



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 (6)**

Le jeudi 17 octobre 1996 — N° 28

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 jeudi 17 octobre 1996

Table des matières

Auditions	1
Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ)	1
Association canadienne du marketing direct (ACMD)	14
Document déposé	14
Mouvement carrossiers Québec (MCQ)	23
Mémoires déposés	33
Documents déposés	33
Remarques finales	33
M. Bernard Landry	33
M. Cosmo Maciocia	35

Autres intervenants

M. Jacques Baril, président

M. Jean Campeau

M. François Gendron

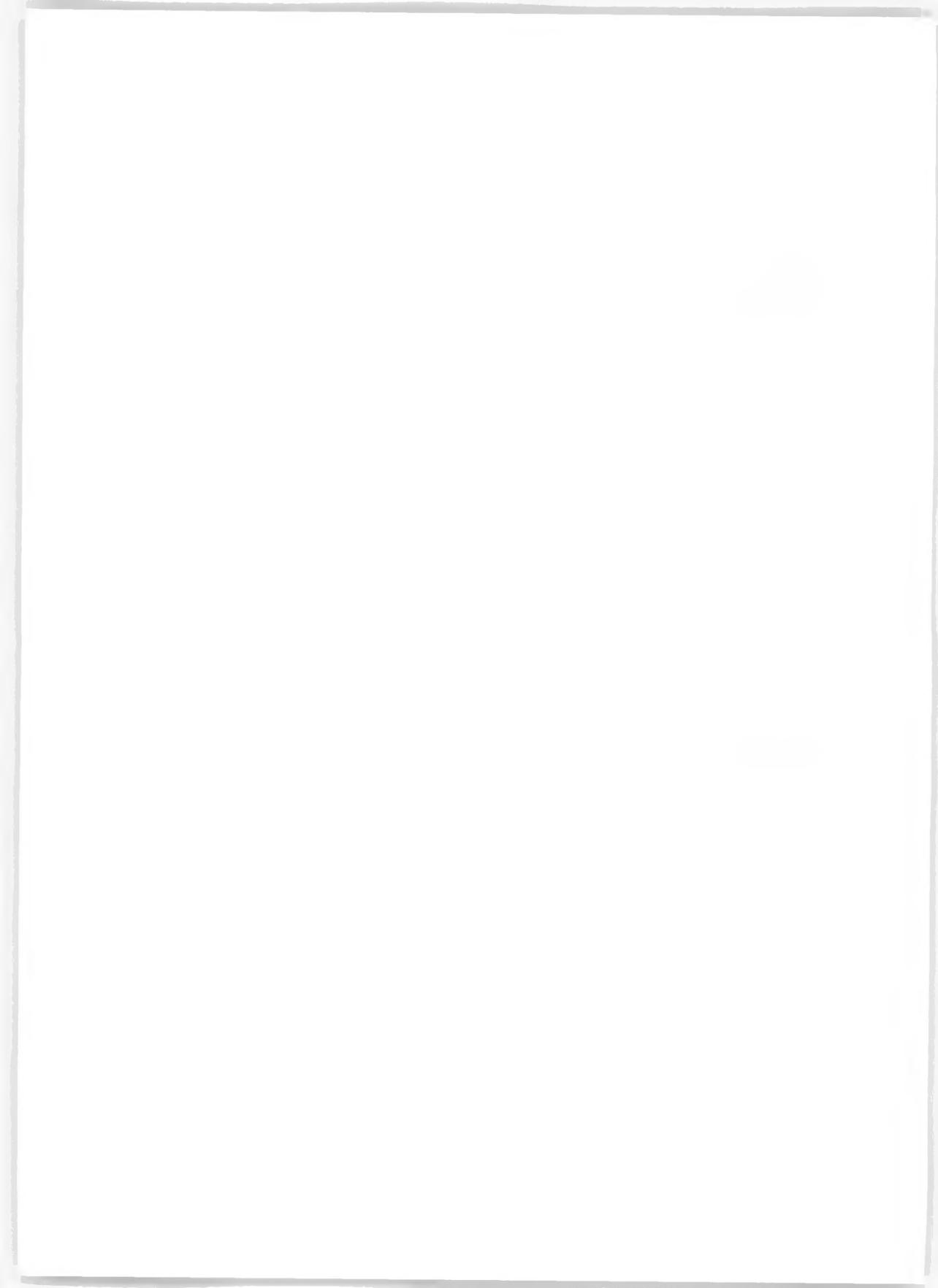
M. Henri-François Gauthier

M. François Beaulne

M. Benoît Laprise

- * M. François Léger, ACAIQ
- * M. Serge Cayer, idem
- * M. Guy G. Lachapelle, ACMD
- * Mme Denise Daigle, idem
- * M. Denis Guay, MCQ

- * Témoins interrogés par les membres de la commission



Le jeudi 17 octobre 1996

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

(Dix heures dix minutes)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre, MM. les membres de la commission! 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, pour cette dernière étape de nos travaux, vous avez des remplacements qui vous ont été suggérés?

Le Secrétaire: Non, M. le Président, il n'y a aucun remplacement.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Je vous remercie. Je présume que les membres de la commission vont adopter sans trop de discussion l'ordre du jour qui, à 10 heures... Oui, M. le député de Viger.

M. Maciocia: M. le Président, seulement une question d'information. Le premier et le deuxième organisme ont une heure chacun, comme tout le monde, je pense. Jusqu'à date, ils ont eu une heure chacun. Et je pense que le troisième organisme a seulement une demi-heure. Je viens de voir ça. Je ne sais pas pourquoi.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est parce que le Mouvement carrossiers Québec s'est rajouté un peu sur le tard — ce n'est pas un reproche que je leur fais — et ils sont informés qu'ils ont seulement une demi-heure.

M. Maciocia: On va partager comment le temps?

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ils vont avoir 10 minutes pour présenter leur mémoire, puis 10 minutes par groupe parlementaire. Ça fait une demi-heure.

M. Maciocia: Mais, si, par hasard... On peut compter toujours sur la largesse du président, quand on aura des questions un peu...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Vous me connaissez bien.

M. Maciocia: Parfait.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Donc, l'ordre du jour: à 10 heures, au début de nos travaux, l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec; une heure plus tard, l'Association canadienne du marketing direct; et, pour terminer, le Mouvement carrossiers Québec. Est-ce que les membres de la commission sont en accord avec cet ordre du jour?

Une voix: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): On vous remercie bien de cette magnifique collaboration habituelle. Nous aurons aussi, à la fin de nos travaux, une période que je me réserve pour le dépôt de documents qui nous ont été transmis.

Auditions

Donc, j'invite les représentants de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec à se présenter à la table des invités. Je ne sais pas si c'est au directeur général, M. Cayer ou autre, le président — je ne sais pas qui — à se présenter et à présenter les personnes qui l'accompagnent et à nous faire part de son mémoire. Bienvenue, messieurs. Allez.

Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ)

M. Léger (François): Bonjour. M. le Président, chers membres de la commission, permettez-moi de nous présenter, comme vous avez demandé. Mon nom est François Léger, je suis le président du conseil d'administration de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec. Je suis accompagné, à ma droite, par M. Serge Cayer, qui est directeur général de notre Association, et, à mon extrême droite, par Me Robert Nadeau, qui est directeur du Service des affaires juridiques de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec.

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec est constituée en vertu de la Loi sur le courtage immobilier. Elle a pour principale mission d'assurer la protection du public par l'application des règles de déontologie et l'inspection professionnelle de ses membres. L'Association est aussi responsable de l'encadrement professionnel du courtage immobilier au Québec et elle veille à ce que l'activité de ses quelque 9 500 membres soit poursuivie conformément à la loi et aux règlements.

L'Association partage la plupart des objectifs poursuivis par le gouvernement dans le cadre de la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché,

notamment en ce qui a trait à la simplification de l'encadrement et de la réglementation ainsi qu'à la réduction des coûts qui y sont reliés. L'Association appuie également les objectifs recherchés par le gouvernement visant à renforcer la protection du consommateur et à affirmer la compétence du Québec dans la distribution de produits et services financiers.

Par ailleurs, l'Association considère que le décloisonnement des réseaux de distribution de produits et services financiers ne doit porter que sur l'industrie de l'assurance et des services financiers et non sur les professionnels du courtage immobilier.

Cependant, tout en reconnaissant l'importance des principes énoncés par le gouvernement et la nécessité de les mettre en oeuvre, l'Association demeure essentiellement en désaccord avec les solutions qui sont proposées.

En ce qui concerne l'encadrement des organismes, les nombreux organismes en place et le dédoublement de certaines de leurs fonctions rendent très complexe la structure d'encadrement actuelle et créent la confusion au sein du public. Le consommateur de produits financiers peut difficilement comprendre le rôle attribué à chaque organisme, de sorte qu'il doit lui être difficile de savoir à qui s'adresser pour obtenir l'information dont il a besoin.

Devant une telle problématique, le vice-premier ministre et ministre d'État de l'Économie et des Finances soumet comme principale proposition la création d'un seul organisme de réglementation et de discipline pour l'ensemble de l'industrie des assurances et des services financiers. Bien que la réduction du nombre d'organismes impliqués passe inévitablement par une fusion des différents intervenants de l'industrie, il n'en demeure pas moins que l'Association soit en désaccord avec les moyens proposés pour atteindre cet objectif, et principalement avec la proposition prédominante prévoyant la création d'un nouvel organisme unique dont la seule taille risque de présenter des inconvénients majeurs.

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec maintient que le regroupement des responsabilités doit s'effectuer en respectant la réalité historique des associations mises en place par les professionnels. En conséquence, notre Association tient à faire valoir sa position selon laquelle le gouvernement doit unifier les fonctions d'autogestion, d'autoréglementation et d'auto-discipline sous un même toit pour chacun des secteurs d'activité qu'il délimitera.

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec demeure d'ailleurs un exemple concret qu'un seul organisme spécialisé dans un domaine particulier peut efficacement s'autoréglementer et mettre en application les règles qu'il établit.

À ce point de notre intervention, pour traiter de l'encadrement de l'activité des intermédiaires, j'aimerais, avec votre permission, M. le Président, laisser la parole au directeur général de notre Association, M. Serge Cayer.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Bien, M. Cayer.

M. Cayer (Serge): M. le Président, en ce qui concerne les cabinets multidisciplinaires, l'Association déplore que les propositions actuelles ne font qu'augmenter la complexité du cadre d'application de ce concept. Les cabinets multidisciplinaires, en plus d'exercer dans une discipline relative à l'assurance ou à la planification financière, peuvent présentement effectuer du courtage immobilier de plein exercice ou du courtage restreint à l'égard de prêts garantis par hypothèque immobilière.

Actuellement, les agents immobiliers à l'emploi de cabinets multidisciplinaires sont soumis à la juridiction de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, tandis que les cabinets multidisciplinaires sont assujettis à la réglementation du gouvernement, laquelle est appliquée par l'Inspecteur général des institutions financières. Cela signifie que, dans l'état actuel des choses, en cas d'infraction à la Loi sur le courtage immobilier par un agent immobilier agissant pour le compte d'un cabinet multidisciplinaire, une plainte peut être formulée par un consommateur auprès de deux organismes, deux instances, en vertu de deux lois distinctes et suivant des procédures complètement différentes: auprès de l'ACAIQ, l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, dans le cas de l'agent, et auprès de l'Inspecteur général des institutions financières, pour ce qui est du cabinet multidisciplinaire.

Or, selon ce qui est proposé, l'organisme chargé de la réglementation et de la discipline sera responsable d'assurer la surveillance et la discipline des différents intermédiaires de marché oeuvrant au sein de cabinets multidisciplinaires, y compris des courtiers et agents immobiliers. L'Association craint que la surveillance des courtiers et agents immobiliers oeuvrant dans un cabinet multidisciplinaire par un organisme différent n'établisse une disparité dans l'application des règles qu'elle élabore.

• (10 h 20) •

L'Association est d'avis qu'en matière de courtage immobilier l'expérience et l'expertise de son syndicat et de son comité de discipline sont concluantes. Le syndicat de l'Association est le mieux habilité à poursuivre les enquêtes, et le comité de discipline possède l'expertise nécessaire pour déterminer la culpabilité d'un accusé lorsque des manquements à la déontologie ou à la loi ou aux règlements sont commis par des courtiers ou agents immobiliers. Les infractions relatives à des opérations de courtage immobilier doivent être traitées avec cohérence et conformément à la jurisprudence élaborée par le comité de discipline de l'Association depuis sa constitution.

Il est utile de rappeler que l'intermédiation, dans le cadre d'une opération immobilière, ne peut nullement être assimilée à la vente d'un produit ou d'un service financier. Alors que les intermédiaires de marché distribuent aux consommateurs divers produits financiers pour

le compte d'une ou plusieurs institutions financières, les courtiers et agents immobiliers offrent essentiellement des services visant à favoriser la conclusion d'une transaction immobilière entre deux consommateurs. En somme, on crée une double juridiction en matière de courtage immobilier, l'Association demeurant responsable de la surveillance et de la discipline des courtiers et agents immobiliers qui ne sont pas à l'emploi d'un cabinet multidisciplinaire.

Le principe du cabinet multidisciplinaire lui-même entraîne des dédoublements inutiles et coûteux. À titre d'exemple, en date du 10 septembre 1996, on comptait 1 674 entreprises de courtage immobilier de plein exercice, alors qu'on ne dénombrait que deux cabinets multidisciplinaires oeuvrant dans la discipline du courtage immobilier de plein exercice.

L'Association estime qu'il n'est pas nécessaire ni souhaitable de retenir le concept de cabinet multidisciplinaire permettant le plein exercice du courtage immobilier uniquement pour deux cabinets et suggère que cette activité soit exercée plutôt par le biais d'une entité juridique distincte du cabinet multidisciplinaire distribuant des produits financiers, afin d'avaliser la distinction entre les deux types d'activité.

En ce qui concerne l'appel des décisions disciplinaires, l'Association encourage les autorités à reconnaître l'importance d'un tribunal spécialisé, en l'occurrence le Tribunal des professions, pour entendre les appels en matière de déontologie et de discipline des intermédiaires de marché.

Actuellement, la Loi sur les intermédiaires de marché ainsi que la Loi sur le courtage immobilier se réfèrent déjà au Code des professions en ce qui concerne le processus disciplinaire de première instance. Cependant, l'appel de ces décisions est entendu par la Cour du Québec plutôt qu'au Tribunal des professions, ce qui crée deux processus d'appel différents en matière de déontologie et de discipline professionnelle. L'Association d'ailleurs fait des représentations à cet effet auprès du ministre de la Justice, dans le cadre de l'avant-projet de loi concernant la Loi sur l'application de la Loi sur la justice administrative, afin de régler cette question.

Par ailleurs, l'Association croit que l'exercice restreint du courtage immobilier par le cabinet multidisciplinaire, soit l'intermédiation à l'égard de prêts garantis par hypothèque immobilière, devrait être aboli. Cette mesure, combinée à l'abolition du concept de cabinet multidisciplinaire de plein exercice en courtage immobilier, aurait pour effet d'éliminer 12 des 16 catégories de certificats de cabinets multidisciplinaires existant présentement en vertu de la réglementation afférente à la Loi sur les intermédiaires de marché.

L'Association est plutôt d'avis que l'introduction dans notre système du concept d'un acte réservé en partage, récemment mis de l'avant par l'Office des professions, apporterait une solution à cette problématique. Le partage d'actes professionnels existe déjà dans les faits. Mentionnons, par exemple, le cas des courtiers

immobiliers, des avocats et des notaires, qui rédigent tous trois des avant-contrats et qui sont régis par leurs organismes respectifs sans que cela ne soulève une quelconque difficulté d'application.

Ainsi, les intermédiaires de marché se livrant à une opération de courtage immobilier à l'égard d'un prêt garanti par hypothèque immobilière pourraient bénéficier, lorsqu'ils exercent cette activité, d'une exception à la Loi sur le courtage immobilier, au même titre d'ailleurs que les membres d'un ordre professionnel de comptables qui en sont déjà exemptés. De cette manière, les intermédiaires de marché seraient régis par leur propre organisme de réglementation et de discipline, alors que les courtiers et agents immobiliers demeureraient sous la juridiction de l'Association des courtiers et agents immobiliers.

Il en découlerait par ailleurs que la réglementation de l'Association n'aurait plus à maintenir des catégories de certificats de courtiers et d'agents immobiliers d'exercice restreint réservés spécifiquement aux intermédiaires de marché. À l'heure actuelle, seulement une quarantaine d'intermédiaires de marché sont titulaires de l'un ou l'autre de ces certificats, mais l'existence même de ces catégories rend la rédaction des règlements pris en vertu de la Loi sur le courtage immobilier beaucoup plus difficile.

La proposition du gouvernement de nommer le conseil d'administration de l'organisme chargé de la réglementation plutôt que de permettre aux praticiens d'en élire les administrateurs va à l'encontre même des principes d'autogestion. Alors que le principe d'autogestion de l'activité d'intermédiaire de marché et de courtier immobilier avait été retenu, tant en 1989 qu'en 1991, lors de l'adoption successive de la Loi sur les intermédiaires de marché et de la Loi sur le courtage immobilier, le gouvernement semble vouloir abandonner ce concept qui a pourtant fait ses preuves dans le domaine professionnel. Pourtant, le document de consultation, le rapport quinquennal, ne fait aucunement constat de problèmes dus au fait que les associations concernées aient été dirigées par des conseils d'administration qui, dans certains cas, sont des administrateurs élus par leurs pairs. L'autogestion a entraîné une responsabilisation des membres de ces organismes en regard de la protection du public.

D'autre part, ces organismes demeurent, à l'instar des ordres professionnels, sous surveillance gouvernementale. L'Association ne peut qu'encourager le maintien d'organismes d'autogestion. Elle considère en outre que la création d'un organisme dont les membres siègent sur le conseil d'administration seraient nommés par les autorités gouvernementales ne saurait davantage bénéficier au public ni aux intermédiaires de marché. Il nous apparaît évident que le fait que les membres d'une profession soient partie prenante à la fois dans l'élaboration de la réglementation et dans l'élection des administrateurs qui doivent gérer leur profession est un outil pour faire en sorte que ça ne soit plus quelque chose qui est imposé aux membres de la profession, mais bien

quelque chose auquel les membres de la profession sont partie prenante.

En étant élus par leurs pairs au suffrage universel, les membres des conseils d'administration de ces organismes sont redevables devant l'ensemble de leurs électeurs quant à l'utilisation des moyens et des ressources que les membres de ces professions leur fournissent, comme c'est le cas d'ailleurs pour les membres de l'Assemblée nationale. Nous sommes d'avis qu'il s'agit de la meilleure garantie pour s'assurer que ces personnes soient pleinement responsables de leurs actes et qu'elles ne soient pas redevables envers un quelconque groupe d'intérêt.

L'Association s'inquiète également de la création d'un poste d'ombudsman. Elle s'interroge plus particulièrement sur son pouvoir d'intervention ou de révision des décisions du syndic ou du comité de surveillance. La remise en cause par une seule personne de la décision du syndic ou du comité de surveillance de ne pas porter plainte devant le comité de discipline entacherait sans aucun doute leur crédibilité et porterait atteinte à leur autonomie. D'ailleurs, l'Association recommande que le comité de surveillance, tel qu'établi dans la Loi sur les intermédiaires de marché actuelle, soit remplacé par un syndic agissant à temps plein.

Si le gouvernement désire par ailleurs instituer un mécanisme de révision des décisions du syndic, l'Association serait davantage favorable à la création d'un comité de révision. La pertinence des décisions du syndic pourrait être plus justement interpellée par un comité formé de personnes issues, d'une part, de la profession et, de l'autre, du public, à l'instar de ce que le législateur a fait tout récemment dans le Code des professions.

Sur ce, je laisse conclure le président élu du conseil d'administration de l'Association, M. François Léger.

M. Léger (François): Merci. En guise de conclusion, permettez-moi de vous rappeler les cinq principaux points sur lesquels a porté l'intervention de notre Association.

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec recommande principalement d'abolir complètement le concept de cabinet multidisciplinaire en matière de courtage immobilier.

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec suggère que l'intermédiation à l'égard de prêts garantis par hypothèque immobilière soit considérée comme un acte réservé en partage.

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec propose également de maintenir intégralement les principes d'autogestion, d'autoréglementation et d'autodiscipline par des praticiens élus par les membres des professions concernées au sein des organismes que le vice-premier ministre et ministre d'État de l'Économie et des Finances entend conserver ou mettre en place.

Notre Association s'inquiète de la création d'un poste d'ombudsman et du fait que le document de

consultation n'élabore pas sur l'étendue du rôle et des pouvoirs dont il disposerait.

De plus, notre Association suggère que l'appel des décisions des comités de discipline soit rendu par le Tribunal des professions.

Nous tenons à remercier le vice-premier ministre et ministre d'État de l'Économie et des Finances ainsi que les membres de la commission d'avoir donné à l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec l'occasion d'exprimer ses commentaires. Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): On vous remercie, M. Léger. Maintenant, j'accorde la parole au député de Crémazie, pour son questionnement. M. le député.

• (10 h 30) •

M. Campeau: Merci, M. le Président. D'abord, merci, M. Léger, M. Cayer et M. Nadeau, pour cette bonne présentation. Au nom du ministre Landry, je vous en remercie.

Je tiens d'entrée de jeu à dire que le ministre Landry, en proposant cette étude-là et en faisant venir des témoignages comme le vôtre, le fait dans le but d'une vulgarisation, de rendre la loi plus simple et non pas de créer à l'entreprise privée davantage de troubles, de tracas, ce qui ferait que ça deviendrait un irritant pour vous. Alors, d'avance, d'entrée de jeu, il faut simplifier ça, il faut simplifier les affaires, il faut que, au Québec, ce soit facile de faire des affaires dans la distribution des produits financiers.

J'ai noté, dans votre présentation, en lisant votre rapport... J'aurais pour vous deux questions avant de passer la parole à mes collègues. La première, c'est: Vous dites que théoriquement l'augmentation du nombre de représentants du public au sein du conseil d'administration n'est pas souhaitable. Mais, s'il faut absolument des représentants, parce qu'on pense qu'il en faut, des représentants des consommateurs, puis qu'il ne faudrait pas les augmenter, pourquoi faudrait-il qu'ils soient nommés par l'industrie? Si l'industrie les nomme, c'est bien sûr qu'elle va les contrôler. Alors, est-ce que les consommateurs représentants ne devraient pas être nommés — est-ce que ce n'est pas une raison? — par le ministre ou quelqu'un d'autre que l'industrie?

M. Léger (François): Si vous permettez, je vais juste tenter de préciser, clarifier la position de notre Association. L'Association ne s'objecte pas à ce qu'il y ait un nombre de représentants au sein d'un conseil d'administration qui soient des représentants qu'on pourrait qualifier de représentants du public. Et notre Association ne s'objecte pas à ce que ces représentants-là soient nommés par le gouvernement. La position qu'on adopte, c'est de faire en sorte que l'ensemble du conseil d'administration... On s'oppose au principe que l'ensemble, la totalité du conseil d'administration soit nommé par le gouvernement. Mais qu'il y ait, au sein de ce conseil d'administration là, des représentants du public nommés par le gouvernement, on est tout à fait favorable à ça.

M. Campeau: Ça va, ça répond à ma question, merci. J'en ai une deuxième au sujet de l'imposition d'un intermédiaire pour tous les produits, là. Il y en a qui prétendent que d'imposer un intermédiaire pour les produits ne protège pas nécessairement le consommateur. Ça le force à faire affaire à travers un intermédiaire. Mais est-ce que des fois ça n'a pas pour objet ou pour dynamique d'entraîner des hausses de prix? Il y en a qui disent quand même que le consommateur doit être libre de faire affaire directement ou par l'entremise d'un intermédiaire. Est-ce que vous ne semblez pas dire, vous, dans votre rapport, qu'on devrait toujours passer par un intermédiaire? Et, si ce n'est pas ça, comment vous expliquez votre position?

M. Léger (François): Je ne crois pas que notre rapport ait clairement pris position sur ce principe-là comme tel. Et, dans ce contexte-là, étant donné que le rapport n'a pas pris position, je vais vous exprimer ce que je pense être la position de notre Association. Vous savez, en matière de courtage immobilier, le consommateur a le choix de traiter avec un intermédiaire ou de traiter directement. Il va sans dire que, nous autres, ici, on pense que c'est dans l'intérêt du consommateur — ça n'occasionne pas des augmentations au niveau des coûts en matière de courtage immobilier — d'utiliser les services de professionnels en matière immobilière. En ce qui a trait au milieu des intermédiaires de marché dans le domaine des assurances, je peux juste supposer que... je pense que le commentaire similaire s'appliquerait à ce moment-là. Je ne sais pas... Si vous permettez, peut-être que le directeur général de notre Association voudrait ajouter à cette question-là que vous avez.

M. Campeau: Parfait.

M. Cayer (Serge): Oui. Ce qu'on énonce, en fait, dans le mémoire, à la page 12, sur la distribution de produits d'assurance, notamment dans les institutions de dépôts, c'est tout simplement que, lorsqu'il est question d'achat de produits financiers, il y a nécessairement un intermédiaire. Que cet intermédiaire soit un employé d'une institution financière ou qu'il soit un intermédiaire présentement régi par la Loi sur les intermédiaires de marché, il y a toujours quelqu'un d'impliqué.

Ce que notre mémoire tend à souligner, c'est que, peu importe dans quelle circonstance cette personne-là agit comme intermédiaire, cette personne-là devrait avoir, à tout le moins, des qualifications. Et, en conséquence, cette personne-là devrait donc être titulaire d'un titre de certificat. Que ce certificat soit de la même nature que celui de l'actuel intermédiaire qui est de plein exercice ou qu'il soit restreint à, par exemple, la vente d'assurance-voyage, il demeure qu'il y a une certaine compétence qui est requise dans ce type de produits là et que ces gens-là devraient être régis... D'ailleurs, ils devraient être régis par les lois québécoises, peu importe que les institutions financières en question soient régies par les lois québécoises ou par des lois canadiennes.

M. Campeau: Ça va. J'ai une troisième question, M. le Président, peut-être un commentaire, c'est peut-être une perception aussi. On entend souvent dire que, dans le courtage immobilier, vos agents se présentent, supposons que j'ai une maison à vendre, et ils disent: On va vous vendre votre maison. Et, comme on ne vend pas tous les jours, les particuliers, ils vont dire: C'est ça, la commission, c'est 7 % puis c'est la commission normale. Alors, là, l'individu se fait prendre. Il ne sait pas qu'il peut négocier la commission et il pense que c'est la commission normale, puis il s'engage pour 7 %. Premier point, l'agent ne lui dit pas nécessairement que c'est peut-être négociable, la commission de 7 %, ça pourrait être 5 %, 4 %, 6 %, mais l'individu ne vend pas sa maison souvent dans sa vie, peut-être une ou deux fois. Donc, il est pris, et l'agent immobilier ne lui dit pas.

L'autre chose, c'est que l'individu va dire: Bien, coudon, je vais vous donner ça pour 60 jours ou trois mois, mettons. L'agent va lui dire: Bien non, trois mois, ce n'est pas assez, ça prend au moins six mois, alors qu'on sait fort bien que, si — je dis bien que c'est une perception — c'est donné pour six mois, l'agent n'amènera aucun client dans les premiers six mois; il va en amener juste à la fin pour montrer qu'il a un grand intérêt puis là il va vouloir renouveler pour un autre six mois. Alors, est-ce que certains de vos agents, cette transparence-là — je parle de commission puis je parle de durée du mandat qu'il donne — c'est dans l'intérêt du consommateur, toutes ces choses-là, que ce ne soit pas plus ouvert, plus transparent?

M. Léger (François): Oui. Je pense que oui. Et, pour vous répondre, vous savez, je suis président du conseil d'administration, mais mon occupation principale, c'est d'être courtier immobilier, donc, dans le quotidien... et j'ai au-delà de 40 agents immobiliers qui travaillent sous la bannière de mon entreprise. Il y a possiblement, dans notre profession comme ailleurs, certaines personnes qui, finalement, font peut-être des représentations qui sont incomplètes ou inadéquates. Ça se pourrait. Mais, d'une façon générale, je peux vous dire qu'on fait affaire aujourd'hui — et vous le savez, vous en êtes aussi, des consommateurs — avec un consommateur qui est beaucoup plus averti qu'avant. Aujourd'hui, lorsque le propriétaire d'un immeuble décide de mettre en vente son bien et quand on arrive à l'item de la rétribution à payer advenant le fait que la transaction soit conclue — parce qu'on n'est payé que lorsque la transaction est conclue, jamais avant — dans ce cas-là, il faut bien comprendre que le consommateur veut négocier, il est au courant, et, plus souvent qu'autrement, la discussion s'engage. Et on n'a peut-être même pas à initier ce volet-là, à dire: Vous savez, il y a la flexibilité, ou quoi que ce soit.

Le milieu du courtage immobilier a fait l'objet d'une ordonnance d'interdiction à l'échelle nationale il y a de ça environ sept ans. Et, depuis ce temps-là, il y a des communiqués qui ont été émis par l'ensemble des

organismes qui encadrent le courtage immobilier pour informer les pratiquants encore plus que la tarification en matière de courtage immobilier ne fait pas l'objet d'une loi, d'un encadrement juridique ou d'une entente due au fait qu'on est membre d'une association ou quoi que ce soit.

Donc, en réponse à votre question, votre premier point au niveau de la tarification, la rétribution qui est payable actuellement, je dirais que ce n'est peut-être pas la totalité des cas, mais dans bien des cas il y a une discussion qui se tient sur ce point-là, et la discussion est à l'effet que l'intermédiaire immobilier a à justifier pourquoi, lui, chez lui, il a décidé de charger 7 % au lieu de 5 %. Et c'est au consommateur d'écouter les arguments qui sont apportés et de décider si, finalement, il veut traiter avec cet intermédiaire-là ou pas.

● (10 h 40) ●

Quant à la durée du contrat de courtage, actuellement l'état du marché immobilier étant ce qu'il est, et prouve à l'appui avec les délais de vente qu'on connaît, lorsque le consommateur va demander à l'intermédiaire immobilier de conclure un contrat de courtage, de retenir ses services pour une durée de trois mois, il est fort probable que l'intermédiaire professionnel va lui dire que ce n'est peut-être pas dans son intérêt de signer un contrat d'une durée de trois mois, à moins que le prix — et, finalement, parce qu'il y a une relation entre le délai de vente et le prix — demandé soit tel qu'on parle d'une vente de feu, pratiquement. Il y a discussion dans...

Je dirais que c'est peut-être les deux points. Ce que vous avez apporté, c'est peut-être les deux points qui font l'objet de plus de discussions lors de la signature d'un contrat de courtage pour retenir les services d'un intermédiaire immobilier. Et, au niveau du délai, effectivement l'intermédiaire a à faire valoir les motifs pour lesquels il désire signer un contrat de courtage d'une durée de six mois, et justifiant pourquoi avec des statistiques à l'appui et des choses comme ça.

Maintenant, il ne faudrait pas penser, encore une fois, qu'un professionnel en courtage immobilier, parce qu'il est assis sur un contrat de courtage d'une durée de six mois, va tout simplement commencer à travailler trois semaines avant l'expiration du contrat. La motivation est là, on n'est payé que lorsqu'on livre la marchandise. Et, si on peut la livrer plus rapidement, pour nous c'est intéressant aussi. C'est bon pour le consommateur et c'est bon pour nous.

M. Campeau: J'avais un autre point, M. le Président, là-dessus, comme troisième point, comme perception. C'est que, quand on rencontre un courtier, si on veut vendre son domicile, il va toujours vous dire que vous allez vendre votre maison plus cher que vous allez avoir réellement, pour tâcher de vous faire signer le contrat. Puis, après ça, il vient vous voir, puis il dit: Bien, j'ai fait le marché, puis c'est dur, puis ça va être 20 000 \$ de moins. C'est quand même des perceptions qui font que les gens perdent confiance dans un courtier

en vente de maisons. Trois points, là: sa commission, la durée de son contrat et puis le prix qu'il vous donne lors de votre première entrevue, le prix quand il fait l'évaluation de votre maison.

M. Léger (François): Si vous permettez, je vais céder la parole au directeur général.

M. Cayer (Serge): Oui. Bien, heureusement que vous le présentez comme étant «on dit que», puis «on laisse entendre que» parce que c'est, quant à moi, une vision extrêmement périmée. Et je vais vous expliquer pourquoi.

D'abord, de croire que, lorsque vient le temps de signer un contrat de courtage pour vendre un immeuble, le propriétaire se retrouve dans une situation de monopole avec un seul courtier, puis que le courtier... ou bien encore que le courtier se soit entendu avec d'autres courtiers sur son taux de commission, c'est effectivement périmé. Au moment où on se parle et depuis plusieurs années déjà, lorsque vient le temps de signer un contrat, un propriétaire se retrouve typiquement... Et, s'il y a quelque chose sur lequel il se plaint parfois chez nous, c'est d'avoir justement reçu la visite d'une douzaine ou d'une quinzaine de courtiers ou d'agents immobiliers différents.

Maintenant, la concurrence dans le domaine du courtage immobilier, quant à moi, c'est un exemple de la vive concurrence qui peut exister dans n'importe quel marché libre. Et on retrouve aujourd'hui, et l'inspection professionnelle chez nous pourrait le démontrer, des taux de commission qui oscillent de 3,5 %, 3 % même, jusqu'à 7 %, et dans certains cas un peu plus, dans le cas de certaines propriétés plus particulièrement difficiles à vendre. Alors, dans les faits, il n'existe pas de taux de commission fixe. Lorsque, dans le passé, il y a eu une ordonnance de la cour fédérale concernant la fixation de tarification, elle portait essentiellement sur la fixation de tarification au niveau de certaines chambres immobilières. Il existe au Québec 13 chambres immobilières qui sont des organismes qui s'occupent des intérêts commerciaux de leurs membres.

Par ailleurs, quant à la durée du contrat, c'est la même chose. On retrouve n'importe où au Québec une panoplie de services de courtiers, depuis le courtier qui offre ses services à la carte en disant: Je vous charge tant et je vous charge tant en plus pour chaque visite, je vous charge tant pour chaque annonce, jusqu'à l'autre qui, lui, dit: Je m'occupe de tout et je vous chargerai tant seulement si je vends l'immeuble. Alors, on voit qu'il y a beaucoup de variété, et la même variété existe au niveau de la durée des contrats.

Maintenant, il faut réaliser que, lorsque le marché est moins bon, lorsqu'un immeuble... Je prends pour exemple les Laurentides où il s'agit principalement d'immeubles résidentiels, des résidences secondaires. Bien, c'est clair que la durée requise pour faire une vente lorsque le marché devient difficile va devenir beaucoup plus longue. Mais il existe, encore là, des

courtiers qui vont prendre des contrats de trois mois, d'autres de six mois, d'autres d'un an. Ça dépend de l'ampleur des efforts de mise en marché qu'ils entendent faire. Parce que je vous rappelle que les efforts de mise en marché qu'ils vont faire, justement, ils les font à partir de leur propre poche. Ils ne sont rémunérés que si l'immeuble se vend éventuellement, alors ce qui explique dans certains cas que la durée soit plus longue.

Je ne crois pas et certainement rien dans aucun des contrats utilisés au Québec ne laisse passer le message que la durée du contrat a une durée minimale, que le taux de commission a un taux minimal. Et, encore là, je vous soulignerai que le contrat lui-même stipule le taux de rémunération, ce qui n'est pas toujours le cas, par exemple, dans le domaine des intermédiaires de marché, où la rétribution se fait à partir du fabricant de produits envers l'intermédiaire et que souvent le consommateur lui-même ne la voit pas, cette rétribution. Alors, chez nous, c'est ouvert, c'est public, les gens savent à quoi s'attendre exactement.

En ce qui a trait avec le fait qu'on dise que certains agents prétendent que, bon, l'immeuble va se vendre beaucoup plus cher si on fait affaire avec un courtier ou pas, bien, écoutez, je ne pense pas qu'il y ait grands consommateurs qui soient crédules au point de croire que le taux devrait être supérieur. Et, quoi qu'il en soit, si un membre prétendait quelque chose de ce genre, à l'effet que l'immeuble va se vendre tel prix, chez nous, le code de déontologie prévoit distinctement que, lorsqu'on prend un immeuble en vente, on doit faire la démonstration au propriétaire faits à l'appui, des exemples, des comparables de propriétés similaires qui ont été à vendre précédemment et qui sont couramment à vendre, de façon à ce que le propriétaire puisse connaître la situation concurrentielle de son immeuble sur le marché. Toute dérogation à ceci constitue une dérogation au code de déontologie et est donc assujettie à la discipline des membres.

Et la même chose s'appliquerait à un membre qui dirait: Chez nous, le taux de commission, c'est 7 %. Puis ce n'est pas notre courtier qui l'a établi. Après tout, chaque entreprise devrait avoir le droit de fixer sa propre tarification, mais qu'un courtier ou qu'un agent prétende, par exemple, que c'est le taux de tous les courtiers, que c'est le taux imposé par la loi ou par les règlements constituerait également une infraction punissable devant notre comité de discipline.

M. Campeau: M. le Président, je suis content d'entendre ça, ça me réconcilie un peu, mais je demeure quand même un peu sceptique. Je vous remercie.

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

M. Maciocia: Merci, M. le Président. M. Léger, dans votre document, c'est très clair que vous dites que vous n'êtes pas d'accord avec la très grande

majorité des solutions qui sont proposées dans le rapport qui a été déposé. Et principalement vous n'êtes pas d'accord avec un organisme unique qui va régir tous les intermédiaires de marché, parce que vous dites très clairement: Nous ne vendons pas de l'assurance, nous ne vendons pas de produits financiers. Pourriez-vous expliquer un peu pourquoi vous ne devriez pas faire partie de ça? Est-ce que c'est uniquement pour ça, ou il y a d'autres raisons? Et, si j'imagine bien, si je comprends bien, vous êtes d'accord pour le statu quo.

M. Léger (François): Non, on est d'accord pour la simplification et l'allégement des structures actuelles. Ça, c'est énoncé dans notre document. On a des préoccupations quant à une seule structure, et il est certain qu'on ne veut pas, nous, à l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, faire partie de cet organisme-là. Maintenant, si vous me demandez de nous positionner... Pourquoi? Parce que, finalement, il faut quand même reconnaître dans une transaction immobilière, une vente de gré à gré entre deux particuliers d'un immeuble, qu'il s'agit d'une transaction qui est différente, de beaucoup différente par rapport à la vente d'un produit financier, que ce soit de l'assurance ou des placements, ou des choses comme ça.

Dans notre domaine à nous, l'intermédiaire, l'institution financière n'intervient que pour du financement hypothécaire. À part ça, là, il n'y a pas d'institutions financières dans notre domaine à nous. Donc, on considère que les gestes, le quotidien d'un agent immobilier, d'un courtier immobilier est différent de beaucoup par rapport au domaine des assurances, si vous voulez. Et ça, c'est le vécu qui nous fait réaliser ça. On a très peu d'interactions avec le domaine des assurances. Il est certain que notre position à nous autres au niveau de la révision de la loi quinquennale sur les intermédiaires de marché, on dit qu'on est préoccupés par un seul organisme mis en place, de par sa taille, sa structure, et on...

Sans nécessairement aller plus loin au niveau de ce qu'il devrait y avoir, ce qu'on préconise pour les intermédiaires de marché, c'est de reconnaître les spécialités en place, les différentes spécialités en matière d'assurance et de faire en sorte que ces structures-là aient l'autogestion, aient la capacité de se gérer elles-mêmes, l'autodiscipline et l'autoréglementation, tout en ayant des représentants du public, nommés par le gouvernement, au sein de ces organismes-là. Notre Association a ça. On a un conseil d'administration constitué de 11 personnes, dont deux sont des représentants nommés...

M. Maciocia: Je comprends, je comprends très bien, M. Léger, mais vous dites: On n'est pas pour le statu quo, mais on voudrait rester les mêmes. C'est quoi, la différence? Vous avez dit qu'il devrait y avoir des simplifications, des améliorations. Dans quoi faudrait-il avoir ces améliorations ou ces simplifications? Parce que, là, moi, ce que je comprends de votre

réponse et aussi du mémoire, c'est que vous êtes carrément pour le statu quo.

• (10 h 50) •

M. Léger (François): Non. Non, on trouve que la structure actuelle, elle est lourde, la structure, dans le domaine des intermédiaires de marché, où il y a des conseils et des associations. Ce qu'on préconise, c'est qu'il pourrait y avoir fusion de ces deux organisations-là et faire en sorte qu'il y ait un seul organisme pour chacune des spécialités, et cette structure-là serait une structure qui serait...

M. Maciocia: Mais, dans votre cas à vous, ça serait quoi?

M. Léger (François): Dans notre cas à nous, si vous parlez de notre structure actuelle, nous...

M. Maciocia: Oui, quelle amélioration il faudrait apporter à votre structure?

M. Léger (François): Vous savez, on n'est pas assujettis à la révision quinquennale sur les intermédiaires de marché. On a notre propre loi, la Loi sur le courtage immobilier. Nos interventions portent sur les chevauchements ou les chevauchements qu'il y a entre la Loi sur les intermédiaires de marché et la Loi sur le courtage immobilier, cabinets multidisciplinaires et les agents immobiliers à capacité restreinte pour du financement hypothécaire. Mais, en ce qui a trait à l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, pour le moment, nous, on ne veut pas être associés au changement. De toute façon, on ne fait pas l'objet d'un changement.

M. Maciocia: C'est ça que je dis, vous préconisez le statu quo pour vous?

M. Léger (François): Pour nous, pour le moment, oui.

M. Maciocia: C'est ça. Si j'ai bien compris, c'est ça.

M. Léger (François): Ce que je comprends, c'est que le débat ne porte pas sur le milieu du courtage immobilier.

M. Maciocia: Parfait. Mon autre question, M. le Président, si, dans l'éventualité qu'il y ait un organisme unique — parce que le gouvernement, il l'a mise sur la table, quand même, cette option, l'option un — s'il y avait, dans cet organisme unique, des tables sectorielles, par exemple l'assurance de dommages, l'assurance personnelle, planificateurs financiers, courtiers et agents immobiliers et autres, est-ce que vous seriez un peu plus ouverts à une situation comme celle-ci, ou vous êtes carrément contre, encore, avec des tables sectorielles dans le même organisme?

M. Léger (François): Vous devez comprendre qu'il est difficile pour nous de répondre sur ce point-là, parce que la réflexion n'a pas été effectuée. On ne nous a pas demandé de donner considération à l'hypothèse. Jamais, dans le document qui a été produit par le ministre, on n'a posé comme hypothèse que le milieu du courtage immobilier pourrait être impliqué dans cette nouvelle structure là. Je ne peux pas vous répondre, il faudrait qu'on fasse la réflexion. Je ne voudrais pas paraître négatif, et je pense que ça serait prématuré pour nous de prendre position sur ça.

M. Maciocia: O.K., mais faites-la, cette réflexion, parce que vous savez très bien, ça pourrait être... Je ne sais pas, je ne suis pas au gouvernement, vous comprenez, je suis à l'opposition. Mais ça pourrait être une des solutions, puis je pense qu'à ce moment-là vous devriez quand même avoir un mot à dire ou prendre position vis-à-vis d'une situation comme celle-là.

M. Léger (François): Écoutez, si vous me demandez de provoquer la réflexion, elle est spontanée, et je vous dirais qu'elle est aussi un peu normale de notre part. Nous, actuellement, il y a l'incertitude des nouvelles structures qui sont préconisées, et on serait réfractaires à sauter à pieds joints dans ces nouvelles structures là, c'est certain. Et le principe, chez nous, qui est fondamental, c'est le principe qui est un peu similaire aux ordres professionnels, le principe où, finalement, la direction, la gestion, la discipline et la réglementation reviennent à un conseil d'administration qui est majoritairement composé de membres élus par suffrage universel des membres de la profession.

M. Maciocia: Ma dernière question, M. le Président. Si je comprends bien aussi, vous n'êtes pas d'accord que les membres de cet organisme-là soient nommés par le ministre, mais que ce soit plutôt des gens qui sont représentatifs des différents secteurs?

M. Léger (François): Oui, effectivement, effectivement, des membres élus au suffrage universel par les membres. Et, par contre, on est ouvert, comme j'ai mentionné à M. Campeau, à l'idée qu'il y ait des représentants nommés par le gouvernement, mais en minorité, au sein de ces organismes-là. Il faut comprendre que le gouvernement a toujours le pouvoir de surveillance sur ces organismes-là. Comme dans notre cas à nous, et de par le fait que ce soit le milieu qui soit majoritairement... Je pense que c'est de responsabiliser le milieu, et ça, c'est une structure qui est d'actualité, je pense, si on regarde les ordres professionnels actuellement.

M. Maciocia: Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député d'Abitibi-Ouest, en vous signalant qu'il reste trois minutes à votre formation politique.

M. Gendron: Non, bien, ça adonne bien, moi, j'avais une couple de questions, mais je vais les résumer en une. Moi aussi, je suis un peu étonné, et je pense avoir été attentif à votre présentation. Je vous remercie beaucoup.

Au début, vous avez bien campé que, par rapport aux objectifs, réduire les coûts, l'encadrement, ainsi de suite, puis je n'ai pas envie de vous relire, mais il y a des bons paragraphes au début, là... Mais à un moment donné ça finit: On est tous d'accord avec les objectifs, mais tout ce que vous avez mis sur la table, nous, on ne veut rien savoir de ça. En gros.

C'est sûr que je simplifie. Bien, écoutez, ça dit: «Tout en reconnaissant l'importance de tous ces beaux principes énoncés par le gouvernement et la nécessité de les mettre en oeuvre — ça, c'est votre texte — l'Association demeure essentiellement en désaccord avec les solutions qui sont proposées.» Alors, je suis un peu d'accord avec ce qui a été dit tantôt. Je pourrais prendre plusieurs exemples, puis illustrer qu'on propose ça, mais, nous, on aimerait mieux rester comme c'est, même si vous savez que le «comme c'est», si vous me permettez l'expression, est compliqué, engendre une multiplication d'instances et d'organismes.

Je donne un exemple, et ça va être ma question parce que je n'ai pas assez de temps pour philosopher. À un moment donné, vous suggérez dans votre mémoire que le gouvernement envisage l'intégration au Code des professions de tous les professionnels oeuvrant dans le domaine de la distribution, dites-vous, pour éliminer les dédoublements. Alors, moi, je regarde ça. Exemple, vous suggérez que soit intégré au Code des professions un organisme spécialisé pour chaque domaine d'activité, ou à tout le moins pour les domaines de l'assurance. Et là ça semble, par votre phrase, dire: Bien, on vient de régler. Ça va simplifier. Je regarde ça un peu, puis ça pourrait vouloir dire, en termes d'organismes, là: un pour le courtage immobilier, un pour les courtiers en assurance de dommages, un pour les agents en assurance de dommages, un pour les agents et courtiers en assurance de personnes, un pour les experts en sinistres, puis j'arrête là parce que j'arrive à 10, 12, à un moment donné.

Alors, ma question: Est-ce qu'on n'est pas en train de compliquer beaucoup plus la situation actuelle sous le vocable d'une belle phrase qui laisse voir que, sous l'angle de réduire, on augmenterait, on compliquerait et on multiplierait par trois au moins, là, les organismes dont plusieurs personnes sont venues nous dire: Il y a «a-tu» moyen de les simplifier en un seul?

M. Léger (François): On porte à mon attention qu'il y a eu un mémoire révisé que notre Association... Le mémoire officiel que notre Association a fait circuler ne fait aucune référence à l'Office des professions. Le mémoire du 13 septembre n'en fait pas mention. Mais, quoi qu'il en soit, c'est peut-être secondaire, de toute façon. La position de notre Association concernant la simplification et l'élimination, elle est là, et on considère,

étant dans le domaine du courtage immobilier, qu'on n'a peut-être pas la compétence et l'autorité pour aller aussi loin que spécifiquement indiquer quelles doivent être les structures. On est d'accord avec le principe que ça doit être simplifié, et, comme j'expliquais tout à l'heure, entre autres, un des exemples, c'est l'intégration, la fusion des structures de conseils et d'associations pour faire en sorte qu'il n'y en ait qu'une seule dans chacun des domaines spécialisés.

M. Gendron: Mais regardez, juste pour vous aider, là, puis ça, c'est dans votre mémoire d'aujourd'hui, je l'ai entendu tantôt, là: un seul organisme chargé à la fois de réguler et de maintenir la discipline. Vous, vous répondez: «Le regroupement des responsabilités doit s'effectuer en respectant la réalité historique des associations mises en place par les professionnels.» Donc en respectant ce que nous sommes, puis ce que nous sommes n'appelle pas un seul organisme. Et ça, c'est aujourd'hui, ça, là. C'est dans votre mémoire d'aujourd'hui. Alors, moi, juste sur cet angle-là, il me semble que ça n'indique pas une volonté de prendre des moyens de rencontrer les objectifs de simplification.

M. Cayer (Serge): Si vous me permettez...

M. Gendron: Oui, oui. Vous êtes là pour nous éclairer.

M. Cayer (Serge): ...M. le directeur général.

M. Léger (François): On essaie.

M. Cayer (Serge): Lorsqu'on mentionne cela, ce à quoi on fait référence, c'est tout simplement que, dans les trois options qui ont été mises de l'avant dans le document du ministre — et je fais référence à ce qui apparaît, en fait, dans le communiqué de presse — on fait mention principalement d'une intégration horizontale, c'est-à-dire qu'on prend le Conseil des assurances de dommages et on le fusionne, dans l'option 2 et l'option 3, on le fusionne avec le Conseil des assurances de personnes.

Dans l'option 2, on prend l'Association des intermédiaires en assurance de personnes et on la fusionne avec l'association des courtiers en assurances du Québec. Ce qu'on préconise, tout simplement, c'est une intégration d'abord et primordialement verticale, c'est-à-dire que les intermédiaires de marché en assurance de personnes, eux qui ne font que de l'assurance de personnes, présentement ils font face à deux organismes distincts, ils font face à leur Conseil et à leur Association. Ce qu'on préconise, c'est qu'il n'y en ait qu'un, organisme de ce genre-là, un organisme dont les membres du conseil d'administration sont essentiellement élus.

● (11 heures) ●

À savoir s'il doit y avoir intégration horizontale par la suite entre les assurances de dommages et les assurances de personnes, nous croyons que c'est d'abord

aux gens du milieu à se prononcer, à savoir si c'est la direction qu'ils aimeraient prendre. Si c'est effectivement l'orientation qu'ils aimeraient prendre, bien, à ce moment-là, on assisterait non pas à la création de deux associations mais peut-être d'une seule. On n'irait pas aussi loin que ce que vous énonciez tantôt, c'est-à-dire de prendre l'assurance de dommages et la scinder avec les experts en sinistres. On dit: C'est dans le domaine des assurances de dommages, on l'intègre verticalement. Par la suite, bien, écoutez, vous faites une consultation présentement des intermédiaires de marché. Si l'opinion majoritaire des membres de ces deux professions-là, principalement dommages et personnes, c'est qu'il y ait intégration, bien, je crois que la ligne directrice est maintenue pour le gouvernement.

Lorsqu'on parle, par contre, d'un bureau de distribution des produits financiers, bien, là, on semble préconiser, au contraire, non plus l'intégration verticale entre un conseil, une association et le maintien essentiellement d'un organisme d'autoréglementation pour les membres de la profession, mais bien la création d'un organisme qui se voit déléguer la réglementation, la discipline et la gestion de ladite profession. Si c'était le choix des gens des assurances d'avoir un seul organisme, à ce moment-là, ça devrait être constitué sous forme d'association ou d'ordre professionnel — tout dépend de l'orientation ou de la prédilection du gouvernement — tout en tenant compte évidemment de l'intérêt des compagnies d'assurances, qui semblent avoir un intérêt primordial dans la question.

M. Gendron: Mais est-ce que — je termine là-dessus — vous n'avez pas une idée que, si on ne fait qu'une intégration dite verticale plutôt qu'horizontale... Et je crois saisir très bien la distinction, puis je vous remercie d'être précis. Puis vous dites: Bien, là, dans une première séquence, procédons comme je viens de le décrire — vous, pas moi — et après ça les concernés, eux autres, entre eux, ils verront s'il y a lieu d'aller plus loin pour éventuellement une intégration horizontale.

Question: Est-ce que vous ne croyez pas qu'on s'en reparlera en l'an 2012 puis qu'on va être à la même place, si on laisse ça aux institutions concernées? C'est évident qu'elles vont vouloir rester verticales plutôt qu'horizontales.

M. Cayer (Serge): C'est-à-dire que non, et pour la raison suivante: si le premier principe qui est retenu, c'est d'abord l'intégration verticale et la création d'organismes où les membres de la profession sont partie prenante dans le processus de réglementation, de gestion de leur profession et également de discipline, c'est d'après nous le premier principe qui devrait être retenu.

Le deuxième, nous ne disons pas qu'il faille attendre une autre étape ultérieure s'il y a moyen dans l'état actuel. Et je crois que le gouvernement a pris la peine de le faire par le biais de ce que, moi, j'appelle un livre vert, sûrement pas en langage parlementaire, un livre vert, mais d'un avant-projet... C'était justement

pour avoir les lignes directrices que les gens de la profession voudraient faire ressortir sur le sujet. Il y a amplement de temps, une fois que le gouvernement a pris son orientation d'intégration verticale, pour s'asseoir avec les deux secteurs en question — puis je parle principalement des deux secteurs parce que c'est la plus grosse portion, évidemment, de la Loi sur les intermédiaires de marché — et pour voir si ces deux secteurs-là voient la nécessité d'être intégrés ensemble.

Il faut retenir, quand on parle de termes aussi généraux que de produits financiers, c'est quoi exactement, un produit financier. Il y a une distinction, quant à moi en tout cas, à titre personnel, il y a clairement une distinction entre un produit financier où il est question de rendement, tel que l'assurance-vie, tel que certains placements, et ainsi de suite, versus de l'assurance de dommages où il est question, dans l'esprit du consommateur à tout le moins, d'acheter une garantie: Qu'est-ce qui va m'arriver, si j'ai un accident d'automobile, pour le remplacement de biens ou la compensation financière?

M. Gendron: Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député d'Abitibi-Ouest. La parole est au député de Verdun.

M. Gauthrin: Merci, M. le Président. Je vais d'abord faire une remarque à mon collègue le député d'Abitibi-Ouest. Il ne faut pas non plus vouloir arriver à trop de simplification. Ce serait un peu comme si — oui, je comprends, mais... — on était, dans le cadre des professions à la santé, à vouloir tout mettre dans le même organisme. On pourrait prendre le Collège des médecins, l'Ordre des infirmières, l'Ordre des pharmaciens, l'Ordre des ergothérapeutes puis dire: Ce serait plus facile, ce serait dans un seul même gros organisme. Il y a peut-être des raisons, pour ne pas trop simplifier, d'avoir pris une position où chaque secteur soit protégé avec son propre organisme. Ça, c'est une remarque pour un débat qu'on aura peut-être un peu plus tard.

Je vais profiter de la chance que vous soyez devant nous pour bien comprendre ce que vous nous proposez. D'abord, vous venez nous voir parce que vous êtes touchés un tout petit peu par la question des intermédiaires de marché, mais la majeure partie de vos activités n'est pas couverte actuellement par la question des intermédiaires de marché. Si j'ai bien compris, vous, vous êtes un tout petit peu couverts par l'action que vous faites dans les garanties de prêts hypothécaires. Est-ce que c'est à peu près ce que j'ai compris ou pas?

M. Léger (François): Effectivement, aussi, et il y a la structure de cabinets multidisciplinaires.

M. Gauthrin: De cabinets multidisciplinaires aussi qui est à l'intérieur. Je comprends ça. Ce que vous dites à l'heure actuelle, et vous prenez l'exemple du nouveau titre, qui est mis dans l'ordre des professions, d'acte

réservé en partage, c'est que vous voulez que, quelle que soit la structure — et on pourra débattre entre nous sur les structures qui vont toucher les intermédiaires de marché — vous voulez que cet acte de prêt hypothécaire soit partagé entre votre organisme, quelle que soit la structure qu'a votre organisme, et ce nouvel organisme qui va être créé. Est-ce que je comprends bien ce que vous êtes en train de dire?

M. Léger (François): C'est bien ça.

M. Gauthrin: Et pour ça vous dites: Attention, ne réservez pas toute cette fonction-là au nouvel organisme que...

M. Léger (François): Ah non!

M. Gauthrin: ...vous êtes en train de créer, laissez-nous notre part qu'on est en train de toucher, quitte, après, à ce qu'on pose des questions aussi sur comment vous fonctionnez. Mais ça, c'est un autre débat...

M. Léger (François): Oui.

M. Gauthrin: ...c'est une autre question, et on pourra évidemment échanger... Et je vais le faire après parce qu'on a encore une chance de vous parler, d'encore pouvoir échanger là-dessus. Mais je voudrais bien comprendre pourquoi vous êtes ici, devant nous. C'est strictement sur cette petite...

M. Léger (François): Effectivement.

M. Gauthrin: ...partie que vous êtes ici, devant nous, et vous nous dites: La partie qu'on fait, on voudrait continuer à la faire encore, et ne la réservez pas uniquement aux gens que vous allez... dans les intermédiaires de marché. Est-ce que c'est ça que vous voulez nous dire, ce matin?

M. Léger (François): Vous saisissez très bien.

M. Gauthrin: O.K. Alors, maintenant, une fois que c'est ça et qu'il me reste du temps, je vais profiter d'un échange avec vous sur quelque chose qui ne touche pas nécessairement votre mémoire, mais qui touche votre structure, parce que ça m'intéresse. La formation, c'est vous qui êtes responsables de la formation des courtiers en valeurs...

M. Léger (François): Les courtiers immobiliers?

M. Gauthrin: Immobiliers, oui.

M. Léger (François): Oui.

M. Gauthrin: Ce n'est pas en valeurs mobilières. Excusez-moi. Ha, ha, ha! Je sais la différence qu'il y a.

Les courtiers immobiliers, est-ce que c'est vous qui... L'accréditation et la formation, c'est votre Association qui s'occupe de ça?

M. Léger (François): La réponse est oui et non, c'est-à-dire qu'il faut distinguer entre la formation de base et la formation, si on veut, continue, formation spécialisée. Formation continue, formation spécialisée, une fois que le membre en question, qu'il soit courtier ou agent immobilier, a son certificat, son droit de pratique, après ça l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec peut déterminer des titres de spécialité et elle peut déterminer quelle est la formation requise.

D'autre part, en matière de formation continue, on a aussi la latitude nécessaire, par voie de règlement soumis à l'approbation du gouvernement, la possibilité de mettre en place de la réglementation qui exige une formation continue. Par contre, au niveau de la formation de base, de la réglementation telle qu'elle existe actuellement, les critères de formation de base, d'accès à la profession de courtage immobilier sont de juridiction gouvernementale.

M. Gauthrin: Autrement dit, pour pouvoir entrer à la formation de base, c'est quoi? C'est la fin du cégep, c'est un D.E.C. ou c'est un diplôme d'études secondaires?

M. Léger (François): Actuellement?

M. Gauthrin: Oui.

M. Léger (François): Actuellement, c'est un diplôme d'études secondaires.

M. Gauthrin: Oui.

M. Léger (François): En plus, il y a une formation de 240 heures qui doit être suivie dans des institutions reconnues — qui est de niveau collégial — soit dans un cégep ou des collèges privés qui sont autorisés à donner cette formation-là, et, par la suite, notre Association administre, impose aux candidats et aux candidates l'obligation de suivre un examen qui normalise, finalement, cette formation, s'assure que le candidat ou la candidate, qu'il ait suivi à Sherbrooke ou à Chicoutimi sa formation, il est de même calibre, à ce moment-là.

M. Gauthrin: Bon. Ça, je comprends ça. Est-ce que vous seriez peut-être assez gentil pour transmettre à la commission ces éléments sur la formation? Moi, ça m'intéresse personnellement. Ou vous pouvez me l'envoyer à moi, c'est une chose qui m'intéresse beaucoup.

M. Léger (François): Bien sûr.

M. Gauthrin: Sur un autre élément, le lien entre les chambres immobilières et votre Association, moi, j'ai un peu de — et excusez mon ignorance — mal à

comprendre ce que font les chambres immobilières. Je sais qu'il y en a... Vous avez partagé la région du Québec en un certain nombre de chambres immobilières et votre Association. Quel lien il y a entre les deux?

M. Léger (François): Il faut comprendre que l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec existe en vertu de la Loi sur le courtage immobilier.

M. Gautrin: Oui, ça, je le sais.

M. Léger (François): C'est une association qui, à toutes fins pratiques, est à peu près similaire à un ordre professionnel.

M. Gautrin: Ça, c'est ma question qui vient, ça. Ha, ha, ha!

M. Léger (François): Dans ce contexte-là, notre Association émet les droits de pratique, contrôle la déontologie. On a un syndic, on a l'inspection professionnelle, on a des comités de discipline et on a un fonds d'indemnisation, on a tous ces volets-là, et c'est une association qui est à adhésion obligatoire. Aucun pratiquant en courtage immobilier dans la province de Québec ne peut pratiquer d'une façon légale sans être membre de notre Association et adhérer, à toutes fins pratiques, à la réglementation qui encadre la loi.

Au niveau des autres organismes — chambres immobilières ou Fédération des chambres immobilières — ce sont des associations qui sont à adhésion volontaire. Les pratiquants, une bonne majorité des pratiquants adhère aussi à ces associations-là ou à ces chambres-là, mais c'est à adhésion volontaire, à ce moment-là, et la distinction, peut-être, que je pourrais vous faire, c'est...

M. Gautrin: Une chambre de commerce par rapport à un ordre professionnel.

M. Léger (François): Oui, entre autres. Finalement, je dirais qu'une chambre immobilière, c'est la dimension marketing, les outils de travail du quotidien d'un agent immobilier. Entre autres, vous êtes tous familiers avec le service qu'on appelle le Service inter-agences ou le MLS; ça, ça relève des chambres immobilières.

● (11 h 10) ●

M. Gautrin: Vous m'avez quasiment téléguïdé la question que je vais vous poser maintenant. J'ai regardé votre structure, je la trouve assez proche de celle d'un ordre professionnel. Vous savez qu'on a révisé la loi sur les ordres professionnels. Dans votre mémoire, même si vous n'y faites pas spécifiquement référence, vous fonctionnez par analogie. Vous dites: On a la même structure que celle prévue dans l'ordre. Vous faites référence aussi aux tribunaux d'appel qu'il y a à l'intérieur de l'ordre.

M. Léger (François): Oui.

M. Gautrin: Est-ce que vous auriez des réticences à ce qu'on étende la juridiction du Code des professions aux agents immobiliers?

M. Léger (François): Votre commentaire, votre question est d'actualité.

M. Gautrin: Oui.

M. Léger (François): Au sein du conseil d'administration de notre Association, au cours des deux dernières années, il y a eu une réflexion qui s'est engagée et il y a même eu une prise de position du conseil d'administration à l'effet qu'on demanderait aux membres de la profession, en assemblée générale, et ça s'est fait en avril 1996, au dernier mois d'avril... Il y a eu une résolution qui a été présentée aux membres de la profession de décider s'ils étaient d'accord à ce qu'on enclenche, que leur conseil d'administration mette de l'avant une démarche pour finalement demander la reconnaissance du courtage immobilier en ordre professionnel. Et, au moment où on se parle actuellement, ce qui a ressorti de cette assemblée générale là, c'est une résolution non pas de rejeter, mais bien de produire une étude plus documentée et plus poussée, une étude qui serait faite conjointement par notre Association et par la Fédération des chambres immobilières, l'ensemble des chambres immobilières. Les membres ont désiré, ont souhaité avoir plus de précisions, plus d'éclaircissements quant aux avantages, aux inconvénients et aux bénéfices d'adhérer à un ordre professionnel versus le statu quo pour nous autres.

M. Gautrin: Mais, pour la protection du public, d'après ce que je comprends, il n'y avait pas une grande différence, hein?

M. Léger (François): Il y a très peu de changements.

M. Gautrin: C'est à peu près la même chose, mais ça vous mettrait, disons, dans une forme... Ça simplifierait un peu les structures. C'est ce que j'ai cru comprendre. Mais je ne sais pas si vous voulez le commenter.

M. Cayer (Serge): À l'origine, notre organisme, qui existait avant la Loi sur le courtage immobilier, puis que les actifs de notre ancienne association ont été versés dans ceux de la nouvelle association, ça avait été une option, évidemment, d'aller à l'Office des professions. Il y avait eu une demande, en 1976, qui malheureusement avait été refusée par l'Office des professions. Par la suite, en 1987, on avait à nouveau étudié l'option et, étant donné que notre profession était en développement, en termes de niveau professionnel, si on veut, on avait considéré l'Office des professions, mais, à l'époque, avec la

structure du Code des professions, c'était considéré comme étant un carcan un peu trop lourd pour la période de transition.

M. Gautrin: Je comprends.

M. Cayer (Serge): En conséquence, on avait plutôt opté pour une loi révisée. Mais, malgré tout, à l'époque, le gouvernement avait... En 1991, lorsqu'il a adopté notre loi, il y a eu, semble-t-il, jusqu'à la toute fin, avant de déposer le projet de loi, des discussions à savoir si on devait se retrouver à l'Office des professions ou non.

Quoi qu'il en soit, vous avez tout à fait raison, le gouvernement de l'époque a tout de même retenu la structure essentielle d'un ordre professionnel et l'a intégrée dans notre loi, malheureusement sans tenir nécessairement compte des modifications qui pourraient éventuellement y être apportées. Par exemple, on a chez nous un syndic, on a un comité de discipline, exactement comme au Code des professions. Les pouvoirs de notre syndic sont ceux du syndic d'un ordre professionnel, le comité de discipline de même, mais chez nous il n'y a pas de comité de révision. Pourquoi? Bien, on a fait référence dans notre loi à certains articles, mais on a oublié de faire référence à des articles qui pouvaient arriver par la suite.

M. Gautrin: Et il y a eu une révision du Code des professions qui a été postérieure au fait que vous avez votre loi, et vous n'êtes pas revenus devant l'Assemblée pour faire bonifier, pour faire harmoniser votre loi avec la modification qui a été faite au Code des professions.

M. Cayer (Serge): Exact. Si, en 1987, par contre, le Code des professions avait été de la nature qu'on lui connaît aujourd'hui, c'est-à-dire un pouvoir réglementaire à paliers, c'est-à-dire certains règlements qui sont assujettis à l'approbation du Conseil des ministres, d'autres à l'approbation de l'Office des professions et d'autres, enfin, qui sont du seul recours interne de l'ordre en question, je ne suis pas sûr que la décision n'aurait pas été tout à fait différente, évidemment.

M. Gautrin: Moi aussi, je partage votre point de vue à ce sujet-là.

Vous avez, et c'est ma dernière question, l'ombudsman. Vous semblez avoir des réticences sur le concept d'ombudsman. J'aimerais vous entendre à ce sujet-là. C'est un commentaire général que vous avez sur ça?

M. Léger (François): Oui, il est général. La préoccupation est du fait qu'on accorde à une seule personne... L'envie des pouvoirs d'intervention de l'ombudsman...

M. Gautrin: D'un syndic.

M. Léger (François): ...n'est pas très bien définie, et notre préoccupation, c'est qu'une seule personne ait cette responsabilité-là.

M. Gautrin: Donc, vous préférez fonctionner... Dans le fond, vous dites: Le syndic peut avoir un peu cette fonction-là...

M. Léger (François): Effectivement.

M. Gautrin: ...mais il y a possibilité, à ce moment-là, de porter plainte ou de ne pas porter plainte, comment le syndic peut fonctionner.

M. Cayer (Serge): Et le comité de révision.

M. Gautrin: Et le comité de révision, qui fonctionne à ce moment-là comme un tribunal administratif.

M. Cayer (Serge): Peut-être que l'ombudsman, c'est quelque chose qui pourrait éventuellement avoir un impact, être positif puis être très bien, sauf que, a priori, il n'y a pas d'expériences passées similaires. Il y en a une, par contre, au niveau du Code des professions, qui date de 1974, si je ne m'abuse, où il y a des syndics, où il y a des comités de discipline, où on a rajouté la notion d'un comité de révision. Nous avons tendance à être réticents lorsqu'on tente de réinventer la roue. Pourquoi? Bien, c'est parce qu'on risque de se retrouver avec une roue, peut-être, qui tourne très bien mais certainement une roue différente de l'autre. Et qu'est-ce qui arrive en matière de jurisprudence, éventuellement, de lignes directrices, de principes qui ont été mis de l'avant d'un côté et qui n'ont plus leur pendant de l'autre côté?

M. Gautrin: Je vous remercie. Ça termine mes questions, M. le Président.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député de Verdun. Merci, messieurs les représentants de l'Association canadienne du marketing direct. J'invite... Ah! ce n'est pas l'Association...

M. Léger (François): La crise d'identité, là. On est en crise d'identité.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Excusez-moi, mes chers messieurs.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Excusez-moi, mes chers messieurs, c'est l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec. Voilà. Je vous remercie de votre présentation et j'invite l'Association canadienne du marketing direct à s'approcher de la table des invités. Je suspends pour deux minutes.

(Suspension de la séance à 11 h 17)

(Reprise à 11 h 20)

Association canadienne du marketing direct (ACMD)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre! À l'ordre, s'il vous plaît! Mesdames, messieurs, la commission reprend ses travaux afin d'entendre les représentants et représentantes de l'Association — je ne me tromperai pas, là — canadienne du marketing direct.

Document déposé

Avant de procéder à l'entente de leur mémoire, on m'a demandé de déposer un document complémentaire de la part de la même Association. Est-ce que ça a été distribué aux membres, M. le secrétaire?

Le Secrétaire: Non.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Non? On va distribuer...

M. Gauthrin: Ah! bien, on aimerait ça l'avoir.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): On va distribuer immédiatement aux membres le document complémentaire qu'on nous a fait parvenir.

Une voix: Le secrétaire se laisse aller?

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Non, le secrétaire, il attendait d'avoir l'autorisation de son président, voyez-vous. On travaille en équipe, hein!

Donc, sur ce, bienvenue, madame, messieurs, et je vous inviterais à vous présenter et à nous faire part de votre mémoire.

M. Lachapelle (Guy G.): Bonjour, M. le Président, madame, messieurs. Mon nom est Guy Lachapelle, je suis membre du comité de direction des services financiers à l'Association canadienne du marketing direct et je suis aussi directeur principal de produits chez Assurance Scotia. Au nom de l'Association canadienne du marketing direct, merci de nous offrir l'occasion de vous présenter nos observations sur le rapport quinquennal sur la mise en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché et les amendements possibles à cette loi.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Voulez-vous, M. Lachapelle, nous présenter tout de suite les personnes qui vous accompagnent, s'il vous plaît?

M. Lachapelle (Guy G.): Oui, j'y arrivais justement, monsieur. Merci.

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

M. Lachapelle (Guy G.): Avec nous, nous avons Mme Denise Daigle, qui est présidente de la section québécoise, membre du comité de direction des services financiers de l'ACMD et directrice des ventes à la Croix Bleue du Québec, et aussi M. Scott McClellan, qui est notre directeur des communications au national. Durant cette conversation, je vais utiliser l'acronyme ACMD pour l'Association canadienne du marketing direct pour simplifier les choses.

Permettez-moi tout d'abord de mentionner notre plein appui au gouvernement du Québec dans sa démarche visant à s'assurer que la vente de produits et services financiers au public soit réglementée et exécutée adéquatement par un personnel dûment autorisé. Aujourd'hui, nous vous demandons une seule chose: que la réglementation de cette industrie n'entraîne pas accidentellement la perte d'un outil utile au secteur financier, soit le marketing direct.

J'aimerais parler pendant quelques instants de cette industrie et de l'ACMD tout en faisant ressortir l'efficacité de l'autoréglementation. L'ACMD est le porte-parole officiel de plus de 500 entreprises et individus qui oeuvrent dans le secteur du marketing direct. En fait, il s'agit de la plus importante association de marketing direct au pays. Environ 80 % des activités de marketing direct au Canada sont imputables aux membres de l'Association. Chaque année, les Canadiens et Canadiennes achètent pour plus de 10 000 000 000 \$ de produits et services par l'intermédiaire du marketing direct. En plus des marchands et des fournisseurs de services, nous comptons, entre autres, parmi nos membres les principales institutions financières, des éditeurs, des producteurs de catalogues, des organismes culturels et de bienfaisance.

Près du tiers de nos membres exercent leurs activités au Québec. Certains sont bien connus, tels que Quebecor, Air Canada, Banque de Montréal, la Brasserie Molson O'Keefe, le Groupe Transcontinental, Sélection du Reader's Digest, Entreprises Grolier, L'Entraide assurance-vie, Assurance vie Desjardins-Laurentienne, Industrielle-Alliance et, bien sûr, la Croix Bleue du Québec. À l'heure actuelle, notre industrie emploie plus de 200 000 personnes au Canada et croît à un rythme d'environ 8 % par année. Cette croissance démontre que les consommateurs manifestent une confiance et une acceptation bien évidentes à l'égard du marketing direct, ce qui constitue pour le consommateur une façon rapide, pratique, moins coûteuse et fiable de faire affaire.

Dans le contexte des familles monoparentales et à doubles revenus, du rythme de vie effréné et du vieillissement de la population, le marketing direct offre de nombreux avantages à beaucoup de Québécois et Québécoises. Le marketing direct mise beaucoup sur la confiance et l'acceptation que lui témoignent les consommateurs. Les agents de marketing direct responsables conviennent que, de nos jours, les consommateurs ont pratiquement un choix illimité de produits et de services. Si le consommateur trouve un moyen plus rapide, moins coûteux ou plus fiable de se procurer un produit ou un

service, il optera évidemment pour ce moyen. Pour réussir en marketing direct, ces avantages doivent être maintenus. Par conséquent, toute pratique commerciale entraînant la perte de confiance ou l'insatisfaction du consommateur a des retombées néfastes sur l'ensemble de l'industrie.

Enfin, afin de maintenir un degré élevé de confiance de la part des consommateurs et des gouvernements qui les régissent, les professionnels du marketing direct cherchent à établir et à conserver des normes supérieures d'éthique commerciale. Cette volonté se manifeste de deux façons. En premier lieu, ceux qui oeuvrent dans ce secteur considèrent ce type d'activité comme une profession et insistent sur le respect des normes rigoureuses de pratique témoignant de leur intégrité professionnelle et de leur engagement envers l'excellence. Ils sont prêts à partager leurs expériences et consacrent beaucoup d'heures de travail et de temps personnel à des activités de formation et de perfectionnement. En second lieu, les professionnels du marketing direct ont déployé beaucoup d'efforts pour conserver la confiance des consommateurs en instaurant depuis longtemps des mesures d'autoréglementation responsables.

De par nos codes de déontologie et de protection de la vie privée, l'Association et ses membres se sont entendus sur des normes rigoureuses de pratique courante. Le code de déontologie établit des normes uniformes de marketing direct visant tous les aspects de cette activité, notamment l'exactitude de la représentation, les éléments et caractéristiques de l'offre, les pratiques d'expédition, y compris l'envoi des marchandises et les modes de paiement, la sécurité des produits, la protection et le respect de l'environnement et, finalement, la responsabilité particulière touchant le marketing auprès des enfants. À ces normes qui s'appliquent à toute l'industrie canadienne du marketing direct s'ajoutent d'autres normes visant en particulier la diffusion, la presse écrite, le téléphone et les applications électroniques. En 1994, pendant neuf mois, le code de déontologie et les normes de pratique de l'Association furent entièrement révisés et mis à jour. Ces nouvelles versions furent adoptées par l'ensemble des membres, qui sont tenus de s'y conformer. L'Association veille rigoureusement au respect de cette exigence.

L'établissement et la mise à jour du code de protection de la vie privée constituent une autre initiative de l'ACMD visant à autoréglementer l'industrie du marketing direct et à assurer des normes rigoureuses de pratique. Ces documents énoncent, dans des chapitres distincts, les sept principes qui régissent la cueillette, l'utilisation, le transfert, la conservation et la protection des renseignements personnels concernant les consommateurs.

Bien sûr, ce n'est pas la première fois que l'ACMD a la possibilité de collaborer directement avec le gouvernement du Québec. En 1991 et 1992, l'ACMD a joué un rôle de premier plan auprès du gouvernement du Québec dans l'élaboration de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

enchâssée dans le projet soit dit... avant-gardiste, la loi 68. En ce sens, nous pouvons affirmer que l'ACMD a joué un rôle clé dans l'élaboration d'une loi visant à protéger adéquatement la vie privée en permettant aux agents de marketing direct d'exercer leurs activités sans restriction démesurée. Voilà un exemple excellent de concertation fructueuse entre le gouvernement et notre industrie, et vous pouvez compter sur notre collaboration continue dans l'avenir.

L'ACMD déploie beaucoup d'efforts pour conserver la confiance des consommateurs, notamment grâce aux deux programmes suivants. Le service de retrait d'adresses et de numéros de téléphone permet aux personnes qui préfèrent ne pas recevoir d'information sur les produits et services par courrier ou par téléphone de demander que leur nom soit retiré de la liste d'envoi des membres de l'ACMD. Ces listes de noms sont transmises par notre Association à nos membres, qui sont alors tenus de supprimer ces noms de leur liste. Ce service, jugé très efficace, permet habituellement aux consommateurs de constater une importante réduction d'offres qu'ils reçoivent. Opération Intégrité est un autre programme de l'ACMD. En bref, l'Association agit à titre d'arbitre impartial dans la résolution des plaintes des consommateurs à l'endroit des agents de marketing direct.

J'ai mentionné le service de retrait et le programme Opération Intégrité parce qu'ils illustrent bien l'engagement systématique et à long terme de l'Association en ce qui concerne des normes de pratique et la protection du consommateur. J'aimerais maintenant apporter une précision importante et pertinente quant au rôle des intermédiaires de marché dans le secteur des services financiers. À l'exception de certains membres de l'ACMD qui fournissent des renseignements et des services à d'autres entreprises, le marketing direct ne constitue pas une entreprise en soi; il s'agit plutôt d'une façon de diffuser de l'information sur des produits et des services et d'acheminer des offres aux clients actuels et éventuels. Le marketing direct se compare donc à une publicité en masse à la télévision ou sur panneau-réclame ou encore au démarchage téléphonique. Il s'agit d'un moyen d'atteindre des clients potentiels.

● (11 h 30) ●

Et, comme toute autre forme de communication commerciale, le marketing direct comporte des avantages et des inconvénients dans une situation donnée.

En règle générale, un marchand ou un fournisseur de services fera appel à une agence de marketing direct pour l'aider à formuler son offre et à la présenter au client potentiel. Les solutions que propose l'agence de marketing sont parfois mises en oeuvre par l'entreprise cliente, par l'agence elle-même ou par un autre intermédiaire du client. À titre d'exemple, un expéditeur de journaux peut faire appel aux services d'un spécialiste en publi-postage pour présenter une offre de prime afin d'attirer de nouveaux abonnés, ou un organisme de bienfaisance peut demander à un expert en télémarketing de mettre sur pied une campagne de financement téléphonique.

Vous admettez sans doute que les deux éléments qui caractérisent ces campagnes et d'autres activités similaires sont les coûts comparatifs peu élevés de la prospection de nouveaux clients et l'importance de disposer de certains renseignements de base sur la clientèle cible. Ces renseignements de base peuvent inclure des données sur les abonnements d'un lecteur à d'autres journaux ou la liste des dons versés à d'autres organismes de bienfaisance par un donateur éventuel.

Ce dernier point m'amène au coeur même de notre présentation, aujourd'hui. Avant de pouvoir créer un nouveau contexte de réglementation visant la distribution et la vente de produits et services financiers, nous vous demandons de reconnaître les retombées socioéconomiques de la libre circulation de l'information grâce au marketing direct. Ces retombées seraient éliminées ou grandement réduites si les activités du marketing direct faisaient l'objet d'une réglementation resserrée ou autres restrictions entraînant une augmentation des coûts.

Avant de préciser ce point, permettez-moi de réaffirmer que l'ACMD appuie entièrement le gouvernement du Québec dans sa démarche visant à s'assurer que la vente de produits et services financiers au public soit réglementée et exécutée adéquatement par un personnel dûment autorisé.

Ceci étant dit, il y a effectivement des risques à élargir la portée de la réglementation et la délivrance de permis à ceux dont la fonction principale se limite à la distribution initiale des renseignements sur les produits et services financiers. Le premier de ces risques a trait à l'augmentation éventuelle des coûts liés aux activités commerciales. En fin de compte, toute augmentation des coûts des activités de marketing direct se répercutera sur les consommateurs, ce qui semble contredire l'essence de l'objectif premier du gouvernement qui consiste à, et je «quote»: «renforcer les mécanismes de protection des consommateurs et des investisseurs tout en permettant l'accès aux produits et services financiers au meilleur prix possible», fin de «quotation».

Jusqu'à aujourd'hui, le marketing direct a permis de bien desservir le secteur des produits et services financiers et a contribué à améliorer le rendement de nombreux intermédiaires en matière de marketing. Par exemple, c'est grâce au marketing direct que les institutions de dépôts ont pu augmenter la diffusion de leurs produits liés aux cartes de crédit. Le respect d'une réglementation onéreuse peut se traduire par une augmentation démesurée des coûts de marketing des produits et services financiers.

Cela aurait trois conséquences négatives directes et une conséquence négative indirecte, qui pourraient ne pas être perceptibles immédiatement. Premièrement, une réglementation coûteuse et complexe en matière de diffusion de renseignements sur les produits et services financiers pourrait réduire le nombre et la variété de ces produits et services offerts aux Québécois et aux Québécoises. Cette mesure limiterait le choix des consommateurs du Québec et les empêcherait d'avoir accès à certains nouveaux produits et services dont bénéficient

régulièrement les consommateurs ailleurs au Canada et en Amérique du Nord.

Deuxièmement, la complexité et les coûts accrus découlant du respect de cette réglementation élargie pourraient entraver la commercialisation des produits et services financiers par les voies habituelles du marketing direct. Cette mesure nuirait sans contredit aux fournisseurs de produits et services financiers, comparativement aux fournisseurs d'autres produits et d'autres services. Il pourrait en résulter des pertes d'emplois dans le secteur financier et dans l'industrie du marketing direct.

Troisièmement, l'adoption d'une réglementation plus stricte aurait comme effet de miner la compétitivité des coûts des entreprises établies au Québec, comparativement aux entreprises établies ailleurs au Canada et à l'étranger. Compte tenu de l'avènement des nouveaux médias commerciaux tels que l'Internet et la télématique, les notions habituelles de pouvoirs territoriaux, de frontières et d'autorités compétentes sont déjà sérieusement remises en question. Bon nombre de consommateurs utilisent désormais le téléphone et leur carte de crédit pour commander des produits et des services offerts par des fournisseurs ailleurs au Canada et aux États-Unis, et même partout dans le monde.

La gamme de produits et de services offerts sur Internet augmente chaque jour. Par exemple, si un consommateur québécois peut maintenant utiliser son ordinateur pour réserver un billet d'avion auprès d'American Airlines, il est tout à fait possible d'imaginer, dans peu de temps, qu'il puisse du même coup se procurer une assurance-voyage. Il ne s'agit pas pour le moment de déterminer si le gouvernement du Québec peut réglementer efficacement le commerce sur Internet. Donc, nous croyons que l'application d'une réglementation complexe et coûteuse visant le marketing direct des produits et services financiers désavantagera considérablement les entreprises québécoises par rapport aux autres.

Enfin, nous estimons que l'imposition d'une réglementation et de restrictions au marketing direct des produits et services financiers pourrait avoir une autre conséquence négative imprévue, soit la réduction globale de la protection du consommateur. La raison en est fort simple. Les agents de marketing direct soucieux de la protection des consommateurs et du maintien des normes rigoureuses se conforment toujours à la lettre et à l'esprit de la loi, même si cela entraîne une augmentation des coûts des activités commerciales en raison du fardeau des réglementations éventuelles. Toutefois, les entreprises périphériques au secteur du marketing direct qui désirent leurrer ou tromper le consommateur ne sont nullement intéressées à respecter les normes ou la réglementation, peu importe si cette réglementation est imposée par une association commerciale ou par le gouvernement provincial.

Après analyse de propositions de réglementation présentées par des agents de marketing direct dans d'autres provinces, notamment des agents du télémarketing, nous savons que l'incidence nette d'une réglementation

trop stricte consisterait à empêcher des entreprises responsables d'exercer leurs activités, tandis que les entreprises visées initialement auraient le champ libre. La protection du consommateur serait par conséquent affaiblie, bien que l'intention initiale soit justement l'inverse.

Voilà la nature des préoccupations de l'ACMD concernant la nouvelle réglementation et la raison d'être de notre présence ici aujourd'hui. Lorsque des professionnels en services financiers utilisent les services des sociétés membres de l'ACMD pour les aider dans leur programme de marketing, ils peuvent être assurés, tout comme le public, que les services du marketing direct seront exécutés selon les normes les plus élevées.

Nous ne sommes pas sans savoir qu'un intermédiaire autorisé sera parfois requis pour passer un contrat de vente. Nous estimons toutefois qu'un resserrement de la réglementation du marketing direct en tant que moyen de diffusion de renseignements et en tant qu'évaluation des intérêts des consommateurs n'est pas justifié.

L'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes s'occupe également de la protection des intérêts des consommateurs. Elle a élaboré des directives visant la communication des renseignements sur les produits d'assurance de personnes en marketing direct. Et je suis certain que le gouvernement du Québec, sur le côté assurance, aussi fait ces mêmes distinctions.

L'ACMD soutient depuis longtemps que le consommateur le mieux protégé est celui qui est le mieux informé et qui fait preuve de bon sens. Les agents de marketing direct affichent leur adhésion à l'ACMD et utilisent notre logo sur leurs produits pour accroître la crédibilité auprès des consommateurs. Parallèlement, les programmes de l'ACMD ont permis aux consommateurs du Québec d'accorder leur confiance à nos membres afin d'obtenir des services intègres et des marchés équitables.

Nous soutenons et encourageons activement l'application de normes élevées des pratiques au sein de l'industrie ainsi que la sensibilisation des consommateurs, qui sont, à leurs yeux, les meilleurs moyens d'être protégés. La réglementation finit toujours par générer des coûts élevés, des effets secondaires indésirables et une baisse d'efficacité.

Nous vous demandons, lorsque vous envisagerez d'adopter un nouveau cadre pour la supervision de la distribution et de la vente de produits et services financiers, de retenir les points suivants. Le marketing direct offre au consommateur québécois un moyen pratique de découvrir certains produits et services, notamment financiers, à la maison, par le biais de divers médias. Le marketing direct génère des avantages économiques non négligeables grâce à la création d'emplois et à la fourniture de produits et de services utilisés dans le cadre des campagnes de marketing. Parce que le marketing direct permet de présenter des produits et services de façon économique il en fait baisser les prix. Enfin, l'industrie canadienne du marketing direct prouve depuis longtemps qu'elle pratique une autoréglementation responsable. Il s'agit là d'une norme de rendement très élevée dont les

agents de marketing direct canadiens sont très fiers et à juste titre.

● (11 h 40) ●

Tel que mentionné précédemment, les principaux atouts de notre industrie sont la confiance et l'acceptation des consommateurs, et nous travaillons fort pour protéger ces atouts. Par ailleurs, et j'espère vous en avoir convaincu au fil de cette présentation, aucune exigence gouvernementale en matière d'octroi de permis ni aucune autre restriction ne remplacera efficacement une autoréglementation responsable pour protéger les intérêts des consommateurs.

Je vous remercie de votre attention. Et il nous fera plaisir de répondre à vos questions.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. Lachapelle, de la présentation de votre mémoire. J'accorde la parole au député de Crémazie pour vous permettre davantage de clarifier votre position. M. le député de Crémazie.

M. Campeau: D'abord, merci, M. Lachapelle, pour votre exposé. Merci aussi à vos deux adjoints d'avoir pris le temps de venir témoigner devant nous ce matin. Je suis sûr que le ministre Landry aurait aimé être ici pour partager votre souci d'efficacité, de productivité et de compétitivité mais surtout de grande ouverture sur un monde moderne.

Ma première question, d'autre part, c'est... Vous indiquez dans votre mémoire que les entreprises membres de votre Association doivent respecter le code de déontologie que vous avez élaboré. Pour nous, ça paraît bien beau, mais on reste sceptiques là-dessus. Ce code-là, est-ce que vous pouvez nous expliquer en quoi il consiste? Et qu'est-ce qu'il arrive quand un de vos membres est pris en faute ou qu'il fait une faute? D'abord, l'explication en quoi il consiste et aussi vos mesures de...

M. Lachapelle (Guy G): Je vais essayer d'y répondre de façon brève. Le code. Nous avons donné un index à notre mémoire initial qui explique nos deux codes et notre réglementation. Ni plus ni moins, le code de déontologie consiste à être certain que toutes les normes qui régissent la communication d'informations et les sept points que j'ai listés dans ce mémoire aussi sont respectés à la lettre. Et je vais essayer d'emprunter un peu sur le deuxième thème et comment il serait respecté, afin d'élaborer sur ça.

Admettons qu'un de nos membres fait une offre, disons, globale et qu'il reçoit ou que l'Association elle-même reçoit des plaintes en ce qui a trait à la fausseté ou que quelque chose dans la présentation du document ou du médium de communication apparaîtrait erroné. Premièrement, l'Association, ses membres et ses conseils vont réviser la demande du client afin d'être certains que les deux côtés de la médaille sont bien vus. Ils vont analyser ce dont le client se plaint ou la faute qui a été commise ou perçue commise. Et, par la suite,

on va aller à nos membres qui ont fait l'offre afin de clarifier le raisonnement, peut-être la chose qui ne paraît pas assez claire.

Une fois que l'Association a vu ça, si la faute est vraie et qu'il y a eu négligence de la part d'un de nos membres, on va tout simplement reporter nos membres à nos codes afin de dire: Vous avez entravé section 3, section 4, ce qui fait que ce document n'est peut-être pas clair. Donc, à ce moment-là, c'est le but de l'Association d'être certaine que nos membres adhèrent à tous ces codes de déontologie tout simplement afin de ne créer aucune mécompréhension chez le client.

M. Campeau: Mais est-ce que vous avez du pouvoir ou si c'est juste un pouvoir de persuasion moral? Avez-vous quelque chose, si ça ne marche pas?

M. Lachapelle (Guy G): La présidente du conseil va répondre à ce côté-là, si vous voulez.

Mme Daigle (Denise): Si vous permettez, c'est un peu comme les lignes directrices de la l'ACCAP actuellement. Alors, quand on fait du marketing direct dans les compagnies d'assurances — entre autres, j'y suis depuis une quinzaine d'années, à faire cette profession-là — on a les lignes directrices. Alors, si on nous dit qu'un contrat d'assurance, quand on l'envoie au consommateur, il ne doit pas avoir de petites impressions, que le caractère, la fonte de l'énoncé de l'offre qu'on fait doit avoir le même caractère d'impression, on doit s'y conformer.

Chaque fois qu'on fait une offre en marketing direct, on la soumet à chacune des instances de chacune des provinces. Or, eux nous donnent l'autorisation. On attend — normalement c'est deux semaines — leur autorisation. Et, s'ils nous disent: Ce n'est pas conforme aux lignes directrices, ça ressemble un peu à la même chose au niveau du code de déontologie, si ce n'est pas conforme, on doit s'y conformer. On n'a pas le droit d'envoyer notre publipostage s'il n'est pas accepté, à ce moment-là, par les lignes directrices.

C'est la même chose au niveau de notre Association. C'est sûr qu'il va y avoir peut-être des gens qui vont essayer autrement. Nous, on ne les voit pas avant. C'est au niveau des surintendants des provinces qu'ils voient les offres avant. L'Association ne les voit pas avant, elle va les voir après. Alors, si un consommateur se plaint d'avoir reçu quelque chose, il a l'opportunité de se plaindre, si c'est une institution financière, une compagnie d'assurances, par le Surintendant des assurances, ces instances-là.

Mais, au niveau de notre Association aussi, il y a un moyen de se plaindre. Alors, s'il se plaint de ce côté-là, c'est sûr que c'est la même chose qu'on va faire. C'est un pouvoir de dissuasion. C'est plus que ça, parce qu'on a déjà vu des cas où effectivement ces gens-là, on les a rayés parce qu'ils ne voulaient pas se conformer. Alors, on veut faire du marketing direct responsable, professionnel, on ne veut pas avoir de la publicité-rebut,

comme on la qualifie souvent. C'est de cette façon-là qu'on...

M. Campeau: Merci de votre intervention. Mais, en passant, quand vous soumettez ça au gouvernement, ici, au gouvernement du Québec, est-ce que la réponse est rapide, lente ou prend des mois à venir?

Mme Daigle (Denise): Normalement, dans les lignes directrices, on nous dit qu'on doit accorder deux semaines pour qu'on nous réponde. Alors, si, à l'intérieur de deux semaines, on n'a pas répondu, ça veut dire que qui ne dit mot consent, et puis on peut aller de l'avant. Alors, on a rarement eu d'objection, au niveau des...

M. Campeau: Est-ce que ça arrive souvent que le deux semaines est dépassé et que vous utilisez le «qui ne dit mot consent»?

Mme Daigle (Denise): Non. De toute façon, vous savez...

M. Campeau: Dites-moi la vérité, là.

Mme Daigle (Denise): Je veux parler pour moi personnellement. Vous savez, avec l'expérience, on connaît ce qui est requis ou pas requis. Alors, ça peut arriver, à un moment donné, dans certaines provinces, qu'ils vont appliquer des lois qu'auparavant ils laissaient passer. Mais ça peut aller aussi loin qu'on ne peut pas utiliser le mot «gratuit». Alors, que ça soit «free» ou «gratuit», là... Il n'y a rien de gratuit dans la vie.

M. Campeau: Non, c'est vrai.

Mme Daigle (Denise): Ça fait qu'on n'a pas à utiliser ces mots-là. On le sait, on ne les met pas.

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

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

M. Gautrin: Merci, M. le Président. Peut-être que je vais commencer par vous demander de préciser c'est quoi, le marketing direct. J'ai compris un peu, mais je pense que ça serait bon de savoir exactement quel est le champ que vous couvrez à l'intérieur de ce que vous faites actuellement.

Mme Daigle (Denise): Bon, la définition...

M. Gautrin: C'est-à-dire, vous faites de la... Non, je comprends bien la chose. Autrement dit, il y a des choses qu'on comprend facilement que vous êtes en train de faire, le publipostage, par exemple, le télémarketing. Ça, je comprends, mais je voudrais savoir...

Mme Daigle (Denise): C'est des médias.

M. Gautrin: ...les bornes exactement de l'étendue de ce que vous faites. Parce que, à partir du moment où j'ai une idée de certaines activités que vous faites, je ne comprends pas tout ce que vous faites.

Mme Daigle (Denise): Normalement, nous, ce qu'on définit comme étant du marketing direct, c'est de la commercialisation du produit, sauf que c'est plus ciblé. À ce moment-là, on ne fait pas de la publicité de masse en disant: On l'adresse à tout le Québec au complet, on va aller souvent par des listes de gens, ou des comportements ou des profils de consommateurs. Alors, c'est beaucoup plus ciblé. Et puis ce qui fait que c'en est, que c'est du marketing direct, une autre raison, on va dire: C'est mesurable. Alors, on peut mesurer nos résultats en sachant combien on en a mis à la poste et combien on a eu de retours, ce qu'on ne peut pas faire quand on fait une publicité télévision parce qu'on ne sait pas combien d'auditeurs ont écouté ce soir-là notre publicité ou quoi que ce soit. Parce qu'on veut savoir quand est-ce qu'on...

M. Gautrin: Mais est-ce que vous couvrez aussi la vente, par exemple, la vente postale? Les ventes de cette manière-là, c'est couvert par votre Association ou c'est strictement la mise en marché?

Mme Daigle (Denise): C'est la diffusion de ces informations-là. Alors, si une agence de marketing direct... Je travaille dans une compagnie d'assurances, je suis engagée à l'intérieur comme spécialiste en marketing direct pour faire la diffusion des produits financiers, mais c'est beaucoup plus au niveau de la diffusion de l'offre, de la présentation ou des choses comme ça.

M. Gautrin: Autrement dit, pour bien comprendre... Parce que ce que je n'ai pas encore bien compris, moi, c'est comment vous êtes couverts par l'étude de la Loi sur les intermédiaires de marché qu'on est en train de voir actuellement. Vous, votre activité comme telle, c'est une activité de mise en marché. Autrement dit, vous diffusez de l'information sur des produits qui peuvent être n'importe quoi, y compris des produits financiers.

Mme Daigle (Denise): C'est ça.

M. Gautrin: Est-ce que c'est bien ce que vous faites?

Mme Daigle (Denise): Oui.

M. Gautrin: Parce que vous diffusez des produits financiers, vous vous sentez peut-être concernés par la Loi sur les intermédiaires de marché. Est-ce que c'est ça...

Mme Daigle (Denise): Oui.

● (11 h 50) ●

M. Gautrin: ...que je comprends? Mais, lorsque, vous, votre activité est essentiellement de transmettre de l'information, c'est-à-dire de faire... Mais, une fois que l'information est transmise, le consommateur, s'il veut prendre une police d'assurance à la Croix Bleue ou acheter une police d'assurance d'un autre type ou ce qui est fait, par exemple, prendre un accord avec une banque pour avoir une carte de crédit, va passer avec la Croix Bleue, à ce moment-là, la banque ou bien c'est vous qui vous occupez aussi de faire la vente du produit?

M. Lachapelle (Guy G.): Premièrement, pour essayer de définir le terme «notre Association», nous sommes une Association qui est ni plus ni moins périphérique à l'industrie des services financiers, à l'industrie des compagnies de bienfaisance qui essaient de recruter des fonds, à d'autres industries qui essaient de promouvoir un service ou un produit. Donc, de nous lier directement avec les produits financiers, ce qui, je crois, est l'essence de votre question... C'est que, dû au fait qu'il y a une méthode de distribution qui est en jeu ici, que ça soit un intermédiaire dûment licencié de produits d'assurance ou que ça soit la promotion d'informations à des masses ciblées ou par d'autres intermédiaires du marketing direct, c'est là qu'on voit que, si je lis bien votre question...

Notre rapport, c'est que, si on commence à régler tout le côté de présentation, d'offre, de sollicitation — nommez-les, les adjectifs qui entourent les services financiers — on peut voir que notre industrie peut devenir peut-être pas coupable, mais peut devenir peut-être arrêtée par la raison d'être de notre but qui est d'être capable de faire ces gestes-là de façon plus économique. Est-ce que ça répond...

M. Gautrin: Oui, écoutez, je comprends et je vais essayer de comprendre votre message. J'essaie de décoder. Vous, ce que vous nous dites: Nous faisons de la mise en marché de produits, attention — vous êtes venus ici nous ouvrir une lumière jaune — lorsque vous allez régler à la fois les courtiers en assurance de personnes, les courtiers en assurance de dommages, les planificateurs financiers, les personnes qui s'occupent de sinistres, attention de ne pas avoir, dans l'écriture de la réglementation, quelque chose qui vienne nous empêcher de fonctionner. Est-ce que c'est ça que je comprends que vous êtes en train de nous dire?

M. Lachapelle (Guy G.): C'est notre message.

M. Gautrin: Autrement dit, vous dites: On a une industrie qui fonctionne, on est en mesure de s'auto-régler, faites attention, dans la réglementation, de ne pas écrire ça suffisamment large que ça nous écrase.

M. Lachapelle (Guy G.): C'est très bien. Nous ne sommes pas «en mesure», nous sommes autoréglementés. Ha, ha, ha!

M. Gautrin: Non, non, je sais. Je comprends ça. Et c'est ça que vous venez nous dire ici.

M. Lachapelle (Guy G.): C'est ça. Très bien dit.

M. Gautrin: Moi, ça couvre mes questionnaires. Je pense que j'ai compris l'intervention de nos collègues.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député de Verdun. Avant d'accorder la parole au député de Marguerite-D'Youville, je constate que la tenue de notre commission suscite de plus en plus d'intérêt. Et, s'il y a des personnes, en arrière, qui veulent s'asseoir, se donner la peine de monter d'un étage, les portes sont ouvertes, en haut. Vous pourriez avoir une magnifique vue du salon en bas. Mais c'est à votre guise. M. le député de Marguerite-D'Youville.

M. Beaulne: Merci, M. le Président. Je crois comprendre, par la question de mon collègue, que le secteur d'activité que vous touchez est passablement vaste. Diriez-vous qu'à votre avis il existe un réseau de vases communicants d'informations entre différentes composantes de votre marché, ou d'institutions financières ou d'autres, qui vous permette de cibler une clientèle? Je vous pose la question parce que, bien souvent, des gens qui s'abonnent à un service, à une carte de crédit ou quoi que ce soit, tout à coup reçoivent toutes sortes de publicités ou de sollicitations non demandées, ce qui nous laisse à penser que quelque part il y a des informations qui s'échangent. Alors, pouvez-vous nous expliquer comment vous ciblez votre clientèle et nous dire si, oui ou non, il existe cette sorte de réseau d'échange d'informations?

Une voix: Vas-y.

Mme Daigle (Denise): On a la même méthode. Des listes de noms, ça se compile. Alors, vous achetez un appareil électrique dans un magasin, vous remplissez une carte de garantie, c'est une liste de noms qui va se constituer, à ce moment-là, ce qu'on appelle une liste constituée. Une compagnie a des clients; il y a une liste de noms internes. C'est déjà une autre liste de noms. Il y a des compagnies qui compilent des listes sur des sondages. Alors, il y a des listes de noms partout, toutes les institutions, les compagnies.

Toutes les raisons sont bonnes pour constituer des listes de noms. Sauf que ces listes de noms là sont la propriété de l'entreprise qui a constitué la liste de noms. Elle ne peut pas être donnée à quelqu'un; elle peut être louée, par contre. Alors, il y a des courtiers en listes qui existent, à ce moment-là, qui louent ces noms-là, moyennant... Il y a des ententes de location de noms qui sont très strictes. On peut louer un nom avec une adresse, c'est tout; on n'a le droit de louer aucune autre information. Sauf que, si on veut faire du télémarketing

sur cette liste de noms là, oui, il y a une possibilité d'avoir le numéro de téléphone, mais à condition que la...

Comme moi, je suis au Québec, je le fais au Québec, dans le moment. Chaque liste de noms que je loue doit avoir été déjà soumise à la loi 68 sur la protection du consommateur. Tous ces clients-là qui ont leur liste de noms parce qu'ils sont abonnés à un magazine quelconque doivent avoir dit: Oui je suis d'accord pour que vous louiez vos noms à des tierces parties. Alors, c'est comme ça que ça fonctionne, à ce moment-là, mais il n'y a pas d'autres... Souvent, des consommateurs pensent qu'on va chercher des noms comme ça sans que le consommateur soit au courant. Du jour où vous donnez votre accord pour que votre nom soit sollicité parce que vous êtes abonné à *La Presse*, le lendemain matin vous risquez que votre nom se trouve sur une autre liste aussi. C'est au consommateur à dire: Je veux être retiré de cette liste de noms là.

C'est ce qu'on fait à l'Association. On a actuellement 22 000 noms de Québécois et de Québécoises qui ont décidé de ne pas recevoir d'offres par la poste. Alors, à ce moment-là, nous, on a un fichier qui est constitué, à l'Association, toutes nos entreprises doivent demander ce ruban-là, et puis c'est fait, elles doivent demander le nom. Puis, avant d'envoyer un envoi ou quoi que ce soit, on fait une épuration de ces noms-là. Ces gens-là ne vont pas en recevoir parce qu'ils ont demandé de retirer leur nom des listes d'envoi. Or, ceux qui sont sollicités, c'est parce qu'ils n'ont pas dit: Je n'en veux pas, c'est parce qu'ils ont dit: Oui, vous pouvez m'en envoyer.

M. Beaulne: Oui, mais, écoutez, moi, je suis de ceux-là, et je suis sûr que tout le monde ici autour de la table a reçu de l'information non sollicitée à un moment donné. Et je veux bien croire que les listes que vous louez, vendez et donnez sont épurées des noms des gens qui ne veulent pas que leur nom circule, sauf que je n'ai jamais vu sur ces formules-là une formule semblable à celle qu'on retrouve, par exemple, quand on demande un prêt dans une institution financière, où on vous fait signer une formule disant qu'on autorise l'institution financière à faire les recherches de crédits nécessaires et à communiquer les renseignements à ceux pour qui ce serait pertinent. Moi, je n'ai jamais vu, quand on achète un produit ou quoi que ce soit, une ligne où on signe, affirmant qu'on autorise la compagnie à donner notre nom à Dieu sait qui.

Mme Daigle (Denise): Toutes les entreprises du Québec sont soumises à la loi 68. Alors, elles doivent l'avoir fait auprès de leurs clients, elles doivent s'assurer que l'entreprise à laquelle elles vont louer une liste l'a fait aussi avec sa liste. Alors, ça a été fait à un moment donné. Ce n'est pas indiqué à quel rythme c'est repris, ces choses-là, mais c'est fait. J'en ai vu, oui, au contraire, où c'est bien indiqué: Confidentialité de vos renseignements personnels. C'est là cette clause-là.

M. Beaulne: Je ne dis pas que ça n'existe pas, mais je dis que, par rapport à l'ampleur de ce que semble être ce réseau d'échange d'informations, le consommateur est loin d'être entièrement protégé dans le sens où on l'a invoqué autour de la table. Ça m'amène à une autre question. Tout à l'heure, vous avez parlé d'un code de déontologie que vous vous donnez vous-même. Et, étant donné la vaste gamme des produits dont on peut faire la vente directe, qui peuvent aller jusqu'aux produits pour maigrir, faire pousser les cheveux ou à peu près n'importe quoi, advenant que quelqu'un, selon vos propres normes de déontologie, ne répond pas à votre propre code, quelles sont les sanctions ou les pénalités?

● (12 heures) ●

Mme Daigle (Denise): Au départ, si l'entreprise ne répond pas... On n'accepte pas nécessairement toutes ces entreprises-là. Au niveau du comité de direction, au niveau du national, toutes les demandes pour devenir membre sont soumises au conseil exécutif, et on doit, à ce moment-là, valider ou non. Si c'est une entreprise sérieuse, on ne prend pas toutes ces choses-là, non. Il faut que ce soit effectivement une entreprise qui est sérieuse.

M. Beaulne: Oui, mais admettons que vous validez quelqu'un et puis que, par la suite, comme ça se passe dans n'importe quel domaine, il y a des gens qui dérogent, quelles sont les sanctions, quelles sont les pénalités que, votre Association, en fonction de votre propre code de déontologie, vous leur imposez?

M. Lachapelle (Guy G.): J'ai répondu tout à l'heure à M. Campeau, qui a posé un peu la même question, que, lorsque le client fait une faute, il y a une étude assez approfondie, quand même, qui va circuler par l'entremise de l'Association et nos conseils. Et, si le client est coupable, on va demander qu'il fasse des changements à ses offres, qu'il retire l'offre. Si on voit qu'il n'est pas prêt à faire ces changements-là, soit directement avec cette offre principale ou dans des offres futures, on enlève son membership. Tout simplement, on lui dit qu'il ne peut pas dire à la population canadienne ou québécoise qu'il est membre de l'ACMD. Donc, ils perdent, dans un sens, une crédibilité d'une association, comme on l'a dit aujourd'hui, qui autoréglemente et qui essaie de faire les choses pour toute l'industrie, que ce soit l'assurance, que ce soit n'importe quoi d'autre, que ce soit quelque chose qui a une éthique très, très haute afin de justement respecter les normes gouvernementales à travers toutes les provinces, en plus de donner de l'information qui est juste et claire pour la clientèle cible.

M. Beaulne: Donc, la pénalité, c'est d'être exclu de l'Association.

M. Lachapelle (Guy G.): C'est ça.

Mme Daigle (Denise): Oui, mais ça entraîne aussi une mauvaise publicité pour cette entreprise-là parce que, une fois que tu n'es plus membre de l'Association... On ne s'en cachera pas.

M. Beaulne: Une dernière question, un exemple concret que probablement beaucoup de gens ont vu, autour de la table, et ça touche la vente de produits d'assurance. Sans doute tout le monde a vu les annonces qui sont faites par la compagnie Norwich Union qui vend de l'assurance-vie aux personnes âgées en disant qu'il n'y aura pas de visite d'agent, qu'il n'y a pas de questions de santé demandées puis que les primes peuvent être aussi basses que 20 \$ par mois. D'après votre code de déontologie ou d'après vos standards, est-ce que vous jugez que ce genre d'information ou de publicité qui est faite est suffisamment complète?

M. Lachapelle (Guy G.): De ma part, c'est un peu difficile de répondre à cette question, à point blanc, comme ça, parce qu'il faudrait qu'on étudie exactement le message au complet, la méthode selon laquelle le contrat a été exécuté, ce que le contrat dit. Parce que je suis certain que les énoncés qu'ils montrent et qu'ils disent à la télévision peuvent être remplis, soit que la personne ait un âge certain, soit 65 ans, et qu'elle prenne, disons, le minimum, qui serait peut-être, je ne sais pas, moi, 2 000 \$, ou 5 000 \$, ou 10 000 \$ d'assurance, qui demanderait des primes de 25 \$, je pourrais voir que cet énoncé-là est vrai dans certains cas. Tu ne peux pas donner un énoncé global qui va rencontrer une cible, disons, d'âge de 65 ans à 105 ans. Tu ne peux pas le faire.

En ce qui a trait au fait que l'agent ne sera pas présent, ça, c'est vérifiable qu'un agent ne sera pas présent parce que ça a été fait par télématique. Il y a eu un téléphone de fait, il y a eu un contrat. Lorsque le client cible a reçu le contrat, il aura la responsabilité ou le choix de dire: J'ai 10 jours pour étudier ce que je viens de contracter avec cette compagnie. Est-ce que les termes et conditions sont appropriés? Est-ce que c'est le message que j'ai pensé acheter de la compagnie Norwich Union? Et, de là, le client prend son propre pouls et dit: Oui, c'est bien ce que j'ai acheté, et ça respecte.

Pour nous autres, faire une évaluation de Norwich Union, à savoir s'ils sont à l'intérieur de nos normes, c'est demander un petit peu. On peut faire la recherche pour vous et vous revenir.

M. Beaulne: Non, je ne m'attends pas à ce que vous vous positionniez par rapport à une entreprise en particulier, mais ce genre de message où on vous dit à la fin du message — et ça, c'est du marketing direct: Appelez vite, là, tel numéro, il y a une...

M. Lachapelle (Guy G.): Réceptionniste.

M. Beaulne: Il y a quelqu'un qui répond à toutes les heures de la journée...

M. Lachapelle (Guy G.): Oui.

M. Beaulne: Bon. Alors, ça touche une clientèle qui est assez vulnérable à ce niveau-là, dans le sens que les personnes âgées, en matière d'assurance-vie, surtout à la retraite, parfois sont très vulnérables, et le genre de présentation qui est faite... Bon. Je donne ce nom-là parce que c'est un message qu'on voit souvent à la télévision. Ça pourrait être une autre compagnie. Mais la présentation, cette forme de présentation, avec les éléments d'information qui sont contenus dans l'annonce d'une demi-minute — ou je ne sais pas la durée du temps — est-ce que, d'après vous, comme exemple de marketing direct en matière de produit d'assurance, par exemple — et ça pourrait s'appliquer à d'autres produits financiers — c'est suffisamment complet?

M. Lachapelle (Guy G.): Je viens de me faire dire que Norwich Union n'est pas membre de l'ACMD, donc ce serait un exemple parfait de dire que, si, d'après vous, monsieur, vous pensez qu'il y a une tournure trompeuse ou il y a quelque chose qui est louche dans l'offre... Il y a un dicton qui pourrait servir, ici. C'est que, si l'offre paraît trop belle, c'est peut-être qu'elle est trop belle et qu'elle n'est pas tout simplement réelle.

Avec Norwich Union, je peux vous donner une expérience personnelle. Je l'ai faite avec mon père qui a 77 ans, et je me suis aperçu que les primes étaient énormément élevées. Facilement, par l'entremise d'un courtier ou d'un agent d'assurances pour les compagnies avec qui j'ai travaillé, j'aurais pu acheter un produit, peut-être, qui aurait satisfait mon père. Par contre, il aurait fallu que je passe par des examens médicaux, etc. Et, lorsqu'on regarde, encore là — et votre point est bien pris — les restrictions ou les exclusions à cette adhésion à ce contrat-là, bien, peut-être que Norwich Union dit: Si vous mourez d'une crise de coeur, de ci ou de ça avant deux ans, bien, on vous remet peut-être seulement vos primes. De là, je peux voir qu'il peut... C'est bien certain qu'à l'intérieur de 30 secondes on ne peut pas donner toute l'information à une clientèle, mais le médium de marketing direct, c'est qu'il y a quelqu'un qui vous a donné de l'information initiale pour commencer à faire une recherche. Et, comme je vous l'ai dit, le client va recevoir quelque chose. Le client aura l'autorisation et aura la responsabilité de savoir ce qu'il a acheté. Donc, il aura 10 jours pour lire de fond en comble les critères du contrat et l'accepter ou le refuser, ça finit là.

M. Beaulne: Bon, bien, je vous remercie.

M. Lachapelle (Guy G.): Ça m'a fait plaisir.

M. Beaulne: Ça va, M. le Président.

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

M. Campeau: Je voulais juste aller dans ce sens-là, c'est que cette annonce-là, spécifique, dont mon collègue vous parle, c'est qu'elle semble dire une partie de la vérité, sans dire toute la vérité. Il ne semble pas qu'elle dit la vérité nécessaire. Par exemple, c'est une attrape, hein, ça va vous chercher, mais ça ne dit pas que la prime va être au même taux chaque année, ça ne dit pas que vous allez être protégé pour le même montant d'argent. Alors, c'est vraiment une attrape là-dessus.

M. Lachapelle (Guy G.): Ma collègue a raison de me le souligner, il y a un état d'éducation du consommateur, donc...

M. Campeau: Mais le consommateur, là, il n'achète pas de l'assurance tous les jours. Vous autres, vous vendez quelque chose tous les jours, une compagnie d'assurances vend de l'assurance tous les jours. Le consommateur n'achète pas tous les jours, lui. En tout cas, tant mieux, vous dites que ce n'est pas un de vos membres. Bon. Je ne dis pas «tant mieux», mais...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Campeau: ...il reste quand même que l'exemple était vraiment épatant.

M. Lachapelle (Guy G.): On accepte très bien l'exemple, M. Campeau.

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

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

M. Laprise: Merci, M. le Président. Je pense qu'on fait face à une responsabilité fort importante pour le gouvernement, de protéger le consommateur de cette nombreuse publicité qui s'en va directement dans le foyer et dont on est saturé, tout le monde. Et je crois que, lorsqu'on demande une carte de crédit, par exemple, et qu'on reçoit un paquet de publicité, est-ce que l'institution bancaire prend du profit également sur le financement de l'article en question et également sur l'article lui-même?

M. Lachapelle (Guy G.): Je ne voudrais pas...

M. Laprise: Parce qu'on s'est fait dire hier, en commission parlementaire, par une institution bancaire, qu'eux autres étaient là d'abord pour que ça rapporte du profit aux actionnaires. Je pense que le gouvernement ne peut pas laisser exploiter, si vous voulez, le consommateur jusqu'à ce point-là. On est d'accord, si vous voulez, pour que les institutions financières fassent du profit, mais il y a quand même des limites. Et, si on se sert de toutes sortes de moyens de marketing pour vendre un paquet d'articles qui, indirectement, rapportent toujours

au même endroit, je pense qu'il y a des questions à se poser. Et de quelle façon vous voyez la protection du consommateur dans cette dimension de publicité?

M. Lachapelle (Guy G.): C'est une occasion rêvée pour réitérer que l'ACMD, dans le passé, pour la loi 68, a travaillé avec le gouvernement du Québec pour être capable exactement de définir les termes des choses à être réglementées, soit la réglementation, soit l'interprétation de mots. Sur le côté marketing, c'est un monde par lui-même, le système capitaliste est basé sur ce système-là. L'imagination, l'ingénuité, la façon dont les gens peuvent être capables d'influencer, d'éduquer, de démontrer à quelqu'un qu'il y a un besoin, que ce soit sous n'importe quelle forme, sur Internet, dans les journaux, par téléphone, c'est quelque chose où j'aurais de la difficulté à croire que le gouvernement peut commencer à dire: On va arrêter certaines pratiques... à moins que ces pratiques-là soient tout simplement trop démesurées, qu'elles soient trompeuses.

Et c'est de là que je vous dis que l'Association aimerait travailler avec le gouvernement du Québec dans le futur, lorsqu'il y aura révision de cette loi et qu'il y aura des comités de formés pour identifier certaines choses, qu'on puisse vous donner notre expérience de connaissance de définitions de mots, notre expérience d'autoréglementation, comment on a été capables, nous autres, de prendre ceux qui ont été fautifs, ceux qu'on a vus, nous autres mêmes, qui détournaient tout simplement le but réel de notre industrie.

● (12 h 10) ●

Notre industrie, c'est pour protéger le consommateur. La même chose pour le gouvernement. On n'est pas une compagnie d'assurances, on n'est pas une compagnie de balayuses, on est une compagnie qui dit: Il y a une méthode de distribution de l'information qui est importante, qui est libre. Et, avec — comme M. Landry l'a mentionné dans son mémoire initial — l'an 2000, la communication va être tellement forte! On va être là pour être capable de vous aider à définir ce qu'on croit qui est acceptable pour le bien de cette industrie.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député de Roberval. Est-ce qu'il y a d'autres membres qui veulent intervenir? Sinon...

M. Gauthrin: Oui, M. le Président, mais je pense que la porte ouverte sur la question de la réglementation des nouveaux moyens de communication serait énorme. Et, moi, j'aimerais peut-être continuer à pouvoir échanger avec nos amis à un autre moment, mais, je pense, peut-être pas dans le cadre de cette commission. Parce que j'ai compris ce que vous vouliez nous dire, mais ce n'est pas pour ça qu'on ne devrait pas continuer à échanger avec vous, comme législateurs.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député de Verdun. Merci, Mmes, MM. les représentants de l'Association canadienne du marketing

direct. Et j'invite les représentants et représentantes du Mouvement carrossiers Québec à s'approcher de la table de nos invités. Et je suspends pour deux minutes.

(Suspension de la séance à 12 h 12)

(Reprise à 12 h 14)

Mouvement carrossiers Québec (MCQ)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre! La commission du budget et de l'administration reprend ses travaux et reçoit à l'instant même les représentants et les représentantes du Mouvement carrossiers Québec. Et j'invite M. Denis Guay à nous présenter les personnes qui l'accompagnent. M. Guay m'a informé qu'il ne lirait pas le mémoire qu'il nous a déposé, parce qu'il grugerait l'ensemble du temps qui est dévolu à son organisme, et qu'il nous le résumerait ou qu'il nous donnerait des exemples de faits concrets qui se rattachent à son mémoire pour essayer de laisser plus de temps aux parlementaires pour questionner les membres. Donc, M. Guay, à vous la parole.

M. Guay (Denis): Merci, monsieur. Je voudrais tout d'abord présenter les gens qui nous supportent depuis des années, et je dirais même bénévolement depuis de nombreuses années. À ma droite, Isabelle Pierre, qui est la secrétaire administrative permanente au niveau du MCQ; Alice St-Louis, qui est une propriétaire d'entreprise de carrosserie et qui est directrice régionale au niveau du MCQ pour la région Mauricie—Bois-Francs; vous avez M. Réjean Charest, à ma droite, qui est un représentant de concessionnaires de la région de Valleyfield et qui est aussi le directeur régional de la Montérégie.

Vous avez à ma gauche Jacques Vendette, qui est un propriétaire d'atelier de carrosserie, travailleur autonome, et qui est aussi le représentant de la région de Laval et Laurentides; et M. René Dion, qui est un professeur en réparation de carrosserie automobile à l'école Qualitech du Cap-de-la-Madeleine, qui représente le Mouvement carrossiers Québec et qui va vous déposer, comment je dirais, une expertise qui a été faite du métier de carrossier voilà déjà sept, huit mois de ça, qui est une première en Amérique du Nord qui a eu lieu, et on est assez fier de ça qu'on a le rapport final de l'expertise et qu'on a aussi un rapport de l'huissier de justice qui a couvert tout l'événement pour être sûr que ce soit fait dans la transparence; et moi-même, Denis Guay, qui suis propriétaire d'entreprises de carrosserie et président fondateur et directeur régional du Mouvement carrossiers Québec.

Vous excuserez un petit peu ma nervosité, parce que c'est la première fois de notre vie que, nous autres, les carrossiers, on a la chance de se retrouver au gouvernement du Québec, puis on en est très fiers... excusez, à l'Assemblée nationale.

Donc, je voudrais vous dire une chose. C'est que les gens se demandent comment ça se fait que des carrossiers se retrouvent à l'Assemblée nationale pour présenter, si on veut, un mémoire, alors qu'on parle de produits et services au niveau de l'assurance, au niveau des produits financiers. On se demande ce que les gens qui réparent des automobiles ont à faire là. La réponse est simple, c'est que, lorsqu'on parle d'assurance de dommages, on parle aussi d'assurance pour la tôle. Quand on parle de la tôle, on parle des tôliers et, en l'occurrence, des carrossiers.

Donc, on vient dire notre mot parce que ça fait 20 ans qu'on n'était pas là, on n'a jamais pris notre place dans notre industrie. Puis, s'il y a des problèmes qui se vivent au niveau de notre industrie, c'est parce que c'est juste à cause de nous autres, on n'était pas là quand c'était le temps. Donc, on ne met le blâme sur personne, on n'a pas pris nos responsabilités quand c'était le temps. Là, on est là présentement puis on veut vous faire le meilleur possible de la présentation qui va suivre, avec des exemples qui vont vous démontrer des anomalies dans le secteur de l'assurance automobile, qui créent des préjudices aux assurés et aux carrossiers. Donc, je vais commencer là-dessus.

Avant de vous entretenir sur notre mémoire, j'aimerais tout d'abord remercier le leader du gouvernement, M. Pierre Bélanger, le leader de l'opposition officielle, M. Pierre Paradis, M. Jacques Baril et M. Jacques Chagnon, respectivement président et vice-président de cette importante commission parlementaire. J'aimerais aussi remercier le secrétaire, M. Yvon Boivin, ainsi que tous les députés ici présents qui permettent au MCQ, Mouvement carrossiers Québec, d'exprimer ses inquiétudes en rapport avec certaines pratiques et certaines politiques de plusieurs distributeurs de produits financiers, entre autres des assureurs de dommages, qui ont des façons inquiétantes de renforcer la protection des consommateurs et une vision bien limitée de la santé de l'industrie et des compétences du Québec en la matière.

Et voici brièvement le premier volet de notre mémoire: les assurés, victimes de sérieux préjudices. Le deuxième volet sera: les assurés, otages du dirigisme et du racket de la protection. Le troisième volet: les assurés, victimes des procédures d'estimation du GAA. Le quatrième volet, si j'en ai le temps naturellement: le MCQ, Mouvement carrossiers Québec, assume ses responsabilités et fait ses devoirs envers la collectivité. Et cinquième volet: Pourquoi les banques devraient-elles demeurer dans leur champ de compétence?

On commence avec les assurés, victimes de sérieux préjudices. Par exemple, lorsqu'un véhicule arrive dans nos ateliers de carrosserie, l'assureur va avoir fait faire une estimation dans la plupart des cas, normalement dans la plupart des cas, et on va avoir à payer des pièces de remplacement «made in Taiwan». Ici, j'ai l'article 7 de la police d'assurance au sujet du remplacement ou de la réparation de pièces de véhicules accidentés. L'article 7 dit: «La garantie se limite au coût du remplacement ou de la réparation à l'aide des matériaux

de même nature et de qualité — de même nature et de qualité — que ce qu'il y a sur le véhicule présentement.»

• (12 h 20) •

Je vais vous donner une autre version de la vraie pratique. C'est un recours collectif qui a eu lieu en Californie l'année dernière, et je vous lis ce qui suit — puis ce qui se vit là-bas présentement, c'est ce qu'on vit, nous autres, au Québec: «State Farm règle à l'amiable un recours collectif relatif à des dommages collision, San Diego, le 2 octobre 1995. Plus de 2 000 000 de propriétaires de véhicules de la Californie qui ont fait exécuter des réparations consécutives à une collision en vertu de leur police d'assurance automobile de State Farm entre le 1er février 1987 et le 25 septembre 1995 seront admissibles à un règlement en espèces ou à la réparation du véhicule, conformément aux conditions du règlement à l'amiable approuvé le 26 septembre.

«Ce recours collectif, qui regroupe environ 2 300 000 réclamants, est l'un des plus importants jamais vus en Californie. Le recours collectif en question, qui remonte à 1990, allègue que State Farm réduit sa couverture d'assurance automobile sans en avoir convenablement informé les titulaires de police. Selon la plainte, une partie de la réduction de la couverture d'assurance est survenue lorsque State Farm a prescrit l'utilisation de pièces de rechange autres que des pièces d'origine — pièces Chrysler, Ford, General Motors, etc. — pour la réparation de dommages dus à des collisions, parce qu'elles sont moins chères. En vertu des conditions du règlement, State Farm est tenue de poster des avis officiels aux détenteurs de polices admissibles qu'elle pourra identifier dans ses dossiers informatiques. State Farm est également tenue de publier les détails du règlement dans les principaux journaux californiens. Les réclamants potentiels ont jusqu'au 26 janvier 1996 pour soumettre leurs réclamations.»

Et j'en arrive au plus important: «Depuis le milieu des années quatre-vingt, les assureurs automobiles prescrivent un nombre croissant de pièces autres que des pièces d'origine, moins chères, pour empêcher les coûts de réparation d'augmenter — ça, on est d'accord là-dessus. Les opposants à cette pratique, principalement les constructeurs automobiles et les ateliers de carrosserie, déplorent l'utilisation de ces pièces à cause de leur qualité douteuse. De nombreux tests ont révélé que les pièces qui ne sont pas des pièces d'origine sont de qualité inférieure en matière d'ajustage, de fini, de construction, de résistance à la corrosion lorsqu'on les compare aux pièces d'origine. Selon les opposants, leur utilisation réduit la valeur du véhicule réparé et ternit la réputation du réparateur et celle du consommateur automobile, annulant par le fait même tout avantage de prix.»

«Si le véhicule du réclamant a été réparé le 3 juillet 1990 ou par la suite et que le réclamant est toujours propriétaire du véhicule, celui-ci a le droit d'exiger la réparation ou le remplacement de la pièce qui n'est pas d'origine par une pièce d'origine, sans frais, et le remboursement des frais de location d'un véhicule.»

Ce que dit la SAAQ, ici, au Québec, sur la problématique qu'on vit — et je vous annonce un peu ce qui est arrivé à la suite d'une pression qu'il y a eue d'un M. René Lapointe, qui travaille comme instructeur en carrosserie automobile. Voici la position de la SAAQ par rapport aux pièces d'imitation: «M. Lapointe, en réponse à votre lettre du 10 décembre 1992, je vous fais part des faits suivants. Il est exact que la législation actuelle ne prévoit pas spécifiquement le contrôle de la qualité des pièces de remplacement pour les véhicules automobiles. Les normes fédérales s'appliquent seulement aux véhicules neufs.» Et son avant-dernier paragraphe: «La problématique des pièces de remplacement qui ont un impact sur la sécurité des occupants ou autres usagers de la route est à l'étude. Le dossier est traité conjointement avec d'autres juridictions et organismes nord-américains.»

Ça, c'est un problème assez grave, depuis 20, 22 ans, qu'on vit, et le problème, c'est qu'il n'y a aucun assureur, quand il vend une police d'assurance, qui dit à son client: Mais qu'il t'arrive une badloque, là, on va te remonter ton véhicule avec des pièces qui ne font pas tout à fait. Il y a un problème de joints, ça ne fitte pas; il y a un problème de galbe, le galbe n'est pas pareil, ça ne fitte pas. On ne dit jamais à l'assuré qu'on va poser des pièces...

Contrairement à State Farm qui, dans le règlement, là, eux autres ont baissé le coût des primes puis ont subi un recours collectif parce qu'ils l'ont baissé sans avoir donné le pourquoi. En plus de ne pas baisser les coûts chez nous, au Québec, on ne leur dit pas qu'ils ont des pièces économiques. Puis l'outrageant là-dedans, c'est que c'est le carrossier qui passe pour un — excusez — trou-de-cul. Parce qu'on essaie de livrer un véhicule qui a de l'allure à du monde, mais on nous dit tout: Ça n'a pas de bon sens de sortir mon véhicule de même. On a des problèmes là-dessus. Le client vit des préjudices, puis on l'annonce aujourd'hui. Ça fait peut-être longtemps qu'on le vit, là, puis on a la chance de l'expliquer.

Un autre problème qu'on vit aussi dans l'assurance automobile, assez grave aussi... Parce que M. Campeau, tantôt, disait que c'est beau qu'on vende toutes sortes de choses à n'importe qui, mais à un moment donné il faut arrêter, on ne vend pas n'importe quoi à n'importe qui. On a un grave problème au niveau de la fausse représentation qui est faite par certains assureurs au Québec, et je m'explique. L'avenant FAQ 20, qu'on dit un avenant qui va... A chaque fois qu'on vend une police, on passe un avenant: Prends un avenant, tu vas avoir le droit à un véhicule de remplacement, une location jusqu'à 1 500 \$ par sinistre. Donc, l'avenant est là, mais, par contre, en retour, l'assureur prend des ententes puis il va chercher des ententes chez des garagistes en disant: Si tu veux qu'on remplisse ton garage ou qu'on ne le vide pas, tu vas passer des autos gratuitement. Si tu ne le fais pas, on sort l'ouvrage puis on l'envoie ailleurs. C'est ça, le problème.

Donc, je vous dis un peu ce qu'il en est de la police d'assurance. Ici, j'ai une police d'assurance d'un

assuré, puis j'ai enlevé les noms. Ça s'appelle «Vos avantages», pour ne pas la nommer, l'option Bonne route. Cette option vous permet d'économiser jusqu'à 40 % sur une gamme de protections qui complètent l'assurance automobile de base: 1 000 000 \$ d'assurance-responsabilité; 50 000 \$ de protection pour les dommages à un véhicule emprunté; 15 000 \$ d'assurance-vie pour vous et votre conjoint; et 1 500 \$, sans limite quotidienne, pour un véhicule de remplacement si votre auto est hors d'usage à cause d'un sinistre couvert par votre assureur.

Ce qu'on voit en contrepartie. Vous avez ici un article qui a été, je dirais, transmis à des carrossiers qui avaient du «direct repair» qu'on appelle, du dirigisme avec des assureurs, puis je vais vous le lire, sans nommer le nom, parce que je ne veux pas créer de préjudice à qui que ce soit, ça sera à vous autres de régler ça plus tard: Soccieux de maintenir un service de première qualité à ses assurés, les assurances générales, point, croient important d'établir des critères de sélection pour les ateliers de réparation de véhicules automobiles. Voici le profil d'un atelier certifié de réparation. Être membre d'une institution du mouvement. Être propriétaire de son atelier. Pouvoir offrir une apparence physique convenable des lieux, une salle d'attente convenable, un et emplacement intérieur capable de contenir cinq véhicules au moins pour réparer, un équipement adéquat, en bonne condition, tel qu'une chambre à peinture «downdraft» — qui vaut à peu près 100 000 \$ — un établi avec mélange à peinture, un redresseur à châssis, une machine à souder, en fin de compte, tout ce qu'on a dans nos «setups» de redressage, et tout, et d'ateliers de carrosserie. Ensuite... Bonjour, M. Landry, merci d'être là.

M. Landry (Verchères): C'est passionnant, ce que vous dites.

M. Guay (Denis): Merci beaucoup. Ensuite, quatrième point, posséder un système d'estimation informatisé ADP et Photo Link. Photo Link, c'est un système qui fait que l'assureur ne passe plus par le centre d'estimation. Il a décidé qu'il passait par des garagistes avec qui il prend des ententes, il envoie le client directement au garagiste, le garagiste prend les photos par le système informatisé, qui émet ça par le système de modem que Desjardins voit dans son écran, puis, à partir de là, il dit: O.K., on accepte la réparation. Coupe là, coupe là, coupe là, puis ça passe. C'est ça, le système de Photo Link. Ensuite, avoir des employés compétents — j'espère que ça va de soi qu'il faut avoir des employés compétents si on ne veut pas faire vider nos shops, là — et d'expérience, ayant suivi des cours de formation reconnus et adaptés aux nouvelles technologies.

Offrir une garantie minimum de deux ans sur les réparations effectuées; avec entente avec l'assureur, une garantie à vie pourrait être donnée. Ce n'est pas peu dire, ça, une garantie à vie. On se gargarise la bouche

avec ça: Donne une garantie à vie, le client va être bien heureux. Mais il faut l'assumer, notre garantie. Quand on a une garantie, il faut être derrière la garantie, il faut l'honorer. Ce n'est pas tout de se péter les bretelles du fait qu'on va donner une garantie à vie, il faut la respecter.

Ensuite, l'item qui vient avec l'avenant FAQ 20 dont on parlait tantôt: offrir un véhicule de courtoisie propre, en bonne condition, d'année récente et sans frais pendant la période des réparations. S'il y a une identification — écoutez bien ça — du nom du carrossier sur le véhicule de courtoisie, elle ne pourra être inscrite qu'à l'arrière et ne pas dépasser plus de 30 cm. C'est ton entreprise, c'est ton char de courtoisie, mais n'en mets pas trop dessus. Maintenir une honnêteté et une intégrité sans reproche. Vous comprenez? On se comprend. S'approvisionner chez un recycleur ayant un contrat avec l'assurance, point — excusez — et pouvoir réparer le véhicule accidenté dans un délai raisonnable, naturellement. C'est un problème, selon nous autres, parce que les véhicules, on n'a pas le choix, il faut les passer. Puis, quand on travaille à 32 \$ l'heure, passer un véhicule qui coûte, en moyenne, 8 000 \$ par année, comme on l'a vu dans le CAA, il y a un problème quelque part. Quelque part il faut que les carrossiers aillent se rechercher à un endroit, puis je pense que c'est le consommateur qui est pénalisé.

On continue. Dans le renouvellement de la prime d'assurance du même client dont on parle, c'est marqué, ici: Renouvellement de votre assurance automobile, prime garantie deux ans. Il y a un petit article qui m'a chatouillé un peu: Vous déménagez et vous ne parcourez plus la même distance pour vous rendre au travail? Quel que soit le changement apporté aux conditions de votre contrat, n'oubliez pas de nous aviser rapidement afin de préserver la validité de vos protections. Enfin, veuillez noter que la table de résiliation à courte durée a été modifiée, le pourcentage de la prime retenu lorsque le contrat est résilié à la demande de l'assuré a été légèrement augmenté afin de tenir compte des frais d'administration liés à cette transaction.

Donc, vous voyez, on dit au client que, s'il change le moindre alinéa dans son transport, s'il n'avise pas, sa prime pourrait être invalidée. Puis, d'un autre côté, on dit: On va prendre une entente avec le garagiste, puis on va avoir l'auto gratuite, puis on va sauver ça. Ça, c'est un problème.

• (12 h 30) •

Je vous reviens avec ça, avec la fausse représentation, vendeurs et réparateurs d'autos condamnées. Vous voyez qu'il y a deux poids, deux mesures. L'Office de la protection du consommateur a obtenu de la Cour du Québec la condamnation d'un commerçant d'autos d'occasion de Montréal accusé de recul d'odomètres et de fausse représentation et d'un réparateur de véhicules de Saint-Lin, dans les Laurentides, qui ne fournissait pas d'évaluation écrite à ses clients, pour ensuite augmenter le coût. Je vous laisse ça entre les mains, et on continue.

La nouvelle police d'assurance. La nouvelle police d'assurance, elle va sortir en 1997. Elle a été changée. Je me pose des questions, on se pose des questions: Pourquoi elle a été modifiée et dans quel but? Et qui l'a changée? Parce que je regarde la dernière police qui est sortie avec l'ancienne, puis, si je ne me trompe pas, parce que je ne suis pas un intermédiaire de marché bien ferré là-dedans, je me rends compte que, là où on parle d'avenant valeur à neuf, l'avenant 43a, on dit que là ils ont valeur à neuf, les clients, les assurés, mais en autant qu'on ne trouve pas de pièces usagées. Si je me trompe, j'aimerais ça qu'on me remette à l'ordre, mais c'est ce que j'ai lu. Je ne suis pas un juriste pour savoir si exactement je fais erreur, mais je vous dis ce qu'il en est. C'est marqué comme ça: Vous aurez valeur à neuf, mais en autant qu'on ne trouve pas de pièces usagées.

Est-ce que chaque intermédiaire de marché puis est-ce que chaque assureur va prendre le soin — les agents de sinistres dont on parlait hier — de dire aux clients: Je t'assure valeur à neuf, mais ce n'est pas sûr que tu aies valeur à neuf parce que, s'ils trouvent des pièces usagées sur le marché, ça se peut qu'on pose des pièces usagées? Comprenez-vous où on s'en va?

Un autre point aussi qui est important, c'est la réforme de l'assurance automobile, en 1977, qui a été faite par Mme Lise Payette. Il y a un article qui suit, ici: «Les pouvoirs du Surintendant des assurances. Si on désire que le Surintendant des assurances puisse suivre adéquatement les activités des compagnies d'assurances qui pratiquent l'assurance automobile, il faut lui donner les instruments nécessaires. C'est pourquoi le gouvernement propose d'ajouter aux pouvoirs du Surintendant de manière à imposer un plan statistique aux assureurs et à les obliger à déposer leur manuel de taux. De plus, le Surintendant devra présenter périodiquement un rapport qui sera rendu public portant sur le niveau des primes en relation, notamment, avec le service ou l'avantage qu'en retire le consommateur. Ce faisant, le gouvernement se dotera d'un mécanisme de réévaluation périodique de la situation en demandant au surintendant de faire le point sur le niveau des primes au Québec. Le rapport du Surintendant, qui sera rendu public, permettra à la population de suivre l'évolution du dossier.»

J'aimerais bien savoir où ils sont passés, ces rapports périodiques là, je n'en ai jamais vu. Puis ce que j'écoutais l'autre jour quand le BAC a passé, parce qu'on est venu à plusieurs reprises pour voir comment ça se passait, c'est que, si je me souviens bien, M. Brouillette, du BAC, a bel et bien dit que les rapports n'avaient jamais été sortis.

Si on parle au niveau de l'indemnisation pour des pertes totales, les véhicules perte totale, ici j'ai six dossiers. Ce n'est pas facile, dans les pertes totales, parce que les assurés, ils ne connaissent rien dans leur mandat, ils ne connaissent rien dans l'assurance, ils ne connaissent rien... Quand arrive un accident, ils se font planter, ils sont sur les nerfs, ils ont peur, puis la seule chose qu'ils se disent, c'est: Bien, là, à qui je dois demander conseil? À mon assureur. Parfait. L'assureur,

il est juge et partie. Donc, l'assureur dit: O.K., on t'offre tant, puis, si tu n'acceptes pas, c'est bien de valeur, nous autres, on ne peut rien te donner de plus.

On a un regroupement, une organisation qui s'appelle la CESAQ. C'est un organisme qui est en train de démarrer son entreprise pour aider les assurés. Je vous donne un exemple, ici, d'indemnisations qui ont été inévitables. Vous aurez les dossiers aussi, vous avez des copies de tout ce que je vous rapporte aujourd'hui. Si on parle d'une véhicule, ici, qui avait une offre initiale de règlement de 1 350 \$, on a terminé avec un 650 \$ de plus, ce qui fait 2 000 \$ pour le client. Dans ce dossier-ci, on a commencé avec un dossier de 300 \$ qu'on donnait à l'assuré, on a rajouté 725 \$. Je ne pense pas qu'ils aient fait des cadeaux à l'assuré, s'ils ont rajouté 725 \$.

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

M. Guay (Denis): Oui.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Je vous informe que ça fait déjà plus de 20 minutes.

M. Guay (Denis): Ah! Mon Dieu!

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ça ne paraît pas long.

M. Guay (Denis): Non.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est intéressant, ce que vous dites, mais je suis obligé, dans mes fonctions, de gérer le temps, et c'est que ce n'est pas toujours facile de couper un intervenant, mais...

M. Guay (Denis): O.K. Est-ce que je peux passer au dernier mandat?

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

M. Guay (Denis): Ça ne sera pas long. Si on parle du problème du dirigisme, qui est un grave problème, on parle de dirigisme, de racket de la protection. C'est un peu ça. Je vous lirai un peu ce qui s'est passé pour vous mettre un peu dans le contexte. On avait déjà passé de la publicité dans les journaux qui était: Savez-vous vos droits, les automobilistes? Donc, ça disait: Aucun assureur ne peut vous obliger à vous rendre chez un carrossier qui n'est pas de votre choix. Si votre assureur vous intimide ou vous brime dans vos droits, formulez une plainte écrite au Surintendant des assurances.

J'avais eu la lettre du Surintendant, qui était M. Jean-Marie Bouchard à l'époque et qui travaille présentement pour Desjardins. On dit: «L'on m'a fait part d'une publicité parue dans le quotidien *Le Nouvelliste*. Je note que cette communication reprend un message qui a

maintes fois été adressé aux consommateurs au cours des dernières années et dont je ne veux pas reprendre le débat ici. Cependant, cette même publicité laisse entendre que je cautionne la position de votre groupement dans ce débat en utilisant le nom de mes collaborateurs. Vous conviendrez sans nul doute avec moi qu'un tel comportement de votre part et de votre organisme est pour le moins inadmissible, car il induit les consommateurs en erreur. De fait, nous n'avons jamais autorisé une telle façon de faire.»

Ici, on avait envoyé une plainte de discrimination au Surintendant, M. Jean-Marie Bouchard. Je ne veux pas toute la lire, mais je finis en disant... Effectivement, on dit: «C'est pourquoi d'ailleurs nous mettons à la disposition des consommateurs des services de renseignements pour les aider à mieux faire respecter leurs droits.»

En 1993, sous l'administration Bourassa, quand il y a eu des plaintes qui ont été faites puis que ça a commencé à affluer au gouvernement, le BAC, Bureau d'assurance du Canada, je l'ai su de source très officielle, au niveau du ministère des institutions financières, le BAC a monté à Québec pour faire fermer le bureau du Surintendant au niveau des plaintes et des renseignements. Donc, à ce moment-là, quand un assuré a un problème, il se trouve à appeler l'Office de la protection du consommateur et il est refilé au BAC, le Bureau d'assurance du Canada, qui est juge et partie, et la même chose s'il appelle au gouvernement, on le refile au BAC. Donc, il y a un problème là-dessus.

Et je voudrais en arriver, pour terminer, M. Baril, sur le dirigisme, ce qui n'est pas peu dire, et on parle d'une vente liée. Si on regarde ici, vous avez Fix Auto, une franchise de carrossier qui a été partie par un M. Jean Delisle, et ici nous avons un renouvellement de police d'assurance dans lequel ils ont envoyé Fix Auto, ce qui oblige le client à faire réparer chez Fix Auto. Ça s'appelle PAC, programme d'assistance collision. C'est une vente liée, selon nous autres, parce qu'ils ont mis le nom de la franchise de carrosserie alors qu'il y a 3 200 ateliers au Québec.

Pour rajouter à ce que je suis en train de présenter, pour vous montrer que c'est sérieux, ce qu'on dit, voici une lettre de M. Pierre Michaud, de Desjardins, qui a été retournée à la suite d'une plainte qui avait été faite par des gens d'une caisse populaire à Sherbrooke:

«À M. Gabriel Morin. Suite à ta demande du 21 décembre dernier, voici grosso modo la façon dont nous entendons procéder pour choisir nos fournisseurs. Dans un premier temps, nous demandons à l'ensemble des caisses du réseau Desjardins de nous identifier leurs membres corporatifs oeuvrant dans le domaine de fournisseurs que nous recherchons.

«Dans un deuxième temps, nous inviterons les fournisseurs potentiels, ceux désignés par les caisses et ceux que nous connaissons, à répondre à un cahier de charges dans lequel ils pourront retrouver nos exigences en termes de profil de l'entreprise ainsi qu'un estimé du potentiel d'affaires pouvant être traité pour notre compte.

«Troisièmement, en fonction de nos besoins et de l'étude des propositions faites par les fournisseurs potentiels, nous désignerons ceux qui, à notre avis, seront les plus aptes à fournir à nos assurés le niveau de services visé et, pour notre société, le bénéfice financier le plus intéressant.»

Pour terminer la lettre de M. Michaud: «Les ententes qui pourraient intervenir avec les fournisseurs retenus le seront pour une période limitée, soit de deux ans. De cette façon, nous croyons être en mesure de gérer les ententes tout en retirant le maximum de bénéfices tant pour nos assurés que pour notre société. Comme je te l'ai mentionné, les bénéfices financiers, pour notre société, de transiger avec des fournisseurs spécifiques sont de plusieurs millions de dollars, et nous nous devons, si nous voulons maintenir nos tarifs à un niveau compétitif, de conserver cette orientation, d'autant plus que la grande majorité des assureurs au Québec travaille de cette façon. Et, comptant le tout à ta satisfaction, je te prie d'agréer, Gabriel, l'expression de mes sentiments les meilleurs.»

J'achève. Deux petites secondes, M. Baril. J'ai une brochure, ici, de Desjardins qui dit... Dans sa brochure de renouvellement, on dit: «Pour les dommages aux véhicules, nous vous recommanderons un endroit fiable et de confiance où faire effectuer des réparations.» Nous avons un estimé ici dans lequel on envoie le client chez Fix Auto. L'estimé est fait chez Desjardins. Alors, on contrevient à la loi de l'assurance qui dit, à l'article 171, qu'un assureur doit passer par le centre d'estimation, puis on l'a envoyé chez Fix Auto, Longueuil — je vous donne un exemple. Puis on dit qu'on envoie ça dans un endroit fiable.

Ici, j'ai les résultats de la faillite de Fix Auto à Longueuil, puis la faillite, ici, de Fix Auto à Saint-Hubert, et j'en ai une autre ici, puis je vous donnerais le pedigree de ce qui se passe chez Fix Auto. C'est qu'il y en a six exactement qui ont fermé leurs portes, il y en a deux qui ont fait faillite, donc on se pose des questions à savoir qui a décidé quels carrossiers avaient le droit de vivre puis ceux qui avaient le droit de mourir. C'est la question qu'on se pose.

Vous avez aussi un vidéo que je vous laisserai tantôt et qui a été réalisé par les assurances sur le dirigisme, le «direct repair», et vous avez aussi, dans *Regards, la revue de l'assurance*, les commentaires, les allocutions qui disent que, en bout de ligne, les assureurs sont déçus parce que les résultats sont — comment je dirais ça — décevants parce qu'il y a beaucoup de plaintes des assurés. Et aussi, en bout de ligne, il n'y a pas d'économie au niveau des primes d'assurance. Alors, on se demande à qui profite le dirigisme. Et, là-dessus, M. Baril, je vous remercie infiniment.

Des voix: Bravo!

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

M. Guay (Denis): Oui.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): J'inviterais les invités à ne pas manifester.

M. Guay (Denis): O.K.
● (12 h 40) ●

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est défendu dans cette Assemblée autrement qu'en s'approchant à la table. Je comprends la fierté que vous avez de votre président, mais je me dois de vous mettre en garde contre les manifestations quelconques. M. Guay, en terminant.

M. Guay (Denis): Merci, M. Baril. Je voulais juste rajouter que j'avais oublié de présenter les gens qui sont là de partout à travers le Québec, des vrais Québécois, des gens qui se prennent en main. Parce qu'on n'attend plus que les gens nous prennent en main, on se prend en main nous autres mêmes. Il y a des professeurs des écoles, il y a des étudiants qui sont là, il y a des carrossiers, il y a des concessionnaires. On est tous fiers d'être là, puis, je vous le dis, on est là. Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est bien. On vous remercie et on vous souhaite la bienvenue dans votre maison qu'est la maison du peuple.

M. Guay (Denis): Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Je laisse la parole au député de Marguerite-D'Youville.

Avant, je vous le dis, j'ai un problème de temps. J'aimerais que les membres puissent m'aider à gérer le temps. Je dois préserver au moins une demi-heure pour les remarques finales pour les deux groupes parlementaires, et nous avons commencé à entendre les représentants des carrossiers à 12 h 13 exactement et nous avons convenu de leur accorder une demi-heure, mais là on a déjà dépassé. Donc, je vous demanderais de m'aider à gérer le temps si on ne veut pas se retrouver plus tard, parce que je sais qu'il y a des parlementaires qui à 13 heures ont une autre activité qui les attend. Donc, M. le député de Marguerite-D'Youville, si vous vouliez être bref, court, précis dans vos questions.

M. Beaulne: Oui. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Et ça s'adressera aux autres aussi, hein, je ne vous vise pas directement.

M. Beaulne: Oui. Bien, vous comprendrez que les membres... Je pense m'exprimer au nom de tous mes collègues pour souligner votre excellente présentation — pour une première, c'était pas mal — à l'Assemblée nationale et pour également vous dire que vous nous présentez le dernier mémoire de ces audiences publiques. Ça nous laisse à la fois sur notre faim parce

qu'on aurait voulu en savoir beaucoup plus sur ce que vous nous avez présenté aujourd'hui, et il semblerait aujourd'hui qu'à l'Assemblée nationale on a de la visite de différents organismes qui ont l'intérêt des consommateurs à cœur, parce que, dans quelques minutes, ce sont les représentants des détaillants indépendants d'essence qui vont venir nous faire leurs représentations.

Votre exposé a été clair. Personnellement, comme client qui a eu à faire réparer sa voiture à quelques occasions, je peux confirmer que ce que vous avez dit, c'est vrai, d'une part. D'autre part, je vais vous poser une seule question, compte tenu du temps qu'on a. Votre mémoire, évidemment, déborde largement l'objectif des audiences publiques, qui portait spécifiquement sur les intermédiaires de marché. Vous nous faites une série de recommandations qui sont très intéressantes et que personnellement je partage concernant l'exercice du métier de carrossier, en particulier en matière de formation et de certification. Vous comprendrez que ça ne tombe pas exactement sous le mandat de la commission ici, mais où, ou sous quelle loi, ou en vertu de quelle loi, voudriez-vous qu'on situe votre demande et vos recommandations?

M. Guay (Denis): Je suis content de vous voir intéressé à ce qu'on prépare. C'est qu'on aimerait que les gens ici, du gouvernement, M. Landry ou d'autres personnes, puissent nous fournir les ressources nécessaires pour qu'on puisse travailler de concert avec les assureurs et non pas comme des gens... — comment je dirais ça — et non pas comme des dominés mais des gens qui ont à faire en sorte que les consommateurs... on renforce réellement les protections puis qu'on soit là ensemble pour bâtir quelque chose et non pas qu'on soit là comme dominés. Donc, on a besoin d'intervenants. On ne sait pas trop où s'adresser, ça, je vous le dis.

La commission fait en sorte, c'est vrai, que les intermédiaires de marché, on se pose des questions à savoir pourquoi on est là, mais on ne peut pas parler des assureurs, comme on disait tantôt, sans parler des réparations et des consommateurs. Donc, à ce niveau-là, ça touche. Au niveau des recommandations qu'on fait, c'est très sérieux. Ça fait déjà trois ans que tous les carrossiers autour du Québec suivent des cours de formation pour avoir leur certificat de carrossier par excellence. C'est très sérieux, donc. On a besoin d'aide. Vous avez à nous fournir les éléments pour qu'on puisse travailler ensemble, puis on est ouverts à 100 milles à l'heure.

M. Beaulne: Juste une petite question rapide. Vous avez mentionné... Vous soulevez des doutes quant à l'objectivité du bureau des assureurs pour évaluer les plaintes.

M. Guay (Denis): Oui.

M. Beaulne: Est-ce que vous avez des exemples de plaintes de personnes qui ont soumis leur mécontentement au bureau des assureurs et qui n'ont pas obtenu satisfaction?

M. Guay (Denis): Bien, je vous dirais... Au niveau du gouvernement ici ou au BAC?

M. Beaulne: Non, au BAC.

M. Guay (Denis): Au BAC?

M. Beaulne: Au niveau du BAC, des gens qui ont soumis des plaintes...

M. Guay (Denis): Oui, j'ai des exemples de gens, justement, qui avaient des valeurs à neuf, qui ont téléphoné au BAC puis qui se sont fait dire: Écoutez, madame... La madame a dit: L'assureur veut me poser de l'usagé sur mon véhicule. Puis elle a dit: J'ai acheté une prime valeur à neuf, je ne veux pas des pièces usagées. Ils ont dit: Madame, ce n'est pas marqué dans votre police qu'ils n'ont pas le droit de poser des pièces usagées. Donc, c'est allé plus loin. Moi, le véhicule était frappé tout le tour, donc on s'est dit: On va laisser frapper la balle, parce que, s'ils trouvent un véhicule usagé, ça va prendre un véhicule volé complet parce qu'il est brisé tout le tour.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Guay (Denis): Donc, c'est simple, on va les laisser se pendre, puis, s'ils se pendent, après ça on va avoir du fun. Mais ils n'ont pas eu le temps de se pendre, ils ont rappelé la cliente et ils ont dit: Écoutez, madame, c'est réglé, on va vous payer du neuf. Mais ce n'est pas drôle, ça, de se battre tout le temps comme ça. Puis le MCQ, souvent, est approché par l'APA et le CAA pour régler des problèmes de consommateurs qui sont brimés.

M. Beaulne: Si vous avez des exemples de ce genre-là...

M. Guay (Denis): Oui.

M. Beaulne: ...ce serait bon que vous puissiez les faire parvenir au président...

M. Guay (Denis): O.K.

M. Beaulne: ...de la commission pour qu'on puisse en prendre note.

M. Guay (Denis): O.K. Merci, monsieur.

M. Beaulne: Merci.

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

M. Maciocia: Merci, M. le Président. Merci, M. Guay, du rapport que vous avez présenté devant la

commission. Je vais aller direct au but parce qu'on n'a pas beaucoup de temps. À la page 3 de votre document, vous parlez du dirigisme. Je ne sais pas si vous étiez en Chambre hier, j'ai posé la question à la Corporation des assureurs directs de dommages ici, au Québec, et, dans le premier paragraphe de votre mémoire, je pense que ce sont des affirmations très graves que vous faites, et c'est là que je voudrais avoir des explications de votre part.

Vous dites: «Ce phénomène est engendré par le pouvoir absolu des assureurs qui dirigent le consommateur et décident où celui-ci devra faire réparer son véhicule. Dans le vocabulaire familier des intervenants de cette aire d'activité, cette pratique s'appelle "direct repair" [...], elle s'apparente au racket de la protection des clubs de nuit, dans les années soixante-dix, mis à jour par l'enquête de la CECO.» C'est très grave, des affirmations comme celle-là.

Moi, j'ai posé la question, comme je disais tout à l'heure, hier, à la Corporation des assureurs direct de dommages, et la réponse qui m'a été donnée, ça a été que, premièrement, ils ne sont pas obligés d'aller où l'assureur leur conseille d'aller, et, deuxièmement, on me disait que 50 % des gens qui sont référés par eux se rendent dans le garage ou chez le carrossier en question qui est référé par eux et que 97 % de ces gens-là qui font réparer leur véhicule à ces endroits-là sont satisfaits de la réparation qu'il y a eu. Et, sur l'autre 50 %, il n'y avait pas de pourcentage. Qu'est-ce que vous avez à répondre à cette affirmation de la part de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec?

M. Guay (Denis): Bien, dans votre question, il y en a deux ou trois. On parle du racket, il est assez grave de parler du racket de la protection. C'est simple, c'est que l'assureur prend entente avec certains garagistes — pour ne pas les nommer, on parle de Fix Auto. J'ai des témoignages de ça qui peuvent le confirmer. On prend une entente de volume. C'est qu'on dit qu'on va... Je vous explique comment ça marche: c'est que Desjardins va émettre un seul chèque par mois à Fix Auto, qui est un franchiseur de carrossiers, pour, je ne sais pas, 100 000 \$, 150 000 \$, puis, à ce moment-là, ce qui arrive, c'est qu'ils émettent le chèque puis qu'ils enlèvent 3 % du montant du chèque pour se garder une commission. Après ça, les droits de royauté sont payés par les garagistes à la suite de ça, en plus. Donc, c'est une façon d'aller se chercher de l'argent puis d'être capable de faire des bénéfices sur les carrossiers.

M. Maciocia: Vous voulez dire que Desjardins fait réparer des autos assurées par lui...

M. Guay (Denis): Oui.

M. Maciocia: ...chez certains concessionnaires qui sont recommandés par lui, chez certains carrossiers ou certaines...

M. Guay (Denis): On parle de carrossiers — exemple, Fix Auto — qui...

M. Maciocia: ...certains carrossiers qui sont recommandés par lui...

M. Guay (Denis): C'est ça.

M. Maciocia: ...puis en même temps il demande des ristournes sur la valeur qui a été...

M. Guay (Denis): C'est en plein ça, puis ça, je me le suis fait offrir par Desjardins. M. Pierre Beaupré, qui est ici, voilà trois ans déjà qu'on m'avait demandé de le rencontrer pour être capable de prendre une entente avec nous autres et qu'on donne un rabais de volume de 2 %, 3 %, tout dépendant du rabais de volume.

M. Maciocia: Ça, c'est la première fois que je l'entends, puis c'est grave si...

M. Guay (Denis): Puis j'étais avec ma femme dans un restaurant. Le but de la discussion, c'était justement des escomptes de volume.

M. Maciocia: Parfait. Mon autre question, c'est: Quand vous nous dites très clairement que vous n'êtes pas d'accord avec la venue des banques dans ce domaine-là, dans ce marché-là, dans le marché des assurances... Et, à la page de l'avant-propos, vous dites: «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 des ressources humaines.» Pourriez-vous élaborer un peu pourquoi?

● (12 h 50) ●

M. Guay (Denis): Je pourrais vous dire: Selon le commun des mortels, qui est nous autres qui ne sommes pas des spécialistes de la finance, quand on voit dans les journaux que les banques vont faire 6 000 000 000 \$ cette année pendant que, nous autres, on est dans la marge de crédit à l'année longue, on n'a pas besoin de se poser des questions à savoir... Il y a une démesure quelque part.

En plus, c'est qu'on sait très bien qu'il y a de graves problèmes dans notre économie de marché au niveau de l'assurance et au niveau des réparations, qu'on ne peut impliquer un autre joueur en plus qui va venir créer un climat de tension et un problème de guerre de prix qui va se déclencher et que tout le monde va payer au bout du compte. C'est ça, le problème. La guerre de prix s'en vient au niveau des primes parce que tout le monde va vouloir s'arracher le marché. Les carrossiers vont travailler à 22 \$ de l'heure tantôt puis ils vont tous crever, parce qu'on en voit le résultat, puis c'est dommage, parce que les gens que je vous ai mentionnés tantôt, c'est de nos confrères qui ont eu à coeur de partir une business, puis ils sont en faillite. C'est déplorable.

M. Maciocia: Puis, quand vous dites — ma dernière question, M. le Président — que Desjardins vend des avenants FAQ 20 à ses assurés...

M. Guay (Denis): Oui.

M. Maciocia: ...est-ce que vous dites qu'il en vend à tout le monde et qu'après il ne paie pas pour ça ou quoi?

M. Guay (Denis): Non. Moi, je vous dirais: Ce qui arrive, c'est qu'on a pris justement des renseignements, quand on a appelé les compagnies d'assurances, pour savoir exactement, avoir une idée. On a un bilan de ça: 20 compagnies d'assurances à qui on a téléphoné pour une même couverture de police d'assurance pour un véhicule Honda et pour un véhicule Sunfire, et, sur 20 compagnies, avoir une moyenne puis savoir exactement comment ça pouvait coûter. Puis, de place en place, quand on a appelé chez Desjardins, les petites madames qui disaient qu'elles vendaient l'avenant FAQ 20 disaient effectivement qu'à 95 % elles vendaient l'avenant FAQ 20 qui est dans l'option Bonne route.

Donc, on se pose des questions. Est-ce que, oui, on devrait dire aux clients que l'avenant FAQ 20, tu n'en as peut-être pas besoin? Parce qu'il y a une compagnie d'assurances qui nous a confirmé, en l'appelant: Vous n'aurez pas besoin de l'avenant FAQ 20, madame — c'est Isabelle qui téléphonait aux compagnies d'assurances — parce que les carrossiers prêtent des véhicules gratuitement. C'est une compagnie qui a dit effectivement ce qu'il en était.

M. Maciocia: Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le ministre m'avait demandé aussi la parole.

M. Landry (Verchères): J'aurai un petit mot pour finir.

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

M. Gauthrin: M. le Président, moi, j'ai une question à vous poser, mais je voudrais savoir quel type de protection, avant de poser ma question, les personnes qui témoignent devant nous ont. Est-ce qu'elles sont protégées par une forme d'immunité ou non...

Une voix: Oui.

M. Gauthrin: ...avant que je pose une question qui va venir...

M. Guay (Denis): O.K.

M. Gauthrin: Je ne voudrais pas les mettre nécessairement dans une difficulté.

M. Guay (Denis): O.K.

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

M. Gauthrin: Pourriez-vous leur rappeler...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): L'article 53 de la loi: «Le témoignage d'une personne devant l'Assemblée, une commission ou une sous-commission ne peut être retenu contre elle devant un tribunal, sauf si elle est poursuivie pour parjure.»

M. Gauthrin: Je vous remercie.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Donc, si on dit la vérité, pas de problème.

M. Gauthrin: Alors, ceci étant dit, vous faites allusion, dans votre document, sur... Vous parlez pour la protection des assurés comme tels et sur le fait qu'il pouvait y avoir une incitation au vol des automobiles pour qu'il y ait une augmentation de pièces usagées sur le marché. Je vais vous dire spécifiquement ce que vous dites dans votre document. Vous parlez de ce qu'il faut savoir à propos des préjudices causés aux assurés. Vous nous en rappelez un certain nombre. Il y en a un qui m'a particulièrement frappé: «Les assurés sont victimes de la fraude de l'assurance automobile.» Et comme exemple vous signalez le vol d'autos, et, si je comprends bien ce que vous nous dites, c'est le vol d'autos pour qu'on mette des pièces usagées sur le marché pour qu'elles soient utilisées par les carrossiers pour les remplacer.

Est-ce que vous avez une idée et pouvez élaborer sur ce qui se passe? Et je vous rappelle, à la lecture que vient de vous faire le président, de la protection que vous avez, à ce moment-là, de la commission.

M. Guay (Denis): Merci. Je vais essayer d'être clair là-dedans. C'est que, depuis des années, on veut travailler en collaboration avec les assureurs. Le BAC fait des allocutions chaque année sur le vol, comment ça peut coûter à chaque individu au Québec et à chaque automobiliste. On parle de 400 000 000 \$ à 500 000 000 \$ en dommages ou en coûts directs et indirects.

Donc, on se dit: Depuis des années qu'ils dépendent des sommes mirobolantes — là ils ont mis 250 000 \$ pour le vol des autos qui s'en vont à l'extérieur, à l'exportation — pourquoi ils ne tentent pas de rapprocher les carrossiers du Québec pour être capables de travailler ensemble? Parce qu'on en voit, des choses, nous autres, dans nos shops, on en voit souvent beaucoup plus que bien du monde, puis, crime, on dit: Ça n'a pas de bon sens.

Il y a des gens, des évaluateurs qui, de par la pression qu'il y a dans le milieu, parce qu'il y a de moins en moins d'ouvrages d'accidents parce que la sécurité routière est de plus en plus difficile... Ça crée

un manque de travail, donc les évaluateurs qui veulent gagner leur vie, bien, ils se font forcer la vis en disant: Bien, écoute, il faut baisser le coût moyen de réclamation par année. Donc, pour le baisser, tu n'as pas le choix, il faut payer le moins cher possible les pièces. Donc, les gens disent: Bon, bien, tu vas trouver tes pièces à telle place. Là, t'appelles à telle place, et les pièces, ils ne les ont pas en stock: Appelle-nous quand tu seras prêt, puis on va les avoir de la couleur que tu veux, puis elles vont être chaudes. Ça n'a pas de bon sens! Ça fait que...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Gautrin: C'est très grave, ce que vous dites là. Vous êtes conscient...

M. Guay (Denis): Oui, mais il n'y a aucune collaboration des assureurs là-dessus.

M. Gautrin: Je comprends que ça fait rire le monde, mais c'est extrêmement grave, ce que vous êtes en train...

M. Guay (Denis): Oui, c'est grave.

M. Gautrin: ...de dire aujourd'hui à la... Ce que vous dites, à l'heure actuelle, c'est qu'il existe des réseaux de commerce de pièces usagées que vous connaissez — et je ne vous demande pas de nous les révéler actuellement — et qui sont en mesure de vous fournir des pièces usagées que vous leur demandez parce qu'ils vont aller voler l'auto qui va être en mesure de vous donner la pièce usagée. C'est bien ce que vous êtes en train de nous dire et c'est très grave.

M. Guay (Denis): Qu'on connaît, là? Moi, je vous dirais...

M. Gautrin: Peut-être pas que vous connaissez, mais je ne voudrais pas...

M. Guay (Denis): Non, non.

M. Gautrin: Non, non, mais vous savez que ça existait parce que vous êtes dans le métier et vous savez, dans le métier, qu'une chose comme ça existe.

M. Guay (Denis): Je vous donne un exemple ici: chercheur de pièces. Je ne vous donnerai pas le nom.

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

M. Guay (Denis): Oui, M. Baril.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): ...je dirais, précaution, je vous inviterais à peut-être ne pas nommer de compagnie.

M. Guay (Denis): Non, je ne veux pas nommer de nom, mais je dis qu'un chercheur de pièces... Puis il dit: Ne perdez plus de temps, des heures à essayer de localiser une pièce, nous le faisons gratuitement pour vous.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Guay (Denis): Vous ne voyez pas le nom, là-bas? Il n'y a pas de nom, il n'y a pas d'adresse, mais, comme je vous dis, à quelque part il y a des problèmes, puis on dit que le BAC met des sommes astronomiques pour essayer de contrer la fraude, mais jamais un assureur ne nous a approchés, nous autres, les carrossiers, pour nous dire: Avez-vous des trucs pour essayer de régler ce problème-là? Jamais. On est des moins que rien, nous autres, dans la société.

M. Gautrin: Bien, ce n'est pas ce que je pense, mais enfin...

M. Guay (Denis): Merci.

M. Gautrin: Est-ce que vous avez des suggestions à faire pour...

M. Guay (Denis): Bien, c'est simple: pour contrer le vol d'autos, ça ne coûterait pas cher, on a un fichier central ici, au Québec. Moi, je me suis dit, et je l'ai mis dans le mémoire: Pour tous les véhicules qui sont accidentés, le numéro de série devrait rentrer dans le fichier aussitôt que l'assureur reçoit le mandat qu'il y a un accident. On prend le numéro de série, on le rentre dans l'ordinateur du fichier central, puis, chaque fois qu'il y a un véhicule de volé, tu rentres le numéro de série. Il reste rien qu'à faire le lien. Aussitôt qu'il y a des autos qui sont semblables un peu dans les mêmes semaines, tu retraces un devant volé, un Cadillac: oups! le devant s'est fait voler le lendemain. Il y a un Cadillac accidenté; le lendemain il y a un vol de Cadillac. Tu fais le lien entre les deux, t'es capable de retracer ce qui se passe, puis ça ne coûte pas une fortune.

M. Gautrin: Je vous remercie, compte tenu du temps, mais j'ai l'impression qu'on devrait continuer à échanger plus longtemps avec vous. Ha, ha, ha!

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député de Verdun. M. le ministre des Finances et ministre d'État de l'Économie et des Finances.

M. Landry (Verchères): J'ai remercié à plusieurs reprises des gens qui sont venus nous faire des présentations, mais je crois que vous méritez un remerciement particulier, parce que plusieurs des présentations sont très intelligentes mais souvent d'une intelligence plus théorique et moins vivée à des faits vécus quotidiennement. Vous avez fait pénétrer dans cette salle, qui est un atelier, l'atmosphère de vos ateliers de réparation,

c'est-à-dire une vue concrète, quotidienne, pratique et pénétrante des choses. Alors, vous nous avez rendu un grand service et vous avez ajouté sûrement beaucoup à l'atmosphère de cette commission, et je vous en remercie particulièrement.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est bien. Je vous remercie, je remercie les membres de la commission. Je vous remercie, M. Guay et les personnes qui vous accompagnent, tous vos collègues carrossiers, d'avoir pris la peine de vous déplacer pour venir faire entendre votre témoignage, les faits vécus, ce que vous vivez tous les jours. Sur ce, je vous remercie encore une fois et je vais peut-être suspendre une petite... Oui, M. Guay.

M. Guay (Denis): Je voudrais juste vous déposer le rapport de l'expertise du métier de carrossier, qui est une première en Amérique du Nord — il y a Mitchell International, de la Californie qui a assisté à l'expertise au mois de mars — et vous fournir aussi le rapport de l'expertise complète. Vous aurez ça entre les mains, vous êtes les premiers à l'avoir. Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est bien. On vous remercie, et je suspend 30 secondes.

M. Guay (Denis): Merci, monsieur.

(Suspension de la séance à 12 h 59)

(Reprise à 13 heures)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): J'inviterais les membres de la commission à reprendre place parce que nous devons terminer.

Mesdames, messieurs, s'il vous plaît! Je regrette beaucoup d'interrompre ces conversations fort intéressantes, je n'en doute pas, mais, puisque la commission doit continuer ses travaux, je réitérerais mon invitation aux membres de la commission à prendre place.

Mémoires déposés

Peut-être, en attendant que le tout redevienne conforme, je vais profiter de l'occasion pour déposer deux mémoires qui nous ont été acheminés, un qui nous provient de l'Association des assureurs-vie du Canada et l'autre que nous a fait parvenir le Bureau d'expertise des assureurs Itée. On nous a demandé de déposer ces documents pour qu'ils fassent partie intégrale des travaux de notre commission.

Documents déposés

Également, je vais déposer à la commission... on va distribuer aux membres de la commission les commentaires de La Confédération des caisses populaires et

d'économie Desjardins sur les exemples dont le Regroupement des victimes des caisses populaires avait fait part à cette commission. J'avais demandé aux représentants du Mouvement Desjardins de faire parvenir leurs commentaires. Donc, je les dépose à la commission.

Également, je dépose et je vais faire distribuer aux membres de la commission d'autres, je dois dire, témoignages ou d'autres allégations du même Regroupement...

Des voix: ...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Comme je le disais, ils sont fiers de leur présentation et ils en ont bien le droit. J'allais dire que je vais faire parvenir aussi aux membres de la commission d'autres témoignages, d'autres exemples du — comment ils s'appellent, donc, eux autres? — regroupement des victimes de Desjardins. Et je profite de l'occasion pour dire que ça va être un des derniers documents que nous allons déposer parce que je ne veux pas que cette commission se substitue à un tribunal quelconque, qu'on devienne le messenger contre le Mouvement Desjardins pour toutes sortes de choses qu'on apporte, qui sont peut-être justifiées, mais ce n'est pas à nous d'en juger. Donc, pour être équitable pour tout le monde, je m'étais engagé à faire connaître ou à distribuer aux membres de cette commission ces documents, et c'est fait.

Remarques finales

Sur ça, j'inviterais le ministre d'État de l'Économie et des Finances à nous faire part de ses remarques finales.

M. Bernard Landry

M. Landry (Verchères): M. le Président, je tiens d'abord à remercier toutes les personnes qui sont venues faire part aux membres de notre commission de leur expérience et de leur expertise sur les diverses propositions du rapport quinquennal concernant la mise en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché. Je remercie ces personnes d'autant plus que l'échéancier suivi par la commission a laissé peu de temps pour la préparation des mémoires et qu'en plus c'était durant la période estivale. Alors, merci à tous et à toutes pour l'effort supplémentaire. J'ai été impressionné par la qualité des mémoires reçus, du premier jusqu'au dernier, et le caractère professionnel des présentations faites aux membres de cette commission.

Je tiens aussi à remercier particulièrement mes collègues de la députation ministérielle qui ont suivi très efficacement et très assidûment cette commission, et en particulier les députés de Crémazie et de Charlevoix, qui, pour des raisons évidentes, se sont illustrés dans les travaux de cette commission. Et je dois dire que je ne prendrai aucune décision définitive, sauf sur les choses vraiment consensuelles, sans avoir reconulté en profondeur

les députés de notre formation ministérielle qui y ont participé. Je remercie l'opposition et je m'offre à les consulter aussi, s'ils veulent être mêlés au processus final de compréhension de ce que la population est venue nous dire ici.

Je vous remercie, enfin, M. le Président. Je vous entendais rappeler, il y a une minute... Et c'est bien vous, cela, de dire que c'est la maison du peuple, et vous incarnez ça dans votre façon de présider. Vous êtes un député, vous-même, depuis longtemps, très populaire, vous avez exercé un métier empreint de noblesse et de réalisme avant d'être député, puisque vous étiez agriculteur, et ça paraît dans tout ce que vous faites par la suite. On voit là une solidité et un sens des réalités qui vous honorent.

Une voix: Est-ce qu'on peut applaudir M. le président?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Landry (Verchères): Il ne nous le permettrait pas, d'applaudir. M. le Président, nous devons maintenant passer à l'étape du bilan de nos travaux. Et, compte tenu, d'une part, du très large éventail des propositions reçues sur plusieurs sujets et, d'autre part, du besoin de mettre en place une législation adaptée au contexte qui prévaudra dans les années 2000, dans le prochain millénaire, je crois que je ne surprendrai personne en disant que je dois m'accorder un certain délai de réflexion avant de fixer totalement toutes mes idées sur le contenu du projet de loi que je proposerai au Conseil des ministres et puis à l'Assemblée nationale.

Toutefois, je voudrais d'abord rappeler que tous ceux qui ont comparu devant cette commission et toutes celles qui ont comparu devant cette commission se sont dits en accord avec les cinq objectifs qui sont exprimés dans le rapport quinquennal, et particulièrement avec celui premier et central de la protection du consommateur. En effet, chaque intervenant a exprimé à sa façon et souvent avec beaucoup de conviction comment le consommateur devait être protégé.

Il m'apparaît aussi utile de vous faire part dès maintenant de certains commentaires sur les grands enjeux qu'ont soulevés les travaux de cette commission. Le premier de ces enjeux concerne la distribution des produits d'assurance dans les locaux des institutions de dépôts. On se rappellera que le rapport quinquennal propose à ce sujet trois options qui toutes, quoique à des degrés divers, ont comme caractéristique d'isoler la distribution de produits d'assurance des autres opérations de l'institution de dépôts, c'est-à-dire de faire en sorte que la distribution de produits d'assurance qui s'effectue dans les locaux de l'institution le soit par le biais d'une filiale, soit un assureur ou un cabinet d'agents.

La volonté de distinguer ainsi la distribution de produits d'assurance des autres activités des institutions de dépôts fait partie des politiques du Québec depuis au moins 10 ans. Elle y est décrite sous les termes de

«décloisonnement par filiale». Le rapport quinquennal maintient cette approche, quoiqu'il propose de permettre la distribution de certaines valeurs mobilières et de certains produits d'assurance dans une même filiale.

Il y a deux raisons à cette approche du rapport quinquennal. D'abord, le gouvernement du Québec doit pouvoir vérifier en toutes circonstances la conformité de sa législation sur la distribution des produits d'assurance. Deuxièmement, les distributeurs de ces produits doivent être soumis aux mêmes règles et aux mêmes autorités.

Cette commission a reçu plusieurs propositions au sujet de la distribution des produits d'assurance par les institutions de dépôts, que je rangerai en deux catégories: une première en provenance d'intervenants, surtout d'intervenants reliés au milieu de l'assurance, qui exclut cette distribution des locaux des institutions de dépôts; une seconde en provenance du secteur des institutions de dépôts, évidemment, qui préconise une libéralisation complète des règles, allant jusqu'à permettre l'embauche d'intermédiaires en assurance par les institutions de dépôts.

J'aimerais faire trois commentaires au sujet de ces deux catégories de proposition. Les caisses d'épargne et de crédit distribuent des produits d'assurance dans leurs locaux depuis 1987, en vertu de pouvoirs que je qualifierais, si les caisses n'étaient pas des personnes morales, d'ancestraux. Alors, je me demande, à ce moment-ci, ce que le retrait de ce pouvoir aux caisses comporterait de particulièrement progressiste pour la cause du consommateur.

Par contre, et c'est mon deuxième commentaire, je vois aussi un coefficient de difficulté très élevé à l'autre proposition qui consisterait à libéraliser complètement la distribution de certains produits d'assurance par les institutions de dépôts. En effet, je ne suis pas convaincu que cette proposition permettrait au Québec de faire respecter sa législation dans toutes les circonstances prévisibles. Je ne suis pas convaincu non plus qu'elle soumettrait tous les distributeurs d'assurance aux mêmes règles et à la même autorité.

Enfin, et c'est mon troisième commentaire sur cette question, je ne suis pas porté à accorder un coefficient nul de difficulté à mes propres options. Je me demande, par exemple, si effectivement je ne ferais pas trop vite et si je ne verrais pas trop grand, comme l'a dit un organisme à cette commission, en recommandant au Conseil des ministres de mettre en application tout de suite la possibilité de double fonction pour l'employé d'une institution de dépôts qui agirait à titre d'intermédiaire de marché pour un cabinet multidisciplinaire. Je vais donc réfléchir avec mes collègues à ces options.

Le deuxième enjeu a trait au champ d'application de la loi. À ce chapitre, le rapport quinquennal se prononce pratiquement pour que le statu quo soit maintenu dans la vente de produits devant être obligatoirement effectuée par des intermédiaires de marché en assurance. Il propose par ailleurs de modifier le champ d'application de la Loi sur les intermédiaires de marché pour en

faire une loi sur la distribution de produits et services financiers. Le rapport quinquennal propose ainsi de soumettre la distribution de produits d'assurance à quelques règles en matière d'information à livrer aux points de vente, qui sont susceptibles de faire en sorte que le produit vendu s'adapte aux besoins du consommateur et que ce dernier puisse au besoin exercer certains recours pour faire valoir ses droits.

Les diverses propositions que cette commission a reçues sont fortement influencées par le soutien ou l'opposition, selon le cas, à la proposition de transformer la Loi sur les intermédiaires de marché en une loi sur la distribution. Certains s'objectent, d'autres soutiennent cette proposition et d'autres, enfin, l'approuvent mais la trouvent prématurée. Je suis prêt à réfléchir à nouveau sur cet aspect. Mais, un peu à l'instar de ce qui s'est produit dans le dossier sur le libre-échange nord-américain, suite auquel certaines personnes, craignant un changement, prédisaient l'apocalypse, je considère que nos lois doivent être adaptées à la réalité et que c'est la meilleure façon de procéder. De plus, les consommateurs ne constituent pas un bloc monolithique, et, comme nous avons pu le réaliser ici même encore une fois, des représentants de consommateurs ont exprimé, sur ce même sujet, des opinions qui, sans être opposées, n'étaient pas tout à fait les mêmes.

● (13 h 10) ●

Parlons maintenant des ordres professionnels. Il a été beaucoup question, au cours des travaux de cette commission, de la possibilité que les intermédiaires de marché soient regroupés en différentes corporations professionnelles chapeautées par l'Office des professions. Il n'y a pas cependant de consensus autour de cette idée chez les intermédiaires de marché eux-mêmes, certains favorisant un ordre professionnel, d'autres se limitant à suggérer un encadrement qui s'inspire du modèle des ordres professionnels.

Pour ma part, je ne crois pas que l'on doive poursuivre cette idée d'intégrer le secteur des intermédiaires de marché à celui des corporations professionnelles. En effet, la seule façon de faire face à la mondialisation des marchés est de mettre en application une loi sur la distribution qui responsabilise l'ensemble des intervenants. Il est impensable que les distributeurs et les compagnies d'assurances échappent à la réglementation parce qu'ils ne peuvent faire partie d'un ordre professionnel ou que l'on doive les réglementer séparément parce que les intermédiaires, eux, feraient partie d'un ordre professionnel. En outre, la rémunération de plusieurs intermédiaires prend parfois des formes qui pourraient être interdites dans le monde des professions. De plus, la multidisciplinarité est un phénomène très répandu chez les intermédiaires de marché, alors qu'un ordre professionnel, par définition, ne régit habituellement qu'une seule activité. Ainsi, pour ces raisons, je ne crois pas que l'on doive intégrer le secteur des intermédiaires à celui des professions. Je demeure par contre très ouvert à un encadrement des intermédiaires qui s'inspirerait de celui des ordres professionnels.

Parlons maintenant d'un organisme d'autoréglementation et d'autodiscipline. Étant donné la présence de cinq organismes pour réglementer et discipliner les intermédiaires de marché en assurance et les planificateurs financiers, sans compter les six corporations professionnelles reconnues pour régir leurs membres qui agissent exclusivement comme planificateurs financiers, le rapport propose trois options qui, chacune à leur manière, offrent de réduire le nombre d'organismes.

La première option, qui propose de confier à un seul organisme le soin de réglementer la distribution et les intermédiaires de marché, est celle qui a reçu le plus grand support. Elle est aussi l'option qui, à mes yeux, offre le plus de promesses d'avenir. Les opinions demeurent cependant divergentes, notamment quant au rôle exact de cet organisme, à la composition de son conseil d'administration et au mode de nomination des administrateurs de l'organisme. Je vais m'assurer que chacune des suggestions faites dans le cadre de cette commission sera examinée attentivement sur ces différents sujets.

Parlons maintenant un peu de la distinction agent-courtier et de la divulgation des liens avec les assureurs. La commission a reçu plusieurs propositions demandant l'abolition de la distinction agent-courtier dans le secteur de l'assurance de personnes et son maintien dans celui de l'assurance de dommages. À moins d'un revirement au cours de l'analyse que j'ai demandé d'entreprendre, je ne vois pas pourquoi je ne respecterais pas ces demandes des intervenants.

J'espère, M. le Président, que ces quelques commentaires permettront de resserrer le débat autour des véritables enjeux auxquels nous devons trouver réponse. Et, après une période de réflexion sur les discussions de cette commission, je demanderai à mes proches collaborateurs de s'attaquer à la rédaction d'un projet de loi qui, je crois, pourrait être présenté à l'Assemblée nationale au début de la session parlementaire de l'hiver prochain.

Merci encore à tous et à toutes, participants de tous horizons, ceux qui sont assis à cette table comme ceux qui sont venus s'asseoir à l'autre ou dans nos tribunes, dans la maison du peuple, comme l'a dit le président. Je crois que tous et toutes, ensemble, nous avons fait du bon travail au service des consommateurs et des consommatrices de produits d'assurance du Québec.

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

M. Cosmo Maciocia

M. Maciocia: Merci, M. le Président. Aussi, pour ma part, je remercie tous les intervenants qui sont venus devant cette commission et qui ont pris le temps, comme le disait le ministre, de préparer leurs mémoires en plein été. Ce n'est pas facile, spécialement pour certains organismes qui n'ont pas beaucoup de ressources. Et on les a vus. Ils ont vraiment pris tout le temps

nécessaire pour présenter des mémoires, je dirais, très bien faits, pas seulement très bien faits, mais avec de la substance.

M. le Président, je remercie mes collègues aussi qui sont venus ici pendant de nombreuses journées pendant ces consultations. Je remercie aussi le côté ministériel. Dans cette commission, c'est l'habitude, M. le Président, de collaborer, d'un côté comme de l'autre. Ça s'est passé vraiment d'une manière, je dirais, remarquable, d'une manière où les intérêts du consommateur sont ressortis d'un côté comme de l'autre. Je pense que c'était ça, l'objectif aussi de la commission. Merci à vous, de la façon dont vous avez mené le débat dans cette commission, aussi au secrétaire qui a collaboré d'une façon remarquable. Et toutes les personnes qui sont en arrière aussi, du côté ministériel, je pense qu'elles ont collaboré pour que cette commission soit une réussite.

M. le Président, permettez-moi aussi de faire un survol des cinq objectifs qui ont été mis de l'avant par le ministère dans ce rapport quinquennal sur la mise en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché. À la première lecture du rapport, ces objectifs semblaient simples et précis. Après plusieurs jours de consultations, je réalise que la tâche n'est pas mince. Le principal objectif, en fait, en contient deux: celui de renforcer la protection du consommateur et de l'investisseur; et celui leur permettant un accès aux produits et aux services financiers au meilleur coût possible. Avec ces consultations, je réalise que les deux sont parfois difficiles à concilier.

Pour ce qui est du deuxième objectif, soit d'optimiser le décloisonnement des réseaux de distribution, le gouvernement — et je le dis d'une façon très claire et très concrète — doit faire beaucoup attention, doit être vigilant pour s'assurer que ce décloisonnement n'entraîne pas, dans un premier temps, une forme de concurrence déloyale et, dans un deuxième temps, une perte d'emploi pour des milliers de Québécois. Et la démonstration en a été faite ici devant cette commission.

Les troisième et quatrième objectifs, M. le Président, sont essentiels, mais il ne faut pas pécher par abus de simplification. L'organisme unique semble faire une certaine unanimité. Toutefois, on nous signale que l'on se doit de respecter la divergence des différentes formes de distribution de produits et services financiers.

Quant à la composition du conseil d'administration de cet organisme, je pense, si je ne me trompe pas, que la majorité soit plutôt d'accord que ce soient des membres élus par des organismes plutôt que nommés par le ministre et qu'une partie de la composition de ce conseil soit réservée au public.

Finalement, en ce qui concerne la préservation de la compétence du Québec dans la distribution des produits et services financiers, il est clair, et je le dis avec beaucoup de sincérité et d'enthousiasme, que le Québec a été par le passé dynamique, innovateur et à l'avant-garde. Et il doit demeurer un exemple pour le reste du pays.

M. le Président, nous attendons de la part du ministre le dépôt du projet de loi. On ne sait pas quand, si c'est cet automne, si ça va être au printemps. Je ne le sais pas. Le ministre nous a dit tout à l'heure que probablement il voudrait nous associer, avant que ce projet de loi soit déposé, à des consultations entre les ministériels et l'opposition. En même temps, moi, je dis aux intervenants qui sont venus devant cette commission: S'ils ont besoin d'éclaircissements ou ont d'autres choses à nous dire, je suis quand même à leur disposition. À n'importe quel moment, on pourrait se rencontrer, même à mon bureau ou dans d'autres endroits. Je serai toujours là pour écouter un peu ce que peuvent être les revendications de ces organismes-là.

• (13 h 20) •

Je suis convaincu, M. le ministre, et je le dis avec la franchise la plus grande, que votre absence pendant les délibérations n'était pas à cause du désintérêt de la commission, mais c'était plutôt pour des engagements, j'imagine, que vous aviez avant, et que, par conséquent, avec les membres de la commission, vous-même et nous de l'opposition, on va collaborer sûrement ensemble pour qu'on puisse trouver un terrain d'entente dans l'intérêt du consommateur.

Il y avait une — et celle-là, je vais la dire d'une manière aussi très claire — proposition que j'ai retenue et qui m'a frappé plus que d'autres, c'était celle de Mme Plamondon, quand elle parlait d'un registre unique pour les assureurs-vie, pour l'assurance-vie. Je pense que c'est une très bonne recommandation parce que, vous savez, ça arrive souvent que, dans des familles, il y a des polices d'assurance qui sont prises par un membre de la famille, mais des fois les autres membres de la famille ne sont même pas au courant ou des fois ils oublient, ou autre chose. Mais, s'il y a un registre unique, je pense que ça serait dans l'intérêt de tous les contribuables et de tous les consommateurs.

M. le ministre, M. le Président, merci de votre collaboration. Et, sûrement, on va se revoir très prochainement. Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député de Viger. Pour ce qui est de ma part, je dois vous dire qu'après plus de 28 heures d'auditions réparties sur six séances, 27 organismes que nous avons reçus à la table et qui représentaient 67 invités, ça a été agréable pour moi et surtout aussi instructif de diriger ces travaux. Je dois vous remercier, vous féliciter, chacun des membres, pour la discipline que vous avez su appliquer tout au cours de nos travaux. Et aussi ces travaux se sont déroulés dans un climat de franche camaraderie. Pour revenir à ce que le ministre soulignait tout à l'heure sur la façon dont j'ai tenu ces travaux, s'il faisait rapport à mes antécédents professionnels, si mes antécédents professionnels se reflètent sur les travaux, c'est grâce à la collaboration de tous les membres de cette commission, qui facilite grandement la tâche du président.

Sur ce, je remercie également le secrétaire de la commission, le personnel de la commission, les fonctionnaires qui nous ont accompagnés tout au long des travaux. Également, j'ai vu, dans la salle, de nos invités qui sont là, qui nous ont été fidèles du début jusqu'à la fin, et je souhaite, comme tous les membres de la commission, que ces travaux, ces auditions, auront été profitables pour tout le monde. Et ça sera à nous, législateurs, de voir... je ne dis pas à satisfaire tout le monde, parce que c'est impossible de satisfaire tout le monde. Si on veut satisfaire tout le monde, on déplaît à tout le monde. Mais je pense qu'on est capable d'arriver à bâtir, à se donner une loi pour vraiment encadrer cet important secteur de l'activité économique.

Sur ça, le mandat de la commission étant complété, j'ajourne les travaux sine die.

(Fin de la séance à 13 h 23)

