en sinistre au service de l'assuré. Contrairement à cette affirmation, la Corporation des assureurs directs de dommages est plutôt d'avis que ces personnes ne doivent pas être considérées comme des intermédiaires de marché. En effet, elles n'ont pas pour fonction d'offrir des conseils sur des produits ou des services d'assurance, mais plutôt d'agir uniquement à titre de fournisseurs de services, utilisés par l'une ou l'autre des parties au contrat, pour les aider dans l'exécution de celui-ci.

• (12 h 40) •

À notre avis, les experts en sinistre au service de l'assuré devraient relever de la Loi sur la protection du consommateur, puisqu'ils reçoivent leur mandat directement de l'assuré, alors que les experts en sinistre indépendants, lesquels reçoivent leur mandat des assureurs, devraient être soustraits de la Loi sur les intermédiaires de marché tout en responsabilisant les assureurs mandataires, de la même façon qu'ils le sont envers leurs propres employés. De plus, il faut retenir — et cela, à notre avis, est très important — le fait que le consommateur est déjà en relation avec un intermédiaire de marché, que ce soit un agent ou un courtier, et que le rôle de ce dernier porte non seulement sur la vente mais, également, sur le service après-vente.

Nous tenons à souligner aux membres de la commission que la très grande majorité des réclamations, soit plus de 90 %, est traitée par des employés des assureurs et que ces derniers sont donc sous la responsabilité directe de leur employeur. De plus, il faut penser que les assureurs sont excessivement conscients qu'une

des clés majeures de succès est la qualité du service offert. Il ne faut donc pas sous-estimer le jeu de la concurrence.

Les assureurs reconnaissent du même coup l'importance de former leurs ressources afin qu'elles puissent offrir un service de qualité et se sont, depuis fort longtemps, structurés en conséquence. Et, lorsque nous nous référons aux résultats obtenus par les experts en sinistre aux examens du conseil, 49 % de réussite, nous ne développons pas de complexe d'infériorité.

Mme, MM. les membres de la commission, voici, en quelques mots, les commentaires de la Corporation des assureurs directs de dommages suite au dépôt du rapport quinquennal sur la mise en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché. Nous profitons de l'occasion pour offrir au gouvernement notre disponibilité, si elle était requise, à participer aux travaux de mise en oeuvre du projet de loi et de la réglementation qui découlera de cette commission. Nous vous remercions de votre attention et sommes prêts à répondre à toutes vos questions. Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. Michaud, de votre présentation. Et j'accorde la parole au député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Merci, M. le Président. D'abord, d'entrée de jeu, évidemment, au nom du ministre Landry, bienvenue à cette commission. Et on m'a demandé de vous informer que le ministre Landry était très bien représenté par l'ancien ministre, M. Campeau. C'est lui-même qui m'a demandé de spécifier ça. Alors, mission accomplie, M. Campeau.

Ceci dit, messieurs, je vais d'abord en venir au premier point que vous soulignez quand vous parlez des nouvelles technologies et que vous dites: «...nous aurions apprécié connaître l'orientation du gouvernement face à la présence de plus en plus grande des nouvelles technologies et de la télématique.» Je pense quand même qu'on peut vous informer que c'est une très, très grande préoccupation de toute l'équipe gouvernementale actuelle. Quand je parle de l'équipe gouvernementale actuelle, je ne parle pas seulement du côté députation, mais je parle aussi de la partie fonction. Comment, par exemple, on va pouvoir contrôler tout ce qui va se passer sur les ordinateurs à partir de maintenant, puis c'est même commencé. Alors, il y a des gens là-dessus qui sont très, très préoccupés et qui essaient de nous trouver les meilleures formules possible, en fonction toujours, d'abord et avant tout, de la protection du consommateur.

Je voudrais aller, tout de suite à l'organisme d'autoréglementation et d'autodiscipline. Vous dites, au paragraphe 2: «Nous sommes de plus très heureux de constater que le gouvernement recommande que les membres du conseil d'administration de cet organisme unique soient nommés à titre individuel plutôt qu'à titre de représentants d'organisme...» et, plus bas: «Toutefois, comme mentionné précédemment, nous entretenons certaines réserves, soit — un — il nous apparaît impératif que

chaque secteur financier puisse être représenté adéquatement et, pour ce faire, nous demandons à ce que la représentativité soit égale, avec le même nombre d'administrateurs d'un secteur à l'autre. » Évidemment, tout le monde est conscient que, si on choisit cette formule-là d'un organisme, on aura la problématique de comment la structurer.

Je voudrais savoir, compte tenu qu'on parle d'un organisme d'autoréglementation et d'autodiscipline, donc très près d'un ordre professionnel, comment toutes ces nominations-là peuvent se faire uniquement par le ministre et non entre ceux et celles qui exercent ce pouvoir-là, c'est-à-dire les intermédiaires en très grande partie. Et je voudrais vous entendre préciser davantage, quand vous voulez que tous les secteurs soient représentés, de quelle façon on peut atteindre ça, d'un côté le ministre qui nomme puis, de l'autre côté, s'assurer que tous les secteurs soient représentés.

M. Michaud (Pierre): D'accord. Ce n'est pas incompatible, effectivement, que le ministre puisse choisir parmi les divers types d'intermédiaires de marché ou d'intervenants dans le secteur. Il y a plusieurs disponibilités qui sont offertes par les réseaux actuellement et, j'imagine, par les réseaux dans le futur aussi, et je suis assez bien placé pour cette affirmation-là parce que, moi-même étant sur le conseil d'administration du Conseil des assurances de dommages, je n'ai pas été nommé par mon association. J'ai été recommandé par diverses associations, divers regroupements, mais je ne représente aucune association, puisque la Corporation des assureurs directs n'existait pas au moment où la loi a été promulguée. Et je dois vous avouer bien sincèrement que ça travaille très bien, en ce qui me concerne, de ne pas avoir à me référer à une association.

M. Bertrand (Charlevoix): Vous dites, au paragraphe suivant: «Toujours en ce qui regarde la représentativité, comme les assureurs seront appelés à contribuer financièrement à la bonne marche de l'organisme, nous demandons à ce que ces derniers soient également représentés au sein du conseil d'administration, et ce, dans la même proportion...» Alors, évidemment, on est toujours dans la même direction.

Ici, il y a des gens qui... Le BAC, par exemple, a dit: Nous, on ne pense pas qu'on devrait être à l'organisme. L'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes dit: On devrait y être — si ma mémoire est bonne, là, je ne veux pas me tromper dans mes affirmations. Et, vous autres, vous ne dites pas que vous voulez y être ou non, mais vous présumez que vous allez avoir à contribuer. Il peut quand même y avoir une formule où les assureurs pourraient ne pas contribuer. Je voudrais savoir quelle préférence vous avez: d'être là ou de ne pas y être, de contribuer ou de ne pas contribuer, si on a un choix.

M. Michaud (Pierre): D'accord. Lorsqu'on regarde la vision que la nouvelle loi pourrait avoir,

c'est-à-dire porter sur la distribution plus que sur l'intermédiaire comme tel, je pense que c'est primordial que tous les joueurs fassent partie du Bureau de la distribution des produits et services financiers pour que chaque niveau de rôle puisse avoir droit de parole à cet endroit-là. Et c'est pour ça que, nous, on prend d'emblée la position d'être favorable à la participation à cet organisme-là. Et, quand on mentionnait dans notre mémoire qu'on voulait avoir une facturation ou une implication financière égale à notre participation, c'est pour établir, effectivement, la situation actuelle qui nous donne très peu de possibilités de nous faire entendre, mais 50 % de la facture de l'organisme.

M. Bertrand (Charlevoix): Si j'apporte un bémol à l'affirmation que vous faites au tout début, en disant: Bon, il semblerait que ça s'en va vers une loi sur la distribution de produits, si j'apporte le bémol suivant: le ministre a dit: C'est pour fins de discussion et c'est ouvert, etc., et qu'on continue en disant que, quand même, on parle de l'analyse, que le rapport est quand même, au départ, l'analyse de la loi 134... Ça se peut très bien que ce soit une continuité de la loi 134. C'est quand même tout près d'un organisme professionnel. On peut difficilement, j'imagine, voir un organisme où tous les intermédiaires qui sont sur la loi 134, si c'est une continuité ou des amendements à la loi 134, soient exactement dans ce que vous dites. Est-ce que votre prétention demeurerait la même quand même? Exemple, si la loi 134 est amendée pour en faire un organisme d'autodiscipline et d'autoréglementation, veux, veux pas, c'est relativement difficile d'avoir une loi sur la distribution de produits et les deux en même temps, j'imagine. Mais, si on attend quelque part un consensus, est-ce que vous souhaitez quand même la même chose, c'est-à-dire être là pareil, avec les mêmes...

• (12 h 50) •

M. Michaud (Pierre): Oui. Disons que les assureurs directs sont un petit peu à contre-courant par rapport à la position du BAC là-dessus. Nous voulons demeurer sur le conseil d'administration du Conseil des assurances de dommages, ou peu importe comment il s'appellera plus tard, pour deux raisons. La première, c'est que nos agents ne sont pas représentés sur le Conseil, ce sont des employés non regroupés en association, et on se doit d'être là pour cette forme de distribution là. Et aussi, nous croyons que les enjeux, de la façon dont les règles du jeu de l'intermédiation se font, ont un impact chez les assureurs, et c'est pour ça que c'est important que nous soyons là, que nous ayons le droit de parole, d'intervention.

M. Bertrand (Charlevoix): Vous dites que vos agents ne sont pas là. Mais, si l'organisme — ce sera ma dernière question, M. le Président — le nouvel ou peu importe, est créé, et qu'il a comme objectif l'autoréglementation et la discipline au maximum pour la protection des consommateurs, et qu'il a quand même une très grande partie qui concerne le côté professionnalisme de

toute cette structure-là... J'ai posé la question à plusieurs personnes jusqu'à maintenant. Je l'ai posée à M. Béland au nom du Groupe Desjardins; je l'ai posée aux représentants de Promutuel; je l'ai posée au représentant du Groupe Commerce, M. Brouillette. Est-ce que vous verriez d'un bon oeil, est-ce que vous accepteriez que, si le gouvernement choisissait d'aller vers une structure, on essaie de trouver une formule qui donne la chance à tout le monde ou que tout le monde soit traité de façon équitable, également, c'est-à-dire que ceux et celles qui ont à remplir le rôle d'intermédiaire, qui détiennent un permis — dans le moment, c'est d'agent — appartiennent au même groupe, même cotisation, même formation, mêmes règles d'éthique, etc.? Est-ce que vous seriez favorables à ce qu'ils soient dans ce groupe-là?

M. Michaud (Pierre): On s'est prononcés favorables. Quand on vous mentionne qu'on est d'accord avec l'option 1, on prend pour acquis que nos agents sont là, que les courtiers sont là et que les autres intervenants du secteur des personnes, etc., sont là. Donc, c'est les mêmes règles pour tout le monde. C'est les mêmes cotisations pour tout le monde. C'est le même jeu pour tout le monde. On est entièrement d'accord avec ça.

M. Bertrand (Charlevoix): Je m'excuse. J'aurais une autre question sur les experts en sinistre, parce que...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ça m'aurait surpris.

M. Bertrand (Charlevoix): Pardon?

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ça m'aurait surpris que ce soit fini. Ha, ha, ha!

M. Bertrand (Charlevoix): Ça vous a surpris.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Bertrand (Charlevoix): Ha, ha, ha! Je suis en train de me faire une mauvaise réputation. Sur les experts en sinistre, on sait qu'il y a trois puis même quatre formules, là, mais j'oublie la quatrième, celle des courtiers qui peuvent en faire. Vous autres, ce sont des gens payés à rémunération qui travaillent pour vous, qui font les réclamations, puis, après ça, il y a les indépendants et il y a les indépendants indépendants, encore plus. Et il y en a qui veulent être dans ce nouvel organisme là puis d'autres, non. Il y en a qui disent: On ne doit pas les prendre pour telle et telle raison.

Vous autres, vous êtes très clairs et vous dites: Ils ne doivent pas y être. Est-ce que vous auriez la même... Moi, si je comprends bien ce que vous me dites, là, c'est que tous ceux et celles qui exercent le rôle d'ajusteur, d'expert en sinistre, qui travaillent à salaire pour des compagnies ne devraient pas être dans

l'organisme, ne doivent pas être considérés au même titre. Est-ce que vous diriez la même chose pour les deux autres catégories, c'est-à-dire les indépendants?

M. Michaud (Pierre): La même chose. C'est ce qu'on mentionne. C'est que les employés des assureurs ne sont pas des intermédiaires de marché, ni les employés de courtiers qui font de l'expertise de sinistre, ni les experts en sinistre indépendants ou au service des assurés. Ce ne sont pas, à notre avis, des intermédiaires de marché.

M. Bertrand (Charlevoix): Étant donné qu'ils sont actuellement, quand même là, sous le chapeau, si j'ai bien compris, du Conseil des dommages, qu'est-ce que vous suggéreriez à ce moment-là?

M. Michaud (Pierre): Pour les assureurs au service d'un assuré, ce qu'on vous suggère, c'est de les placer sous la Loi sur la protection du consommateur. Ils reçoivent leur mandat de l'assuré, du consommateur. On imagine très bien que ce serait la place où ils pourraient être contrôlés. En ce qui concerne les experts en sinistre indépendants, entre guillemets, parce qu'ils sont dépendants, ils reçoivent leur mandat des assureurs, on dit: Eux non plus, mais responsabiliser l'assureur qui emploie ces experts-là, au même titre qu'ils sont responsables de leurs employés qui traitent de ces dossiers-là.

M. Bertrand (Charlevoix): Je vous remercie. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député de Charlevoix. J'accorde la parole au député de Viger.

M. Maciocia: Oui, merci, M. le Président. J'aurais une question suivant celle de M. le député de Charlevoix. Pour les experts en sinistre de l'assureur, que vous avez, j'imagine, vous aussi, les compagnies, vous n'êtes pas d'accord qu'ils fassent partie du même organisme. Donc, vous êtes d'accord qu'ils fassent partie de cet organisme-là.

M. Michaud (Pierre): Les experts en sinistre employés des assureurs, d'après nous, n'ont pas d'affaire sous le chapeau de la Loi sur les intermédiaires de marché. Nous considérons que ce ne sont pas des intermédiaires de marché.

M. Maciocia: Qu'est-ce que vous dites... Parce que, là, c'est très important de le savoir. Il y a certains organismes qui disent que, justement, les experts des assureurs, ils s'organisent avec certaines compagnies, que ce soit dans des réparations de véhicules, ou autres, pour leur faire quasiment subir des pressions en disant: Il faut que vous fassiez ça; il faut que vous le fassiez à tel prix, et qu'apparemment le travail qui se fait n'est pas conforme aux règlements et pas conforme, disons, à ce que d'autres pourraient faire à ce moment-là.

M. Michaud (Pierre): Est-ce que vous faites référence au terme de l'industrie qui s'appelle le dirigisme?

M. Maciocia: Probablement, oui.

M. Michaud (Pierre): D'accord. Alors, effectivement, les assureurs, la majorité des assureurs, font du dirigisme, c'est-à-dire proposent à leur client, lors d'une demande d'indemnité, des fournisseurs présélectionnés. Et je dis «proposent» parce qu'il n'y a pas d'obligation absolue pour le client de se rendre chez ce réparateur-là ou ce fournisseur-là. Les assureurs pratiquent ça sur une grande échelle.

Et le pourquoi de ça? Bien, évidemment, c'est pour, dans un premier temps, s'assurer d'une qualité de service, parce que le choix de ces fournisseurs-là est fait selon certains critères. Pour vous donner un exemple, les carrossiers en automobile doivent répondre à des critères bien précis: tel type de chambre à peinture ou d'équipement, les programmes qui concernent la CSST, les programmes qui concernent la protection de l'environnement. La majorité des assureurs ont mis des critères comme ça pour sélectionner des fournisseurs potentiels. Les gens qui ne se qualifient pas ne sont pas reconnus par les assureurs. Mais le choix appartient, en bout de ligne, au consommateur. On fait des recommandations. Alors, il y a une question de qualité, il y a une question de garantie qu'on prend en charge et il y a une question de coût en plus.

M. Maciocia: Mais est-ce que c'est vrai que vous faites des difficultés au client, à l'assuré qui voudrait aller à une autre place que la place dirigée ou conseillée par l'assureur?

M. Michaud (Pierre): Comme je vous le mentionne, les employés des assureurs font une représentation auprès du client, lui offrent certains fournisseurs. Évidemment, il y a peut-être des gens qui sont plus sensibles que d'autres à ce genre de recommandations là, mais ça demeure des recommandations. Et je peux parler pour mon organisation — si je peux vous donner une petite statistique — 50 % de nos clients vont chez les fournisseurs que nous leur recommandons, et 97 % des gens qui y sont allés mentionnent qu'ils recommanderaient à leurs amis le fournisseur où ils sont allés à la demande de l'assureur. Donc, je pense que, côté service, côté qualité, les gens en ont eu pour leur argent. Et 50 % de personnes qui ont accepté d'aller dans ces entreprises-là, ça démontre qu'il n'y a pas eu de pressions indues de faites.

M. Maciocia: Puis l'autre? Est-ce que vous avez des statistiques sur l'autre 50 %?

M. Michaud (Pierre): Je ne suis pas en mesure comme ça... Il faudrait que je vérifie ce que ça donne, mais je ne suis pas en mesure, là, de vous le donner.

M. Maciocia: O.K. Une autre question. Vous avez parlé tout à l'heure que la totalité ou la très grande majorité des agents des compagnies que vous représentez sont des salariés, qu'ils ne sont pas à commission.

M. Michaud (Pierre): Oui.

M. Maciocia: Est-ce que les agents d'Allstate et compagnie sont à salaire ou s'ils sont à commission?

M. Michaud (Pierre): Non. Allstate est un assureur qui a un programme de commissionnement pour ses agents.

M. Maciocia: Parce que ça me surprenait justement, parce que je sais...

M. Michaud (Pierre): Mais, je vous le dis, la majorité des agents en assurance sont salariés. Pour vous nommer trois compagnies rapidement: Belair, La Capitale, Desjardins, La Sécurité — j'en nomme une quatrième — ce sont tous des employés salariés.

• (13 heures) •

M. Maciocia: O.K. Mon autre question, justement vous parlez de La Capitale, de Desjardins et compagnie, est-ce que vous êtes d'accord que... Actuellement, vous savez que les succursales des caisses populaires Desjardins, elles peuvent vendre de l'assurance à l'intérieur des succursales et que, par conséquent, la même personne peut faire un prêt hypothécaire puis, en même temps, vendre aussi de l'assurance. Est-ce que vous êtes d'accord que ça continue et que ça continue à se faire de la même façon?

M. Michaud (Pierre): Ce qu'on a mentionné dans notre mémoire, c'est que ce qui est important, c'est que le consommateur se retrouve devant une personne qualifiée pour faire le travail. Qu'elle soit dans un réseau de courtage, dans un réseau direct, dans une institution financière, l'important, d'après nous, c'est que l'intermédiaire, la personne qui offre le produit soit qualifiée. De là la certification que le Bureau de la distribution des produits et services financiers pourrait apporter.

C'est au consommateur aussi de faire son choix, comment il veut être servi, où il veut être servi. S'il préfère le réseau de courtage, le réseau de courtage est là. S'il préfère le réseau bancaire, les banques sont là. S'il préfère Internet demain matin, Internet sera là. Et ça, je pense qu'il faut laisser au consommateur le soin de choisir lui-même où il veut être servi. Et souvent — d'ailleurs je l'ai noté tout à l'heure — le consommateur, de plus en plus, aime se retrouver à un seul endroit pour recevoir l'ensemble de ces produits ou services financiers.

M. Maciocia: Qu'est-ce que vous répondez à Mme Plamondon... Oui?

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de Viger, une formalité que je dois remplir, le consentement pour dépasser 13 heures.

M. Maciocia: Oui, oui. Je comprends.

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

Une voix: Oui.

M. Maciocia: Qu'est-ce que vous répondez à Mme Plamondon, de l'organisme de protection du consommateur, qui nous disait, devant cette commission, qu'il fallait faire attention à l'entrée des banques dans le commerce de l'assurance parce que ça serait la concurrence et ça serait au détriment des consommateurs?

M. Michaud (Pierre): Moi, je pense qu'une des préoccupations de Mme Plamondon portait sur la confidentialité de l'information. Il y a des règles — et on vous le mentionnait tout à l'heure — qui doivent être mises au niveau de la confidentialité, et un suivi de ces règles-là pour voir s'il y a un respect effectif.

Maintenant, est-ce que le fait qu'une banque vende de l'assurance va être dommageable pour le consommateur? J'ai beaucoup de difficulté à croire que ça serait néfaste pour le consommateur. C'est des façons peut-être plus expéditives de distribuer des produits d'assurance que ce qu'on connaît ou ce qu'on a connu traditionnellement. Et, de là, il y a des économies d'échelle qui sont encourues dans ça, et finalement, à cause de la concurrence, ça finit toujours par bénéficier au client.

M. Maciocia: Une autre question, M. le Président. À la page 5 de votre mémoire, vous parlez des intermédiaires de marché, vous parlez des cabinets d'agents multidisciplinaires puis, au troisième paragraphe — puis vous laissez comprendre que vous n'êtes pas tout à fait d'accord sur la création de cabinets d'agents multidisciplinaires — vous dites: «Toutefois, si le gouvernement retient la possibilité de créer des cabinets d'agents multidisciplinaires, il devrait s'assurer que les assureurs aient la même possibilité.» Voulez-vous élaborer un peu sur ça?

M. Circé (Réal): Définitivement, enfin, c'est simplement pour respecter les règles de la concurrence que nous demandons d'avoir la même possibilité. Si on donne aux institutions bancaires ou, peu importe, à Desjardins l'autorisation de posséder des cabinets multidisciplinaires, je pense que les autres assureurs devraient avoir également la même possibilité.

M. Maciocia: Desjardins, il n'a pas de cabinets multidisciplinaires. Desjardins, je pense qu'il vend directement dans les succursales.

M. Circé (Réal): Exact. Mais, dans le livre vert, on présente cette solution-là comme une possibilité. Alors, si la possibilité se concrétise, c'est simplement de donner les mêmes outils aux assureurs, aux autres assureurs.

M. Maciocia: Et, actuellement, c'est empêché par la loi que vous puissiez avoir des cabinets multidisciplinaires?

M. Circé (Réal): Un assureur ne peut pas posséder, aujourd'hui, un cabinet de courtage ou un cabinet d'agents.

M. Maciocia: Et c'est quoi, la différence entre ça puis un agent chez vous? Parce que c'est des agents, j'imagine, qui travaillent chez vous, ce ne sont pas des courtiers. Ce sont des agents qui sont attirés avec la compagnie. Quelle est la différence qu'il y a, actuellement, entre l'agent qui vend vos produits et un cabinet multidisciplinaire pour la même compagnie?

M. Circé (Réal): Bien, c'est que, avec un réseau d'agents multidisciplinaires, par rapport à la situation d'aujourd'hui, aujourd'hui l'agent ne distribue que nos produits, tandis qu'avec un réseau d'agents multidisciplinaires les assureurs pourraient distribuer des produits complémentaires.

M. Maciocia: Comme quoi?

M. Circé (Réal): Comme de l'assurance-vie, ou des prêts hypothécaires, ou enfin tout ce qui peut être incorporé à un cabinet multidisciplinaire. Et il pourrait distribuer via une bannière. Alors, ça ouvre d'autres possibilités commerciales pour les assureurs.

M. Maciocia: Toujours à la même page, vous dites, au dernier paragraphe, quand vous parlez de la nouvelle loi, de la portée exacte de la nouvelle loi: «...nous émettons certaines réserves quant à la réglementation qui pourrait notamment porter sur la publicité et sur les pratiques à observer à l'égard du produit et du service. Bien que tous soient conscients qu'il faut protéger le consommateur, il ne faut pas non plus encadrer les entreprises avec une réglementation qui ferait en sorte de nuire à l'évolution et au développement des produits et services.» Vous voulez dire quoi exactement, là? Vous dites que vous êtes pour la protection du consommateur, mais, en même temps, vous ne voudriez pas que les entreprises soient encadrées avec des...

M. Michaud (Pierre): Bon. On ne voudrait surtout pas que les entreprises québécoises soient dans une position — la concurrence est vive — où une certaine cascade d'autorisations seraient à obtenir chaque fois qu'un pas peut être fait, alors que, sur le marché, les gens de l'extérieur du Québec pouvant venir se présenter sur notre territoire pour faire des affaires ne

seraient, disons, pas sous la même juridiction ou pas aussi contrôlés ou encadrés. Donc, oui, on est d'accord pour qu'il y ait une attention de portée là-dessus, mais pas au détriment des entreprises québécoises, parce que la loi s'adresse à elles, alors que les étrangers pourraient faire, disons, un peu ce qu'ils veulent. Et c'est dans ce contexte-là qu'on dit au législateur: Si vous voulez faire quelque chose, assurez-vous de ne pas nuire à vos entreprises locales. C'est dans ce sens-là qu'on l'a mentionné.

M. Maciocia: Oui, mais, si c'était en général, vous êtes d'accord avec ça.

M. Michaud (Pierre): Aucun problème. Il faut que les règles du jeu soient les mêmes pour tout le monde.

M. Maciocia: Merci, M. le Président.

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

M. Campeau: M. le Président, je voudrais revenir à une question de mon collègue de Viger, qui vous disait: Le consommateur aime mieux retrouver tout à la même place, à l'intérieur d'une institution financière, parce que c'est plus facile, parce qu'il y a plus d'accès. Mais, indépendamment que ça favorise la compétitivité ou non, j'aimerais ça entendre M. Circé, qui est de La Capitale, je pense, juste l'entendre là-dessus pour voir s'il a la même opinion que vous.

M. Circé (Réal): Absolument.

M. Campeau: Ça me surprend.

M. Circé (Réal): Ça vous surprend?

M. Campeau: Oui.

M. Circé (Réal): C'est peut-être parce qu'on est un assureur direct et que nous sommes bien conscients de nos possibilités et aussi avec la vision que nous avons de l'avenir. Et, là-dessus, c'est pour ça que, nous, nous croyons beaucoup plus à une loi sur le contrôle de la distribution des produits qu'à une loi sur les intermédiaires de marché, parce que, définitivement, il y a un enlèvement pour de la distribution ou de la désintermédiation qui se pointe et qui va émerger d'ici quelques années.

M. Campeau: Si vous demeurez compétiteurs, est-ce que vous n'aurez pas vous-mêmes à fonder ou à créer d'autres caisses populaires qui vont s'appeler les caisses de La Capitale?

M. Circé (Réal): Ha, ha, ha! On aimerait bien, remarquez bien, là, ça donnerait un contrepoids. Non. Écoutez, nous avons tous les outils nécessaires, sauf le

dépôt à vue que nous n'avons pas, et je crois que nous sommes en mesure de concurrencer les banques sur leur terrain.

• (13 h 10) •

Et, vous savez, même les banques aujourd'hui, il y a une mouvance à l'intérieur de la distribution des produits des banques. Si vous prenez, par exemple, la banque auparavant, tout se transigeait dans la succursale. Si vous vouliez votre prêt hypothécaire, vous deviez aller à la succursale. Aujourd'hui, ce phénomène-là existe de moins en moins. C'est la banque qui va vers vous via des courtiers en immeubles, via ses propres représentants. C'est que la banque a, dans une certaine mesure, laissé aller une clientèle qui venait régulièrement à la banque pour se servir d'outils beaucoup plus électroniques. Aujourd'hui, les banques sont prises à supporter deux systèmes, et nous croyons que, dans l'avenir, elles devront choisir un système par rapport à un autre et nous croyons que le système basé sur la technologie sera favorisé pour réduire les coûts de distribution. Et c'est dans ce sens-là que, nous, nous croyons que nous allons être en mesure de compétitionner les banques.

M. Campeau: Ce que vous êtes en train de dire, c'est que, alors que ça pouvait être un grand avantage pour les banques et les caisses populaires, de distribuer de l'assurance, de vendre de l'assurance à l'intérieur même du local pourrait être banal, à cause de la modernité, à cause des transactions qui se font en dehors des banques, à cause des guichets automatiques et à cause de tout le reste, où le contact humain, à l'intérieur de la banque, est beaucoup moins important qu'il l'était...

M. Circé (Réal): Vous avez bien compris, monsieur, sauf que je ferais une exception pour les caisses populaires et, comme elles distribuent déjà, le mal est déjà fait. C'est que les caisses populaires, les gens y sont bien attachés, et je pense que c'est être réaliste de dire que le Mouvement Desjardins est un mouvement sympathique. Alors, au niveau de la population, les gens sont attachés à leurs caisses populaires. Elles existent dans toute petite ville qui soit au Québec, je pense, 1 320 caisses...

M. Campeau: Ajoutées à plus de 4 500 000...

M. Circé (Réal): De sociétaires, alors...

M. Campeau: Avec une population de 7 000 000 au Québec.

M. Circé (Réal): Absolument. Donc, étrangement et probablement, ça pourrait jouer et ça joue sûrement dans une certaine mesure lorsqu'on regarde les ratios de rentabilité des caisses populaires et des banques, ça devient... Les caisses populaires sont moins rentables que les banques parce que leurs frais d'administration sont plus lourds. Est-ce que c'est dû justement

au fait que les gens visitent beaucoup plus les caisses populaires qu'ils visitent les banques? Je ne le sais pas, je ne suis pas un banquier, mais on peut certainement constater qu'il en coûte plus cher.

M. Campeau: Ne me dites pas que vous ne savez pas, là.

M. Circé (Réal): Pardon?

M. Campeau: Comme administrateur, vous devez sûrement avoir des...

M. Circé (Réal): On a certains doutes.

M. Campeau: Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ça complète?

M. Campeau: Oui, ça complète. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Je remercie les représentants de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec, je remercie les membres de la commission pour leur collaboration et j'ajourne les travaux au jeudi 17 octobre, 10 heures.

(Fin de la séance à 13 h 13)

