ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION — TRENTE-CINQUIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente des finances publiques

Le mardi 10 mars 1998 — N° 37

Consultations particulières sur le projet de loi n° 188 — Loi sur la distribution de produits et services financiers (3)

BIBLIOTHÈQUE
1998-04-29
DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE

Président de l'Assemblée nationale:
M. Jean-Pierre Charbonneau

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 $
Débats des commissions parlementaires	500,00 $
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 $
Commission des affaires sociales	75,00 $
Commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation	25,00 $
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 $
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 $
Commission de la culture	25,00 $
Commission de l'économie et du travail	100,00 $
Commission de l'éducation	75,00 $
Commission des finances publiques	75,00 $
Commission des institutions	100,00 $
Commission des transports et de l'environnement	100,00 $
Index (une session, Assemblée et commissions)	15,00 $

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

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires sur Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des finances publiques

Le mardi 10 mars 1998

Table des matières

Auditions	2
Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ)	2
Documents déposés	5
La Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec (CCPEDQ)	18
Documents déposés	20
Comité des dirigeants de vente en assurance de personnes	33
Association des banquiers canadiens (ABC)	41
Document déposé	50
Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ)	50

Intervenants

M. Jacques Baril, président

M. Bernard Landry
M. Cosmo Maciocia
M. Henri-François Gautrin
M. François Gendron
M. Yvan Bordeleau
Mme Nicole Léger
M. Jean Campeau

* M. Richard Arel, AIAPQ
* Mme Anne-Marie Beaudoin, idem
* M. Denis Savard, idem
* M. Jacques Gauthier, idem
* M. Claude Béland, CCPEDQ
* Mme Lise Nadeau, idem
* M. Rénald Boucher, idem
* M. Jude Martineau, idem
* M. François Joly, idem
* M. Michel Belisle, Comité des dirigeants de vente en assurance de personnes
* M. Guy Couture, idem
* M. Guy Bisaillon, ABC
* M. Jacques Hébert, idem
* M. Marc Duquette, idem
* M. Pierre Desbiens, idem
* M. Rosaire Couturier, idem
* M. Claude Beauregard, CIQ
* M. Richard Gagnon, idem
* Mme Ginette Lussier-Price, idem
* M. Robert Frances, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 10 mars 1998

Consultations particulières sur le projet de loi n° 188

(Neuf heures quarante-quatre minutes)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre, s'il vous plaît. Mesdames, messieurs, la commission des finances publique est réunie afin de poursuivre la consultation particulière sur le projet de loi n° 188, Loi sur la distribution de produits et services financiers.

M. le secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements qui vous ont été suggérés?

Le Secrétaire: Oui, M. le Président. J'informe les membres de la commission que M. Bergman (D'Arcy-McGee) va remplacer M. Bourbeau (Laporte).

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci. Et ça me prendrait le consentement des membres de la commission pour permettre au député de Verdun de participer à nos travaux.

M. Landry (Verchères): Avec joie.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Avec joie. Merci, M. le ministre.

Une voix: Ça va rallonger un peu nos travaux.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est parce que ça va demander plus de sévérité au président.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Baril, Arthabaska): On vous remercie. Sur ça, je souhaite la bienvenue à tous les membres de la commission, à tous nos invités. Et nous avons essayé d'accommoder le plus possible les gens qui sont venus assister à nos travaux. Comme la salle du Conseil législatif était occupée ce matin pour souligner le 50e anniversaire du drapeau québécois, nous n'avons pu avoir le salon rouge du Conseil législatif, et, à cette occasion, j'ai demandé au personnel de l'Assemblée nationale de permettre la retransmission en direct des travaux dans la salle à côté, soit la salle LaFontaine. Donc, je comprends que ce n'est pas comme si vous étiez en personne et assis dans les galeries du salon rouge, mais on a essayé d'amoindrir la portée de l'inconvénient causé par la non-accessibilité pour nous du salon rouge. Donc, je souhaite également la bienvenue à tous nos observateurs qui sont dans le salon d'à côté. Et on comprend que c'est une commission parlementaire importante, et j'espère que vous serez en mesure de comprendre la problématique que nous vivons.

Aussi, je demanderais aux personnes ici, dans cette salle, d'essayer de ne pas trop bouger le petit carré, en arrière, où la télévision est supportée, là, parce que, si vous vous assoyez dessus ou si, je dirais, vous l'accrochez, les personnes qui sont captives de l'écran dans leur domicile vont sursauter un peu des paupières parce que ça va faire sauter l'image, qu'on m'a dit.

Donc, ces informations étant dites, j'inviterais les représentants et représentantes de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes à prendre place et à nous faire part de leur mémoire, de leurs commentaires afin d'échanger avec les parlementaires.

M. le député de Viger, vous demandez la parole?

M. Maciocia: Oui, M. le Président. Si vous permettez, j'aurais à faire une mise au point ce matin, avant le commencement de la commission, parce qu'il y a certaines personnes bien placées qui véhiculent des informations qui sont complètement fausses, à savoir que la commission aurait déjà pris position sur le projet de loi n° 188. Pour le respect des gens qui viennent devant cette commission, pour le respect des organismes qui se présentent après avoir travaillé très fort pour nous apporter des renseignements ou des solutions au projet de loi n° 188 et pour le respect aussi des membres de cette commission, je pense que cette mise en garde, il faut la faire tout de suite parce que véhiculer des informations qui sont fausses, je pense que ce n'est pas dans l'intérêt de personne.

Et, pour dissiper toute ambiguïté, je vais lire la lettre qui accompagnait le document parce que, apparemment, ces informations sont véhiculées parce que le secrétariat de la commission a transmis un document en deux colonnes. À savoir, dans la première colonne, il y avait les recommandations du rapport Baril et, dans la deuxième colonne, il y avait les articles qui touchaient à ces recommandations-là. Et c'est uniquement ça et une troisième colonne qui était blanche juste pour avoir des commentaires. Le député pouvait faire des commentaires lui-même sur ces recommandations-là.

Alors, M. le Président, je vais lire la lettre parce qu'il faut dissiper toute ambiguïté, je le répète, et il ne faut pas véhiculer des fausses informations. La lettre se lit comme suit. C'est daté du 3 février 1998, et ça se lit:

● *(9 h 50)* ●

«À la demande du président de la commission, M. Jacques Baril, je vous transmets un tableau synthèse réalisé dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n° 188, Loi sur la distribution de produits et services financiers. J'attire — c'est très important, M. le Président — votre attention sur le fait que cet outil de travail préparé par le Secrétariat des commissions à la demande du comité directeur ne prend pas position sur le projet de loi en titre. Ainsi, la première colonne du tableau présente les recommandations du rapport de la commission du budget et de l'administration relatives aux consultations

particulières concernant le rapport quinquennal sur la mise en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché. La deuxième colonne identifie les articles du projet de loi qui se rapportent à chacune des recommandations énumérées dans la première colonne.» Puis on ajoute: «Par souci d'objectivité, ces articles ne sont pas commentés. Finalement, une troisième colonne a été ajoutée afin de permettre aux parlementaires d'inscrire leurs propres commentaires.»

M. le Président, je tenais à faire cette mise au point parce que je pense que c'est très important pour le respect, comme je le disais, des organismes qui viennent devant cette commission et aussi pour le respect des parlementaires que nous sommes. Je ne sais pas si vous avez quelque chose à ajouter, mais je préfère... M. le Président, vous aussi, vous aurez à me confirmer que ce que je dis, c'est la vérité

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Bien oui. M. le député de Viger, votre précision, si je peux dire, que vous apportez ce matin renchérit sur la mise au point que j'avais faite moi-même au tout début de la commission «C'est-u» la semaine dernière ou il y a 15 jours? Mais elle précise par le fait que vous avez lu la lettre d'accompagnement du document qui avait été distribué, ce que, moi, je n'avais pas fait, lire la lettre qui était précise. Et il est important, oui, évidemment, de préciser que la commission comme telle n'a pas pris position, à partir de ce document-là, pour ou contre le projet de loi n° 188. Et, c'est important, les membres écoutent actuellement. Les gens, les groupes prennent connaissance des mémoires avec beaucoup d'intérêt, et, ensemble, on va se faire une idée dans le futur, et, quand viendra le temps d'étudier la loi n° 188 article par article, bien, chaque membre de la commission aura, à sa guise, le loisir de discuter et d'échanger. Et je suis tout à fait d'accord avec la précision que vous avez apportée ce matin.

M. Maciocia: Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le ministre.

M. Landry (Verchères): Oui. Je crois que la mise au point que vous aviez faite, M. le Président, au début même des travaux de notre commission était très utile et très pertinente. Celle qu'a faite le député de Viger l'est aussi, mais je pense que la meilleure mise au point, ç'a été la réalité des travaux de notre commission qui l'a donnée. Plusieurs personnes, plusieurs groupes sont venus devant nous, nous avons écouté respectueusement et, dans un certain nombre de cas, nous avons acquiescé sur-le-champ à des demandes de modification ou à des changements d'orientation. Alors, je pense que vos déclarations et la réalité se complètent. Et, si cette commission se réunit après quand même des mois et des mois de débat dans notre société sur cette même question et des rencontres en commission parlementaire dans un autre contexte, c'est pour travailler sérieusement. Parce que notre Assemblée nationale investit un nombre impressionnant d'heures dans ce projet de loi, qui le mérite d'ailleurs, mais il ne faudrait d'aucune façon que quiconque prétende que les positions sont fixées. Ce que l'on a appelé le rapport Baril, qui est un document extrêmement estimable, s'il était fixé, on n'aurait pas réuni la commission de nouveau. Par définition, ça veut dire qu'on n'était pas prêt à entendre les gens qui ont des suggestions de bonification à nous faire de la législation québécoise.

Auditions

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ça va? Donc, je souhaite la bienvenue aux représentants et à la représentante de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec et j'invite son président, M. Richard Arel, à nous présenter les personnes qui l'accompagnent et à nous faire part de leur mémoire

Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ)

M. Arel (Richard): M. le ministre, M. le Président de la commission, membres de la commission, d'abord, je désire vous présenter les collaborateurs qui m'accompagnent ici aujourd'hui: en l'occurrence, à ma gauche, Me Anne-Marie Beaudoin, conseillère principale à la direction générale de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes; Me Denis Savard, à ma droite, assureur-vie agréé, planificateur financier et porte-parole de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes; et Me Jacques Gauthier, procureur du Comité de surveillance de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes. Et je voudrais aussi souligner la présence de centaines d'intermédiaires dans cette salle et dans la salle adjacente.

Depuis trois ans maintenant, l'AIAPQ s'est inscrite dans la démarche de la révision à laquelle la conviait le ministère des Finances. À chaque occasion où il nous a été possible de le faire, nous avons communiqué l'importance d'un encadrement d'inspiration professionnelle dans le monde de l'assurance. Nous avons préconisé ce modèle et nous le préconisons toujours parce que nous sommes les témoins privilégiés de l'impact de la loi 134 sur la carrière des intermédiaires en assurance de personnes et sur la qualité de la prestation de services pour les consommateurs. Notre profession — parce que c'en est une, les faits le prouvent — n'a pas cessé d'évoluer dans le sens d'une amélioration constante de la pratique et de la qualité des praticiens. En adoptant la loi 134, l'Assemblée nationale reconnaissait la nature professionnelle de notre pratique et souhaitait donner une nouvelle rigueur à une activité d'une grande importance pour les Québécois: la construction et la protection du patrimoine individuel et familial.

Enfin, le gouvernement formalisait dans l'univers de l'assurance un contrepoids à l'appétit commercial par l'introduction d'un environnement professionnel. Ce contrepoids se caractérise notamment par un contrôle plus strict de l'accès à la profession, par des exigences de formation, par la création de titres professionnels qui

stimulent la compétence, la formation et la rigueur et qui soulignent l'effort de l'excellence. Ce contrepoids professionnel repose sur la responsabilité personnelle du praticien, responsable de ses actes envers ses clients, qui doit répondre devant un comité de surveillance et un comité de discipline de ses manquements volontaires ou non. Cet environnement professionnel a eu un impact considérable sur la carrière, car il a modifié complètement le monde de la vente de l'assurance de personnes au Québec. Les membres du conseil d'administration de l'AIAPQ ont pris leur mandat très au sérieux dès le départ de telle sorte qu'un signal extrêmement clair a été envoyé à tous les praticiens. Il y avait dorénavant des règles à suivre dans la pratique, un code d'éthique à observer, et l'ensemble de l'activité serait dès lors surveillée et disciplinée. Les premiers contrevenants se sont vite rendu compte que l'encadrement professionnel, c'était sérieux.

Mais, M. le Président, les intermédiaires de marché ont accueilli ce nouvel environnement professionnel avec enthousiasme, car c'était une occasion pour eux de faire évoluer leur carrière et de jouer de nouveaux rôles en occupant une place de plus en plus importante dans la stratégie financière de leurs clients. Les intermédiaires sont devenus alors extrêmement exigeants par rapport à la pratique et ils ont été les premiers à mettre une pression pour s'assurer de la stricte observance des règles par tous leurs confrères à un tel point que 70 % des plaintes étudiées par le Comité de surveillance au cours des premières années provenaient d'intermédiaires qui dénonçaient les manquements aux règles de pratique, notamment au chapitre des remplacements.

Mais il y a plus. Le cadre professionnel de la loi 134 donnait une nouvelle impulsion à la formation. Nous avons assisté, depuis 1989, à un fort taux de diplomation et de spécialisation de telle sorte que des milliers d'intermédiaires détiennent plusieurs titres professionnels, notamment en planification financière. L'Assemblée nationale a donc créé en 1989 une nouvelle génération de conseillers en assurance de personnes et de finances personnelles, mais aussi elle a créé un contrepoids aux intérêts commerciaux.

Ce contrepoids, le projet de loi n° 188 le saborde en faisant disparaître la culture et l'environnement professionnels, et c'est là que le bât blesse principalement. La logique du projet de loi se fonde sur la nécessité de permettre aux caisses populaires et, éventuellement, aux banques de vendre de l'assurance de personnes. C'est l'objectif principal de ce projet de loi, et tout le monde le reconnaît. Nous estimons qu'il n'est pas nécessaire de liquider l'environnement professionnel qui régit notre pratique pour atteindre cet objectif, surtout pas en réintroduisant le vieux modèle de l'encadrement par l'employeur, notamment et aussi en créant un organisme dont le mandat est à la fois trop vaste, terriblement complexe et en porte-à-faux quant à ses multiples rôles et ses objectifs. En fait, dans son état actuel, le projet de loi donne l'illusion de la simplicité, favorise la prolifération de produits vendus sans encadrement et déresponsabilise les praticiens, voire même les compagnies, au profit d'un type d'encadrement via les cabinets qui n'est pas du tout adapté au secteur de l'assurance de personnes.

L'empressement du Mouvement Desjardins et de son président à soutenir le projet de loi, ses appels à la précipitation du style «passons vite à l'action» ne doivent pas empêcher de voir qu'il n'est pas nécessaire de réinventer la roue pour lui faire plaisir au détriment de ce qui fonctionne bien. Il est toujours fascinant, d'ailleurs, d'entendre le roi du lobby au Québec pourfendre les lobbies et réclamer encore et toujours des règles juste pour lui, alors qu'il est pourtant plus sage d'augmenter les exigences de formation et de pratique et non pas le contraire, et ce, afin que les consommateurs puissent compter véritablement sur la compétence des intermédiaires où qu'ils pratiquent et qu'ils se procurent des produits qui les protègent vraiment.

● *(10 heures)* ●

Au début des travaux de cette commission, les caisses Desjardins vous ont fait parvenir une pierre tombale et un texte vous faisant porter le fardeau de l'avenir de Desjardins. Pouvons-nous enterrer immédiatement ce mythe en vous disant que personne ne perdra à avoir un environnement professionnel et, qui plus est, qu'il y a plus d'avenir dans le développement de la compétence que dans l'inverse, surtout dans le contexte de la globalisation? En fait, rien ne justifie l'abolition de l'encadrement d'inspiration professionnelle, absolument rien, et surtout pas la vente d'assurance dans les caisses.

M. le Président, vos collègues et vous suivez ce dossier de très près. C'est même la deuxième commission parlementaire sur le sujet. Dans vos travaux de préparation, vous avez aussi parcouru le fameux livre vert qui est à l'origine du débat. Vous reconnaîtrez donc aisément que nulle part, ni dans le livre vert ni dans les mémoires qui vous ont été présentés à la première commission, personne n'a dénoncé l'inefficacité de l'encadrement professionnel, personne n'est venu vous dire que ce modèle ne fonctionne pas et que l'encadrement n'est pas performant. Personne, ni le gouvernement dans son bilan ni aucun des acteurs qui ont témoigné devant cette commission, personne n'est venu dire que l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec ne s'acquitte pas de sa tâche et de son mandat efficacement.

Le mandat de notre organisme professionnel s'exerce dans un contexte moderne. Il a été précurseur du monde des services financiers en 1987 en bâtissant un programme universitaire pour l'obtention de ses titres professionnels d'assureur-vie agréé et d'assureur-vie certifié qui aujourd'hui fait l'objet d'un cheminement cohérent pour l'octroi de l'ensemble des titres du secteur financier.

La réussite de près de 90 % des cours menant au titre d'assureur-vie agréé permet à un individu de se voir décerner le titre de planificateur financier par l'Institut de planification financière du Québec. L'AIAPQ propose aussi à ses membres, dans un processus intégré à l'émission du sociétariat, une couverture d'assurance-responsabilité qui n'est plus unidisciplinaire depuis de nombreuses années mais qui couvre tous les secteurs d'activité autorisés aux intermédiaires, dont l'épargne collective fonds mutuels.

L'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec a pris des initiatives toujours cohérentes avec sa mission de protection de consommateurs, comme l'étude sur l'assurance-hypothèque qui a mené aux correctifs que souhaite apporter le gouvernement, qui a reconnu la justesse de notre enquête qui mettait en relief les problèmes d'indemnisation des consommateurs. Il faut souligner l'invitation d'un consommateur aussi à son comité de surveillance. Tout cela pour dire, M. le Président, que nous avons une expertise unique du monde de l'assurance et de ses pratiques.

C'est pour cela que nous sommes sérieux quand nous vous disons que ce projet de loi fait fausse route et qu'il témoigne d'une évidente méconnaissance du monde de l'assurance, et plus particulièrement de la pratique des intermédiaires en assurance de personnes. Ce projet de loi réinvente la roue, mais cette fois il la fait carrée, en faisant subir aux conseillers en assurance de personnes un immense recul dans leur pratique et dans leur cheminement professionnels. Ne soyez pas étonnés, donc, qu'ils se mobilisent comme jamais ils ne l'ont fait jusqu'à aujourd'hui pour venir défendre leur profession, leur statut et le respect d'un encadrement qu'ils ont pris en charge d'une manière responsable et louable. Ils souhaitent, avec raison, des changements en profondeur au projet de loi dans sa forme actuelle.

Nous ne sommes pas un des groupes parmi les 40 que vous entendez, nous sommes non seulement l'organisme qui est responsable de l'encadrement des conseillers en assurance de personnes, nous sommes aussi les intervenants que ce problème concerne au premier chef. C'est de notre profession qu'il est question dans ce projet de loi. Nous sommes les premiers affectés, nous sommes au coeur de cette réforme. Pourtant, je ne vous cache pas, M. le Président, que le processus de révision nous a manqué de respect en nous tenant à l'écart de sa conception. C'est comme si on niait notre réalité. Nous nous sommes heurtés trop souvent autant à l'incompréhension qu'à l'indifférence des auteurs de ce projet de loi. Nous sommes confrontés à une forme d'entêtement de technocrates au service d'une vision qui n'est pas ancrée dans notre réalité, une vision, fort heureusement, que les membres de cette commission n'ont pas accréditée à ce jour, malgré le mauvais goût des pierres tombales que certains leur ont fait parvenir.

Les collègues qui m'accompagnent aujourd'hui et qui se relaient pour suivre les travaux de cette commission ne sont pas des manifestants dans l'âme, et ce n'est pas non plus leur tasse de thé. Mais ils veulent témoigner avec vigueur et respect qu'ils ne peuvent pas accepter le recul qui leur est proposé. Ce sont des conseillers en assurance; ce ne sont pas des représentants. Ce sont des professionnels responsables qui ne veulent pas retourner à l'époque où leur permis d'exercice dépendait du bon vouloir de leur employeur, fut-il une compagnie d'assurance ou, dans le jargon d'aujourd'hui, un cabinet. Ils ne veulent pas être obligés de recourir aux tribunaux pour préserver leur lien avec leurs clients parce que ce projet de loi les dépossède de ce lien privilégié, malgré les propos rassurants qu'on leur tient mais qui n'ont pas prise sur la nouvelle réalité qu'imposeront les cabinets.

De plus, M. le Président, l'encadrement professionnel n'a de sens que s'il s'incarne dans un organisme d'inspiration professionnelle. Nous le savons, nous le vivons, c'est notre environnement actuel. Or, le Bureau, tel que conçu dans ce projet de loi n'est pas un organisme de type professionnel, c'est un organisme commercial. À toutes fins pratiques, notre organisme professionnel est vidé de sa substance, et nous n'avons plus la maîtrise de l'évolution de notre profession. Je vous répète que rien ne justifie cela. Pourtant, cela est contraire totalement à la recommandation 5 de la commission de l'administration et du budget, suite à la première commission parlementaire sur cette question, et elle se lit comme suit: «La création d'un seul organisme d'autoréglementation et d'autodiscipline dont le conseil d'administration sera composé de 75 % des intermédiaires élus et de 25 % de consommateurs nommés par le ministre, que seuls les intermédiaires puissent en faire partie et en assumer les coûts afférents.» Le projet de loi qui a été concocté depuis ne tient pas compte de cette recommandation.

Malgré cet avis et contre toute logique, le projet de loi n° 188 propose de constituer un vaste organisme unique chargé de veiller à la protection du public, appelé le Bureau des services financiers, dont les 15 membres sont tous initialement nommés pour les deux premières années par le ministre, et cinq de ces postes sont réservés à des représentants. C'est à la fois un organisme de réglementation et de régulation du marché, un organisme de certification et de qualification, un organisme de contrôle sur les produits et un organisme d'encadrement des pratiques. Les multiples mandats du Bureau sont conflictuels, et dans l'univers des régulateurs des marchés, des services financiers, nous ne lui connaissons pas de comparable au Québec ni au Canada.

Le projet de loi propose également la création de deux chambres appelées Chambre de la sécurité financière pour le secteur d'assurance de personnes et des valeurs mobilières et de la planification financière et Chambre de l'assurance de dommages pour le secteur de l'assurance dommages et de l'expertise en sinistres. Ces chambres qui constituent le prolongement juridique de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec et de l'Association des courtiers en assurance de dommages du Québec ont un mandat très limité par rapport à leur mandat actuel. En fait, elles n'ont plus l'autodiscipline ni l'inspection professionnelle, et la formation professionnelle et permanente demeure ainsi que l'élaboration de la réglementation déontologique.

À toutes fins utiles, elles n'ont pas d'autonomie réelle dans la mesure où, premièrement, plusieurs de ces règlements sont soumis à l'approbation du Bureau, dont celui sur sa cotisation; deuxièmement, son rapport d'activité doit contenir tous les éléments exigés par le Bureau; troisièmement, les élections se tiennent sous la supervision du Bureau, par la poste ou par un autre moyen de communication, donc dans un cadre qui interdit la rencontre

de professionnels. Or, retirer à l'organisme d'inspiration professionnelle sa mission de protection du public et ses principaux pouvoirs, c'est éliminer le pôle et la culture des professionnels et le contrepoids historique face aux intérêts commerciaux de l'industrie. Le gouvernement doit chercher à maintenir ce contrepoids et compléter son projet de chambres en leur donnant des pouvoirs réels et non décoratifs. En gros, plutôt que de transférer les pouvoirs actuels de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec et de l'Association des courtiers en assurance de dommages du Québec vers le Bureau, le projet devrait transférer leurs pouvoirs et responsabilités vers les chambres.

● *(10 h 10)* ●

Le ministre des Finances, depuis le début de cette commission parlementaire, a indiqué à plusieurs reprises qu'il voulait que les chambres jouent un rôle authentique parce qu'elles étaient importantes dans l'architecture du projet de loi. Nous sommes prêts à le suivre sur cette piste, mais nous devons souligner que l'encadrement par les cabinets est totalement incompatible dans cette voie. Il est superflu et n'apporte rien.

Cela dit, revenons au Bureau. Le Bureau, s'il n'est pas modifié, va être le lieu d'une rare concentration de pouvoirs: certains pouvoirs réglementaires actuels du gouvernement, ceux du Conseil des assurances de personnes, du Conseil des assurances de dommages; les pouvoirs disciplinaires du Conseil des assurances de dommages, de l'Association des courtiers en assurance de dommages du Québec, de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec; les fonctions de l'Institut québécois de planification financière, le Centre d'information de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes et du Bureau d'assurance du Canada; certains pouvoirs d'encadrement et même d'ordonnance de l'Inspecteur général des institutions financières; et même de nouveaux pouvoirs spécifiques au contrôle des produits et à la régulation du marché ainsi que les pouvoirs d'encadrement de la Commission des valeurs mobilières du Québec.

Le cumul des fonctions du Bureau a de quoi nous laisser perplexes. Il est rare qu'un seul organisme puisse être adapté à cet éventail de mandats. La simplicité si souvent évoquée ne sera qu'apparente. Ce sera une illusion. Combien d'années va-t-il falloir pour que le Bureau assume réellement la plénitude de ses pouvoirs et dispose d'une mécanique opérationnelle, quand on sait qu'il a fallu près de deux ans aux organismes de la loi 134, dont le Conseil en assurance de personnes, pour produire l'unique règlement sur les intermédiaires en assurance de personnes et près de quatre ans pour prendre en main l'exercice illégal, quatre ans? On est en droit de se demander, au juste, en quelle année le Bureau sera pleinement opérationnel et vraiment au service des consommateurs. Alors que l'encadrement des intermédiaires est déjà en place et fonctionne bien, pourquoi recommencer? La seule façon d'éviter cet écueil, c'est que les chambres occupent les champs professionnels et en soient responsables. Sinon, le modèle proposé a de quoi laisser perplexe.

En plus de faire toute la réglementation, le Bureau va devoir également assurer l'encadrement de la pratique. Les pouvoirs sont conflictuels. C'est un peu comme si on réformait la distribution de médicaments de la façon suivante. Écoutez bien. D'abord, on abolit l'Ordre des pharmaciens et l'autonomie professionnelle des pharmaciens; on confie l'encadrement et les responsabilités des pharmaciens aux grosses chaînes comme Jean Coutu, Pharmaprix, Cumberland et autres. Puis on forme un organisme de contrôle nommé où vont siéger ces gros acteurs, dont les compagnies pharmaceutiques, qui vont décider des règles de distribution de médicaments avec ou sans praticiens, qui vont rédiger les règles déontologiques des pharmaciens, faire respecter les règles de distribution sans pharmaciens, approuver des produits au moyen de guides de distribution, recevoir des plaintes des consommateurs et juger de leur bien-fondé. Cela nous semble excessif. Qui oserait seulement penser à une telle approche pour assurer la santé des Québécois? Pourquoi l'envisager alors pour la santé financière de ces derniers?

En conclusion, M. le Président, le projet de loi devrait faire un partage plus opérationnel des pouvoirs et responsabilités qui serait plus respectueux et plus efficace. L'évaluation favorable du rapport d'inspection de l'Inspecteur général des institutions financières, les options du livre vert de même que la logique du rapport de la commission militent tous en ce sens. Le projet de loi doit confier aux chambres l'encadrement de la pratique de tous les intermédiaires qui offrent des produits d'assurance et de placement. Dans ce nouveau contexte, les chambres auront des pouvoirs d'autoréglementation, d'autodiscipline et d'autogestion, et les conseillers en assurance ne seront pas minoritaires dans l'organisme qui les encadre. Ils seront aussi capables d'exercer un vote démocratique parmi leurs pairs.

Ils n'ont pas besoin de quelqu'un qui choisisse à leur place. Les conseillers en assurance de personnes se sont acquittés avec rigueur de leur mandat d'encadrement professionnel. Le vrai défi de l'avenir, c'est la compétence et non pas la loi de la jungle. Le monde de l'assurance est un monde complexe, et les diktats du marketing doivent être contrebalancés par un environnement professionnel. C'est la meilleur façon de protéger le public et la meilleure façon de développer une pratique responsable et compétente.

Pour terminer, M. le Président, j'aimerais vous présenter notre position de structure d'encadrement pour le projet de loi n° 188, dans laquelle se retrouve le contrepoids professionnel dont j'ai fait mention. Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le président. Maintenant, on m'a informé...

M. Gautrin: M. le Président, si on faisait un dépôt, ça serait plus facile pour comprendre.

Documents déposés

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Oui. Bien, c'est parce que j'avais un autre dépôt. On m'a demandé

aussi le rapport annuel. L'Association m'a demandé de le rendre public. Pour qu'il soit public, il faut accepter le dépôt. Et nous sommes prêts à recevoir également votre organigramme pour l'encadrement professionnel.

Et sur ça, je permets au ministre de questionner ou d'échanger avec nos invités.

M. Landry (Verchères): D'accord. Merci, M. le Président. Comme il s'agit d'un des temps forts des travaux de notre commission, puisque l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec s'est intéressée en profondeur — c'est le moins qu'on puisse dire — à notre projet de loi et l'a fait savoir hautement, je voudrais réitérer quelques-unes des remarques que j'avais faites à l'occasion de mes propos introductifs de nos travaux.

D'abord, il est tout à fait légitime, dans une société, et souhaitable que des lobbies fassent valoir, et puissamment, leur point de vue. Ce n'est pas une expression péjorative, un lobby. La grande démocratie américaine nous en a donné l'exemple. Elle nous en a donné, par ailleurs, l'exemple, mieux que ce que nous pratiquons ici, parce que les lobbies sont encadrés, aux États-Unis. Ils font l'objet d'une loi. On sait qui est qui et d'où viennent les pressions. Mais, et je souhaite qu'un jour — et j'imagine que mes collègues de l'opposition en pensent autant — le Québec devra se donner un tel encadrement. Nous ne l'avons pas, ce qui ne délégitimise aucunement les démarches des associations qui se présentent devant nous et qui utilisent les journaux et les moyens démocratiques pour faire valoir leur point de vue. Mais nous, les hommes et les femmes politiques, nous avons le devoir d'écouter attentivement ce que disent les lobbies, d'en recevoir les pressions et de ne succomber à aucune si elles ne nous semblent pas conformes à l'intérêt général. Comme disait un président des États-Unis — précisément, c'est Harry Truman: It's here where the box stops. Ici, ces hommes et ces femmes reçoivent toutes les pressions de toute la population du Québec, sous forme de lobbies, de pétitions, de manifestations parfois, sous forme d'élections générales, généralement aux quatre ans à période variable, et ensuite, en leur âme et conscience, arbitrent.

Et j'ai dit, depuis le début de ce débat qui, comme je vous l'ai réitéré à plusieurs reprises, ne correspond, pour notre formation politique, à aucune incidence de programme ou d'idéologie préconçue. On assume notre rôle de gouvernement, on prend le rapport quinquennal puis on essaie d'améliorer la situation par rapport à l'ancienne. Mais je vous ai dit depuis le début que, selon moi, et ça, ça découle du bon sens, nul ne gagnerait tout ce qu'il veut, nul ne peut dire à l'Assemblée nationale: Ma position est la bonne, c'est l'idéal, je la veux et je veux gagner sur tous les points. De même que les deux formations politiques autour de cette table — il pourrait y en avoir une troisième — qui auraient des idées préconçues ne peuvent dire: Nous allons les imposer intégralement. Mon collègue de l'opposition peut me suggérer des choses, ma collègue de l'opposition, et, comme c'est régulièrement le cas dans cette salle, ces choses sont assimilées à la nouvelle législation sous forme de papillons ou autrement. Donc, la souplesse existe, mais ce que nous avons à garder en tête, c'est l'intérêt général de la société québécoise.

● *(10 h 20)* ●

Deuxième remarque que j'avais évoquée dans mon introduction aussi et que vous réitérez, en fait, d'une façon éclatante, et ça, c'est important que la population le comprenne bien, l'association — je ne veux pas faire de jaloux — mais une des associations les plus importantes impliquées dans ce projet vient nous dire carrément que l'on permette à Desjardins de distribuer de l'assurance de personnes dans ses caisses. Cette bataille, elle est finie. Pour notre formation politique, je l'ai dit dès le début, c'est clair, c'est l'unanimité, et je présume que ça peut être la même chose de l'autre côté, sans vous mettre de mots dans la bouche. Mais, quand l'AIAPQ vient nous dire que le débat est fini sur ce point de décloisonnement, comme Jacques Parizeau l'avait fait en 1989 pour l'assurance IARD, je crois qu'on a dans la balance une opinion extrêmement forte et puissante.

Pour le reste, voici ce que je vous suggère. Je voudrais vous poser une série de questions et toutes les poser. Je sais que, et M. Arel et M. Savard sont des experts bien formés, bien qualifiés, ils sont capables de donner des réponses tout à fait pointues aux questions que je vais poser, et ils sont accompagnés de deux professionnels de haut niveau que j'ai le bonheur de connaître personnellement, qu'il s'agisse de M. Gauthier ou Mme Beaudoin. Alors, je vais vous poser des questions précises pour vous demander de nous aider à améliorer ce projet. Et si vous nous convainquez, bien, ces suggestions seront incorporées au résultat final, en tout ou en partie, étant donné que même les exposés les plus brillants ne peuvent pas toujours conduire à la victoire totale.

Alors, d'abord, vous proposez qu'un certificat d'exercice soit exigé pour l'assurance-voyage, l'assurance-location de véhicule. Un expert, qui s'appelle Me René Langlois, que vous connaissez bien, a mentionné que l'imposition d'un certificat pour ce genre de produits les rendrait beaucoup plus coûteux. Que pensez-vous de ça en regard de l'intérêt du consommateur?

Deuxième question. Le représentant des consommateurs au Conseil des assurances a proposé qu'un avocat désigné émette un avis de conformité à la loi avant qu'un guide — vous savez, ces fameux guides qui accompagnent les produits — ne soit distribué, dans le but d'alléger la procédure et d'accélérer l'analyse des guides. Que pensez-vous de cette proposition?

Vous proposez également de transposer au sein du régime avec représentant les règles régissant les titulaires de certificats restreints, tel que prévu au chapitre 3 du titre 8. Pourriez-vous nous expliquer davantage votre position, ses avantages et ses inconvénients?

Quant à la délicate question de la protection des renseignements personnels, vous étiez là, j'imagine, quand M. Paul-André Comeau et deux de ses adjoints, qui sont les meilleurs experts du monde sur la question des renseignements, sont venus nous dire qu'ils étaient satisfaits des dispositions du projet de loi relatives aux

renseignements personnels. Alors, c'est une autorité de très grand poids qui est venue nous dire ça ici. Leur seule crainte, c'est qu'on en fasse trop au plan sectoriel, puis je comprends leur philosophie. Ils disent: Si dans une loi particulière vous mettez des exigences qui sont déjà dans la loi générale, vous affaiblissez la loi générale ou vous introduisez de la confusion. J'aimerais avoir votre opinion là-dessus.

Maintenant, quand le Regroupement des assureurs de personnes est venu nous voir, il a été proposé que toute personne ou cabinet qui reçoit des dépôts, toute personne ne puisse utiliser l'information obtenue par des transactions de dépôts pour construire des fichiers devant servir à la prospection et à la vente de produits d'assurance qui ne sont pas des produits accessoires. En d'autres termes, on n'était plus uniquement dans l'institution de crédit, on voulait étendre ça à toute personne. Que pensez-vous de ça?

Vous nous demandez aussi de préciser que l'endroit prévu aux fins de la vente d'assurance puisse satisfaire aux exigences de confidentialité de la pratique. Ainsi, vous seriez d'accord avec le représentant des consommateurs au Conseil des assurances de dommages, lequel a mentionné que le critère qui doit être retenu dans la loi est celui de la confidentialité de l'endroit où les produits d'assurance sont vendus et non pas la configuration physique. Cette personne était membre du Barreau et a justement fait allusion à la loi, au règlement du Barreau en cette matière. Le maître mot étant confidentialité de la parole, de la voix et des documents.

Également, les articles 26, 27, 28 du projet de loi prévoient que seules les institutions de dépôts sont assujetties à la règle de protection des renseignements de nature médicale, vous voyez ce que je veux dire, hein, les articles 26, 27, 28, les institutions de dépôts, les renseignements de nature médicale.

L'Office de protection du consommateur et la Commission d'accès, qui sont venus nous voir tous les deux, vont plus loin et proposent qu'une telle règle de protection s'applique à toute institution et/ou personne et non pas seulement aux institutions qui offrent du crédit. Que pensez-vous de la position de ces organismes?

Dans votre mémoire aux pages 20 et suivantes, vous mentionnez que l'encadrement par cabinet prévu dans le projet de loi déracine l'approche et la culture professionnelles et laisserait place... Pardon?

M. Maciocia: Je préférerais, je ne sais pas, M. le ministre. Je vois les représentants de l'AIAPQ qui aimeraient probablement répondre à toutes les mesures. C'est déjà une dizaine de questions que vous posez, et je pense que ça serait...

M. Landry (Verchères): Oui, mais, moi, la méthodologie m'est indifférente. Je peux arrêter et en reposer après. Mais comme ils sont quatre personnes extrêmement qualifiées, ils connaissent ça sur le bout de leurs doigts, j'ai pensé qu'ils pourraient prendre des petites notes puis répondre globalement, puis ensuite il y aura un échange. Bah, on va les laisser trancher eux-mêmes.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est parce que, M. le ministre...

M. Landry (Verchères): Voulez-vous que j'arrête et puis que je revienne avec mes questions après?

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le ministre.

M. Arel (Richard): Ça dépend, M. le Président...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le président, juste un instant.

M. Arel (Richard): ...ça dépend combien de temps vous allez nous accorder.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Voilà, voilà, c'est ça que j'allais dire. C'est à ça que j'en arrivais.

M. Arel (Richard): Je pense que c'est des rencontres qui auraient dû être faites dans le privé, là.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): On sait que nos invités ont 20 minutes pour présenter leur mémoire. Un parti au pouvoir a 20 minutes pour commenter et le parti de l'opposition a également 20 minutes. Actuellement, M. le ministre, vous avez déjà 12 minutes d'utilisées pour poser les questions. Donc...

M. Landry (Verchères): M. le Président...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Je ne veux pas vous limiter, là.

M. Landry (Verchères): C'est un des mémoires clés.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Non, non je le sais. Parce que la semaine dernière, c'était efficace parce qu'on sauvait du temps. J'ai réalisé qu'on sauvait du temps en posant toutes les questions puis les autres répondent.

M. Landry (Verchères): Oui. Puis on a donné les consentements voulus aussi.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Peut-être que ça empêche un peu les échanges, là. M. le député de Viger.

M. Maciocia: Oui, M. le Président. Justement, vous avez complètement raison, parce qu'il faut rappeler aussi — j'aimerais vous le dire parce qu'il faut le dire — j'avais demandé justement de la part du gouvernement d'avoir une heure et demie par organisme, mais le gouvernement, il n'a pas accepté. Alors, si on est prêt à considérer ça, moi, je n'ai aucune objection, M. le Président. Je n'ai aucune objection, parce que, là, si on commence à prendre 20 minutes pour poser des questions,

il n'y aura même pas deux minutes pour répondre, et à ce moment-là, je pense, M. le Président...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Si vous me permettez, là, parce que ces débats-là, j'aime moins ça, parce que, souvent, on va utiliser le temps juste pour s'obstiner puis on n'aura pas le temps d'échanger. Parce que j'essaie toujours d'éviter ça et vous... M. le député de Viger, je pense que vous connaissez aussi la souplesse du président. Vu l'importance du sujet, je ne limite pas les intervenants à une heure puis, après ça, salut, bonsoir, on vous a aimés. Souvent, je permets le dépassement du temps quand les échanges sont constructifs.

M. Landry (Verchères): M le Président, il me reste deux questions.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Bon, O.K., M. le ministre.

M. Landry (Verchères): Peut-être qu'on pourrait aller vite si je les posais. Bon, je vais en résumer une série. Je dis deux; je peux résumer toute la question de la culture professionnelle, de la déresponsabilisation qui est au coeur de mes préoccupations. J'aimerais que vous nous fassiez des suggestions pour savoir, sans s'attacher au statu quo et aux positions figées dans le ciment, comment on peut concilier l'approche gouvernementale au projet de loi et la responsabilisation professionnelle au niveau du cabinet comme au niveau de l'individu. Une première question.

Et sur les questions des chambres. Parce que les chambres, là, pour ceux qui sont initiés, ils savent bien que c'est un compromis. Il n'y avait pas de chambre au début, hein, dans le projet, on parlait d'un organisme unique. Et seulement après discussions avec vous, auxquelles j'ai participé, on a ajouté cette notion de chambre qui ne semble pas vous déplaire totalement, du reste, puisque vous proposez des chambres avec plus de pouvoir, notamment en matière d'autoréglementation, d'autodiscipline et d'autogestion. Pouvez-vous expliquer en quoi un tel partage des responsabilités accroîtrait l'efficacité des chambres et servirait davantage le public et les consommateurs? Donc, ma deuxième série est regroupée de questions. Ça aurait été sur la structure même, puisque cette ouverture que je vous ai faite des chambres semble ne pas vous déplaire souverainement, pourriez-vous nous suggérer comment les rendre plus conformes aux objectifs que vous poursuivez?

M. Arel (Richard): Merci, M. le Président. M. Landry, on pourrait passer beaucoup de temps à vous répondre. D'ailleurs, j'ai mentionné dans ma présentation qu'on aurait adoré répondre précisément et discuté avec vos gens de loi toutes les questions que vous posez ce matin.

M. Landry (Verchères): M. Arel...

M. Arel (Richard): M. Landry, on va résumer. Mais...

• *(10 h 30)* •

M. Landry (Verchères): Je ne veux aucunement vous frustrer, M. le Président. Je veux vous dire que ce qui ne sera pas possible techniquement, dans le temps qui nous est imparti, sera possible par des rencontres qu'on organisera, à votre demande, avec moi personnellement ou avec les juristes qui m'aident. Alors, je ne veux pas que vous vous sentiez frustré d'aucune façon en disant: Il a pris une décision sans savoir ce qu'on avait vraiment en tête

M. Arel (Richard): Alors, vous sentez ma frustration.

M. Landry (Verchères): J'ai cru, oui.

M. Arel (Richard): Merci.

M. Landry (Verchères): Depuis un certain nombre de mois.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Arel (Richard): Merci. Alors, ça va me calmer un peu. Je vais demander à mes gens de loi d'essayer de répondre en diagonale aux questions de M. le ministre, parce qu'on pourrait répondre pendant au moins 45 minutes de temps. Alors, je vais demander à Me Beaudoin d'en faire un survol et de terminer avec M. Savard.

Mme Beaudoin (Anne-Marie): D'accord. Alors, je vais essayer de répondre aux questions qui étaient plus techniques. D'abord, pour ce qui est d'exiger un certificat restreint pour les produits d'assurance-voyage ou d'assurance-hypothèque, je pense que cette recommandation de l'Association n'est pas seule. Beaucoup d'autres organismes, dont Option consommateurs, sont venus faire des recommandations semblables. J'ai noté, moi, dans le discours de Me Langlois, qu'il avait cependant différencié l'assurance-hypothèque. Il avait manifesté qu'il s'agissait là d'économie et de patrimoine d'une vie, qu'il fallait le protéger. Alors, c'est également un des produits que nous visons.

Lorsqu'on parle d'assurance-voyage, souvent la problématique, c'est qu'on confond le produit que je dirais produit de dommage, produit de cancellation de billet ou de vol de bagage avec celui d'assurance sur la santé. Si je ne m'abuse, même le Conseil des assurances de personnes vous a fait la recommandation d'exiger un certificat restreint. Donc, à cet égard-là, pour nous, le préjudice possible qui peut être subi par un client nous apparaît suffisant pour exiger le certificat restreint. D'autre part, comme vous avez prévu une série de dispositions à l'égard des certificats restreints et que, pour le moment, elles sont sans effet puisqu'il n'y a pas encore, évidemment, de décret pour les rendre habilitantes, on s'est dit que c'était certainement pour ce type de produits là que ce serait approprié d'exiger un certificat restreint.

Maintenant, en ce qui concerne l'avis de conformité pour le guide de distribution, ce que nous demandions, c'était plutôt l'approbation des guides de distribution par

le Bureau. Ce qui est plus fondamental à l'égard des distributeurs, c'est l'encadrement de ceux-ci, parce que le guide de distribution, c'est l'initiation aux produits. C'est l'assureur qui rédige des notes pour ses distributeurs. Ce n'est pas en soi une modalité qui va assurer, par exemple, qu'il existe un service de plaintes au niveau du Bureau pour les activités des distributeurs. Alors, dans ce contexte-là, certainement qu'un avis de conformité d'un avocat pourra faciliter le travail du Bureau, mais, nous, ce qui nous importe, c'est qu'il y ait un encadrement des distributeurs et c'est ce que nous évoquions dans notre mémoire.

Maintenant, pour ce qui est de transposer le certificat restreint, c'est que nous remarquions que les certificats restreints se trouvaient dans le titre sans représentant et avec les distributeurs. Pourtant, si on évoque une notion de certificat restreint, c'est qu'il existe un certificat de plein exercice et, s'il existe un certificat de plein exercice, pourquoi ne pas avoir regroupé les gens qui auront des certificats restreints? Au moins regrouper les dispositions, parce que le projet de loi fait de grandes références entre certains pouvoirs qui existent à l'égard, par exemple, des cabinets ou des représentants et il fait des transferts de pouvoir. Alors, on s'est dit: Il me semble que ce serait plus simple si les certificats restreints, les dispositions pertinentes se retrouvaient. Alors, c'était tout simplement cette logique.

Quatrième question... Ah! c'est ça. La Commission d'accès à l'information et les renseignements personnels. Je pense que ce qu'on est venus aussi vous dire, c'est que la protection des renseignements personnels était un élément extrêmement important et qu'il fallait aussi prendre garde au consentement. Ce qui a été observé par nous et par d'autres — et je pense qu'il y a même un exemplaire de consentement qui a été déposé par l'ACCAP avec son mémoire — c'est que les consentements étaient doubles. Non seulement demandait-on au client des renseignements nécessaires pour l'évaluation, c'est-à-dire son évaluation personnelle comme membre de la caisse ou enfin comme personne qui a un compte, mais en même temps on allait chercher une autorisation pour lui offrir de nouveaux produits. Alors, bien sûr, il existe la règle à l'effet qu'on ne peut pas utiliser un renseignement personnel recueilli pour la fin a si on veut s'en servir pour la fin b, mais ce que, nous, on rencontre dans les institutions financières, c'est que, dès que vous entrez pour la fin a, on obtient immédiatement un consentement pour que vos documents et vos renseignements servent à cette fin b, qui est l'offre de produits, d'où l'inéquité concurrentielle pour les gens qui n'ont pas accès au système de paiement. Donc, bien qu'il existe un principe dans les lois du Québec, la pratique qui existe parmi les institutions financières au niveau des consentements nous fait croire que la protection ne sera pas complète et qu'il faut l'améliorer.

Maintenant, si on passe peut-être à la question de la confidentialité de la pratique dans les institutions de dépôts, nous, comme vous l'avez bien noté, nous sommes favorables à la libéralisation commerciale, mais nous disons: Pas n'importe comment, pas à n'importe quel prix, et il ne faut pas défaire l'encadrement professionnel pour le faire. Un des éléments importants, bien sûr, c'est la pratique professionnelle et la façon et le contexte dans lequel elle s'exerce.

Alors, à cet égard-là, on sait que la confidentialité des renseignements personnels, c'est l'un des critères retenus par l'article 25 du Code des professions pour reconnaître une activité et un ordre professionnel. Pour nous, c'est important et on doit s'assurer que l'exercice de cette activité-là va se faire dans un contexte approprié. Dans notre mémoire, nous n'avons pas suggéré de murs et d'épaisseur de murs, mais dans un contexte qui respecte la confidentialité et qui permettra aussi une inspection professionnelle, et on va s'assurer que les registres ne sont pas partagés par tous. Alors, ça doit prendre des serrures, ça prend des dispositifs de sécurité.

Finalement, on peut peut-être continuer sur la question des chambres. Je vais laisser M. Savard répondre.

M. Savard (Denis): Juste en complément, M. le ministre, si vous me le permettez, à l'égard du contrepoids qui est nécessaire et, encore plus, indispensable dans le cadre d'une distribution par les institutions de dépôts, ce que Me Beaudoin vient de vous dire, c'est qu'il faut protéger ce contrepoids justement pour permettre qu'une inspection professionnelle autonome faite par les professionnels puisse se faire à l'intérieur de ces institutions de dépôts. C'est ça, les garanties les meilleures qu'on puisse donner au consommateur: de maintenir un contrepoids et de ne pas tout mettre sur la responsabilité d'un bureau commercial. Donc, c'est ça, on a donné notre accord, si vous voulez, d'une certaine façon, à cette partie du projet de loi, mais dans la mesure et à la condition que vous mainteniez ce contrepoids professionnel.

Quant à la question que vous avez posée à l'égard d'où on se sent déresponsabilisés et un peu privés dans le cadre du nouvel encadrement que vous proposez, on a juste à se référer à l'article 25 du Code des professions et on voit très bien là quelles sont les exigences et ce sur quoi on reconnaît un professionnel: on parle d'un professionnel quand on parle de son autonomie dans l'exercice de sa profession; on parle d'un professionnel lorsqu'il y a un danger de causer un préjudice grave au consommateur. C'est une notion qu'on retrouve très directement dans le type de conseils que l'on peut donner à un consommateur, parce que ça a des conséquences très importantes pour ses héritiers, d'une part, et la planification de sa retraite, d'autre part, juste à titre d'exemple.

Il y a un autre élément qui est important au niveau du Code des professions, c'est la relation personnelle entre le professionnel et le client, ce qu'on retrouve au plus haut point à l'intérieur de la relation qui existe entre un intermédiaire en assurance de personnes et le client. C'est la même chose à l'égard de la cueillette des informations, c'est une des choses qui sont réservées au professionnel dans le domaine de l'assurance de personnes. Et le dernier point, c'est les connaissances requises.

Donc, nous retrouvons les cinq conditions, dans l'exercice et dans notre pratique, qui rencontrent la définition de ce qu'est un professionnel, et c'est pourquoi

il faut maintenir ce pouvoir, cette responsabilité professionnelle sur les épaules du conseiller en assurance. Non pas transférer tout ça sur les épaules d'un cabinet qui est l'employeur, parce que c'est ça, déresponsabiliser le professionnel dans l'exercice de ses fonctions.

Donc, moi, je pense que ça m'apparaît évident que le projet de loi n'a actuellement, malheureusement, pas retenu l'approche professionnelle, et je ne comprends pas pourquoi. C'est une des frustrations que nous avons vécues, de ne jamais avoir pu savoir pourquoi défaire ce qui va bien. Il y a une maxime anglaise qui dit ça: Pourquoi défaire ce qui va bien? Pourquoi vouloir corriger ce qui va bien déjà? On ne nous a jamais exposé, dans l'encadrement professionnel que nous faisons actuellement, qu'il y avait nécessité d'une correction quelconque. Non. On est en train de jeter le bébé avec l'eau du bain, et toute l'expertise que nous avons développée depuis de nombreuses années n'a pas été sollicitée pour aller identifier quelles étaient les lacunes à corriger. Donc, c'est ça qui a fait que nous avons vécu et que nous avons ressenti un certain nombre de frustrations que je vous ai soulignées, en cours de route, à plusieurs reprises.

Donc, le professionnel conseiller en assurance a évolué. Nous avons élaboré des matières de cours avec les universités du Québec depuis de nombreuses années. Tellement que le premier geste qu'a posé l'Institut québécois de planification financière, c'est de retenir 90 % de nos cours pour décerner le diplôme. Ils n'ont pas eu besoin d'innover, ça existait déjà. Nous avons fait des ententes avec tout ce qui existait pour élaborer des troncs communs au niveau universitaire. Donc, la profession est en évolution, elle doit continuer d'évoluer, et vous avez le mandat de permettre que cette profession continue d'évoluer pour la protection du consommateur.

La formule d'encadrement professionnel, c'est celle que le gouvernement a retenue dans le cadre des ordres professionnels au Québec. Dans la loi 134 que vous avez votée en 1989, cette loi-là faisait de nombreuses références à l'Office des professions et aux différents ordres professionnels pour valider la façon d'exercer l'encadrement. C'est ça que, pour la protection du public, nous avons l'obligation... Parce que ça fait partie de notre mission de protéger le public. C'est ce que le gouvernement avait décidé dans le cadre de la loi 134, de nous confier cette responsabilité, entre autres. Et nous l'avons exercée adéquatement. Jamais personne n'est venu nous dire que nous avons failli à cette tâche. C'est pourquoi on ne comprend pas que l'expertise développée n'ait pas servi à améliorer le projet de loi que vous amenez ce matin.

• *(10 h 40)* •

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci. Monsieur...

M. Landry (Verchères): On n'a pas beaucoup de temps.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Bien, on pourra peut-être revenir tantôt, parce qu'il y a d'autres parlementaires aussi qui voudraient...

M. Landry (Verchères): Non, non, je ne veux pas frustrer l'opposition, surtout qu'ils ont beaucoup de pensées qui les perturbent présentement. Alors, on va leur donner du temps pour se concentrer sur leur travail.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député... On va rester sur le même sujet qu'on a commencé ce matin, si vous le permettez. M. le député de Viger, je vous accorde la parole.

M. Maciocia: Merci, M. le Président. Je vais, premièrement, corriger certaines affirmations de la part du ministre ou, disons, compléter certaines affirmations de la part du ministre parce que je pense que c'est très important, M. le Président.

Avant tout, sur la question de la caisse-assurance, c'est clair, M. le Président, nous l'avons dit depuis le début — et je pense que vous l'avez dit aussi, vous, très clairement — qu'on n'est pas contre ça, mais c'est l'encadrement qu'il faut donner à ça. C'est ça qui est important. Et c'est là que je dis, M. le Président: On a devant nous une pièce maîtresse qui est le rapport Baril. Un rapport unanime. Un rapport qui a été conçu par les membres de cette commission, que ce soit du côté de l'opposition, que ce soit du côté du gouvernement. Et je pense, M. le Président... Ce n'est pas question de sacrer, M. le ministre... Ce n'est pas question d'être sacré, c'est question de se référer au rapport Baril et, s'il y a quelques modifications à faire, on va les faire. Mais c'est ça, l'encadrement. C'est avec un consensus.

Je pense qu'une loi comme celle-là, il faut la passer avec un consensus. Je ne pense pas qu'il faudrait la passer avec des divergences énormes, dans un projet de loi comme celui-là, parce que ça concerne, M. le ministre — et je pense que vous en êtes conscient — au-delà de 20 000 personnes, seulement qui pratiquent cette profession-là. On a près de 14 000 agents en assurance de personnes et au-delà de 5 500 courtiers en assurance de dommages. Ça représente 20 000 personnes, seulement qui pratiquent ça. Sans considérer tout le personnel qui travaille dans ces bureaux-là, M. le ministre. Ça concerne au-delà de 40 000, 50 000 personnes. Je pense que ces gens-là, ils ont le droit de savoir ce qui va arriver de leur profession et de leur emploi. N'oublions pas non plus que ça représente, entre les deux organismes, l'AIAPQ et l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec, 2 500 PME, ici, au Québec, M. le ministre. Je pense qu'il faut actuellement prendre tout ça en considération.

Je voulais faire cet encadrement parce que je pense qu'on a un rapport qui est là et qu'il faut se référer à ce rapport-là pour apporter les modifications qu'il faut apporter au projet de loi n° 188. Ça, c'est très clair. Il y a des changements qu'il faut apporter profondément. Il faut les apporter parce que je pense que c'est dans l'intérêt de tout le monde.

La deuxième chose, M. le Président, c'est que le ministre, il a toujours un peu la nuance à portée de la main. Il a référé tout à l'heure à Me René Langlois qui est venu devant nous tout seul — parce que le Conseil des assurances

de dommages n'est pas venu devant nous, mais c'est seulement le représentant des consommateurs qui est venu devant nous — qui disait justement... et se référait à Langlois pour parler de l'assurance-voyage, de l'assurance-hypothèque et de la question des locaux, et tout ça. Je ne sais pas si la mémoire fait défaut au ministre, mais on a eu des organismes qui représentent des consommateurs: on a eu le Service d'aide aux consommateurs, on a eu Mme Plamondon, on a eu Option consommateurs, on a eu les représentants des consommateurs dans le Conseil des assurances de personnes qui sont venus nous dire très clairement — et je l'ai encore devant moi, le mémoire de Mme Plamondon — sur la question des locaux — la recommandation est très claire — «que les endroits utilisés pour la vente d'assurance dans tout cabinet, institution de dépôts ou autres soient des endroits réservés, fermés et utilisés exclusivement à cette fin.» Mme Plamondon nous dit encore, pour l'assurance-voyage: «Le Service d'aide aux consommateurs déplore le fait que les produits visés par les articles 366 et 368 peuvent être distribués sans représentant, en particulier en ce qui concerne l'assurance-voyage. Ce type d'assurance commande des connaissances plus approfondies du produit.» C'est le Service d'aide aux consommateurs, ce n'est pas l'individu René Langlois que le dit. Puis le CAP, il dit la même chose.

J'aimerais aussi revenir sur la question des renseignements personnels. Je ne sais pas s'il a eu l'occasion d'aller dans une caisse populaire, le ministre. Et j'ai posé la question aussi à M. Comeau, de la CAI, la Commission d'accès à l'information. Vous savez, quand vous ouvrez un compte à la caisse populaire, quel consentement vous donnez. Et ça prend des lunettes plus épaisses que les miennes pour le lire. Ça prend des lunettes très épaisses. Qu'est-ce qu'on dit dans ça, quand on ouvre un compte à la caisse populaire? On dit exactement, et je le lis: «Le membre consent à ce que la caisse recueille auprès de toute institution financière, agent de renseignement personnel et employeur les renseignements et références d'emploi jugés nécessaires à son admission. Ce consentement s'applique également à la mise à jour des renseignements afin de permettre à la caisse de réanalyser les engagements qu'il a envers elle.» M. le Président, voyez quel sorte de consentement on donne, sans le savoir, quand on ouvre un compte à la caisse Desjardins. Ça donne un consentement «at large». Ça donne un consentement qu'on peut faire n'importe quoi avec ces renseignements-là, à n'importe quel moment, même pour réanalyser un dossier. Il n'y a même pas besoin d'un consentement encore pour réanalyser le dossier. M. le Président, c'est ça qu'il a dit, M. Comeau, le président de la Commission d'accès à l'information, à une de mes questions. Quand je lui ai posé ça, il a dit: Oui, M. le député, ça cause beaucoup de problèmes. Ça cause beaucoup de problèmes. C'est dans les galées, c'est l'expression exacte de M. Comeau.

M. le Président, c'est pour ça que je dis qu'il faut tout prendre ça, il faut le regarder. On a tous intérêt, tout le monde, à aller dans l'intérêt de la protection du consommateur, et on va le faire. Nous, nous sommes là, si vous êtes disposé, M. le ministre, à vous accompagner, mais c'est clair qu'il faut y aller dans l'intérêt de tout le monde et dans l'intérêt des consommateurs.

M. le Président, comme je disais tout à l'heure, j'aimerais, par exemple, poser une ou deux questions, parce que je pense que c'est important quand même de poser quelques questions aux intervenants qui sont venus devant nous. En octobre 1996, vous proposiez au gouvernement de faire un organisme unique. On se rappellera de ça, ça fait un an et demi de ça. Aujourd'hui, à lire votre mémoire, il semble que votre position soit différente, et vous proposez deux organismes. Pourriez-vous nous dire quelles sont les raisons pour lesquelles, aujourd'hui, vous arrivez quasiment avec la proposition d'avoir deux organismes au lieu d'un?

M. Arel (Richard): Je vais demander à M. Savard de répondre.

• *(10 h 50)* •

M. Savard (Denis): Oui. Effectivement, c'est la preuve que notre position a évolué au fil du temps. Nous avons modifié notre approche principalement pour une raison, c'est que, d'une part, on voyait — j'allais dire même si la décision n'était pas prise — il y avait un fort courant pour vouloir faire une loi commerciale, non pas une loi professionnelle. Nous voulions, et nous voulons toujours, qu'il y ait un organisme professionnel qui encadre les praticiens. Et, pour ne pas qu'il y ait de conflit d'intérêts, il faut que cet organisme professionnel repose sur les épaules des praticiens uniquement.

Devant la nécessité d'encadrer non seulement les praticiens, mais toute la pratique, toute la distribution — la volonté du gouvernement nous apparaît être d'encadrer la distribution directe, éventuellement Internet — tous les moyens sont... Pour permettre aux consommateurs d'accéder aux différents produits, les moyens, l'innovation dans ce domaine-là n'a pas de fin, je crois.

Donc, on voyait qu'il y avait nécessité d'encadrer, d'une certaine façon, la distribution des produits. Et, comme on considère que c'est quasi impossible d'arriver à une solution qui permette de tout faire ça à l'intérieur d'un seul organisme, c'est pourquoi on propose, en ayant une position qui nous apparaît plus conciliable avec la réalité, un organisme d'encadrement des praticiens et un organisme d'encadrement de l'ensemble de la distribution, d'autre part.

Donc, ce que nous avons déposé devant vous, c'est un modèle. Ce modèle nous permet de donner de nouveaux pouvoirs au Bureau et de protéger l'encadrement professionnel. Cette répartition des pouvoirs nous apparaît tout à fait juste et équitable, tant pour les praticiens que pour la protection du consommateur, parce que c'est notre préoccupation.

Donc, oui, nous avons évolué. Nous pensons dans cette direction-là.

M. Maciocia: M. le Président, une autre question. Il y a à peu près trois ans, vous avez mis en garde le public contre l'assurance-crédit et, notamment, l'assurance-hypothèque. On se rappelle de ça. Par la suite, il y a eu

même des organismes de représentants de consommateurs, comme Option consommateurs, qui sont venus, je dirais, appuyer un peu vos dires dans des champs connexes. D'après moi, le projet de loi en question, il devrait venir pour corriger un peu ça.

Est-ce que, d'après vous, l'article 379, l'article qu'on a dans le projet de loi et qui, apparemment, d'après le ministre ou d'après ceux qui ont rédigé le projet de loi, devrait corriger cette lacune... Est-ce que, d'après vous, l'article 379 corrige cette lacune-là?

M. Arel (Richard): Je vais demander à M. Savard, qui a mené le dossier de l'assurance-hypothèque, de compléter la réponse.

M. Savard (Denis): Je vous remercie de me permettre de m'exprimer sur l'article 379. Effectivement, cet article reconnaît une chose de façon claire, c'est qu'il y avait et qu'il y a toujours un problème, au moment où on se parle, dans la distribution de ce produit à l'intérieur des institutions de dépôts. Est-ce qu'il répond adéquatement? En partie. Lorsque nous avons fait le dossier de l'assurance hypothécaire, il y avait deux éléments majeurs que nous avons dénoncés. Le premier était celui que le client, lorsqu'il adhérait au régime, n'était pas sûr d'être protégé, parce que son admissibilité, son assurabilité n'était analysée qu'au moment de la réclamation. L'article 379 répond en partie à cette préoccupation.

L'aspect sur lequel nous avions aussi beaucoup insisté, c'est la compétence ou l'absence de compétence, je dirais, des personnes qui proposent ce produit. À cet égard-là, le projet de loi n'amène aucun correctif.

Ce que nous avions recommandé, c'est qu'il y aurait au moins nécessité d'un permis restreint pour la distribution des produits dans les institutions financières. Et quand on parle, nous, de permis restreint, c'est en référence à un permis de plein exercice, parce qu'on ne peut pas comprendre un permis restreint, sinon le référer. Parce que ça existe déjà, dans la loi 134, un permis restreint, entre autres, en assurance-accident-maladie, qui est en référence à un permis de plein exercice.

Mais c'est une des responsabilités. Et, M. le ministre, je pense que vous devez comprendre que la responsabilité de protection du consommateur que nous avons assumée dans ce dossier, si nous avons pu le faire, c'est précisément parce que nous avions l'autonomie de l'organisme professionnel, qui nous a permis de dénoncer une des lacunes.

Il y en a une que nous n'avons pas pu dénoncer parce que nous n'avons pu avoir toutes les informations, c'est: Quel est le ratio d'indemnisation de ces types d'assurance? Nous aurions voulu savoir — parce qu'on sait qu'en assurance-invalidité, par exemple, l'assureur doit, en prestations, verser un minimum de 50 % des primes qu'il perçoit — c'était quoi, le ratio. Évidemment, au Québec, il était impossible... mais, heureusement, nous avons mis la main sur le rapport du Surintendant des assurances de l'Alberta. En Alberta, il y a une compagnie qui ne fait que ça, de l'assurance. Donc, dans ses états financiers, elle est bien obligée de publier le ratio de perte versus les primes et, à notre grande surprise, c'est moins de 10 % de ratio de perte. Ça, ça veut dire que la marge de profit est de 90 % des primes pour cette compagnie, qui s'appelle First Canadian Insurance Corporation, qui ne fait que de l'assurance crédit hypothécaire. Donc, vous voyez, nous avons soulevé là un point très important, et c'est pourquoi il y a eu tant d'opposition.

Le gouvernement a reconnu le bien-fondé d'une partie, mais il reste encore un bout à faire. Il faut s'assurer que les personnes qui proposent ce produit-là dans les institutions de dépôts ont un encadrement professionnel à respecter et une formation, et ça, c'est un organisme professionnel qui peut les inspecter, les encadrer. Même si c'est un permis restreint — nous le faisons déjà à l'égard des détenteurs de permis en accident, maladie — on ne va pas vérifier chez eux leurs connaissances en dehors du produit qu'ils distribuent. Donc, c'est possible de le faire dans une formule d'encadrement professionnel, et c'est indispensable pour la protection du public qu'un organisme indépendant, autonome, un organisme contrôlé par les praticiens puisse faire l'équilibre avec toute la dimension commerciale de la distribution de ces produits.

M. Maciocia: M. le Président, j'avais une autre question; après, il y a mes collègues qui sont intéressés. Toujours sur l'article 379, le ministre prétend — il l'a prétendu à chaque fois — qu'au moment où on souscrit à l'assurance — nousparlonsd'assurance-crédit,d'assurance-hypothèque, ou n'importe quoi — au même moment, la personne est assurée. C'est ça qu'il nous a confirmé en commission, il y a deux semaines passées. Au même moment où les clients signent ce formulaire-là, ils sont assurés. D'après moi, le libellé de l'article 379, ce n'est pas comme ça qu'on peut le lire, et je lis l'article: «L'institution financière qui, à l'occasion d'un prêt hypothécaire, sollicite l'adhésion d'un client à une assurance sur la vie et la santé d'un débiteur doit — c'est là que c'est nuancé — lorsqu'elle place un tel produit, confirmer au client qu'il est assurable.» Est-ce que, d'après vous, le client est assuré au même moment où il signe sa police ou son engagement sur l'assurance-hypothèque? Parce qu'on le dit très clairement: Lorsqu'elle place un tel produit. Elle ne le place pas au même moment, ça veut dire qu'il y a un délai et, pendant ce délai-là, d'après moi, la personne en question, elle n'est pas assurée.

M. Savard (Denis): On peut comprendre cet article de deux façons différentes, et vous avez raison dans une des perceptions que vous avez. Si nous avions libellé cet article, il n'aurait pas ressemblé à ça. Principalement, avec une compréhension du marché de l'assurance, ce n'est jamais l'intermédiaire, si vous voulez, qui peut confirmer. Parce que là c'est l'institution financière qui est l'intermédiaire entre l'assureur...

M. Maciocia: C'est ça.

• *(11 heures)* •

M. Savard (Denis): ...et le client. Donc, l'institution financière, c'est elle qui — parce que l'article commence

comme ça — doit confirmer l'assurabilité. Donc, si l'institution financière fait ça, c'est parce qu'elle a entre les mains un produit qui est un vrai produit d'assurance collective où tous les adhérents sont assurés automatiquement. Là, si c'est un vrai produit d'assurance collective où, automatiquement, tous les adhérents sont assurés nonobstant leur passé de santé, leur vécu, c'est possible parce qu'elle a entre les mains un produit qui, sans poser aucune question, assure tout le monde. Si c'est ça qu'on va mettre ou qu'on va imposer aux assureurs, peut-être que l'institution pourra le faire. Mais, comme ce n'est pas... Parce que là on pense toujours poser des questions de santé. À partir du moment où on questionne cet aspect-là, c'est l'assureur qui peut confirmer, et on devrait exiger un délai de quelques jours, de 10 jours, pour que l'assureur s'engage formellement à ce qu'il accepte et reconnaisse son engagement sur cet aspect du dossier, au niveau de l'assurabilité et de l'admissibilité de l'adhérent.

M. Landry (Verchères): M. le Président, ça simplifierait peut-être le débat, moi, je pense la même chose que M. Savard et que le député de Viger, et, si l'article ne vous satisfait pas totalement, je propose qu'il soit rendu plus formel, de donner au client une confirmation de l'assureur qu'il est assuré.

M. Savard (Denis): Ça, ça, serait pertinent, M. le ministre.

M. Landry (Verchères): Alors, ce sera fait.

M. Savard (Denis): Mais dans un délai. Il faudrait mentionner le délai.

M. Landry (Verchères): Bien, là, on ne mettrait pas de délai, nous, pour être plus sûrs. «Au moment», «à l'occasion de». S'il ne peut pas le faire, rien ne se passe.

M. Savard (Denis): Je pense qu'on doit maintenir un délai. Je pense qu'un délai pourrait être raisonnable. On le trouve ailleurs dans la loi, puis 10 jours nous apparaît un délai raisonnable.

M. Landry (Verchères): Dites-vous ça pour donner une chance à l'assureur?

M. Savard (Denis): Oui, effectivement.

M. Landry (Verchères): Parce que ma formulation, c'est la suggestion d'un assureur.

M. Savard (Denis): C'est que, à ce moment-là, ce n'est pas lui qui s'engage, M. le ministre.

M. Landry (Verchères): C'est dans un des mémoires d'assureurs.

M. Savard (Denis): Oui. Malheureusement, c'est que, vous voyez, la responsabilité, étant donné que c'est l'institution financière qui l'assume, il se dégage en partie de sa responsabilité. Il pourra toujours dire: Moi, je n'ai pas confirmé si le produit lui donne une ouverture.

M. Landry (Verchères): En tout cas, s'il y a juste 10 jours qui nous séparent, ça se retravaille.

Des voix: Ha, ha, ha!

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

M. Maciocia: Oui, mais mes collègues, M. le...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Là, j'ai trois membres qui veulent prendre la parole. J'ai le député d'Abitibi-Est, le député de Verdun puis le député de l'Acadie.

M. Gautrin: ...par alternance, je pense, Abitibi-Est.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Donc, si vous voulez vous limiter un petit peu parce que, là, on dépasse le temps. Mais on avait convenu qu'on dépasserait le temps pour permettre des échanges, je pense, constructifs, donc, M. le député d'Abitibi-Est.

M. Gendron: D'Abitibi-Ouest.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ouest. Excusez-moi, si je vous ai changé de coin.

M. Gendron: Ce n'est grave, c'est dans la même région.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): De toute façon, l'Abitibi, c'est tellement grand.

M. Gendron: Oui.

M. Landry (Verchères): ...la région est tellement en harmonie...

M. Gendron: Très simplement, moi, ce que je voulais dire, c'est que je pense que les collègues parlementaires qui sont présents, des deux côtés de la Chambre, ne peuvent pas faire autrement que convenir que le mémoire qui est devant nous de même que celui qui suivra sont au coeur même de nos travaux et que c'est majeur de prendre le temps de bien saisir les messages que ces gens-là veulent nous véhiculer. Sans entrer dans les coeurs, j'ai senti les frustrations de M. Arel et de plusieurs de ses accompagnateurs et j'ai également senti la récupération politique habile du collègue de Viger...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Gendron: ...en vous disant que vous étiez importants, majeurs, que vous étiez des PME bien réparties sur le territoire, florissantes.

M. Maciocia: ...

M. Gendron: Bien, je le sais, c'est ce que je veux dire. Alors, c'est de la bonne récupération politique, mais je n'ai pas besoin d'entendre ce discours-là, j'en suis profondément convaincu que vous êtes très utiles sur le territoire, que vous avez évolué au fil des ans dans le secteur que nous touchons, et, moi, comme député de comté, ce n'est pas avec vous autres que j'ai le plus de plaintes, globalement, parce que, quand il y a le lien entre le demandeur et le professionnel qui donne des services, il se crée ce que vous savez, que je n'ai pas besoin de développer.

Mais, je voudrais arriver tout de suite au coeur, moi, il m'est apparu que vous pourriez bien disposer de toutes sortes de temps pour donner des clarifications de vos perceptions sur des éléments du projet de loi, ce qui m'apparaît toujours le plus dur pour vous, c'est — en tout cas, moi, je vais appeler ça l'élément majeur ou la quintessence — que vous avez l'impression qu'on s'attaque à votre profession, à votre statut et que toute la dimension de la responsabilité professionnelle — et j'étais content que M. Savard y touche un peu — est vraiment profondément altérée, et c'est ça que vous n'acceptez pas. Et de nous faire dire que vous êtes, à coup sûr, d'accord qu'il y ait de la distribution de tous les produits d'assurance de personnes par les caisses, je pense qu'on savait ça, vous êtes d'accord là-dessus, mais c'est le «mais».

Alors, ma question principale, c'est: Est-ce que je serais juste en disant que vous êtes d'accord, mais pas au détriment de la déresponsabilisation individuelle et d'une forme d'encadrement qui, selon vous, n'est sûrement pas d'inspiration professionnelle et ne permet pas de protéger qui de droit? Un instant, là, est-ce que je vous traduis bien si je parle de même? Et, si je vous traduis bien, est-ce que vous avez fait des suggestions concrètes pour correctement retourner ça dans l'autre sens? Parce que, moi, je ne le veux pas plus que d'autres puis je n'ai pas senti avec mes collègues qu'on était d'accord pour faire disparaître la responsabilisation de professionnels, peu importe le secteur dans lequel vous évoluez. Moi, je ne suis pas d'accord pour faire disparaître ça. Je n'ai pas de demande pour ça puis je n'ai pas de logique pourquoi j'irais là-dedans. Alors, j'aimerais ça que vous me disiez: Bien, écoutez, oui, on a la capacité de faire des suggestions très concrètes pour s'assurer que, dans cette nouvelle loi là, le statut professionnel va demeurer, la responsabilisation individuelle va demeurer, et les objectifs de protection du public, on est pour ça puis on va y souscrire avec des mécanismes très hermétiques qui permettront de réaliser les mêmes objectifs. J'aimerais ça que, très précisément, là-dessus, on vous entende davantage, M. Arel, parce que ça m'apparaît être le coeur du projet de loi.

M. Arel (Richard): M. Gendron, c'est effectivement le coeur, et on a répété et répété et on répète encore dans mon allocution qu'il n'est pas nécessaire de tout démolir pour permettre à Desjardins de vendre de l'assurance-vie. Et l'organisme professionnel, pourquoi le démanteler quand, justement, il n'y a personne qui l'a critiqué, comme on l'a mentionné?

Puis, un autre point qui est important, est-ce que ça attend en file en ce moment aux caisses Desjardins pour acheter de l'assurance-vie? Parce que, nous, on est là puis on les offre, les services, puis, regarde, il n'y a personne qui se lève le matin en disant: C'est ce matin que je me prends 1 000 000 $ d'assurance-vie, puis je vais m'en aller à la caisse. Ça ne fait pas les lignes. On a, avec le ministre, avec les fonctionnaires, essayé de s'asseoir et de, justement, donner notre ligne de pensée, mais ça a été, je vais dire, un petit peu rock-and-roll. Et je vais demander à Me Beaudoin de tenter de vous communiquer les points qui ont été... Le peu de fois qu'on a eu la chance de communiquer certains points, je vais demander à Me Beaudoin de vous en communiquer quelques-uns.

Mme Beaudoin (Anne-Marie): O.K Alors, je vais débuter, mais Me Savard complétera. Alors, d'abord, pour le maintien du statut professionnel, ce qu'on a recommandé, c'est que, pour l'exercice de l'activité, un permis soit détenu en propre, incluant une couverture d'assurance-responsabilité détenue par l'individu. Pour nous, c'est important que ce soit sur la tête de l'individu et non prise par le cabinet. Même chose pour le permis. Pour nous, ça n'a aucun sens qu'un permis soit autorisé par un cabinet ou mis en vigueur par le cabinet, ça doit être détenu par l'individu.

On a proposé un titre aussi parce qu'on sait que pour les représentants en assurance de personnes, dans la loi, on ne retrouve pas de titre. L'Association a procédé à un sommet des titres, et nous avons apporté avec nous le rapport qui est très épais — on pourra le déposer à la commission parlementaire — justement sur les différents titres. Ce que nous vous proposons, c'est le titre de conseiller en assurance de personnes. Nous avons évoqué la possibilité suivante: c'est que la personne soit d'abord représentant en assurance de personnes sous l'autorité d'un autre titulaire de certificat qu'on appellerait un dirigeant agréé d'un seul cabinet pour une période de cinq ans ou jusqu'à l'obtention d'un titre reconnu. Par la suite, la personne pourrait devenir conseiller en assurance de personnes et placer ses affaires auprès de plusieurs cabinets sans être sous l'autorité d'un en particulier. L'exercice de cette activité que nous avons définie comme étant analyse-conseil offre un produit et assure le service sur une base continue dans le temps et suppose que ce soit le professionnel, le conseiller qui tienne les registres et les dossiers liés à sa pratique, qui maintienne sa compétence par de la formation continue obligatoire, et ce, sans égard à ses liens commerciaux qui sont par ailleurs divulgués au client.

Quant à l'encadrement de l'activité, encore une fois, pour nous, ce qui est fondamental, c'est le contrepoids professionnel aux intérêts commerciaux, et, pour ça, il faut donner des pouvoirs aux chambres qui sont déjà prévues dans le projet de loi. Et, entre autres, ce qu'on demande, c'est que ces chambres puissent réglementer les règles déontologiques, ce qui est déjà prévu sous l'autorisation du

gouvernement, et aussi la formation continue obligatoire, qu'il ne faut pas oublier, qui est propre aux professionnels et qui s'exerce aussi dans d'autres provinces canadiennes. Et le programme mis de l'avant, d'ailleurs, par l'Association est tout à fait en conformité et en harmonie avec le programme canadien. On souhaite évidemment que ce soit cet organisme qui délivre le certificat qui autorise la pratique qui inspecte, surveille et sanctionne, s'il y a lieu, la pratique de l'activité par un syndic, un comité de discipline et un fonds d'indemnisation.

Je vais laisser Me Savard compléter sur la nature de la chambre et vous expliquer en quoi il ne s'agit pas du statu quo et que l'Association a, dans les dernières années, fait évoluer sa position à ce sujet.

• *(11 h 10)* •

M. Savard (Denis): Effectivement, on est au coeur du débat et au coeur du projet. Nous avons déjà et nous avons remis ce matin, nous avons déposé une suggestion concrète qui permet de départager les responsabilités entre un bureau et les chambres. Et ces chambres, pour qu'elles ne soient pas que décoratives, déjà, il a été prévu que les personnes en autorité allaient y être élues. Ce que l'on dit, c'est que ces chambres doivent délivrer, renouveler, refuser ou révoquer les droits d'exercice, tenir le guichet unique des intermédiaires de marché, que ce soient des individus ou des cabinets, ce qui implique négocier une police d'assurance-responsabilité, constituer un fonds d'indemnisation pour couvrir les lacunes, réglementer les règles de conduite déontologique qui sont applicables aux individus — on restreint à ce moment-là la responsabilité au Bureau à l'égard des règles de conduite des cabinets; réglementer la formation continue obligatoire — ça fait longtemps que nous demandons que cette formation continue des intermédiaires de marché soit obligatoire; octroyer les titres professionnels, le projet de loi n° 188 le reconnaît déjà; assurer l'inspection professionnelle. En fait, nous disons la même chose, c'est le moyen qui est pratique pour garantir la responsabilisation des individus.

M. Gendron: Si vous le permettez, je voudrais juste conclure pour ne pas voler trop de temps parce que, effectivement, il faut gérer le temps. Je pense que vous venez de prouver qu'il est parfois important de redire des choses qui ont déjà été dites et exprimées dans le forum qui est prévu pour le faire. Alors, il y avait ça dans le sens de ma question, mais je pense que vous avez convenu que, au coeur même de ce projet de loi là, il y a les propos qui ont été tenus par madame où vous indiquez très clairement que des suggestions concrètes, précises ont été faites pour s'assurer de conserver le statut professionnel et d'avoir un niveau d'encadrement qui correspond plus à votre volonté. Merci.

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

M. Gautrin: Merci, M. le Président. D'emblée, j'affirmerai — et je l'ai déjà fait dans tout le temps du débat sur le livre vert — que, moi, je favorise le statut réellement professionnel pour les acteurs de la profession. Et j'avais débattu assez longtemps avec vous de la possibilité de vous couvrir par le Code des professions. Ça n'a pas été la ligne qui a été choisie, on va s'adapter avec celle que l'on a actuellement.

Je vais vous poser quelques questions, aussi, très précises pour savoir si je comprends bien le problème. L'article 67 de la loi précise qu'un cabinet est responsable du préjudice causé à un client, et l'article 72 de la loi précise qu'un cabinet et ses dirigeants veillent à la discipline de leurs représentants. Ensuite, si je comprends bien, le Bureau est chargé de la surveillance de la profession. Il a donc un syndic, un cosyndic à l'intérieur du projet de loi. Est-ce que je comprends bien? Est-ce qu'on a la même compréhension du projet de loi? C'est que les sanctions qui pourraient être posées par le comité de discipline pourraient aller jusqu'à désinscrire — puisque c'est donc le cabinet qui... — un cabinet? Est-ce que je comprends bien? Non?

Une voix: Vas-y.

M. Gauthier (Jacques): Le comité de discipline ne sanctionne pas le cabinet, c'est le Bureau qui le fait...

M. Gautrin: Oui, le Bureau, je comprends.

M. Gauthier (Jacques): ...alors, ce qui est une incongruité. Là, il y a un choix qui a été fait, c'est-à-dire qu'on voit que le comité de discipline sanctionne les représentants dans le cadre d'auditions qui sont prévues comme étant publiques, etc., comme devant un comité de discipline d'un ordre professionnel. Quant aux cabinets, ça se fait dans un autre contexte, devant un comité que le Bureau forme...

M. Gautrin: Attendez un instant que je comprenne bien — je ne comprends pas bien la loi — puis qu'on échange là-dessus. Le comité de discipline sanctionne un représentant, mais il ne le sanctionne pas, puisque c'est le cabinet qui est inscrit. C'est bien ça?

M. Gauthier (Jacques): C'est-à-dire qu'il peut décertifier un représentant. Il peut dire à un représentant: Vous êtes suspendu, etc. Mais le comité de discipline ne va pas juger des gestes que le cabinet pose, c'est le Bureau qui va le faire à travers un comité qu'il va former, mais là ça va être dans un déroulement tout autre qui ne sera pas une audition publique, etc.

M. Gautrin: Bon. Alors, je comprends. Est-ce que je pourrais continuer avec vous sur la portée de l'article... Je crois que c'est 312. Je vais regarder dans ma loi avec vous. L'article 314, excusez-moi. «Une Chambre détermine...» Donc, on rentre maintenant sur le concept de la Chambre. Vous comprenez que le coeur du problème, il est là: Qu'est-ce fait le Bureau et qu'est-ce que font les chambres? «Une Chambre détermine, par règlement, les règles de déontologie et — ensuite — les sanctions applicables à son personnel.» Évidemment, ça, c'est le

personnel de la Chambre. Est-ce que vous, si j'ai bien compris, votre demande, en quelque sorte, c'est de dire: Il faudrait que les chambres, qui sont évidemment représentantes de la profession, fassent plus que déterminer les règles de déontologie, mais puissent aussi en surveiller l'application? Est-ce que c'est essentiellement une des demandes que vous avez à l'intérieur?

M. Savard (Denis): Effectivement, c'est une des demandes. Actuellement, toute l'application de la réglementation déontologique est faite par le comité de surveillance et le comité de discipline qui sont au sein de l'organisme professionnel. Si les chambres sont la continuité de l'organisme professionnel, il faut que toute cette dimension se retrouve à l'intérieur des chambres. C'est exactement ce que...

M. Gautrin: Donc, à ce moment-là ne pas uniquement faire des règles de déontologie, mais pouvoir aussi en surveiller...

M. Savard (Denis): L'application.

M. Gautrin: ...l'application avec la mécanique — c'est bien connu — de syndics, etc.

M. Savard (Denis): Voilà.

M. Gautrin: Ça, ça serait une ligne, donc, une modification autour de 314 qui pourrait aller dans le sens que vous cherchez à ce moment-là.

M. Savard (Denis): Nous avons fait l'exercice, et, pour rendre de façon concrète, applicable ce que nous demandons comme modifications, il n'est pas nécessaire de réécrire toute la loi n° 188. Il y a à peu près une quinzaine d'articles que nous avons rencontrés...

M. Gautrin: C'est ce que je débats actuellement, la portée de 314.

M. Savard (Denis): Et, après ça, c'est des réaménagements, O.K., des concordances qu'il faut faire. Et on pourrait, en faisant uniquement ces réaménagements, permettre l'équilibre entre toute la dimension professionnelle et la dimension commerciale. Parce que c'est ça qu'il faut protéger, parce que, sinon, l'organisme qui va être un organisme commercial va être en conflit d'intérêts pour sanctionner.

M. Gautrin: Mais, dans ce cas-là, est-ce que vous seriez ouverts aussi à ce moment-là que les chambres aient non seulement des représentants des praticiens de la profession, mais aussi du public, comme nous avons actuellement dans les ordres professionnels? Est-ce que vous seriez ouverts à cette question-là?

M. Savard (Denis): Non seulement nous sommes ouverts, nous en avons déjà au sein de notre comité de surveillance, des représentants des consommateurs, et la proposition qui avait été faite d'avoir 75 %-25 % à l'intérieur du rapport de cette commission, nous sommes prêts à vivre avec cette répartition. Nous voulons être le plus ouverts possible et des plus transparents possible dans l'application de notre réglementation.

M. Gautrin: Soyez assurés que, dans l'étude article par article, nous surveillerons ces choses-là. J'ai terminé, M. le Président.

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

M. Bordeleau: J'ai juste une question, puis je vais revenir un peu sur le même sujet qu'a soulevé mon collègue de Verdun, c'est la question des chambres. Bon, vous avez suivi les présentations qui nous ont été faites il y a deux semaines en commission, et je veux d'abord situer ça dans le contexte que vous nous avez expliqué, la question que je vais poser. Bon, on a vu dans votre présentation que la question de la Chambre, c'est crucial dans la position, et vous nous avez présenté un document, comme on l'a mentionné, où on voit très bien que l'objectif que vous visez par la proposition que vous nous faites au niveau des pouvoirs qu'aurait la Chambre, c'est essentiellement de garantir la sécurité du public, la sécurité des consommateurs. Et, je réfère à ça tout simplement, vous parlez de réglementer les règles de conduite déontologiques, d'assurer l'inspection professionnelle obligatoire, d'assurer la surveillance et la discipline des membres. Alors, c'est quelque chose qui paraît important. C'est associé à ce que vous avez appelé aussi la responsabilisation des professionnels et c'est aussi associé d'une façon très étroite à la protection des consommateurs que vous avez développée au cours des dernières années.

Alors, dans ce contexte-là, j'aimerais vous demander comment vous avez réagi ou comment vous interprétez les positions qui nous ont été présentées au cours de la première semaine d'auditions où on a souvent proposé l'abolition des chambres. Et ceux qui l'ont fait, c'étaient généralement, souvent des organismes de consommateurs, Option consommateurs, le Conseil des assurances de personnes, les services d'aide aux consommateurs, les représentants des consommateurs au Conseil des assurances de dommages. Alors, ces gens-là, qui, en principe, sont préoccupés par la protection des consommateurs, ont proposé d'abolir les chambres, et là on voit que votre position se centre là-dessus d'une façon importante, que c'est toute la question de la responsabilité des chambres et des pouvoirs des chambres. Alors, comment vous avez interprété que, dans l'optique que vous nous avez expliquée de protection du consommateur, ces groupes-là soient venus nous dire qu'on devrait abolir les chambres?

M. Arel (Richard): Bien, ça a été assez facile pour nous parce qu'on avait exactement la même position, c'est-à-dire que les chambres qu'on nous offrait, telles qu'elles étaient, non décorées, que décoratives, nous aussi, nous

sommes contre les chambres de la façon dont on nous les présente. Alors, je vais demander à Me Beaudoin d'être un petit peu plus explicative sur la garniture des chambres, où on deviendrait d'accord.

• *(11 h 20)* •

Mme Beaudoin (Anne-Marie): Nous, on croit que les réactions que l'on a entendues des différents intervenants relativement aux chambres tiennent au fait qu'il n'y a presque pas de pouvoirs qui leur sont attribués, et, bien sûr, les intervenants réagissent au nombre d'articles, à la lourdeur de la structure du projet de loi. Cependant, pour nous, il est clair que, si on attribue de façon précise des pouvoirs aux chambres, d'autres au Bureau et que ça soit clairement séparé entre les deux organismes, qu'il y ait une certaine hiérarchisation des organismes, c'est certainement un projet où on va comprendre la raison d'être des chambres, et on pourra y adhérer dans ce concept-là. Ce qu'il est très important aussi de souligner, c'est que, par souci de cohérence gouvernementale, on retrouve, dans les différents systèmes d'encadrement, toujours deux niveaux d'organismes. D'abord, un premier niveau d'organisme qui est nommé par le gouvernement, qui est chargé de surveiller le marché, un peu comme la CVMQ, un peu comme l'était l'Inspecteur général et un peu aussi comme l'est l'Office des professions. Et on retrouve toujours un deuxième niveau d'organisme qui est toujours électif, et, dans ce contexte-là, c'est cet organisme-là qui est chargé de la pratique professionnelle et de la surveillance de cette pratique professionnelle là.

M. Bordeleau: O.K. Alors, moi, c'était la seule question que j'avais. Je veux juste vous remercier pour la proposition que vous nous avez laissée au niveau de la répartition des pouvoirs entre le Bureau et la Chambre de la sécurité financière. Ça me semble être une proposition intéressante et qu'on va sûrement regarder et discuter de façon très approfondie parce qu'il me semble qu'il y a là une voie importante qui est dans l'intérêt des consommateurs, une voie de solution aux divergences qui peuvent exister par rapport au projet de loi. Merci.

Mme Beaudoin (Anne-Marie): Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci. Je pense que le ministre a un mot de la fin, quelques paroles.

M. Landry (Verchères): Oui, je pense que ça vaut la peine, vu l'importance du mémoire et de la compétence et de l'efficacité des hommes et des femmes qui l'ont défendu, de conclure en disant qu'il y a des choses à ce point impressionnantes dans ce que vous nous avez présenté qu'elles font presque déjà l'objet, dans nos équipes techniques et à mes yeux, d'un acquiescement. En particulier, tout ce qu'a dit Mme Beaudoin et qui converge avec ce qu'avaient dit les consommateurs, qui sont au centre de toute notre activité, devrait être assez facile à ajuster.

Je veux aussi prendre acte du fait que le professionnalisme vous concerne au plus haut point, comme nous d'ailleurs, et que, sur une échelle maximale, ce serait le professionnalisme qui remonte à la nuit des temps, comme le Collège des médecins ou le Barreau, qui serait la limite supérieure. Il faut trouver un compromis qui consacre le professionnalisme sans adopter, toutefois, ces voies traditionnelles qui nous ont été léguées par l'histoire des professions. Le mot «responsabilisation», je crois qu'il est au coeur de votre notion de professionnalisme et je pense que c'est là qu'il doit être aussi. Alors, nous allons sûrement travailler de façon très intense la responsabilisation pour être sûrs que les personnes qui sont dans le monde de l'assurance ne seront d'aucune manière moins responsables et moins considérées après le projet qu'avant. Denis Savard a parlé d'une quinzaine d'articles sur 500 articles, ça veut dire qu'il doit y avoir vraiment un moyen de cheminer qui, encore une fois, ne vous donnera pas, à vous, une totale satisfaction ni à nous, du reste, sauf celle, de part et d'autre, d'avoir fait notre devoir jusqu'au bout.

Alors, je vous remercie, au nom de notre formation politique, de votre présence ici et du travail positif que vous faites pour la société québécoise et son économie.

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

M. Maciocia: Merci, M. le Président. De ma part aussi, je veux remercier les gens de l'AIAPQ qui sont venus devant nous nous présenter le mémoire. Moi, j'étais profondément convaincu de la pertinence des propos qu'allaient tenir ces gens-là devant cette commission parce que j'ai eu l'occasion de discuter avec certains parmi eux, et je crois que ce n'est pas uniquement dans l'intérêt des uns ou des autres, comme le disait le ministre, mais que c'est aussi principalement dans l'intérêt des consommateurs. Et je pense que l'AIAPQ, les gens qui sont venus devant nous, ils nous ont exprimé certaines craintes, vis-à-vis de cette situation-là, sur la question professionnelle, sur la question du professionnalisme, sur la question de l'encadrement qu'il faudrait réserver à cette profession et je pense que, si le ministre est prêt à cheminer, toujours dans l'intérêt de l'Association, des gens qui sont concernés, dans l'intérêt des consommateurs, nous sommes prêts à aller de l'avant, M. le Président. Mais il ne faut pas oublier qu'il faut faire des changements majeurs, comme ils le proposent actuellement, ces gens qui représentent 14 000 personnes qui ont cette profession-là. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député de Viger. Merci, les membres de la commission. Merci, Mme, MM. nos invités, et je vais suspendre, seulement pour deux minutes, nos travaux.

(Suspension de la séance à 11 h 25)

(Reprise à 11 h 29)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre, s'il vous plaît. À l'ordre, mesdames, messieurs. Vous avez

sans doute des conversations très intéressantes, mais mon devoir est de les interrompre parce que, déjà, nous sommes plus d'une heure en retard pour la bonne cause. Et chacun a ses contraintes, donc on va..

M. Landry (Verchères): ...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Oui, M. le ministre. Le ministre demande une minute, mais je pense que je ne parlerai pas une minute juste pour couvrir le temps. On va suspendre pour une minute.

(Suspension de la séance à 11 h 30)

(Reprise à 11 h 31)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre, s'il vous plaît! On reprend nos travaux. Je vais tout de suite informer les représentants du Comité des dirigeants de vente en assurance de personnes que nous allons commencer avec eux à 16 heures ou vers 16 heures cet après-midi, lorsqu'on reprendra nos travaux. Nos travaux vont se dérouler à la salle du Conseil législatif, au salon rouge que tout le monde connaît bien. Évidemment, tous les autres groupes qui suivent vont être décalés d'au moins une heure et on essaiera de finir quand même ce soir pour que chacun puisse se reposer des nombreuses discussions, suggestions, conversations qu'on aura eues au courant de la journée.

Sur ce, je souhaite la bienvenue aux représentants et à la représentante du Mouvement Desjardins. J'invite son président à nous présenter les personnes qui l'accompagnent et à nous faire part de leur mémoire.

La Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec (CCPEDQ)

M. Béland (Claude): Alors, merci bien, M. le Président. Oui, ça me fait plaisir de vous présenter: à ma droite, M. Rénald Boucher, qui est le président et chef des opérations de La Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec; à sa droite, M. François Joly, qui est président d'Assurance vie Desjardins-Laurentienne; à sa droite, M. Michel Thérien, qui est président de la Société financière Desjardins-Laurentienne; à ma gauche, M. Jude Martineau, qui est le président de la Société d'assurance générale, et Lise Nadeau, qui est conseillère juridique à La Confédération.

D'abord, je voudrais vous remercier, M. le Président, de l'occasion que vous donnez aux représentants du Mouvement Desjardins de vous faire part de leurs commentaires au sujet de la loi n° 188. Je pense que vous vous souvenez qu'en septembre 1996 on était venus ici exprimer nos vues sur le rapport quinquennal relatif à la Loi sur les intermédiaires de marché, un rapport dont nous partagions et partageons encore les grands objectifs. Dix-huit mois plus tard, en examinant le projet de loi qui doit donner effet à ce rapport quinquennal — parce que c'est vraiment ça qui est l'objectif, je pense — je dois vous dire que nous sommes à la fois heureux, mais aussi à la fois inquiets. Heureux de constater que le projet de loi consacre le concept... je vais appeler ça de la caisse-assurance, parce que c'est la traduction coopérative de la banque-assurance, et on est heureux de retrouver ce concept-là; heureux d'apprendre que le gouvernement a la volonté ferme d'inscrire ce concept dans la réalité québécoise.

Je voudrais profiter de l'occasion pour féliciter le ministre, d'ailleurs, d'avoir fait preuve d'une bonne connaissance de l'évolution de l'industrie des services financiers, et aussi pour son courage, parce que, évidemment, on sait que ce projet de loi là qui dure depuis trop longtemps, qui est dans l'air depuis trop longtemps, a suscité des oppositions trop nombreuses et toutes sortes de tractations. D'ailleurs, ce sont toutes ces tractations autour de ce projet de loi, qui ont été si nombreuses et qui ont duré si longtemps, qui font qu'aujourd'hui on se retrouve devant un projet de loi extrêmement complexe et dans lequel les exceptions et les règles particulières risquent de nous éloigner passablement des objectifs visés dans le rapport quinquennal auquel nous avions donné notre accord.

Alors, si nous sommes heureux de cette reconnaissance dans la loi du concept de la caisse-assurance, on est, par contre, inquiets de certaines dispositions qui vont limiter la portée des changements annoncés. Il faut se souvenir que le rapport quinquennal insistait sur le fait que, pour optimiser le décloisonnement, il fallait cette fois-ci mieux positionner les institutions financières québécoises. On avait mieux positionné les intermédiaires de marché en 1989, mais, maintenant, on disait: Il faut mieux positionner les institutions de dépôts. C'est à leur tour. Il fallait simplifier, uniformiser et rendre équitable l'encadrement des intermédiaires ou des représentants de services financiers, il fallait mieux servir le consommateur, puis il fallait assurer la compétence du Québec. Or, si c'est ça, les objectifs, nous, nous sommes d'avis que le projet de loi, tel qu'il est actuellement, n'établit pas un encadrement simple, uniforme ou équitable pour les différents distributeurs de services financiers, particulièrement dans le domaine du crédit. Au contraire, certaines dispositions du projet de loi placent les institutions de dépôts dans une catégorie à part en les soumettant à des règles et des contraintes particulières. Il n'y a pas d'équité entre les différents intermédiaires.

Et ce sont les institutions de dépôts, qui, elles, ne sont pas décloisonnées comme le sont les autres intermédiaires depuis 1989, qui devraient se satisfaire, encore une fois, d'un décloisonnement partiel ou plus contraignant. Je pense que ce n'est pas ainsi qu'on va mieux positionner les institutions de dépôts de chez nous, ni mieux servir les consommateurs, d'ailleurs.

Par exemple, il n'y a aucune raison qui nous apparaît valable ou justifiée d'imposer des restrictions aux agents qui se retrouvent dans les institutions de dépôts et de ne pas les imposer à ceux qui font les mêmes opérations dans un cabinet multidisciplinaire ou dans toute entreprise commerciale. Ainsi, celui qui fait du crédit dans une institution de dépôts et celui qui fait du crédit dans un

cabinet multidisciplinaire reçoivent les mêmes renseignements, font la même opération. Il n'y a aucune raison qu'il y ait un régime plus restrictif pour l'un que pour l'autre.

Pourquoi les employés des caisses, qui sont des salariés et qui ne gagnent pas leur vie en recevant des commissions à la vente de certains produits, seraient moins fiables que l'intermédiaire qui gagne sa vie strictement par les commissions et qui est payé en fonction des ventes qu'il effectue? Pour eux, pas de vente, pas de revenu. Dans les caisses, ce n'est pas ça. Les ventes, elles ne sont pas, évidemment, la condition de leur salaire.

Pourquoi la présomption de bonne foi et d'honnêteté serait-elle réservée à ceux qui ont un intérêt direct et personnel à conclure une vente et que cette présomption-là n'existerait pas pour ceux et celles dont la rémunération n'est pas subordonnée au volume des ventes? Est-ce que vous croyez vraiment — parce qu'on a entendu ça souvent — qu'un employé ou un directeur de caisse renoncerait à un prêt hypothécaire pour la seule raison qu'un membre refuserait de s'assurer avec une filiale d'Assurance Desjardins alors qu'on sait que, premièrement, la prime n'est pas versée à la caisse, elle est versée à la filiale, et que, deuxièmement, par rapport au revenu d'une hypothèque, la commission sur la vente d'assurance est minime et ne profite pas à l'employé, ne profite pas au directeur personnellement, mais est versée à la caisse, donc ça rentre dans les revenus de la caisse puis ça profite à l'ensemble des membres?

Où sont en réalité les plus grands risques de pression? Dans un cabinet où l'intermédiaire vend à commission une assurance assortie de crédit et de fonds de placement, s'il le veut, ou dans une caisse où c'est un salarié qui fait la même transaction? D'ailleurs, et j'insiste là-dessus, chez Desjardins — d'ailleurs, on est venu ici, à la commission, quand ça a été le temps — on est régi par la Loi sur la protection des renseignements personnels qui est la loi maîtresse sur cette question. Je pense qu'on ne veut pas faire des lois particulières pour chacune des opérations. Il y a une loi des renseignements personnels à laquelle on s'est soumis volontairement, on n'a pas le choix, et qui nous coûte très cher parce que — on vous en a déjà fait la démonstration — on la respecte, cette loi-là.

Nos employés n'ont accès qu'à ce qui est nécessaire pour l'exécution de leurs fonctions. Pour de l'échange d'information avec les filiales, on demande toujours le consentement du membre pour obtenir les renseignements nécessaires. Et vous allez deviner qu'on n'a pas intérêt à outrepasser la loi, parce que c'est un avantage concurrentiel de bien traiter le consommateur. Pensez-vous qu'on passerait notre temps à tricher ou à essayer de jouer le consommateur, puis qu'on réussirait à obtenir les parts de marché qu'on a actuellement? Non. C'est un avantage concurrentiel de bien jouer les règles du jeu.

• *(11 h 40)* •

D'ailleurs, ici, j'ai la politique — un résumé, parce que je ne voulais pas vous imposer la lecture; j'aimerais ça le déposer — toutes les démarches qu'on fait, M. le Président, à l'intérieur du Mouvement Desjardins pour s'assurer du respect de la loi des renseignements personnels.

Donc, on prétend, nous... Et, puisqu'il y a moins de risques à une transaction décloisonnée dans une institution de dépôts que dans un cabinet, on dit: Il n'y a aucune raison que les règles ne soient pas au moins les mêmes pour tous. D'ailleurs, je pense que vous avez eu ici le représentant des consommateurs au Conseil des assurances de dommages qui a déposé quand même des chiffres éloquents sur la répartition des plaintes reçues par le comité de surveillance de l'organisme et sur le paiement des indemnisations qui en découlent. Je pense que c'est assez éloquent. Les réclamations, elle ne viennent pas de chez nous, en tout cas.

Pour mieux positionner les institutions de dépôts québécoises, je le répète, il faut une loi équitable qui fixe les mêmes règles pour tous. De plus, il faut équiper les institutions de dépôts d'ici pour qu'elles puissent faire face aux concurrences nouvelles.

En septembre 1996, M. le Président, on était venus devant cette commission, puis on vous disait qu'il fallait agir rapidement parce que les mutations dans l'industrie financière menaçaient les parts de marché des institutions du Québec et qu'il devient urgent de maximiser — parce que c'est ça qui nous permet de vendre des produits du Québec, des produits des institutions du Québec — la disponibilité des services financiers. On dénonçait le fait que les intermédiaires de marché étaient décloisonnés alors que, nous, on ne l'était pas. Or, 18 mois plus tard, nous voilà encore devant vous alors que la concurrence est toujours de plus en plus forte et que les chiffres, quant aux parts de marché des institutions de dépôts du Québec, confirment nos inquiétudes.

Parce que je m'aperçois qu'il y a vraiment de l'incompréhension. Contrairement à ce qui a été affirmé devant cette commission... C'est faux de prétendre que Desjardins, aujourd'hui, contrôle la plus grande part des épargnes des Québécois et des Québécoises. C'était peut-être vrai dans le temps où les épargnes des Québécois et des Québécoises étaient dans les dépôts traditionnels, dans l'épargne-chèque, dans l'épargne stable, dans l'épargne à terme. C'était peut-être vrai dans ce temps-là, on avait des grandes, grandes parts.

Aujourd'hui, si je prends juste les épargnes traditionnelles, Desjardins en a à peu près 40 %, au 31 décembre dernier, les banques en ont 50 %, mais ce n'est pas important parce que les épargnes traditionnelles, ça représente aujourd'hui uniquement 28 % du portefeuille des particuliers. Les temps ont changé et c'est pour ça qu'on parle de décloisonnement partout. Les épargnes traditionnelles, dans le portefeuille des gens, ça représente juste 28 % de leurs épargnes. Il faut faire attention au pourcentage, c'est trompeur; 40 % de rien ou de peu, ce n'est pas la même chose que 40 % de beaucoup. Ça, c'est la réalité.

Au cours des deux dernières années, les épargnes traditionnelles ont diminué de 7 % alors que les fonds de placement ont augmenté de 85 %. Ça, c'est la réalité. J'ai ici, d'ailleurs, les parts de marché du Mouvement

Desjardins, M. le Président. Je ne sais pas si ça peut vous intéresser?

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

M. Béland (Claude): Je serais prêt à les déposer également.

Documents déposés

Le Président (M. Baril, Arthabaska): On va aller les chercher, quelqu'un. Vous pouvez continuer.

M. Béland (Claude): Ce qui signifie — et ça, c'est important — que les caisses sont de moins en moins des intermédiaires financiers et se doivent de devenir aussi des intermédiaires de marché, et pas infirmes, complets. Les banques, elles, se sont converties en groupes financiers, puis les assureurs sont aujourd'hui fortement décloisonnés, ce qui impose aux caisses de faire de même. Les caisses ne peuvent pas, comme dans le passé, être uniquement des coopératives d'épargne et de crédit — ça diminue, l'épargne et le crédit traditionnels — mais elles doivent devenir des coopératives de services financiers. C'est là qu'est l'avenir.

Actuellement, et ça, c'est la vérité, les caisses et les filiales du Mouvement Desjardins ne recueillent au total que 15,2 % de l'épargne des particuliers au Québec lorsqu'on considère non seulement les dépôts traditionnels, mais les fonds de placement, les valeurs mobilières, les obligations d'épargne du Québec et du Canada, les caisses de retraite et tous les autres genres d'épargne confondus. Ça a beaucoup changé.

On est bien loin du monopole dont j'ai entendu parler, comme certains se plaisent à qualifier le Mouvement Desjardins, c'est assez incroyable. Puis c'est encore plus ridicule de dire que Desjardins est trop gros, comme j'ai lu il n'y a pas longtemps dans les journaux, et qui empêcherait les autres intermédiaires de vivre. Non. Desjardins il n'est pas trop gros, même si le président d'une compagnie d'assurances du Québec a colporté cette idée auprès des membres de cette commission, sans venir ici, évidemment, mais par des moyens différents.

C'est vraiment étonnant d'entendre des affirmations comme celles-là quand le président de la Banque Royale, la première au Canada, et le président de la Banque de Montréal, la troisième au Canada, pleurent tous les deux en disant que leur banque est trop petite, puis ils veulent la fusionner. Et nous autres, ici, on dit que Desjardins est trop gros? Franchement, on ne se comprend pas, on ne se comprend vraiment pas. Moi, je pense que c'est vrai qu'on est nés pour un petit pain, puis, le moindrement qu'on a une petite réussite, ça nous fait peur. On nous ramène à notre niveau en disant: Aïe, aïe, aïe! Excite-toi pas! Es-tu fou? Tu es 15 % du marché. Reste tranquille! Qu'est-ce que les grandes banques vont dire? Comme je me le suis déjà fait dire par quelqu'un.

C'est un peu triste. C'est pourquoi, nous, on réitère avec encore beaucoup plus de force notre demande au gouvernement pour qu'il fasse en sorte de décloisonner complètement les institutions de dépôts québécoises. Puis il faut agir maintenant, parce que le décloisonnement, c'est une réalité incontournable. Aux États-Unis, au mois de mai 1997 — nous autres, on a fait ça en septembre 1996; eux autres, au mois de mai 1997 — il y a un projet qui a été déposé, ou les lois bancaires fédérales, là-bas, pour permettre aux banques de se lancer dans l'assurance et dans le courtage des valeurs mobilières.

D'ailleurs, si on prend les lois des États, ça existe déjà dans une quarantaine d'États aux États-Unis. Au Japon, qui a beaucoup souffert d'avoir retardé le décloisonnement, bien, on va le faire au printemps. J'ai des articles, ici, qui pourraient vous confirmer ça. Puis on sait que, dans plusieurs pays d'Europe, le décloisonnement, il a de l'ancienneté, puis les études démontrent que la banque-assurance se révèle un avantage pour le consommateur.

Je ne sais pas, moi, si, dans les autres pays, les consommateurs sont plus instruits que les Québécois et les Québécoises, puis ils ont moins besoin d'être protégés. Je ne sais pas si les employés des institutions financières sont plus honnêtes là-bas. Mais, en ces endroits du globe, on ne s'inquiète pas du décloisonnement. Au contraire, on l'encourage, puis on n'essaie pas de l'étouffer, puis on n'essaie pas de le compliquer.

Et ces concurrents décloisonnés qui viennent d'ailleurs, c'est ça qui est le pire, qui, eux, sont décloisonnés... Vous savez que le Canada a signé récemment avec les autres partenaires de l'Organisation mondiale du commerce un traité de libre-échange des services financiers. Donc, ça s'en vient, il a signé. Il a signé ça au mois de novembre dernier. Alors, on sait que ça s'en vient. On sait que ces concurrents-là sont complètement décloisonnés.

Vous allez admettre que ce serait difficile pour nous, ce serait difficile pour les Québécois et les Québécoises, je pense — parce que «nous», c'est pas mal les Québécois et les Québécoises — d'accepter qu'on permette à des intermédiaires et, par surcroît, à des étrangers d'être complètement décloisonnés alors qu'on imposerait des contraintes aux institutions de chez nous qui, il faut bien l'admettre, sont de moins en moins nombreuses.

Surtout quand on sait que déjà, pour 100 $ de prime souscrite au Québec — et ça, autant en assurance de dommages qu'en assurance individuelle de personnes — 75 $ le sont auprès d'assureurs dont l'actionnaire majoritaire n'est pas québécois. Et d'autant plus que les assureurs et les intermédiaires qui les représentent sont décloisonnés.

Ils émettent, bien sûr, des polices d'assurance, mais ils offrent aussi tous les autres produits. D'ailleurs, il y a une revue qui est publiée, qui s'appelle *L'assurance*, et qui le dit très bien: C'est très, très important d'aller chercher les hypothèques, c'est très important d'aller chercher les autres produits, parce que c'est comme ça que, finalement, on va chercher l'ensemble des produits pour les entreprises qu'on représente. Ça, je trouve que c'est très important.

Et, quand je regarde les parts de marché, je ne veux pas rentrer là-dedans, mais c'est sûr que les parts de marché des compagnies d'assurance de personnes, et souvent des

compagnies qui sont des compagnies étrangères, gagnent de plus en plus de parts de marché dans le prêt à la consommation, dans les prêts hypothécaires résidentiels, etc.

Et curieusement, pour tous ces gens, on s'inquiète bien peu de leur manière de solliciter, ni des représentations qu'ils font, ni de l'usage qu'ils font des renseignements qu'on leur confie. On laisse dire publiquement certaines faussetés comme celle qui voudrait que tous les courtiers ratissent la planète pour essayer de trouver pour leurs clients la meilleure police d'assurance possible, alors qu'on sait très bien... D'ailleurs, ça paraît dans la revue dont je viens de faire mention, celle-là, ça paraît justement qu'au contraire on s'en va vers une concentration. Les grandes compagnies étrangères qui sont ici voient venir la concurrence, puis elles font signer des contrats exclusifs avec leurs courtiers. Les courtiers sont en fait des courtiers, mais exclusifs avec de grandes compagnies d'assurances.

On s'en va tranquillement vers la concentration. Et c'est simple, on veut protéger ses réseaux de distribution. Mais on laisse dire ça. Ça, ce n'est pas grave. Ça, on dit: Ah, ces gens-là, ils vont chercher ce qu'il y a de mieux sur le marché pour le client, alors qu'on sait très bien qu'ils sont attachés par un contrat. De plus en plus, c'est à la mode aujourd'hui.

● *(11 h 50)* ●

Pour réaliser les objectifs du rapport quinquennal, M. le Président, il est nécessaire, à notre avis, d'apporter certains amendements au projet de loi. Dans notre mémoire, nous avons proposé quelques amendements puis des allégements nécessaires qui peuvent être intégrés sans qu'il soit requis de récrire toute la loi, là. Je ne voudrais pas qu'on la retarde, parce que c'est urgent. Il faut les faire au nom de la simplicité. Je dois vous dire que, nous, quand on voit le Conseil, les deux chambres, ça ne nous apparaît pas un très bel exemple de simplicité. On n'est pas très favorables à ça, vous le savez. Mais il faut les faire, ces amendements-là, au nom de l'équité et de l'efficacité du décloisonnement. Et, à notre avis, il faut les faire maintenant et ne pas penser qu'il suffira de faire le décloisonnement par étapes — les étapes, elles ont toutes été franchies — pas simplement dire: Bien, on va faire un pas de plus, on va en donner un petit peu plus aux institutions de dépôts puis on fera le reste plus tard. Ce n'est pas une bonne façon parce qu'on est déjà en retard. On en parle depuis extrêmement longtemps.

Vous savez que c'est depuis le début des années quatre-vingt qu'on parle du décloisonnement au Québec. M. Parizeau, en 1980 ou dans les années quatre-vingt, l'avait proposé comme moyen d'assurer le progrès des institutions financières québécoises. Il a permis le décloisonnement de certaines entreprises. Il a initié le décloisonnement de l'offre des produits et des services pour les assureurs, en 1984. On en parlait dans le temps. Le gouvernement suivant, qui était un gouvernement libéral, sous le leadership du ministre délégué aux Finances et à la Privatisation — dans le temps, M. Fortier — a poussé plus loin la démarche en décloisonnant le mode de fonctionnement des intermédiaires de marché. Chaque intermédiaire pouvait dès lors exercer son activité dans plus d'une discipline. Il permit le cumul des permis, 1988, 1989, ou encore il a permis de s'associer à d'autres intermédiaires.

C'est ce même gouvernement libéral qui, tenant tête aux objections des intermédiaires qui, eux, se voyaient donner le privilège du décloisonnement, à peu près les mêmes objections et les prévisions apocalyptiques qui sont les mêmes que nous entendons aujourd'hui, même chose — si j'avais les cassettes du temps, vous verriez que c'est à peu près le même scénario... Mais le ministre, il s'est tenu debout dans le temps puis il a refusé d'interdire la vente d'assurance dans les locaux des institutions de dépôts. Il a permis qu'on le fasse. Il permettait ainsi aux institutions financières québécoises de se donner plus de muscles. C'est les mots mêmes — j'ai des copies de son discours — que le ministre employait dans le temps.

Alors, les gouvernements qu'on a eus depuis le temps de 1980, le gouvernement du Parti québécois, le gouvernement libéral sous M. Bourassa, ont voulu dans le temps s'inscrire dans cette vision avant-gardiste qui avait été proposée par le gouvernement précédent, comprenant la nécessité de donner de plus grands moyens aux institutions de dépôts du Québec de façon à mieux faire face à la concurrence.

D'ailleurs, cette démarche a démontré que c'était vrai, ce qu'on disait, ce qu'on prévoyait, parce qu'elle a permis, entre autres — on a l'exemple chez nous — à une compagnie québécoise, la compagnie Assurances générales des caisses Desjardins qui, à l'époque, détenait seulement même pas 3 % du marché de l'assurance de dommages des particuliers, d'en détenir 15 %. Elle se situe au troisième rang au Québec, mais derrière deux compagnies étrangères, Axa et ING, qui s'accaparent toujours les plus grandes parts du marché. Et il faut remarquer qu'Axa et ING — j'allais dire malheureusement, là — étaient deux entreprises québécoises. Quand on était le troisième puis qu'on avait seulement 3 % du marché, on était derrière Provinces-Unies et La Laurentienne et derrière Le Groupe Commerce. Ces entreprises-là maintenant sont des entreprises étrangères. Mais ça, ça prouve au moins que plus on expose largement les produits financiers québécois, meilleurs sont les résultats. On a une grande force au Québec qui est tous ces gens qui se sont donné des institutions financières dans leur milieu. Quand on achète des produits dans ces caisses-là, on sait que c'est des produits québécois, c'est évident, on l'annonce très gros. Les gens savent qu'ils achètent un produit d'une institution financière québécoise. Et ça, c'est important parce qu'il n'y a pas de cachette derrière ça.

Il faut, M. le Président, passer au décloisonnement pour tous les intermédiaires financiers, y compris les institutions de dépôts, et les mettre tous sur le même pied.

Je conclus en vous disant que le décloisonnement fait l'objet de discussions de toutes sortes depuis de nombreuses années. Je le répète, on pense que le temps est venu de passer à l'action. Parce que, alors que les géants de la finance — et ça, ce n'est pas nous, il n'y en a pas ici, d'ailleurs — s'organisent pour envahir nos marchés, moi, je dirais que c'est déroutant et c'est triste de voir qu'un temps précieux est perdu à mener des combats d'arrière-

garde qui ne sont pas à la hauteur des défis qui nous confrontent comme collectivité. C'est triste de voir que des institutions d'ici se battent entre elles, comme si l'ennemi, c'était nous, alors que le véritable ennemi, il est ailleurs puis il s'en vient, puis alors que la véritable concurrence vient d'ailleurs. C'est assez triste. D'ailleurs, nos concurrents, ils doivent se bidonner de voir qu'ici on essaie de limiter nos façons de faire, de faire en sorte qu'on ne soit pas trop, trop décloisonnés parce qu'on est des tricheurs ou on va jouer le consommateur, alors qu'eux autres, chez eux, ils savent qu'ils ont le chemin libre, ils savent comment s'y prendre.

Comment on peut oublier que le Mouvement des caisses Desjardins, c'est une réalité québécoise exceptionnelle, un réseau de coopératives qui est tissé par la solidarité? Il en a résulté un rempart économique qu'on ne peut pas se permettre d'affaiblir. On ne peut pas se permettre de craindre le Mouvement Desjardins devant la force des concurrents. C'est eux autres qu'il faut craindre, pas nous. Desjardins, c'est nous. Et comment Desjardins pourrait être aussi vorace, comme j'ai entendu et comment certains le présentent, alors que les membres des caisses sont des gens libres, des gens de plus en plus critiques et, malheureusement, de moins en moins fidèles, et aussi alors que le Mouvement n'appartient pas à quelques individus ou à quelques actionnaires, mais à la collectivité, et que tous ses cadres sont des salariés? Personne ici n'a des actions dans le réseau des caisses Desjardins. Desjardins, c'est une entreprise où on est tous des salariés — bien payés, ça, je ne le nie pas — on est tous des salariés. Ce qui fait que, lorsque Desjardins progresse, c'est toute la collectivité qui progresse.

On comprend la situation difficile du ministre face aux luttes de ceux qui veulent protéger des acquis et qui ne veulent pas voir la force du changement, qui ne veulent rien changer, même pas face à un monde en grand changement. On apprécie la persévérance du ministre, mais on l'invite cependant, avec le support des membres de cette commission et avec votre support, M. le Président, à achever le travail qui a été commencé. Nous sommes prêts à collaborer avec la commission et avec le gouvernement pour nous donner ensemble une législation qui soit bien en prise sur les réalités du XXIe siècle. Je vous remercie.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le président. Maintenant, la parole est au ministre.

M. Landry (Verchères): M. le Président, l'exposé vigoureux et pertinent du dirigeant numéro 1 du Mouvement Desjardins ne m'a pas convaincu, ni mes collègues de ma formation politique. C'était une tâche impossible, nous étions convaincus d'avance. Et je crois que l'opposition officielle, pour l'essentiel, tout en ayant profité de certaines de vos remarques, n'a pas non plus modifié radicalement sa position. Il y avait convergence, je crois, avant votre entrée dans cette salle, sur la nécessité de poursuivre l'oeuvre éclairée, instaurée par Jacques Parizeau qui était un véritable novateur à l'époque et innovateur du décloisonnement de nos institutions financières.

Ainsi, les bonnes paroles que vous avez eues à mon égard et les compliments — qui ne sont pas fréquents dans le métier que je fais — je ne les récuse pas, mais je ne les mérite pas non plus — voyez comme ils souscrivent, voyez l'harmonie amicale — tout simplement parce que ce que vous avez dit, pour une société avancée et qui veut le rester, une société riche qui veut rester dans les courants de la modernité, constitue des évidences. Lorsque la politique a pris congé de moi, j'ai eu l'occasion d'aller réfléchir aux questions d'économie internationale pendant une dizaine d'années, et de les enseigner aux jeunes à l'Université du Québec à Montréal, et je suis ressorti de cette expérience — c'est souvent en enseignant qu'on apprend le plus — avec la ferme conviction que la globalisation des marchés, la libéralisation des échanges, la fluidité des échanges étaient un objectif humain non seulement dans sa dimension matérielle, mais dans la recherche de l'harmonie entre les peuples, de la consolidation de la paix, de l'augmentation de la richesse des pays moins avancés, dont certains, d'ailleurs, à la faveur de la mondialisation, ont réussi, et par dizaines, à battre la pauvreté, même en termes de démographie, au cours des dernières années.

● *(12 heures)* ●

Alors, ce que vous avez exprimé correspond, pour moi et pour les gens de ma formation politique, à une conviction profonde. C'est d'ailleurs la vision des choses que nous avons pour notre Québec, comme vous le savez recherche de la libre circulation des biens, des services, des capitaux et des personnes dans le respect des peuples et des nations et dans la sauvegarde de leur liberté et de leur identité. Le Mouvement Desjardins, de ce point de vue là, est une réalisation québécoise exemplaire, et ceux et celles qui seraient venus remettre cette chose en cause devant notre commission n'auraient reçu que peu d'écoute. Ce qui ne veut pas dire que vous êtes parfaits; vous seriez surpris si on essayait de vous le faire croire à vous-mêmes. Vous connaissez trop bien votre mouvement pour le croire sans reproches, surtout que, lorsqu'on atteint un certain volume et un certain flot d'activités, les occasions de pécher se multiplient et les occasions de reproches se multiplient.

On nous a tenu il y a quelques années le même raisonnement pour la Caisse de dépôt. Si vous vous souvenez, M. le Président, on voulait que la Caisse de dépôt se fractionne, elle était trop grosse, alors qu'avec ses 80 000 000 000 $ d'actifs, ce n'est pas une institution financière occidentale majeure, j'ai le regret de le dire. Et, comme vous êtes à peu près dans les mêmes eaux, vous ne l'êtes pas non plus. Alors, tenter de limiter votre croissance au nom de principes malthusiens d'un autre âge n'aurait aucun écho pour quelque gouvernement progressiste que ce soit, et surtout pas pour le nôtre.

Cela dit, notre commission n'est pas ici pour arbitrer du destin du Mouvement Desjardins, elle est ici pour que, dans ce vaste monde de l'intermédiation financière, le consommateur soit bien servi, le consommateur ait accès au meilleur rapport qualité-prix, à la plus belle diversité de produits sans perdre de vue, par ailleurs, que, dans un contexte de libéralisation et de mondialisation, la naïveté

est fatale. Nous avons tous et toutes pris connaissance des travaux de Rosaire Morin, qui n'est pas une personne avec qui j'ai des affinités idéologiques quant aux moyens à prendre pour arriver au but qu'il recherche. Mais le but qu'il recherche — que les Québécois et les Québécoises contrôlent une portion notable et de plus en plus notable de leurs épargnes et que les centres de décision en matière financière soient le plus possible dans notre périmètre national — personne ne peut s'y opposer. Il faut donc concilier l'intérêt du consommateur, la fluidité et la rétention d'une masse critique décisionnelle en matière d'intermédiation financière et d'activités financières dans notre périmètre.

Alors, sur les grands principes, nous nous entendons, et d'ailleurs, la guerre de la caisse-assurance, si elle a eu lieu, elle est finie, parce que ceux qui vous ont précédés à cette table, qui ont une vision aussi vaste et large du monde financier que vous, l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec souscrit également au fait que la caisse-assurance doit devenir une réalité et que le décloisonnement doit se poursuivre.

Alors, ces choses générales étant dites, très rapidement, allons aux modalités puisqu'on s'entend sur les principes. Alors, les modalités, je crois que vous en conviendrez, toujours dans cette optique de protection du consommateur, supposent certaines précautions quant à la confidentialité, le respect des renseignements personnels — les renseignements médicaux en particulier, mais tous les renseignements personnels — les ventes liées, les pressions indues auxquelles les consommateurs pourraient être soumis. Le projet de loi — qui ne cherche pas, j'insiste, à reprendre d'une main ce qu'il donne de l'autre — balise l'activité de la caisse-assurance et de tous les autres intermédiaires, parce qu'un idéal de notre législation, aussi, c'est de ne pas être discriminatoire. On ne peut pas imposer à l'un un traitement différent de l'autre sans s'écarter d'un grand principe de législation juste et équitable.

Alors, je voudrais savoir, premièrement, ce que vous pensez de ces balises nécessaires. Je voudrais aussi utiliser la même méthode que j'ai utilisée avec les autres, c'est-à-dire poser ma série de questions et ensuite vous laisser tout le temps d'y répondre. Vous avez une large équipe de collaborateurs avec vous qui peuvent prendre des notes.

Vous mentionnez dans votre mémoire que le décloisonnement proposé par nous est plus large que la banque-assurance. Est-ce à dire que vous aimeriez limiter la portée du décloisonnement? Devrait-on exclure a priori certains types de personnes morales? Vous préconisez le principe de l'unité de traitement aussi. Sur quels éléments précis du projet de loi n° 188 vous basez-vous? Et pensez-vous que le projet s'éloigne de cet idéal? Vous recommandez également, en regard de l'article 3, d'exclure de la notion d'offre de produits et de services financiers des activités telles que l'envoi et la remise de dépliants publicitaires mais aussi la sollicitation téléphonique. Pourriez-vous nous décrire cette dernière activité et nous indiquer où, d'après vous, il faudrait tirer la ligne?

Vous suggérez, comme beaucoup d'autres avant vous également, que l'article 13 soit modifié afin qu'un représentant puisse agir pour le compte de plusieurs cabinets. Cependant, certains nous ont dit que, si une caisse est trop petite pour offrir les produits d'assurance, elle devrait laisser le marché à d'autres — ça, c'est Mme Plamondon qui nous a dit ça, de l'Association des consommateurs — alors, que pensez-vous de cette affirmation? Est-ce que la proposition que vous faites dans votre mémoire à l'effet que plusieurs personnes morales puissent s'inscrire ensemble comme cabinet serait une solution adéquate en regard de la difficulté pour un grand nombre de petites caisses d'avoir un représentant en assurance? Et l'article 436 permet à plusieurs caisses de se regrouper et de créer une personne morale qui pourra s'inscrire comme cabinet. Est-ce que ça ne serait pas là une avenue intéressante?

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le président.

M. Béland (Claude): Oui, merci. Je vais répondre à la première. Peut-être que je ne les prendrai pas dans l'ordre. Pour la première, quand vous parlez de toutes les balises, et surtout sur la question de l'équité — j'en ai parlé largement, je pense, dans ma présentation — nous, on pense qu'il n'y a pas d'équité. C'est sûr, quand vous référez justement au fait qu'un représentant d'un cabinet ne peut pas travailler pour un autre cabinet, dans le réseau des caisses, vous devinez que ce n'est pas praticable, à moins qu'on veuille forcer les caisses soit à fusionner, ou bien qu'on veuille les forcer à se créer une autre société, une personne morale. Vous ne trouvez pas que, là, on prend des moyens extrêmement compliqués alors qu'il y a déjà un réseau où on a expérimenté le décloisonnement de l'assurance générale et les agents qui sont dans les caisses actuellement qui vendent de l'assurance, dans les localités où la densité de la population est moindre, les gens vont deux jours dans une caisse, trois jours dans l'autre, la population s'habitue à ça et ça fonctionne? C'est beaucoup plus simple que de dire aux caisses: Formez-vous donc une société, une personne morale.

Écoutez, comment on va faire ensuite pour le partage des commissions, des bénéfices, des ristournes? Dans notre réseau coopératif, vous nous causez toute une série de difficultés qui nous apparaissent inutiles. On a déjà expérimenté un moyen beaucoup plus simple. Il suffirait de dire à un représentant qui est habilité à vendre dans une caisse dans une petite localité qu'il peut très bien aussi le faire d'autres journées dans une autre caisse, et je ne vois pas en quoi, là, il y a un danger pour qui que ce soit. Et on prend une formule beaucoup plus simple. Ça, c'est le premier point. Quel était le...

Une voix: C'est le deuxième. Le troisièmement, c'est...

M. Béland (Claude): Lise, voulez-vous parler du décloisonnement qui serait plus large que la caisse-assurance?

Mme Nadeau (Lise): Le Mouvement Desjardins a toujours demandé le décloisonnement des institutions financières, et le projet de loi, finalement, établit un régime où n'importe quelle personne morale pourra devenir cabinet. On comprend que le choix, à ce moment-là, du gouvernement c'est de permettre un décloisonnement qui va jusque dans le milieu commercial. On s'interroge sur les raisons qui ont amené le gouvernement à prendre cette orientation-là. Est-ce que c'était un désir de rejoindre le plus de gens possible au niveau du décloisonnement de la distribution qui est visé dans ce projet de loi là? Nous avons été surpris, nous avons pris note de la situation et on n'a pas vraiment... On ne s'attendait pas à un tel décloisonnement.

• *(12 h 10)* •

M. Béland (Claude): C'est qu'on pense à tous les vendeurs, vendeurs de bateaux, vendeurs... qui, finalement, vendent des objets mais en même temps pourraient dire: Bien, je vais te l'assurer, je vais te le financer, etc. Alors, c'est parce que, là, le décloisonnement dépasse largement les institutions financières.

M. Landry (Verchères): Il y a beaucoup d'autres dispositions du projet de loi, quand même, qui établissent la déontologie, la discipline, le contrôle, la surveillance, le permis restreint, le guide.

M. Béland (Claude): Oui, oui. Je sais.

M. Landry (Verchères): Alors, il y a tout un arsenal qui fait que le décloisonnement ne se fait pas au détriment de la sécurité des consommateurs.

M. Béland (Claude): Sur la question des balises contenues dans la loi au sujet de la confidentialité, nous autres, on est d'accord si la règle est la même pour tous. On n'a pas les mêmes règles dans un cabinet multidisciplinaire puis dans les caisses. Vous l'avez dit d'ailleurs tout à l'heure. M. le ministre, vous avez dit: Nous, on ne veut pas de discrimination. Mais il y en a dans la loi. On souhaiterait bien que ça soit réglé. Les ventes liées, on n'en fait pas. On n'en a jamais fait.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Béland (Claude): Non, non, on n'en fait pas, pas de ventes liées. Ce n'est pas vrai qu'on... Je le disais tout à l'heure. On ne peut pas dire à quelqu'un: Si tu n'achètes pas d'assurance, tu n'auras pas ton prêt hypothécaire. Jamais, voyons!

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Béland (Claude): Pas du tout.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): S'il vous plaît.

M. Béland (Claude): On peut rire...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): S'il vous plaît, je vous demanderais qu'on garde le silence et qu'on attende attentivement, parce qu'on n'a pas le droit de manifester notre désapprobation quand...

M. Béland (Claude): Ceux qui rient, c'est parce qu'ils ne connaissent pas le fonctionnement des caisses, M. le Président, et les pressions indues. Encore là, les lois sont là. Pensez-vous qu'une institution comme la nôtre, avec la réputation qu'elle s'est acquise au cours des années, irait poser des gestes qui seraient dénoncés parce qu'on aurait utilisé des renseignements d'une façon incorrecte, contraire à la loi, parce qu'on aurait fait des pressions indues? Pensez-vous qu'on prendrait ce risque de perdre notre crédibilité?

Parce que, comme je le disais tantôt, au contraire, le respect des lois et le respect du consommateur, c'est un avantage concurrentiel. Les gens font affaire avec les entreprises qui les respectent. On n'est pas assez bêtes pour aller perdre cette crédibilité-là en contrevenant à la loi ou en faisant des pressions indues. Les consommateurs, qui sont des gens intelligents, n'endurent pas ça, et quand on perd un consommateur, on le perd pour longtemps. Nous, quand on perd un membre, on le perd pour longtemps. On n'est pas si bêtes que ça.

M. Landry (Verchères): Mais là la loi ajoute des contraintes et des sanctions extrêmement sévères.

M. Béland (Claude): Et c'est pour ça qu'on s'en est donné.

M. Landry (Verchères): Si la chose ne se fait pas, tant mieux; et si jamais elle se faisait elle serait lourdement sanctionnée.

M. Béland (Claude): C'est ce qu'on sait, c'est ce qu'on dit à nos employés. C'est pourquoi on a une politique, que j'ai déposée, qui est extrêmement sévère, parce qu'on sait que pour nous ça a un avantage concurrentiel important, et on veut respecter la loi, c'est évident.

Vous avez posé la question sur l'offre de services, la sollicitation téléphonique et l'envoi postal. Peut-être que M. Boucher pourrait répondre à cette question-là.

M. Boucher (Rénald): M. le Président, ce qu'on voudrait avoir, c'est une définition très claire de ce qu'est «offre». Et notre appréhension, c'est qu'un employé de caisse qui sollicite ou donne un pamphlet à un membre pourrait être considéré comme faire une offre de services. Ce qui n'est pas le cas; c'est strictement d'offrir des services. Donc, l'objectif qu'on vise par la demande qu'on fait, c'est qu'on pourrait faire de la publicité, qu'on pourrait donner de l'information aux membres, mais évidemment ce n'est pas de l'offre de services et ça serait les personnes qui auraient les permis requis qui pourraient continuer l'offre. Et c'est strictement pour clarifier la définition du mot «offre» qu'on a là-dedans.

(Consultation)

M. Béland (Claude): Sur la quatrième, plusieurs personnes morales qui s'inscrivent comme cabinet, je pense que j'ai répondu à cette question-là.

(Consultation)

M. Béland (Claude): Est-ce qu'il y en a d'autres auxquelles on n'a pas répondu. Est-ce qu'il y en a d'autres, M. le ministre, qu'on aurait oubliées dans votre longue série?

M. Landry (Verchères): Non. Vous avez assez bien couvert. Sur la question de l'offre, le sens du mot «offre», là, mes conseillers me disent que c'est une des questions les plus difficiles du projet de loi.

M. Béland (Claude): Bien oui.

Une voix: Effectivement.

M. Landry (Verchères): Parce qu'on ne sait pas où faire passer la frontière. Et puis on est quand même à l'ère de la vente de plusieurs produits par Internet. Alors, si on n'a aucun contrôle sur Internet qui vient de Wichita, comment est-ce qu'on pourrait s'opposer à ce que quelqu'un remette un dépliant à un autre? Alors, vaste problème, mais on n'a pas tout à fait la solution technique. Alors, je vous demande de nous aider à trouver, comme je le demande à tous les autres intervenants d'ailleurs.

M. Béland (Claude): D'accord.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ça complète votre interrogation, M. le ministre, votre questionnement?

M. Landry (Verchères): Oui.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de Viger, c'est à vous la parole.

M. Maciocia: Merci, M. le Président. Merci, M. Béland, du mémoire que vous nous avez présenté aujourd'hui. Je pense qu'il était très intéressant, et il y a sûrement des questions qui vont être posées de ma part et de la part de mes collègues.

Je voudrais d'entrée de jeu dire très clairement, M. le Président, que, de notre côté, nous n'avons absolument rien contre le Mouvement Desjardins, absolument pas, au contraire. Seulement nous croyons que c'est très important qu'il y ait des règles de jeu pour tout le monde et qu'il y ait certaines... Comme on le lisait dans le rapport Baril — et je l'ai dit tout à l'heure — nous ne sommes pas contre la caisse-assurance, mais nous voulons qu'elle soit balisée d'une manière que tout le monde puisse avoir les mêmes règles de jeu.

Et, M. le Président, j'écoutais tout à l'heure le président du Mouvement Desjardins dire que, sur les renseignements personnels, il y avait des règlements stricts, il y avait toutes sortes de règles à l'intérieur du Mouvement qui empêchaient en totalité la possibilité de transmission de ces renseignements personnels. Et même dans un document qu'on vient de recevoir, *Questions et réponses*, de la part du Mouvement, à la page 2, on nous dit, je viens de le lire: «Comment Desjardins peut-il assurer à ses membres le plein respect de la confidentialité des informations?» Vous posez la question et vous répondez vous-même en disant: «Lors de l'embauche, le Mouvement des caisses Desjardins diffuse à ses employés des orientations déontologiques qui indiquent notamment qu'il est impératif de sauvegarder le caractère confidentiel des renseignements et opérations traités.» Fin de la citation.

M. le Président, j'ai devant moi une lettre adressée par les Assurances générales des caisses Desjardins; je tais le nom de l'assuré. C'est en date de janvier 1998, et c'est écrit: Objet: Changement à votre police d'assurance. Ça, c'est l'objet. C'est une madame. Elle dit: Madame, dernièrement, votre assureur vous avisait que la franchise applicable à votre assurance-habitation serait augmentée. En effet, elle est maintenant de 300 $. Peut-être que vous n'avez pas réalisé les répercussions financières de ce changement, lors d'une réclamation. Voyons un exemple qui vous permettra de comparer ce que nous avons à vous offrir: Supposons que votre bicyclette, d'une valeur de 500 $, a été volée. La perte, pour votre assureur actuel, c'est 500 $. La franchise de votre assureur actuel est de 300 $: l'indemnité est de 200 $. À côté, on a: Assurances générales des caisses Desjardins: perte, 500 $; franchise, 200 $; indemnité, 300 $. Comme vous pouvez le constater, en assurant votre habitation avec les Assurances générales des caisses Desjardins, vous recevrez au moins 100 $ de plus qu'avec votre assureur actuel en cas de réclamation. Soumission gratuite. Nous croyons sincèrement pouvoir vous offrir une prime concurrentielle pour votre assurance habitation. Vous désirez comparer? C'est simple. Demandez une soumission sans la moindre obligation en communiquant dès aujourd'hui avec un agent d'assurances à votre caisse Desjardins. Et là vous dites: Vous pouvez communiquer, téléphoner du lundi au vendredi et le samedi, de telle heure à telle heure. Au plaisir de recevoir votre appel prochainement. C'est signé: Jean Vaillancourt, premier vice-président Distribution. Et juste un peu plus bas, c'est écrit: Selon nos fichiers, vous êtes assuré actuellement avec Axa ou Général Accident.

M. le Président, ça se commande de soi-même. Je pense que c'est très clair — et il faut dire entre guillemets parce que c'est très important — que cette personne-là n'est pas assurée avec Desjardins. Elle n'a ni la maison ni l'auto avec Desjardins. Comment on peut expliquer ça?

• *(12 h 20)* •

M. Martineau (Jude): M. le Président, ça peut s'expliquer extrêmement facilement. On a beaucoup d'activités de sollicitation. On encourage aussi beaucoup d'organismes. On a juste à prendre l'Opération Nez rouge. Chaque personne qui participe à l'Opération Nez rouge a la possibilité de remplir une carte, donner son nom, donner l'assureur qu'elle a actuellement, ses données au niveau de

sa police, et, nous, on peut s'en servir au niveau de la sollicitation. On fait des activités de burinage au niveau des véhicules à certains endroits et, encore là, on procède à des tirages de certains prix et on demande aux gens de nous donner de l'information, leur nom, leur adresse, leur assureur actuel et certaines autres informations à partir desquelles on peut faire une sollicitation et une offre de produits.

Vous savez, aujourd'hui l'obtention des renseignements de la part des gens, ce n'est plus uniquement à partir des données financières d'une institution qu'on peut les avoir; il y a différents moyens qui sont accessibles à n'importe quelle entreprise d'assurances qui nous permettent de faire exactement la sollicitation que vous venez de présenter. Et, même, cette personne-là, on l'a peut-être sollicitée un an ou deux ans avant cette lettre-là, et l'information qu'on peut lui présenter nous a été donnée par la personne lorsqu'on l'a sollicitée. Il faut penser qu'à chaque année on fait environ 500 000 sollicitations; 500 000 sollicitations par année, si on considère qu'on est en affaires depuis 10 ans au niveau d'Assurances générales des caisses Desjardins. Je peux vous dire que de l'information, dans nos bases de données, on en a et on n'a pas eu besoin d'aller les chercher à l'intérieur des caisses populaires. Et ça, c'est accessible à tous les assureurs sur le marché au Québec. Et je peux vous assurer que tous les autres assureurs ont exactement la même information.

M. Maciocia: C'est évident que c'est un peu... M. le Président, je comprends la réponse de M. Martineau, qu'on peut demander à des gens qui se font accompagner par Nez rouge le nom, l'adresse, avec quelle compagnie ils sont assurés, et tout ça, mais aller jusqu'à dire même le montant de la franchise! Je ne pense pas qu'on vous allez demander à celui-là qui se faire conduire par Nez rouge quelle franchise il a sur sa police d'assurance.

M. Martineau (Jude): On est libre de le demander.

M. Maciocia: J'imagine. Ou ce ne serait pas plutôt, M. Martineau, étant donné que vous avez l'hypothèque de cette personne-là, que, par conséquent, cette personne-là est obligée de vous apporter une police d'assurance qui couvre votre hypothèque et que c'est ça la raison pour laquelle vous avez ces renseignements, et c'est pour ça que vous faites de la sollicitation.

M. Martineau (Jude): Si c'était l'indication, il faudrait nous expliquer pourquoi on a 47 % de parts de marché au niveau des prêts hypothécaires, alors que nos parts de marché au niveau de l'assurance-habitation pour Assurances générales des caisses Desjardins sont d'environ 13 %. Donc, est-ce qu'on considère que la différence représente des habitations qui ne sont pas intéressantes pour nous?

M. Maciocia: Mais ça ne change pas la confidentialité, M. Martineau, c'est très clair que ça ne change pas la confidentialité, parce que, que vous ayez 13 % du marché ou 15 % du marché, ça ne veut rien dire. C'est clair que, d'après moi, et l'impression de la personne qui est assurée avec d'autres personnes et qui a une hypothèque avec vous, c'est uniquement... Et la déduction, j'imagine, que les membres de cette commission doivent faire, c'est que les renseignements personnels et les renseignements sur ça ne sont pas respectés.

Et je vous dirais encore plus. Tout à l'heure, le ministre disait que la Commission d'accès à l'information était quasiment d'accord avec le projet de loi et avec la façon de se comporter des banques et des caisses. Moi, j'ai posé la question très clairement à M. Comeau, en disant: Est-ce que vous êtes satisfait de la façon dont les consentements sont donnés actuellement par les clients à une caisse ou à une banque, une institution de dépôts? Je ne fais pas de différence entre une caisse ou une banque, je mets les deux dans le même panier, comme on dit. Puis la réponse de M. Comeau a été très claire: Il y a des problèmes, là, sur la question du consentement. Et je l'ai lu — je ne sais pas si vous étiez présent tout à l'heure quand j'ai lu, justement, sur le consentement qu'un client qui vient chez vous donne au moment où il ouvre son compte chez vous. Et ce n'est pas moi qui le trouve, c'est la Commission d'accès à l'information qui trouve que ce n'est pas tout à fait raisonnable.

M. le Président...

M. Martineau (Jude): Est-ce qu'on peut répondre...

M. Maciocia: Oui, oui, allez-y!

Une voix: Est-ce qu'on peut répondre à ça? Oui?

M. Martineau (Jude): Écoutez, tout le monde peut faire des déductions selon le côté où il se situe. Nous aussi, on pourrait déduire que des courtiers d'assurances qui ont le droit de vendre des hypothèques obligent leur clientèle à prendre le produit d'assurance-habitation chez eux en retour d'une hypothèque. On peut faire cette déduction-là; elle est tellement facile à faire.

M. Maciocia: Je n'ai rien contre ça, M. Martineau, que ça soit bien clair. Je n'ai rien contre ça, que ça soit le même règlement pour tout le monde. Que ça soit bien clair.

M. Landry (Verchères): Il a bien dit: Oblige. Ça veut dire que vous favorisez la vente liée. Il a bien dit le mot «oblige», M. Martineau, si j'ai bien compris.

M. Maciocia: Non, non, je dis qu'il faut que ça soit... Je n'ai rien contre le fait que tout le monde doive se soumettre au même règlement; ça, c'est très clair dans mon esprit.

M. Béland (Claude): Mais la loi 68, elle s'applique à tout le monde.

M. Maciocia: La loi...

M. Béland (Claude): La loi 68, la loi des renseignements personnels, elle s'applique à tout le monde.

M. Maciocia: Oui. La loi 68, M. Béland, justement, je l'ai posée, cette question, à M. Comeau, de la Commission d'accès à l'information. Il disait justement qu'il avait beaucoup de problèmes avec spécialement les banques et les caisses, avec la loi 68, parce qu'elle n'était pas respectée de la façon qu'il fallait la respecter. C'est très clair, ça. Puis vous pouvez aller lire les galées de M. Comeau, quand il est venu devant cette commission et que j'ai posé cette question.

Mon autre question, M. le Président...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député, je pense qu'on a une réponse à fournir ou un commentaire à faire.

M. Béland (Claude): Moi, je vais simplement ajouter... Ça se peut que M. Comeau ait de la misère avec les banques; ça, ça se peut. Je vous ai déjà produit, je peux le reproduire ici, le dépliant de la Banque Toronto-Dominion. La Banque Toronto-Dominion écrit à tous ses clients et leur dit: Les renseignements qu'on a sur vous, on va les donner à tous les participants de notre groupe financier. Ça, ça s'appelle *La confidentialité et vous*, Banque Toronto-Dominion. Et le groupe, bien, c'est la Banque Toronto-Dominion, la Société d'hypothèques TD, etc.; il y en a toute une liste. Et elle leur dit: Voici, ça va être communiqué, à moins que d'ici — il y a une date, là — vous nous avisiez que vous ne voulez pas qu'on fasse ça. C'est dans le sens contraire. Et, nous, on a à concurrencer ça, M. Maciocia. Quand je vous dis qu'il faut mettre tout le monde sur le même pied, si on fait qu'au Québec, ici... Si vous êtes capable de mettre les banques, qui sont de juridiction fédérale ou pas, moi je vais applaudir à ça.

M. Maciocia: Tout le monde.

M. Béland (Claude): Oui, mais on est en concurrence contre ça, M. Maciocia; on n'est pas en concurrence contre les gens d'ici. Je vous le disais tout à l'heure.

M. Landry (Verchères): On a une méthode pour ça.

M. Béland (Claude): Oui, je sais.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Béland (Claude): Mais, d'ici là, il faudrait quand même que les institutions financières québécoises demeurent.

M. Maciocia: Je pense que c'est sur les intermédiaires. Mais vous connaissez votre consentement, que vous exigez des gens qui viennent devant vous; vous les connaissez.

M. Béland (Claude): Ah oui. Puis d'ailleurs, ces consentements-là, ils sont écrits, ils sont faits, les formulaires, M. Maciocia, avec les associations de consommateurs.

M. Maciocia: Oui.

M. Béland (Claude): Deux fois par année, on rencontre les associations de consommateurs, on leur soumet nos formules de consentement, et ils l'acceptent.

M. Maciocia: Mais elle n'est pas acceptée par M. Comeau.

M. Béland (Claude): Pardon?

M. Maciocia: Elle n'est pas acceptée par M. Comeau.

M. Béland (Claude): Laquelle? Je ne sais pas de laquelle vous parlez.

M. Maciocia: Le consentement qui est ici, d'après vous, c'est logique que vous disiez — et je parle du consentement qui est écrit dans votre formulaire, pas dans le formulaire de la Banque Royale ou d'autres...

M. Béland (Claude): Mais lequel? Lequel des...

M. Maciocia: Je vous le lis, là, M. Béland: «Le membre consent à ce que la caisse recueille auprès de toute institution financière, agence de renseignements personnels et employeur les renseignements et références d'emploi jugés nécessaires à son admission. Ce consentement s'applique également à la mise à jour des renseignements aux fins de permettre à la caisse de réanalyser les engagements qu'il a envers elle.» Elle ne doit même pas redemander un consentement pour réanalyser ces engagements qu'il a avec elle. Est-ce que vous croyez — et c'est ça que disait M. Comeau — qu'un consentement omnibus que les banques et les caisses font signer à un client, c'est le genre de consentement qu'il faudrait accepter?

M. Béland (Claude): Mme Nadeau va répondre à ça.

Mme Nadeau (Lise): Je vais répondre sous le point de vue légal; j'ai une consoeur qui peut répondre du point de vue des opérations.

Au niveau légal, la question, si vous reprenez le texte, on parle de l'adhésion; reprenons le texte, le consentement est pour l'adhésion.

M. Maciocia: Oui.

• *(12 h 30)* •

Mme Nadeau (Lise): L'adhésion, c'est devenir membre d'une caisse, c'est ouvrir un compte, c'est commencer une relation d'affaires et de confiance. Il y a

des responsabilités au niveau de l'institution financière avant que quelqu'un ne devienne membre, parce qu'une fois qu'il est membre, on ne peut plus lui dire: Allez-vous-en, on ne veut plus de vous parce que vous n'êtes pas un bon citoyen. Il y a une relation qui s'établit, et le consentement, il est spécifique à l'ouverture de compte et au maintien du compte ouvert. Quand on parle du compte opérations, on veut dire quoi: les retraits et les dépôts. Et je vous dirais que ce ne sont pas les dépôts qui sont le plus gros problème, c'est les retraits. Parce que vous savez que dans notre société, il peut y avoir des fraudes au niveau des retraits.

Donc, c'est pour ça, ce consentement-là. Mais il n'est tellement pas large que, quand le membre veut faire du crédit à la caisse, on reprend le consentement. Et, quand son crédit est terminé, bien, le consentement, il tombe. Puis, au niveau de ça, on rencontre la commission, on présente nos consentements, et la commission veille. Je vous assure que la commission est très vigilante sur le fait de protéger le citoyen, de façon à ce que le consentement ne soit pas trop large. Alors, c'est strictement ça. Et je ne pense pas que ce soit un consentement qui soit suffisant pour toutes les opérations à la caisse et qui permette, non plus, de donner à d'autres les informations que le membre va confier à la caisse. Je voudrais que ce soit très clair, c'est pour l'adhésion.

Maintenant, Hélène, je ne sais pas si tu veux rajouter autre chose?

M. Maciocia: C'est ça. Et la mise à jour aussi.

Mme Nadeau (Lise): La mise à jour, c'est dans... Parce que, voyez-vous, dans la Loi sur les caisses d'épargne et de crédit, un des motifs pour lequel on peut, à ce moment-là, demander à un membre de se retirer, c'est le fait des chèques NSF, des chèques sans provision suffisante de façon répétée, et aussi le «kiting», l'acte criminel. À un moment donné, il faut le savoir si on a un problème. Il faut le savoir. La loi nous donne la possibilité, à un moment donné, de dire: On ne veut plus faire affaire avec toi. La banque, elle n'a pas besoin de ça, elle. La banque, elle, quand elle décide de terminer une relation d'affaires, elle ne s'interroge pas si elle le conserve comme membre ou non. Mais, nous, on a une responsabilité. On ne choisit pas, c'est le membre. Une fois qu'on lui a dit oui, il est chez lui chez nous.

M. Maciocia: Oui. De toute façon, M. le Président, c'est la raison pour laquelle il faut resserrer, justement, la question des renseignements personnels, préserver la question des renseignements personnels, la question des ventes liées et la question des locaux à l'intérieur des institutions.

M. le Président, j'aurais deux autres questions parce que, autrement, le temps, il passe très vite.

Une voix: Ils ne veulent pas de réponse.

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

M. Martineau (Jude): Oui. On pourrait peut-être dire que, étant donné que les déductions peuvent se faire d'un côté comme de l'autre, le resserrement doit se faire d'un côté comme de l'autre.

M. Maciocia: Je l'ai dit au début...

M. Martineau (Jude): Et, à ce niveau-là, je pense qu'on n'a aucun problème. Tout ce qu'on demande, c'est d'être sur le même pied d'égalité que tout le monde.

M. Maciocia: Je l'ai dit au début, monsieur Martineau, je pense que, ça, c'est clair et c'est très net. Alors, disons, dans votre mémoire, vous touchez à la distribution de l'assurance-crédit par les institutions de dépôts. Vous savez qu'il n'y a pas d'unanimité autour de ça parce qu'il y a au moins un groupe de consommateurs — et je pense que c'est Option consommateurs — qui est venu devant nous et qui nous a expliqué que les enquêtes qu'ils ont faites leur ont appris que ce type d'assurance est extrêmement lucratif pour les compagnies d'assurances et les distributeurs, puisque même pas 10 % des primes collectées au total sont remises en indemnisations, alors que le produit d'assurances individuelles, on le sait, c'est autour de 50 % ou plus. Est-ce exact, ce que ces gens nous disent, Option Consommateurs, sur l'enquête qu'ils ont faite? Et vous comprenez que je pose cette question-là parce que, à un certain moment, il faudrait savoir exactement quel est le montant qui est payé en indemnité sur des assurance-crédits de la part du Mouvement et d'autres compagnies. Est-ce que vous avez un chiffre, vous? Dans le montant que vous payez en réclamations, quel est le pourcentage de la prime collectée, le pourcentage que vous payez en réclamations?

M. Béland (Claude): Je vais demander à M. Joly, qui est de l'Assurance vie, de répondre à la question.

M. Joly (François): Effectivement, ça donne l'occasion de démontrer que le produit de l'Assurance vie Desjardins-Laurentienne est complètement différent de l'assurance-prêts. Ce que vous appelez l'assurance-crédit, chez nous, c'est l'assurance-prêts Desjardins. C'est complètement différent des autres produits, et c'est d'ailleurs pour ça que certains détaillants ou concessionnaires automobiles ont de la misère à travailler avec notre produit.

Nous, ce qu'on paie en termes de prestations — et ça, c'est pour l'année 1997, oui, c'est les données de 1997 — c'est 140 000 000 $ de prestations. Et ça, il faut voir que ce n'est pas nécessairement sur des primes qui ont été encaissées dans l'année, c'est des prestations qui peuvent couvrir plusieurs années parce qu'il y a l'invalidité là-dedans. Donc, c'est 140 000 000 $ pour un chiffre d'affaires d'à peu près 260 000 000 $ en termes de primes. Mais il n'y a pas d'appariement entre le revenu et la prime parce que le montant de prestations est complètement différent. Donc, on retourne autour de 60 %. Et, quand il faut ajouter les réserves, là, ça arrive avec une marge de profit très, très raisonnable.

M. Maciocia: Mais c'est un 60 %. Ce n'est pas 140 000 000 $ sur 260 000 000 $, c'est 140 000 000 $ sur des primes de plusieurs années. Ce n'est pas seulement sur une année.

M. Joly (François): C'est ça. C'est parce que, là, je ne veux pas être technique, je ne veux pas faire l'actuaire — puis je n'en suis pas un — mais c'est parce qu'il faut ajouter...

M. Maciocia: Bien, c'est ça.

M. Joly (François): Non, mais c'est parce que, là, vous me demandez le montant payé. Mais, quand vous voulez travailler en fonction des primes, un pourcentage sur les primes, bien, il faut ajouter les réserves actuarielles sur les primes qu'on a perçues dans l'année 1997 pour le potentiel. Donc, c'est au moins 60 % à 65 % de prestations et de réserves qu'on est obligé d'avoir dans nos livres. Mais il y a 140 000 000 $ de payés dans l'année 1997 et 1 000 000 000 $ de prestations dans les 10 dernières années.

M. Maciocia: Sur des primes de combien?

M. Joly (François): Dans la dernière année, là, sur des primes — encore une fois, je vous demande de faire attention au jeu — de 300 000 000 $, à peu près.

M. Maciocia: Vous avez payé 1 000 000 000 $ pour...

M. Joly (François): Pour les 10 dernières années.

M. Maciocia: Pour 10 ans. Et combien de primes vous avez...

M. Joly (François): C'est 1 500 000 000 $ qu'on a payé dans les 10 dernières années. Et aux prestations il faut ajouter aussi toutes les dépenses administratives et de distribution.

M. Maciocia: Ah oui, ça, c'est clair. Les dépenses administratives, ça, c'est clair qu'elles rentrent en ligne de compte. On ne peut pas les soustraire, ça, c'est très clair.

M. Joly (François): Mais ce n'est pas de l'ordre de 10 %, M. le député.

M. Maciocia: 10 %?

M. Joly (François): Ce n'est pas de l'ordre de 10 %, le retour de prestations, c'est vraiment autour de 60 %.

M. Maciocia: O.K. Vous nous dites à la page 13 de votre mémoire, et je le lis ici, que 93 % des membres qui désirent souscrire à ce type d'assurance — c'est l'assurance-crédit — sont automatiquement admis à l'assurance sans autre formalité. On nous dit même à un certain moment que, si le client a répondu non à chacune des questions de santé, il n'y aura pas de problème et que, par conséquence, si sa succession fait une réclamation au moment du décès, elle va être indemnisée. Est-ce exact, ce que j'ai lu dans votre mémoire jusqu'à date?

M. Joly (François): Effectivement, quand vous regardez l'offre de service qu'on fait pour l'assurance-prêts — ou l'assurance-crédit, que vous appelez — dès que les personnes répondent — puis là vous dites oui ou non; ça peut être oui ou ça peut être non dépendant de la réponse qu'il faut donner — à cinq réponses, c'est clair que 93 % des gens ont l'assurabilité remise sur place. Il y a un autre 5 % des demandes — et ça, il faut voir qu'on en a plus de un million par année — qui sont analysées pour une preuve d'assurabilité et qui sont confirmées par la suite à la caisse qui confirme à l'assuré, au membre qu'il est effectivement assuré. Et il reste un 2 % qu'on refuse.

M. Maciocia: O.K. Premièrement, dois-je comprendre qu'il y en a 5 % qui ne sont pas assurés automatiquement, à ce moment-là? Est-ce que ces clients-là sont au courant?

M. Joly (François): Est-ce que ces gens-là sont au courant? Ils sont au courant.

M. Maciocia: On a des doutes sur ça. Je vous la pose la question, on a des doutes parce que tous les gens qui sont venus devant nous et auxquels j'ai eu l'occasion de parler, ils croient — et je le dis très clairement — qu'ils sont assurés au moment où ils sortent de la banque, quand ils signent leur formulaire. Que ce soit bien clair, c'est la raison pour laquelle il y en a plusieurs qui sont actuellement devant des tribunaux, justement parce qu'ils ne sont pas indemnisés, et, moi, j'aimerais avoir le pourcentage des personnes... Étant donné que vous parlez d'un gros nombre, qu'on parle d'un million d'adhésions, quand on parle de 5 %, on parle de 50 000 citoyens qui ne sont pas assurés et qui se croient assurés au moment où ils signent leur consentement. Et deuxièmement...

M. Joly (François): Non, là, d'abord...

M. Maciocia: Vous pourrez me répondre tout à l'heure en totalité.

M. Joly (François): Excusez.

M. Maciocia: Et l'autre 2 % que vous n'avez pas expliqué, ça représente encore 20 000 citoyens qui croient être assurés et qui, probablement, ne le sont pas.

M. Joly (François): Je peux répondre?

M. Maciocia: Allez-y.

M. Joly (François): Bon. Si vous vous référez au questionnaire et à la formule d'adhésion à l'assurance-prêt,

il est clair que chaque membre doit signer la formule une fois qu'il a répondu oui ou non. Il devrait en principe savoir, s'il a bien compris, s'il a bien lu, qu'il est assuré à 93 % du temps, oui. Dans 5 % des cas, la copie qu'il a, il sait qu'il n'est pas assuré dessus, qu'il y a une étude qui est faite par la compagnie d'assurances. Et, dans 2 % des cas, il va avoir un avis comme quoi il n'est pas assuré avec nous. Et ça, il peut y avoir un délai entre le moment où... mais il le sait en partant.

Ceci dit, quand on parle des nombreux membres qui sont supposément maltraités dans Desjardins, eh bien, là-dessus, je vais vous donner des chiffres qui sont assez éloquents, et vous me donnez l'occasion de le faire. On assure pour 1 200 000 de prêts dans une année. Ça représente, ça, 2 100 000 personnes au Québec qui sont assurées par ce moyen-là. On reçoit 40 000 demandes de prestations par année. Ça «répond-tu» à une partie de vos questions, ça, 40 000? Dans ce 40 000 là, aujourd'hui, les litiges — puis là je dis bien 40 000 par année — que j'ai aujourd'hui, ce qui est un cumul d'à peu près... il reste, en suspens, 118 dossiers. Je ne sais pas, mais, prenez 118 dossiers sur 40 000 par année, ça ne fait pas un gros pourcentage. Et là, les plaintes et les 118 dossiers, quand on regarde sur quoi portent les plaintes et les litiges, ce n'est pas du tout sur la formule — et ça, les assureurs le savent — c'est sur l'invalidité. Les trois quarts des plaintes portent sur: Est-ce que vraiment l'invalidité dénoncée ou demandée est acceptée ou pas par l'assureur? Et ça, c'est dans tous les bons régimes d'invalidité.

• *(12 h 40)* •

Et, là-dessus, pour terminer, parce que vous m'avez donné l'occasion de le faire, je vous dirais que les plaintes — parce que Assurance vie Desjardins ne travaille pas seulement avec les caisses, elle travaille aussi avec des agents que je vois ou des gens, chez nous, qui travaillent dans nos réseaux aussi individuels — les plaintes qu'on a au niveau des caisses ne sont pas plus nombreuses ou moins nombreuses que celles qu'on a dans les régimes individuels.

M. Maciocia: Oui. Ma question, M. le Président, c'est: Tout à l'heure, on a dit que les clients qui viennent, ils devraient savoir qu'ils signent un formulaire et que 93 %, ils devraient être au courant qu'ils sont couverts, mais qu'il y a 8 % ou 7 % qui...

M. Joly (François): Non, non, non.

M. Maciocia: Vous avez dit tout à l'heure que les clients, ils devraient savoir, en signant le formulaire, qu'il y en a 93 % qui sont automatiquement assurés. Le client, il devrait savoir ça, d'après vous.

M. Joly (François): Oui.

M. Maciocia: Il devrait savoir, au moment où il va venir chez vous, dans votre caisse demander une assurance-crédit, et tout ça, en signant le formulaire, lui, que 93 %...

M. Joly (François): Non, ce n'est pas ça que je dis, là.

M. Maciocia: ...ils sont couverts et qu'il y a 7 % qui ne sont pas couverts, probablement.

M. Joly (François): Non, ce que je dis, c'est que, sur 10 cas, M. le député, une fois que le questionnaire est complété, il y a 9,3 personnes qui repartent avec un contrat d'assurance, et l'assurabilité est acquise. C'est ça que je dis. Ce n'est pas que, avant d'arriver puis avant de signer...

M. Maciocia: Puis l'autre, il va le savoir quand?

M. Joly (François): L'autre, il va le savoir dans un délai, habituellement, de 10 jours, je pense.

M. Maciocia: Il ne le sait pas au moment où il quitte son...

M. Joly (François): Il sait qu'il n'est pas assuré. Il sait qu'on étudie son dossier.

M. Maciocia: S'il a répondu non à toutes les questions?

M. Joly (François): Et, dans le cas des 7 % qu'on n'assure pas automatiquement, il y a une autre formule qu'il doit compléter, qu'il fait parvenir à l'assureur, directement à l'assureur.

M. Maciocia: Je comprends très bien. Mais, si la personne, elle répond non, il n'y a pas un deuxième formulaire qui entre en ligne de compte.

M. Joly (François): Oui. La deuxième formule pour l'assurabilité, il le sait immédiatement.

M. Maciocia: Oui, mais il signe quoi dans ça? Est-ce que tout le monde est obligé de signer le deuxième formulaire?

M. Joly (François): Seulement les 7 %.

M. Maciocia: Oui, c'est ça, mais comment je fais pour savoir?

M. Joly (François): Parce que vous allez avoir des questions à répondre et vous allez signer.

M. Maciocia: Je comprends. Vous me dites: C'est seulement 7 % qui doivent signer le deuxième formulaire. Il y en a 93 % qui signent un formulaire seulement. Qui va signer le deuxième formulaire?

M. Joly (François): C'est ceux qui ne sont pas acceptés automatiquement après les réponses.

M. Maciocia: Pourquoi? Quelles réponses? Si les réponses sont toutes non, si tout le monde répond la même chose.

M. Joly (François): Bien, ça dépend. J'en ai cinq questions, voulez-vous qu'on les prenne?

M. Maciocia: Oui, oui, c'est ça. Mais je dis: S'ils ont répondu non à ces questions-là?

M. Joly (François): Non, mais c'est parce que ça peut être oui qu'il faut répondre aussi.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Joly (François): Parce que je peux vous déposer...

M. Maciocia: On ne se comprend pas, probablement, parce que le problème, c'est justement là, le problème des gens qui partent et qui savent qu'ils sont assurés et qui ne le sont pas. C'est là, le problème parce que c'est la question que ce 7 % là, il n'est pas au courant pantoute qu'il n'est pas assuré. Et c'est là que je dis, comme on le disait tout à l'heure, que c'est très important qu'il y ait une personne qui ait les qualifications, qui ait les compétences et qui soit certifiée et qui ait de la responsabilité personnelle vis-à-vis des informations qu'elle donne aux clients. Et c'est là que je dis que c'est très important, justement, la question qu'on disait au ministre de la responsabilité professionnelle, de la responsabilité de la personne et, justement, la question des renseignements qui sont donnés à ce moment-là.

M. Joly (François): Oui, mais tous les renseignements dont vous parlez pour le produit qu'on propose sont donnés de façon adéquate. C'est un produit qui n'est pas négociable, là, c'est un produit qui dit: À tel âge, ça vous coûte telle prime, et voici la prime en fonction de la grille et le montant. Donc, ce n'est pas négociable, et, dépendant des questions que vous avez, des maladies potentielles ou des... en tout cas, dépendant des réponses que vous avez données, vous êtes obligé d'avoir un deuxième questionnaire pour l'assurabilité.

Là-dessus, ceci dit, quand vous dites qu'il y a 7 % des gens qui peuvent mal interpréter, je vous dirais simplement que, encore une fois, c'est avec l'Association des consommateurs, toujours dans l'esprit de bien protéger le consommateur, qu'on développe ces formulaires-là. C'est toujours avec elles qu'on fait ça, avec les associations de consommateurs.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député de Viger. Maintenant, pour une question, Mme la députée de Pointe-aux-Trembles.

Mme Léger: Oui. Moi, je veux revenir aux ventes liées. Comment se fait-il que les intermédiaires ne soient pas rassurés de vos propos? L'inquiétude de vos opposants est celle d'attacher le client, peu importe le service que vous avez donné, de l'attacher en l'obligeant de s'assurer. Bon. Et les exemples, il en pleut, là. On sait bien, quand même, qu'une relation d'affaires, c'est une relation d'affaires, qu'il faut fidéliser notre clientèle. Ça, moi, j'accorde ça facilement, mais pourquoi cette inquiétude-là? Et c'est ce qu'on entend depuis des mois. J'aimerais que vous vous expliquiez davantage.

M. Béland (Claude): Bien, c'est parce qu'on cherche des arguments pour essayer de faire en sorte que le décloisonnement soit moins complet dans le réseau des caisses, c'est assez évident, parce que les ventes liées sont défendues, on le sait. Alors — et je le disais tantôt — on respecte les lois intégralement. On n'est pas assez bête pour aller perdre notre crédibilité et se faire attaquer sur la place publique parce que, nous, chez nous, on pratiquerait et on forcerait à des ventes liées. Ça serait complètement, je pense, aller à l'encontre du bon sens. Alors, il ne s'en fait pas. On s'assure qu'il ne s'en fait pas.

Mais, comme disait M. Boucher tout à l'heure, il y a la sollicitation. Ça n'empêche pas de donner un dépliant à quelqu'un ou de lui dire: Si jamais tu as besoin d'assurance... Écoutez, quand vous allez, je ne sais pas, moi, acheter un... Je vais prendre l'exemple d'un bateau, c'est plus rare. Quand les gens vous disent: As-tu besoin de crédit? Veux-tu que je te l'assure?

M. Gautrin: Pas avec un salaire de député.

Mme Léger: Non, mais de lui accorder, mettons, une hypothèque, ou un crédit, ou peu importe, mais en lui disant: Tu ne l'aura pas si... Tu sais, on entend ça.

M. Béland (Claude): Bien non, on ne peut pas faire ça, c'est défendu.

Mme Léger: O.K.

M. Béland (Claude): On ne peut pas faire ça. On ne peut pas dire: Tu n'auras pas l'hypothèque si tu ne prends pas l'assurance ici. Je vous le disais tantôt, pensez-vous qu'un directeur de caisse, il serait assez bête pour faire ça, alors que son pain puis son beurre, c'est évidemment l'hypothèque sur le plan de la rémunération, sur le plan de ce que ça attire pour les dépôts, pour en faire un membre fidèle? Pensez-vous qu'il serait assez bête pour dire: Bien, si tu ne me donnes pas une prime pour la filiale — qui n'est pas la mienne, là, pour la prime que je vais envoyer, puis je vais avoir, peut-être, une petite ristourne en fin d'année — je vais renoncer à l'hypothèque parce que tu ne veux pas t'assurer ici? Franchement, là, je pense qu'on changerait le directeur.

Mme Léger: O.K. Merci.

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

M. Gautrin: Brièvement, moi, j'ai deux questions à vous poser sur le projet de loi. Je pense qu'on est d'accord sur le principe que ceux qui dispensent ou qui vendent des produits d'assurance doivent avoir une certaine qualification et une certaine formation. Les discussions informelles que j'ai pu avoir avec des représentants de votre Mouvement font que vous ne contestez pas non plus cet élément-là. Alors, moi, je reviens à l'article 314. L'article 314, alors, c'est la structure de la Chambre, évidemment, et le fait que les chambres font les règles de déontologie, et est-ce que vous auriez des objections — et, comprenez-moi bien, parce que, moi, j'essaie de voir si on ne peut pas établir un consensus qui faciliterait les choses — à ce que les chambres, qui, donc, représentent essentiellement les professionnels du milieu, y compris les professionnels qui seraient des salariés à l'intérieur de votre propre Mouvement, puissent non seulement faire des règles de déontologie, mais s'assurer de l'application de ces règles de déontologie, faire, donc, l'autodiscipline à l'intérieur de ce qui n'est pas complètement une profession, mais qui est une pseudo-profession?

M. Béland (Claude): Je vais laisser M. Martineau répondre à cette question-là si vous permettez.

M. Martineau (Jude): De notre point de vue, nous considérons que les chambres n'ont aucune valeur ajoutée à l'intérieur de l'ensemble de l'organisation. Un, c'est que ça ne fait que dédoubler les efforts et les coûts. Deux, si on prend la Chambre au niveau des assurances de dommages, le contrôle de la Chambre est aux mains d'une des parties, un des réseaux de distribution par rapport à l'autre réseau de distribution. Déjà, les règlements sont votés par le Bureau en haut, rien n'empêche le Bureau de s'occuper aussi de la question de déontologie, de contrôle. À notre sens, les coûts vont être beaucoup moins élevés, et, si au niveau du Bureau, en haut, les membres du conseil d'administration sont nommés par le ministre, avec des représentants du consommateur qui peuvent avoir la balance du pouvoir... Parce que, depuis le début — et M. le ministre l'a indiqué tantôt — on parle du consommateur et, pourtant, on ne le retrouve pas au niveau des chambres et on retrouve le contrôle de la Chambre des assurances de dommages aux mains d'une partie qui représente un réseau de distribution par rapport aux autres.

● *(12 h 50)* ●

M. Gautrin: Mais, vous me permettez, M. le Président, ce que j'essaie en forme d'exploration, c'est évidemment d'aller un peu plus loin que la loi telle qu'elle est — et j'avais posé la même question aux gens qui vous ont précédés — c'est-à-dire que les consommateurs pourraient être représentés au sein de la Chambre, d'une part, et, d'autre part, s'assurer que, à l'intérieur des chambres, il y ait des représentants de l'industrie qui sont, bien sûr, les courtiers qu'ils qualifieraient de courtiers dits autonomes, mais aussi des salariés de l'intérieur de votre Mouvement, de manière qu'il y ait un équilibre entre les deux, et on pourrait concevoir quelque chose dans ce sens-là. L'idée qui est derrière cela et qui était centrale à mon sens, c'est le concept de dire qu'il y a une forme d'autodiscipline de la profession, tout en respectant bien sûr l'équilibre qu'il doit y avoir entre ce qui est dans votre Mouvement et ce qui est dans la profession. Et c'est ce qu'on essaie de tester actuellement et c'est l'utilité, à l'heure actuelle, des rencontres qu'on peut faire.

M. Martineau (Jude): Écoutez, à l'ultime, ça peut aller, mais, comme je le disais tantôt, on pense que les chambres ne font que rajouter des délais, des coûts dans le système. Donc, pourquoi ne pas laisser au Bureau, en haut, qui a tous les pouvoirs...

M. Gautrin: ...pas de l'autodiscipline.

M. Martineau (Jude): Oui, mais il peut la faire. Qu'est-ce qui empêche de la faire?

M. Gautrin: Bon. Disons qu'on pourra rééchanger sur cette question-là, parce que le temps passe, M. le Président, et je voudrais rentrer sur une autre dimension, si vous me permettez, qui est l'article 380. À l'article 380, c'est le concept des permis restreints. Alors, vous, vous dites: Attention — dans votre mémoire, vous dites — n'allez pas trop dans la dimension des permis restreints parce que ça pourrait augmenter, à l'heure actuelle, les coûts au consommateur. Alors, ne nous le donnez pas aujourd'hui, mais, seulement pour essayer d'évaluer la pertinence, est-ce que les ratios — mon collègue de Vigeois les a abordés tout à l'heure — d'indemnisation dans les secteurs qui pourraient être des secteurs de convenance, c'est-à-dire l'assurance-prêts, l'assurance-épargne, la Sécurivie, Accirance, assurance-voyage, vous pourriez nous donner ça, les ratios, dans votre industrie? Peut-être pas maintenant, bien sûr, mais le transmettre à la commission. Vous comprenez, je veux mesurer jusqu'à quel point le fait d'avoir des certificats restreints est réellement une influence sur le coût au consommateur. Parce que, si vous avez un ratio qui est tel que 10 %, par exemple, d'indemnisation je vous dirai que vous êtes capables, assurément, d'assurer le coût d'un certificat restreint. Par contre, si vous avez un ratio plus... je serai plus sensible à votre argumentation.

M. Joly (François): On vous le donnera, il n'y a pas de problème.

M. Gautrin: Merci. M. le Président, compte tenu du temps, je vais être obligé de limiter mes questions et que... Le député d'Abitibi-Ouest.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Vu que c'est moi qui accorde la parole, je vais me l'accorder. Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Dans votre mémoire, vous parlez de discrimination envers les institutions de dépôts dans le projet de loi n° 188 et vous

relevez certaines dispositions de la loi qui s'appliquent, soit les articles 22, 26, 27, 77, 83, 110, 121, 194, et 378. J'aimerais entendre vos commentaires sur les articles 437, 438 et 439 qui amendent la Loi sur les caisses d'épargne et de crédit et qui permettraient à La Confédération d'adopter des normes relatives à la pratique commerciale en matière de distribution des produits et services financiers applicables aux fédérations. Et, 439, la loi permettrait également à La Confédération de s'assurer de l'observance des normes relatives à des pratiques commerciales en matière de distribution — bon, je ne répéterai pas ce que j'ai dit tout à l'heure — ce qui veut dire que le Bureau pourrait accepter et reconnaître de dire: Pour tout ce qui touche Desjardins, La Confédération, c'est eux autres qui s'inspectent eux autres mêmes, et le Bureau n'aurait aucun devoir, si peux dire, d'inspection ou de surveillance. J'aimerais ça connaître un peu si j'interprète bien la loi.

M. Béland (Claude): Je vais demander à Me Nadeau de répondre à ça étant donné que c'est très technique, là.

Mme Nadeau (Lise): Non, ces articles-là n'influencent en rien le pouvoir du Bureau, qui est là, qui inspecte, qui peut donner des mandats à des tiers d'inspection, et ça sera à sa discrétion ou aux membres de ce Bureau-là de choisir comment ils procéderont. Ils pourront peut-être même, à certains égards, donner des mandats à l'Inspecteur général des institutions financières. De toute façon, on le souligne dans le mémoire que ça serait une bonne chose.

Ce qui est ici n'est simplement qu'une discipline interne. Au niveau du Mouvement Desjardins, il y a des caisses qui sont propriétaires, il y en a qui sont regroupées en fédérations. Mais, pour donner, je dirais, un certaine cohésion à l'ensemble du Mouvement, on a des normes. Dans la Loi sur les caisses d'épargne et de crédit, on va permettre, par exemple, à une fédération d'adopter des normes sur les placements. Ça lui donne un guide, à la caisse et à ses dirigeants pour établir, bon, de quelle façon doit être géré l'avoir des membres. Et, compte tenu que cette loi-là va permettre aux caisses de distribuer en s'inscrivant comme cabinets, on trouve ça important qu'il y ait des normes à l'intérieur du Mouvement Desjardins, internes, qui n'iront pas à l'encontre de la loi, qui n'iront pas à l'encontre des règlements, mais qui vont établir le comportement, les normes en matière de pratique commerciale, alors la façon de solliciter, etc., sans détruire les pouvoirs réglementaires, d'autre part, qui viennent compléter notre façon de faire.

Au niveau de l'inspection, c'est la même chose, c'est que le comité de vérification et de déontologie des caisses reçoit des plaintes. Bon, c'est dans notre loi des caisses. Mais, au niveau du Mouvement, quand il y a un problème... Je regarde, tantôt, on nous a lu une lettre. À qui on l'adresse? On l'adresse au président du Mouvement. Alors, en matière d'inspection, on a une équipe d'inspection qui va inspecter les activités de nos caisses en matière d'épargne et de crédit, et, ici, elle pourra aussi regarder les activités en distribution et, à ce moment-là, faire des recommandations aux fédérations et à La Confédération. C'est tout. Mais ça n'a rien à voir avec le Bureau. C'est séparé, c'est de la procédure interne.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): C'est bien. Je vous remercie. J'aimerais ça avoir plus de temps pour développer davantage, mais on aura l'occasion, sans doute, de se reparler sur ce point de loi. J'en aurais eu d'autres aussi, mais... Sur ce, je vous remercie de vous être présentés. Oui?

M. Gautrin: ...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Non, vous n'avez plus de temps. Il est 13 heures, là, il faut se garder un peu de temps pour manger, je pense, puis le temps est équivalent à celui qu'on a donné aux groupes antérieurement. Donc, je vous remercie de nous avoir présenté votre point de vue et, sur ce, j'invite les membres de la commission ainsi que les invités à se rendre au salon rouge, soit à la salle du Conseil législatif, pour 16 heures. Mais j'aimerais ça, s'il y a possibilité, de se retrouver vers 15 h 30 parce que nous avons une heure de retard. Donc, 15 h 30, si c'était possible de se retrouver. Et je suspends les travaux.

(Suspension de la séance à 12 h 57)

(Reprise à 15 h 37)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre. MM. les membres de la commission, la commission des finances publiques se réunit à nouveau afin de poursuivre les consultations particulières sur le projet de loi n° 188, Loi sur la distribution de produits et services financiers. Comme nous avons une heure de retard — et vous savez tous que nous en sommes responsables volontairement — nous avons trois organismes à entendre d'ici à 18 heures — je crois également que les deux partis politiques ont des réunions à 18 heures, donc il faut absolument finir à 18 heures — donc, je vous inviterais, tous les intervenants, les membres de la commission, à essayer d'être brefs dans vos commentaires, dans vos questions, pour être capable d'entendre tous les gens que nous avions convoqués à participer à nos travaux.

Donc, sur ce, je souhaite la bienvenue aux représentants du Comité des dirigeants de vente en assurance de personnes. Je crois que son président a dû s'absenter à cause des délais, M. Labelle, et je regrette beaucoup d'avoir été obligé de vous reporter à cet après-midi. Donc, je vais inviter M. Belisle ou Couture...

Comité des dirigeants de vente en assurance de personnes

M. Belisle (Michel): C'est ça, les deux.

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

M. Belisle (Michel): C'est moi.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): O.K. Qui va faire la présentation?

M. Couture (Guy): On va se la partager, M. le Président, si vous nous y autorisez.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Bon, c'est bien. M. Michel Belisle est directeur, et Guy Couture, directeur également. Donc, je vous laisse la parole.

M. Belisle (Michel): Alors, on vous remercie. On remercie, évidemment, M. le Président, les membres de la commission de nous accorder un peu de temps. On va contribuer au rattrapage de votre horaire parce que notre mémoire est relativement court mais, on l'espère, assez significatif.

Évidemment, pour nous représenter, on aurait souhaité la présence de M. Labelle, mais il s'est absenté. Alors, Guy et moi allons partager la présentation que nous ont suggérée, suite à des rencontres, les 37 membres du Comité des dirigeants de vente du Québec.

Le Comité lui-même, pour le situer un peu, je ferai référence à une lettre qui a été adressée au ministre le 10 octobre 1996. Évidemment, faites les adaptations qu'il faut de cette lettre-là, puisqu'on parlait de la révision de la loi sur les intermédiaires qui était un sujet de grande importance pour tous les membres de notre Comité, puis on disait: S'il est vrai que le CAP a pour mission d'assurer la protection du public par la surveillance et le contrôle des activités exercées par les intermédiaires et que l'AIAPQ a pour mission d'assurer la protection du public par la discipline de ses membres, il n'est pas moins vrai que ce sont les dirigeants de vente qui ont la tâche journalière de diriger et de former les 10 000 intermédiaires.

• *(15 h 40)* •

En somme, en tant que dirigeants de vente, nous sommes responsables, un, de la qualité des agents recrutés, deux, de la qualité de la formation qu'ils reçoivent et plus spécifiquement de son application pratique au profit du consommateur. Nous sommes aussi responsables de la qualité de la supervision des agents, de la qualité des règlements des différends qui, parfois, existent entre le consommateur et l'agent. Ça ne nous place pas toujours dans des situations agréables.

L'approche de cet après-midi pour notre présentation de mémoire est fort simple. On s'est attardés à cinq sujets ou cinq éléments du projet de loi, et ce sont les suivants. On n'a pas de contentieux, on est 37 membres qui avons échangé. Donc, vous allez comprendre qu'on n'y va pas article par article, mais on va plutôt toucher les grands thèmes. On veut parler de l'organisme, de la banque-assurance, de la certification, du registre et des cabinets.

L'organisme. Nous supportons entièrement la création d'un organisme unique, un Bureau des services financiers qui aurait pour mission de veiller à la protection du public et des consommateurs, donc. Toutefois, nous tenons à ce que la composition du Bureau soit équitable. Bien que le projet de loi définisse clairement la participation de cinq membres élus par les détenteurs de certificat, il n'établit pas la provenance des 10 membres nommés par le ministre. Nous reprenons à cet effet un extrait d'une lettre que nous avions adressée en février 1997: «Ce qui est dans l'intérêt du consommateur, c'est un organisme où tous les intérêts sont balancés, un organisme où tous les intervenants, les consommateurs, les intermédiaires et les compagnies travaillent main dans la main pour créer un environnement où tout le monde est gagnant, et tout particulièrement le consommateur.»

Dans ce sens, nous recommandons qu'il soit stipulé dans la loi que le Bureau doit être composé de cinq représentants des intermédiaires, de cinq représentants des compagnies et de cinq représentants des consommateurs.

Je demanderais à M. Couture d'élaborer davantage

M. Couture (Guy): Tout à fait, M. le Président. En tant que dirigeants de banques, nous voulons sensibiliser la commission sur le fait que les assureurs de personnes ont été et sont toujours impliqués directement dans la distribution de produits et services financiers. D'ailleurs, les intermédiaires en assurance de personnes ayant un permis de courtier en poche aujourd'hui sont, pour une majorité, issus des réseaux de distribution jadis exclusifs aux assureurs de personnes. Vous avez entendu puis vous entendrez parler sûrement de compagnies manufacturières, d'assureurs ne fabriquant que des produits et ayant délégué la fonction de distribution à des cabinets, soit appelés cabinets multidisciplinaires, comme si nous n'avions plus rien à voir dans cette fonction. Nous sommes et nous voulons demeurer des partenaires dans la distribution. Nous croyons qu'il est important que des représentants d'assureurs de personnes soient parmi les membres composant le Bureau des services financiers.

Comme il s'agit de régir la distribution des produits et services financiers, nous présumons que ces personnes nommées ou élues proviendront des rangs de ceux qui gèrent la distribution au quotidien auprès des assureurs de personnes. Quant à la répartition, nous suggérons cinq, cinq, cinq, mais ce pourrait être tout autre arrangement.

Permettez-moi également d'avoir un mot sur le caractère nominatif plutôt qu'électif des membres de ce Bureau. Malgré tout le respect que je vous dois, je vois un certain danger dans le caractère nominatif. Les lois résistent au temps, mais les ministres changent. Il y a donc un risque qu'un nouveau ministre chargé de ce dossier puisse avoir un autre agenda et puisse faire en sorte que l'État ait une trop grande ingérence dans la distribution des produits et services financiers au quotidien. Je peux prendre comme exemple le cas de l'Angleterre qui, actuellement, à cause des complications administratives imposées par l'État, s'attend à anéantir la profession d'assureur-vie.

M. Belisle (Michel): Le deuxième sujet que nous voulons aborder, c'est la banque-assurance ou la caisse-assurance, dépendant du point de vue. La banque-assurance, à notre avis, c'est un peu inquiétant. Pas le fait que les assurances arrivent ou que les banques arrivent dans le marché de l'assurance. Je pense que ça, c'est inévitable. Ça nous amène peut-être à regarder les choses d'un oeil un petit peu plus prudent, par ailleurs. Ce n'est pas sans inquiétude que nous constatons que le ministre désire ouvrir aux banques le marché de l'assurance. Celle-ci, notre inquiétude, repose sur les dangers reliés à la circulation de l'information. Nous sommes très inquiets de la collecte et de l'utilisation abusive des renseignements personnels dans les institutions de dépôts parce qu'elles peuvent facilement mener à des ventes liées. Plus précisément, nous tenons à ce qu'il soit établi clairement qu'un représentant ne pourra avoir accès aux comptes bancaires. Réciproquement, les employés bancaires, qu'ils soient gérants ou autres, ne devraient pas avoir accès aux dossiers du représentant.

Nous recommandons donc que toutes les mesures soient prises pour éviter qu'un client soit obligé d'autoriser l'utilisation des informations procurées à d'autres fins que celles pour lesquelles elles furent données. Je pense qu'on est tous des consommateurs en dehors de cette salle, on a tous eu l'occasion de se présenter à la banque ou à la caisse et de discuter avec un préposé aux prêts, soit pour une hypothèque, soit pour un emprunt personnel, peu importe le motif pour lequel on le faisait, puis on a tous connu des expériences où, finalement, on nous posait une série de questions qui n'avaient à peu près rien à voir avec le but de notre démarche, mais qui étaient directement inscrites au niveau de l'informatique, donc des données de base que les banques peuvent accumuler.

Personnellement, j'ai eu une expérience, puis je suis certain que plusieurs d'entre vous l'avez eue aussi. Je me suis assis avec une des banques majeures ici, au Canada, ou au Québec, et la simple raison pour laquelle j'étais là, c'est qu'on m'offrait une marge de crédit. Je suis allé voir. Alors, dans l'entrevue, évidemment, actif, passif: Vous avez des REER, M. Belisle? Bien sûr que j'en ai. Alors, où sont vos REER? Bien, évidemment, je suis représentant d'une compagnie d'assurance-vie, donc j'essaie d'avoir confiance en mes propres produits, donc mes REER sont avec ma compagnie. Alors, combien vous avez dans vos REER personnels, M. Belisle? Bien, j'ai dit: Pauvre vous, ça n'a rien à voir avec le dossier. D'abord, mes REER sont inaccessibles pour vous. Alors, qu'est-ce que vous allez faire avec l'information? Alors, on me répond: Si vous ne me répondez pas, je devrai écrire zéro. Écrivez zéro. Puis on a insisté à trois reprises pour avoir une information qui n'avait rien à voir avec le service qu'on était en train de discuter.

Entre ça et une relation liée, il n'y a pas beaucoup de chemin. Ça, c'est mon expérience personnelle. Je suis convaincu que tous, dans cette salle, on a connu des expériences semblables. C'est certain que, quand on se présente dans une institution bancaire où l'objectif est de demander un prêt hypothécaire ou encore l'objectif est de demander un prêt personnel, ce qu'on souhaite, c'est avoir un accord avec l'institution bancaire.

Si on nous pose d'autres questions, le consommateur moyen est souvent en situation défavorable par rapport au banquier, parce que son attitude, c'est qu'il a besoin du banquier, alors qu'on sait tous que, finalement, c'est le banquier qui a besoin de nos sous. Mais je pense que la relation, elle est mince. Là où on peut traverser les ventes liées, c'est très, très mince quand on possède l'information.

M. Couture (Guy): Tout à fait, M. le Président. Lors des réunions avec les membres, nous nous sommes questionnés sur le comment une loi et les règlements s'y rattachant protégeraient le consommateur dans des situations comme celle que mon collègue ici vient d'exposer. Pourtant, nous prétendons être des gens assez avisés dans le domaine des services financiers. Mais, évidemment, le consommateur moyen n'a peut-être pas autant d'outils pour se protéger contre de telles sollicitations plus ou moins voilées, puisque même des préposés au service à la clientèle, dans certains cas, possèdent plus d'informations ou ont accès à plus d'informations que nos propres représentants n'en ont ou n'y ont accès.

Est-ce que le projet de loi n'est pas en train de déterminer des règles de la concurrence en donnant des avantages à certains, que d'autres n'ont pas? C'est la question que nous nous sommes posée lors de nos rencontres.

M. Belisle (Michel): Le troisième élément sur lequel nous nous sommes arrêtés, ça concerne la certification. Alors, nous considérons que, pour le bien des consommateurs et pour assurer une saine concurrence aux représentants, toute offre de produits d'assurance devrait être faite par une personne qualifiée dont les compétences sont reconnues.

Nous recommandons donc que toute personne qui offre des produits d'assurance soit soumise à une formation adaptée à la complexité des produits offerts et soit sujette au même encadrement. Un petit peu à la blague, permettez-moi de vous faire une analogie. Si j'ai besoin de faire laver ma voiture, je n'ai pas besoin d'un ingénieur en mécanique pour le faire mais je m'attends à ce que la personne qui lave ma voiture connaisse les produits qui ne vont pas détériorer ma voiture et que cette personne-là ne commence pas à laver ma voiture par les pneus, au risque de grafigner ensuite la peinture.

• *(15 h 50)* •

Ce que l'on dit, c'est qu'il est inutile que quelqu'un qui offre, à titre d'exemple, de l'assurance-voyage connaisse tous les détails et toutes les composantes d'une police universelle, mais on pense qu'il serait important que la personne qui offre une assurance-voyage puisse en définir les caractéristiques et puisse l'expliquer au consommateur. Pour s'assurer que cette personne-là est compétente dans son domaine, elle devrait être encadrée.

M. Couture.

M. Couture (Guy): Je n'ai rien d'autre à ajouter.

M. Belisle (Michel): Il est d'accord avec moi.

Le registre des intermédiaires. Nous aimerions que, en plus de ce qui est prévu à l'article 201 et suivants du projet de loi, le registre de tous les détenteurs d'un certificat contienne toutes les informations nécessaires à la prise de décision éclairée dans le processus de recrutement de représentants en assurance de personnes.

Selon nous, le registre devrait également contenir les informations de nature publique concernant le passé judiciaire d'un représentant; exemple, infractions criminelles et déontologiques, poursuites civiles et faillites. Le registre dépendrait alors de la collaboration des compagnies. Comme elles seraient responsables de la mise à jour des informations, des règles devraient être établies pour les protéger contre d'éventuelles poursuites en diffamation, un peu comme on retrouve dans le projet de loi, une protection pour les cabinets, au moment où ces cabinets-là pourraient colliger de l'information sur les représentants et les motifs, par exemple, pour une terminaison de contrat.

M. Couture (Guy): Encore une fois, ici, je pense qu'autour de la table, au Comité des dirigeants de vente, il y a pas mal d'années d'expérience dans la gestion des équipes de vente. Il nous est toujours apparu difficile d'obtenir un portrait complet sur les intermédiaires, soit ceux que nous sollicitons pour nous représenter aussi bien que ceux qui viennent cogner à notre porte pour obtenir un contrat de distribution.

N'eût été de nos réseaux de contacts informels établis parmi même nos concurrents, souvent nous aurions malheureusement fait fausse route, et je peux vous dire que, malheureusement, trop souvent nous avons fait fausse route. Les informations se transmettent sous le couvert de la confidentialité, pour ne pas dire de l'anonymat; il y a crainte toujours de divulguer des informations. Le Comité des dirigeants de vente s'est penché sur ce problème déjà, il y a trois ans, et avait à l'époque formé un sous-comité pour voir à la création d'un tel registre, qui serait supporté par l'ensemble des compagnies membres. Il y avait même un membre de — permettez-moi ici peut-être... l'expression n'est pas la bonne — la commission de la protection des renseignements personnels qui faisait partie de ce sous-comité.

Devant l'éventualité où le présent projet de loi couvrirait cet aspect, nous avons donc mis notre projet sur la glace. Nous pensons toutefois que le registre devrait comporter plus d'éléments, comme notre proposition en fait foi.

M. Belisle (Michel): Le dernier élément sur lequel nous souhaitons attirer votre attention, ce sont les cabinets. Évidemment, on se pose toutes sortes de questions concernant les cabinets. La loi, je pense, présente une certaine complexité, une confusion. On souhaiterait évidemment que cette confusion-là soit la plus petite possible. Le consommateur est déjà suffisamment perdu, et imaginez les dirigeants de vente qui ont à composer avec les ramifications des cabinets. Nous aussi, quelquefois, on est perdus. Alors, mon ami Guy va aussi présenter nos réflexions sur le sujet.

M. Couture (Guy): Enfin, en voulant refléter sûrement ce qu'est la réalité actuelle du marché, le projet de loi, quant à nous, crée une trop grande variété d'intermédiaires, ce qui ne manquera pas de confondre le consommateur. Déjà, pour les divers intervenants de l'industrie, on ne semble pas pouvoir s'entendre sur ce que sera le mode de fonctionnement de la distribution avec tous ces intervenants dans le futur, et je fais allusion ici à ce que nous appelons, dans la loi, les notions de «cabinet», «représentant de cabinet», «représentant autonome», «société autonome». Bien que clairement défini dans le projet de loi, tout ça ne nous apparaît pas évident dans notre quotidien, encore une fois, dans le contexte de la gestion des réseaux de distribution.

De plus, les liens entre chacune de ces catégories d'intermédiaires nous apparaissent confus au point que personne n'a pu nous indiquer si un cabinet pourrait, par exemple, accepter des affaires tout en étant lié à un autre cabinet. Par exemple, appelons ça un cabinet gestionnaire; ça pourrait être une distinction, d'ailleurs, qui pourrait être contenue dans le projet de loi. Et je pense que, lorsqu'on parle de cabinet dans le domaine de l'assurance de personnes, il y a des cabinets qui sont cabinets gestionnaires et il y a des cabinets qui sont, disons... appelons-les cabinets vendeurs, cabinets mandataires, qui sont formés d'un individu incorporé, ou deux, et qui pourraient également être sociétés civiles. Et, si nous avons une proposition à faire, je crois que ce serait celle-là: d'assouplir un peu ou rendre plus simples toutes ces distinctions. Alors, ce qu'on propose, c'est d'avoir, encore une fois, des cabinets et reconnaître, peut-être, le cabinet gestionnaire qui est tout à fait présent dans la gestion quotidienne de la distribution.

M. Belisle (Michel): J'entendais ce matin un des membres de la commission préciser que certains des cabinets de courtage du Québec sont des PME. Effectivement, nous transigeons — quand je dis «nous», c'est les dirigeants de vente — avec des organisations qui sont dans la distribution de services financiers, de produits financiers, qui ont 50 employés. Alors, quand on entend des propos qui nous laissent croire que, parce qu'on ouvrirait le droit aux caisses d'avoir des représentants au niveau des succursales, on créerait des emplois, je ne suis pas certain que ça ne serait pas un recyclage d'emplois plutôt que la création d'emplois. Il y a déjà plein de gens qui sont prêts, qui sont formés, qui sont disponibles pour servir le public au niveau de leurs besoins d'assurance. Le milieu de l'assurance, les affaires ou le niveau d'assurance qui est vendu d'une année à l'autre n'est pas en croissance depuis quelques années. La tarte se divise entre les différents compétiteurs, mais ce n'est pas en croissance. Alors, je ne pense pas que l'ouverture, dont on a entendu parler ce matin, pour se protéger — puis là je vous parle d'une façon ouverte et personnelle — de l'ennemi et créer des emplois soit très, très fondée, personnellement.

En termes de conclusion, en terminant, afin de s'assurer que cette réforme puisse rencontrer les objectifs visés, il nous apparaît essentiel que le projet de loi soit

renforcé en ce qui concerne la protection des renseignements personnels dans les banques. De plus, pour la protection du consommateur, nous tenons à ce que les intervenants soient responsabilisés. Si nous pouvons être assurés que les modifications que nous suggérons seront apportées, nous nous engageons à vendre ou à suggérer les mérites de votre projet de loi et à en gagner le support auprès des 10 000 représentants dont nous sommes responsables.

M. le Président, nous vous remercions de l'attention de vos membres et nous sommes disposés, évidemment, à entendre vos commentaires.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, MM. Belisle et Couture, de votre présentation. J'accorderai tout de suite la parole au député d'Abitibi-Ouest.

M. Gendron: Merci, M. le Président. Rapidement, je voudrais excuser l'absence du ministre des Finances et vice-premier ministre. Pour des raisons professionnelles, il ne peut pas être des nôtres. Alors, je l'excuse pour vous, mais également pour les gens qui suivent les travaux de cette commission. Certainement, je ne pourrai faire les commentaires qu'il aurait faits lui-même, mais je peux vous assurer que je vais lui faire rapport de l'utile et précise prestation que vous avez cru bon de nous faire.

Vous avez dit d'entrée de jeu que votre mémoire était court, mais il a le mérite d'être clair et très précis sur cinq points qu'il vous est apparu important de nous éclairer davantage. Et, au nom du ministre, du gouvernement et des collègues, je vous en remercie.

Deux ou trois questions. La première, vous avez très clairement exprimé que, sur l'organisme unique, vous souhaitiez avoir une représentation genre plutôt tiers, tiers, tiers. Même que vous avez parlé de cinq, cinq, cinq, mais je pense que ce qu'il faut retenir davantage, c'est le tiers, tiers, tiers. C'est bien ça?

M. Couture (Guy): Oui.

M. Gendron: La question, ce serait plutôt: Est-ce que vous souhaitez ces gens-là à titre de représentants de chacune des factions représentées ou à titre de représentants personnels? C'est quoi, votre point de vue? Parce que ce n'est pas pareil. Même si vous privilégiez un mode électif plutôt que nominatif, est-ce que vous souhaiteriez que ces gens-là soient là à titre individuel ou qu'ils représentent le secteur que vous voulez, que vous avez mentionné très clairement dans votre mémoire, les intermédiaires, les compagnies, les consommateurs?

M. Couture (Guy): Je pense que les secteurs qui sont impliqués tout simplement dans la distribution des produits et services financiers devraient être représentés.

M. Gendron: Je n'en disconviens pas. Je veux être certain d'être compris. Est-ce que vous souhaitez qu'ils agissent là pour représenter le secteur représenté ou qu'ils agissent là comme représentants individuels, à titre individuel, qui ont la défense de ce pourquoi on veut avoir un organisme unique qui essaierait de surveiller les intérêts des consommateurs? Parce que ce n'est pas de même nature, la forme de représentation. Si, moi, je suis là comme tiers représentant, disons, les compagnies, je ne suis pas sûr que j'aurai la même façon d'intervenir que si je suis là pour représenter l'organisme. Je voudrais avoir votre point de vue.

• *(16 heures)* •

M. Belisle (Michel): Il y a déjà des structures qui existent pour représenter les compagnies d'assurances, à la fois au niveau fédéral et au niveau provincial. Les représentants, à travers, entre autres, l'ACCAP, peuvent certainement parler au nom des compagnies d'assurances. Notre mémoire met en lumière ou il insiste, si vous voulez, sur le fait que nous voulons être responsabilisées et, pour être responsabilisées, les compagnies, nous devons, à notre avis tout au moins, faire partie du groupe qui peut agir. Donc, dans ce contexte, on souhaite évidemment que les compagnies soient représentées au niveau du Bureau. Est-ce que ça devrait se faire par des représentants de l'ACCAP, des représentants de l'association des compagnies d'assurances québécoises? Je pense que la commission pourra en décider. Mais l'objectif, certainement, est de faire en sorte que les gens qui y siégeront soient représentatifs de l'industrie qu'ils représentent.

M. Gendron: Merci. L'autre question importante, la banque-assurance. Moi, je ne suis pas le ministre, mais, là-dessus, je pense qu'il a été assez clair lorsqu'il a ouvert la commission, et il n'y a pas beaucoup de gens qui ne conviennent pas que, pour des raisons x, y, on doit y aller. Mais l'inquiétude est à peu près la même quant à l'usage de renseignements à caractère plus confidentiel. Ce que je comprends, c'est que, vous, vous souhaitez que ce soit immensément resserré pour s'assurer qu'il n'y ait pas d'usage de renseignements spécifiques pour éventuellement forcer les ventes liées.

Je vous pose une question par l'exemple que vous avez donné. Moi, je n'ai pas d'arrière-pensée dans la question que je vais poser, en tout cas en ce qui me concerne. Vous avez indiqué, à titre d'exemple, que, lorsqu'une institution financière vous avait fait une offre de marge de crédit, elle vous avait posé des questions, entre guillemets, indiscrètes, liées au fait... à ce que vous déteniez ou pas des REER. La question que je vous pose, c'est: Est-ce que vous ne croyez pas qu'il est habituel, quand quelqu'un veut avoir une marge de crédit, que, effectivement, on vérifie ça: Est-ce que vous détenez des REER? Parce que je veux juste être...

M. Belisle (Michel): Vous allez comprendre que... Oui, je comprends votre question.

M. Gendron: Parce que ce n'est pas de même nature pantoute.

M. Belisle (Michel): Je n'avais pas, non plus, ni intérêt ni envie de vous raconter l'ensemble de l'entrevue

que j'ai eue avec ces gens-là, mais ce qui était — et je pense que c'est répétitif — manifeste, c'est qu'il y avait de l'information qui circulait entre cette personne-là et moi qui n'avait absolument rien à voir avec le dossier. Un exemple de ça, pour être un petit peu plus précis dans mon exemple, c'est que mes REER faisant partie... Et, de la façon dont ils sont structurés, ils sont insaisissables. Donc, ça ne pouvait pas être un usage pour garantir le paiement d'une marge de crédit. Et, de toute façon, comme je vous dis, je n'ai pas envie de faire état de ma situation financière, mais ce n'était pas utile dans le contexte. J'ai insisté trois fois auprès de la personne qui représentait la banque pour dire: Ce n'est pas utile à votre dossier, puis, si ça vous conduit à dire: Bien, monsieur, on ne peut pas vous l'offrir, votre marge, je n'en serai même pas peiné. Mais vous réalisez, monsieur, qu'on va être obligé d'écrire zéro? Bien oui, vous écrivez zéro. Ce n'est pas grave, quand je prendrai ma retraite, je ne compterai pas sur vous, écrivez zéro.

Le point que je voulais faire, monsieur, ce n'est pas que dans certaines circonstances... Et je l'aurais compris si ça avait été pour une hypothèque d'immeuble ou autre chose, mais, dans certaines circonstances — et c'est connu, c'est un fait connu, parlez à n'importe qui dans cette salle — c'est un fait connu qu'un des avantages des banques, c'est les renseignements qu'ils possèdent sur vous. Ils savent à qui vous payez votre hypothèque, ils savent à qui vous payez vos primes d'assurance, ils savent avec qui vous êtes assuré. Et je pense que, ce matin, vous avez eu un exemple, par une lettre, qui a été démontré ici, à la commission assez clair là-dessus aussi.

M. Gendron: Ça va. Alors, merci. Là-dessus, dans le fond, ce que vous exigez, c'est: Tout le monde dit qu'il ne fait pas de ventes liées; le législateur ne souhaite pas qu'il y en ait; et il faut prendre les moyens pour s'assurer qu'il n'y en ait pas. C'est ça que vous nous dites.

M. Couture (Guy): De fait, on s'interroge comment même une loi pourrait empêcher... Lors des conversations que nous avons eues au Comité, il y a eu une multitude d'exemples. Là, vous vous appuyez ici sur l'exemple qui a été présenté, mais il y a une multitude d'exemples sur l'usage des informations, et ça va jusqu'à la personne qui est au comptoir qui parle à un consommateur qui peut seulement venir faire une transaction très, très simple et qui se fait — entre autres, un des exemples qui étaient soulignés — questionner sur, justement, les prélèvements préautorisés dans son compte de banque. Et c'est là qu'on se demande comment une loi pourra empêcher de tels agissements dans le quotidien. Alors, on parle de cloisons étanches, on parle d'empêcher l'échange d'information. Encore une fois, comment une loi et les règlements s'y rattachant vont pouvoir empêcher ça? C'est le questionnement qu'on...

M. Gendron: Message très clair. Dernière question en ce qui me concerne: Pour ce qui est de la formation ou de la certification, vous avez, encore là, été très explicites, mais je voudrais quand même poser la question, puisqu'il y a d'autres gens qui prétendent que, oui, une formation adaptée à la complexité des produits offerts... Je ne pense pas qu'il y ait des gens qui soient contre ça, mais, de laisser croire que tout est tellement complexe parce qu'on est dans le domaine, ça inquiète d'autres gens aussi. Ce n'est pas parce qu'on est dans quelque chose que c'est toujours tout à fait complexe et de même nature.

Alors, la question précise, c'est: Quelqu'un, entre autres, est venu nous dire, pour ce qui est de l'assurance-annulation de voyages: Je ne suis pas sûr que ça prend une formation à n'en plus finir. Alors, avez-vous une opinion là-dessus, puisque je vous ai entendu dire tantôt que, vous, c'était une formation dans chaque créneau très précis d'offre d'intermédiaire de marché de quelque nature que ce soit? D'autres nous disent: On peut parfois ne pas avoir la capacité de se payer tous ses rêves. En conséquence, est-ce que, vous, vous maintenez pareil, parce que l'affirmation était que, si je prends l'exemple que je viens d'illustrer pour de l'assurance-voyage, quand il s'agit d'annuler une assurance-voyage, je ne suis pas sûr que ça requière le même type de formation que d'autres titres? Est-ce que vous faites ces nuances-là ou vous ne les faites pas, vous?

M. Belisle (Michel): On les fait. On les fait, et, en fait, vous avez tout à fait raison, il y a des domaines où c'est relativement facile de transmettre la formation et l'information au préposé qui va offrir le produit. Je pense que l'exemple qu'on donnait va justement dans ce sens-là. Il n'est pas utile de demander à quelqu'un d'avoir une formation en fiscalité pour vendre une assurance tout à fait facile à expliquer par ailleurs. Essayons l'expérience suivante si vous me permettez. Si vous en avez l'occasion, quand vous serez face à un préposé dans une institution bancaire puis qu'on vous proposera une assurance-vie et une assurance en cas d'invalidité pour le remboursement de votre prêt, demandez simplement au préposé ou à la préposée quelle est la définition de la mort pour l'assurance-vie. Ça, on n'a pas beaucoup de difficultés avec ça, il y en a qui disent que la mort, c'est un manque de savoir-vivre, mais la mort, ça se constate. L'invalidité, la définition de l'invalidité... Quand est-ce que ma voiture ou le prêt pour ma voiture va être payé? Qu'est-ce qu'il faut qu'il m'arrive, que je me brise une jambe en ski ou que je devienne à l'état végétatif? Parce que la notion d'invalidité est très importante dans la définition du produit ou dans la valeur du produit.

Alors, ce qu'on dit, c'est simplement que la personne qui nous propose une assurance-invalidité rattachée, reliée à un prêt puisse être au moins capable de dire: Monsieur, madame, vous aurez droit à une prestation si vous n'êtes pas en mesure pendant, je ne sais pas, moi, trois mois, six mois, peu importe, dépendant du produit, d'être actif à votre travail actuel afin d'en tirer une rémunération. Il y a une définition de l'invalidité. On veut que la personne qui propose le produit puisse être en mesure de l'expliquer. C'est tout simplement ça.

M. Gendron: Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député d'Abitibi-Ouest. Je laisse la parole au député de Viger.

• *(16 h 10)* •

M. Maciocia: Merci, M. le Président. Merci de votre mémoire. Je serai très bref parce que je pense que, dans votre mémoire que vous avez présenté devant nous, c'est très clair. C'est très clair, les positions que vous défendez, avant tout sur la question de la banque-assurance. C'est clair, comme le disait aussi le député d'Abitibi-Ouest, que ce n'est pas tout à fait la question que ça ne soit pas vendu à l'intérieur d'une banque ou d'une caisse, mais c'est plutôt comment on va le faire. C'est là la question, et c'est la même question que, je le répète, nous, membres de cette commission, nous nous sommes posée au moment où nous avons rédigé le rapport Baril. Et je crois que vous avez eu l'occasion de lire ces recommandations-là, et nous défendons les mêmes principes que vous, spécialement dans la banque-assurance, dans le sens que nous voulons absolument que ce soient des gens compétents, des gens formés et des gens certifiés qui vont vendre de l'assurance parce que c'est très délicat, comme vous le disiez tout à l'heure, justement, une police d'assurance sur la mort ou sur l'invalidité. C'est facile de dire: Oui, vous êtes couvert pour la mort et l'invalidité, signez ici, puis vous allez payer 0,5 % de plus ou 0,25 % de plus puis vous êtes couvert. Ce n'est pas comme ça qu'on peut la vendre, et c'est là qu'on a des problèmes.

Et, tout à l'heure, dans d'autres domaines, je ne sais pas à quoi le député d'Abitibi-Ouest se référait, je ne sais pas s'il référait à l'assurance-voyage où, par exemple, ça ne prend pas absolument des connaissances très fortes pour vendre ce produit-là, mais je dirais que là aussi il y a des nuances à faire parce que l'assurance-annulation puis l'assurance-voyage, c'est deux choses complètement différentes. L'assurance-annulation, on peut la vendre très facilement. On sait qu'on a payé le billet 1 000 $, on achète une assurance. Si on ne voyage pas pour une raison ou pour une autre, on est remboursé pour le 1 000 $. Mais l'assurance-voyage, c'est tout autre chose. Et, par conséquence...

M. Gendron: ...annulation.

M. Maciocia: Oui, c'est ça. Et, par conséquence, justement, comme le disait... C'était le Conseil des assurances de personnes qui nous disait justement sur l'assurance-voyage: «Étant donné la complexité et les risques que représentent la distribution de l'assurance-voyage, il ne faudrait pas attendre d'autres épouvantables histoires avant d'exiger des agences de voyages qu'elles soient titulaires de certificats restreints pour offrir des produits d'assurance.» C'était très clair, je pense, dans le mémoire du Conseil des assurances de personnes.

Moi, je voudrais justement savoir de vous... Je pense que vous avez déjà un peu répondu à la question que je voulais poser au député d'Abitibi-Ouest. Sur la question de la certification, je pense que c'est très important, c'est ça que je disais tout à l'heure, est-ce qu'on peut convenir que vous êtes d'accord? J'imagine, je le répète, vous avez lu, sûrement, les recommandations de la commission du budget et de l'administration, la recommandation 2 de notre commission, la commission Baril, où on disait justement: La commission recommande au gouvernement de ne pas permettre la distribution de produits d'assurance par les institutions de dépôts, sauf aux conditions suivantes: établir un encadrement uniforme; offrir des produits d'assurance par des filiales dédiées à ces activités — là, la filiale dédiée, on pense toujours que ça serait meilleur d'avoir une filiale dédiée, mais, s'il faut, comme le disent aussi les organismes des consommateurs, absolument avoir un bureau fermé à l'intérieur d'une caisse ou d'une banque, c'est un bureau absolument fermé dans lequel il y aura seulement de l'assurance qui va se vendre et qu'il n'y aura pas d'accès à d'autres personnes qu'un représentant qui va vendre de l'assurance — troisièmement, assurer la distribution des produits d'assurance par des intermédiaires dûment qualifiés; interdire le cumul des fonctions, le double emploi — on parle souvent du double emploi, et c'est justement là qu'on a des problèmes au niveau des renseignements personnels et des ventes liées, c'est très clair, et c'est pour ça que nous l'avons écrit dans notre rapport — prévoir les dispositions régissant l'utilisation des renseignements personnels; utiliser, comme je le disais tout à l'heure, des espaces réservés, locaux distincts pour la vente des produits d'assurance. C'est ça, les recommandations qu'avait faites la commission Baril.

Et, moi, ma question est très simple: Est-ce que vous êtes d'accord avec ces recommandations-là qu'on a faites, tous les députés de cette commission, et qu'on a faites au ministre justement pour les intégrer à l'intérieur du projet de loi en question?

M. Couture (Guy): Tout à fait. Je pense qu'on ne peut pas faire autrement que d'être d'accord, effectivement. Encore une fois, notre inquiétude est davantage... Pour illustrer ça, encore une fois, c'est le consommateur qui est pris à la porte, et, à cause de la somme d'informations dont on dispose à la porte d'entrée, par toutes sortes de moyens, on amène justement le consommateur à aller dans ce bureau fermé. Même si c'est un bureau fermé, on a disposé d'une somme d'informations pour amener le consommateur à aller là et quasiment lui forcer la main. C'est ça que j'appelle des ventes liées, et c'est là le danger. Pour tout ce qui est des dispositions concernant la certification, la personne qualifiée, bien formée, on ne peut pas faire autrement que d'être d'accord avec ça.

M. Maciocia: Et c'est pour ça que je disais — vous permettez, M. le Président — qu'il faut le libeller différemment, l'article en question, parce qu'il ne faut pas seulement parler de vendre, il faut parler aussi de l'offre qui va être faite à cette personne. Parce qu'on peut très bien offrir et faire une vente, entre guillemets, à l'extérieur puis aller dans le bureau pour signer seulement le formulaire. Ça, c'est clair. C'est pour ça qu'il faut le libeller de manière à ce que, vraiment, la vente, ça soit fait de A à Z par la personne, par le représentant qualifié, pas parce qu'il

y a quelqu'un à l'intérieur de la caisse qui va faire cette vente-là ou la sollicitation de cette vente-là, puis, après, ça serait seulement à l'intérieur d'un bureau pour signer, pour dire: Voilà, la vente est confirmée seulement par une signature. Ça, c'est très clair dans notre esprit. Et pas seulement dans notre esprit, c'est très clair dans l'esprit de tous les organismes qui représentent le consommateur qui sont venus ici devant notre commission et qui nous ont dit ça très clairement.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ça va? Merci, M. le député de Viger. Maintenant, il resterait cinq minutes au député de Verdun.

M. Gautrin: Je serai bref, M. le Président.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Vous n'êtes pas obligé de les prendre.

M. Gautrin: Je vais les prendre. Je voudrais revenir sur le concept des chambres et du Bureau. D'abord, les membres de votre Association, ils ont quoi comme titre actuellement? C'est des courtiers? C'est des AVA, des AVC, des courtiers d'assurances, essentiellement?

M. Belisle (Michel): Un grand nombre d'entre nous... D'abord, nous sommes tous les premiers responsables des réseaux de vente ou des réseaux de distribution de nos compagnies respectives. Plusieurs d'entre nous sont détenteurs d'un certificat.

M. Gautrin: Très bien.

M. Belisle (Michel): Plusieurs d'entre nous sont dans le domaine de l'assurance à partir du moment où ils ont commencé à vendre de l'assurance à titre d'agents, puis les responsabilités se sont accrues. Donc, nous sommes des gens qui représentent les compagnies d'assurances non pas à leur niveau d'exécutif... Donc, l'ACCAP représente nos patrons, nous, on représente les réseaux de distribution. Alors, quand vous nous parlez de cabinets, par exemple, bien, vous parlez de gens avec qui on est en relation quotidienne.

M. Gautrin: Mais est-ce que vous faites partie de l'Association des courtiers ou quelque chose comme... Non?

M. Belisle (Michel): Non, absolument pas.

M. Gautrin: Il y a un grand principe auquel je voudrais savoir si vous adhérez ou non qui est celui de l'autodiscipline de la profession. Et on pense à la profession de courtier, et c'est pour ça qu'on a eu tout ce débat sur la Chambre et les responsabilités de la Chambre. Vous n'êtes pas entrés là-dessus, mais vous n'avez pas d'objections à ça ou vous en avez? Parce que, vous comprenez bien, là, il y a deux structures: il y a le Bureau qui, dans mon livre à moi, mais pas nécessairement dans le livre de la loi, mais dans mon livre à moi, devrait réglementer non pas l'exercice de la profession par les individus, mais le fonctionnement de la profession... À ce moment-là, je comprends bien que vous soyez membres sur le Bureau, mais tout ce qui touche la déontologie propre du courtier d'assurances, il y a tout un débat qu'on a eu ce matin, par exemple, de dire que toute cette autodiscipline, c'est-à-dire la déontologie, les règles de déontologie sont le propre de la Chambre, et des gens, dont moi — j'adhère aussi à ce principe-là — disent qu'il faut non seulement que les chambres déterminent les règles de déontologie, mais en surveillent aussi l'application, c'est-à-dire fassent l'autodiscipline de la profession. Est-ce que vous êtes prêts à suivre, à aller jusque-là ou pas?

M. Couture (Guy): Vous comprendrez que les positions que nous présentons ici représentent des positions qui ont formé consensus lors des réunions. Autour de la table, il y a des compagnies qui distribuent divers types d'assurances de personnes et qui ont divers réseaux de distribution. Alors, je crois que, là-dessus, le seul point que nous puissions faire, c'est qu'on a décidé de laisser à d'autres organismes le soin de présenter les positions sur..

M. Gautrin: Je comprends. Vous comprenez pourquoi je vous pose la question, puisque vous voulez avoir la moitié des membres nommés provenant de votre secteur sur le Bureau, effet que je pourrais comprendre si tant est que le Bureau régit en quelque sorte le fonctionnement même de la profession. J'aurais de la difficulté à vous suivre dans la loi telle qu'elle est, où le Bureau va aussi jusqu'à être le comité de discipline des agents dans la profession, mais je vous suivrais sans aucune difficulté si on retirait au Bureau cette responsabilité de vérification des règles de déontologie et si elles étaient transférées aux deux chambres qui sont prévues actuellement au projet de loi.

M. Couture (Guy): Encore une fois, il ne faut pas faire fi de notre implication dans la distribution.

M. Gautrin: Vous ne pouvez pas vous commettre. Je comprends la limite dans laquelle vous êtes en train de vous... Mais, si vous avez des commentaires à titre individuel, peut-être pas dans cette commission, je serais heureux de les avoir quand même. J'ai terminé, M. le Président.

• *(16 h 20)* •

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ça va, M. le député de Verdun? MM. Belisle et Couture, je vous remercie de votre présentation, de nous avoir fait part de vos commentaires. Et, sur ce, j'invite immédiatement les représentants de l'Association des banquiers canadiens à prendre place.

(Changement d'organisme)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Je vais souhaiter la bienvenue à nos invités, soit les représentants de l'Association des banquiers canadiens, et j'inviterais M. Bisaillon, probablement, président du comité du Québec,

à nous présenter les personnes qui l'accompagnent et, par la suite, à nous faire part de la présentation de leur mémoire.

Association des banquiers canadiens (ABC)

M. Bisaillon (Guy): Merci, M. le Président. Mmes et MM. les députés, je suis ici en tant que président du comité du Québec de l'Association des banquiers canadiens et je suis aussi premier vice-président de la Banque Scotia pour le Québec. Comme vous le savez peut-être, notre Association compte environ 41 000 employés au Québec. Alors, c'est avec plaisir que je suis ici aujourd'hui avec mes collègues pour vous soumettre les commentaires de notre industrie. J'en profite d'ailleurs pour vous remercier de votre aimable invitation à comparaître aujourd'hui.

Avant d'aller plus loin, comme vous l'avez demandé, M. le Président, je vais vous présenter les gens qui m'accompagnent. À mon extrême gauche, le Dr Rosaire Couturier, directeur exécutif et chef de la direction de l'Institut des banquiers canadiens qui est, en quelque sorte, l'université de notre association. M. Couturier est aussi un ex-vice-doyen de la Faculté d'administration de l'Université Laval. M. Marc Duquette, de la firme d'avocats Ogilvy Renault, qui représente l'Association. À mon extrême droite, M. Pierre Desbiens, président de assurance-vie Banque Nationale et aussi premier vice-président, assurance, pour la Banque Nationale. Et, à ma droite immédiate, M. Jacques Hébert, directeur de l'Association des banquiers canadiens.

Alors, je tiens tout d'abord à vous assurer de notre entière collaboration dans le cadre de cette consultation enclenchée depuis de nombreux mois. J'ai bon espoir que, malgré la présence dans ce dossier de plusieurs intervenants aux intérêts variés et divers, les discussions, négociations et pourparlers en cours favoriseront ultimement le consommateur, car il est primordial d'assurer que les changements qui sont proposés par le projet de loi n° 188 visent à mieux servir les consommateurs québécois. Si, du même souffle, ils contribuent à augmenter le rayonnement de nos activités au Québec, nous ne pourrons que nous en réjouir. De toute évidence, un vent nouveau souffle sur la distribution des produits et services financiers au Québec, et nous tenons à participer activement à cette évolution. À cet effet, pour vous présenter un sommaire des recommandations de l'Association des banquiers canadiens, je cède maintenant la parole à M. Jacques Hébert, directeur de notre comité du Québec.

M. Hébert (Jacques): Merci, M. le Président. Madame, messieurs, lorsque nous avons pris connaissance du rapport quinquennal sur la mise en oeuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché déposé en juin 1996, certains passages du message du ministre responsable ont retenu notre attention, notamment celui-ci, et je cite: «Il ne faut pas avoir peur du changement. Certes, lorsqu'il survient, la première réaction est l'inquiétude. Notre zone de confort est réduite et nos points de référence sont disparus. L'histoire est faite de changements. En effet, nos sociétés se transforment, et nos façons de faire doivent s'adapter. Face au changement, il n'y a qu'une attitude profitable, s'adapter. Il ne sert à rien de cultiver la nostalgie, de se blottir derrière des palissades, car le réveil peut être brutal et souvent désastreux.» Fin de la citation.

À l'époque, nous avions fait savoir notre appui à cette vision des choses et nous n'avons pas changé d'avis depuis. Ainsi, en matière de distribution d'assurance, nos membres favorisent l'adoption d'une structure réglementaire axée sur l'efficacité, l'innovation et la compétitivité, car cela se traduira par des avantages marqués pour les consommateurs. Nous sommes conscients que l'ouverture dans la législation offrira un avantage concurrentiel certain aux plus importants concurrents directs des banques au Québec, mais nous acceptons cette situation, nous n'avons pas peur du changement.

Le projet de loi qui est devant nous contient d'importantes dispositions en matière de protection de renseignements personnels, notamment pour les représentants en assurance. Les banques sont des entités financières stables qui s'imposent elles-mêmes d'importantes mesures en vue d'assurer un équilibre et une sécurité constante à la clientèle tant dans le traitement des informations que dans l'exercice de leurs diverses activités. En fait, elles sont des chefs de file en matière de protection des renseignements personnels et, à ce titre, les banques sont en quelque sorte les précurseurs des changements, la confidentialité étant une tradition bancaire.

En ce qui concerne la planification financière, nous sommes tentés de croire que, loin de corriger la surréglementation dans ce domaine, la nouvelle législation tend à perpétuer une trop vaste segmentation du marché, multipliant ainsi les voies de communication. Or, plus il y aura d'intervenants pour réglementer l'exercice de la profession, plus le consommateur aura de la difficulté à s'y retrouver. Notre Association recommande donc que le projet de loi reconnaisse une structure de segmentation simple, comme par exemple celle à deux niveaux de formation mise en place avec succès par l'Institut des banquiers canadiens, qui correspond beaucoup mieux, à notre avis, à la réalité du marché. Du changement, oui, mais à la condition que le consommateur puisse s'y retrouver avec aisance.

Quant aux dispositions en matière de ventes liées, nous sommes d'avis que certains articles du projet de loi ne devraient pas être promulgués dans leur libellé actuel. Des précisions devaient être obtenues quant à la résolution du contrat dans les 10 jours et quant aux conséquences liées à une telle résolution sur les autres produits acquis par le client. Les banques ont à coeur de procurer à leurs clients le plus vaste éventail possible de services financiers par le biais de canaux les plus pratiques tout en respectant le droit du client de choisir librement tant ses fournisseurs de services que les produits qu'il souhaite acquérir. Le personnel bancaire est d'ailleurs rigoureusement formé à ce chapitre.

En ce qui a trait à l'inscription des établissements à titre de cabinets, nous recommandons que les articles 60 et 110 soient modifiés afin d'éviter des conflits potentiels avec la compétence législative fédérale. En particulier, nous

sommes d'avis que l'article 110 devrait être retiré du projet de loi, à tout le moins dans son libellé actuel, ou devrait être modifié pour vraiment clarifier sa portée sur les activités des filiales dans les établissements des institutions de dépôts.

Quant aux produits d'assurance qui pourront être vendus sans représentant, l'ABC propose que les dispositions du projet de loi reflètent celles du règlement fédéral en la matière. En effet, les produits d'assurance que peuvent déjà offrir les banques en vertu du règlement fédéral et ceux énumérés dans le projet de loi ne sont pas tout à fait les mêmes. Par exemple, le règlement fédéral contient des dispositions sur l'assurance-crédit pour stocks de véhicules et l'assurance-crédit des exportateurs qui ne sont pas comprises dans le projet de loi qui nous occupe. Il y a lieu d'éviter les débats et de prévenir les situations problématiques pouvant découler de réglementations contradictoires.

De plus, pour ce qui est des dispositions portant sur le guide du distributeur, nous considérons que les diverses obligations inscrites dans la nouvelle loi posent des difficultés considérables tant pour les assureurs que pour les distributeurs. Encore une fois, ces exigences multiples risquent de se traduire par une croissance des coûts dans les produits, par une augmentation des délais dans l'octroi de ceux-ci et pourraient même entraîner des difficultés quant à la possibilité pour les clients de se procurer certains produits.

• *(16 h 30)* •

Enfin, en ce qui a trait au nouveau Bureau des services financiers, il importe, à notre avis, de garantir que la constitution de l'organisme soit représentative de l'ensemble des intérêts en fonction des trois principes de base suivants: l'ensemble des intervenants du marché doivent être représentés; deuxièmement, la structure mise en place doit être suffisamment flexible pour s'adapter rapidement à l'évolution constante du marché; enfin, la structure organisationnelle doit permettre d'assurer qu'aucun groupe ayant des intérêts particuliers ne soit en position de contrôle.

Hors de tout doute, le Bureau des services financiers a un rôle primordial à jouer dans le cadre de l'implantation et de la mise en application de la présente loi et de ses règlements. Cela étant, il est essentiel que le marché des services financiers au Québec ait une confiance majeure en cet organisme.

Par ailleurs, nous pensons que la section de la structure touchant les chambres devrait être révisée en profondeur afin de tenter d'optimaliser les ressources disponibles tout en assurant le respect des principes de base de la législation. Idéalement, à notre humble avis, les chambres devraient être éliminées.

Enfin, l'ABC recommande que, de façon générale, les pouvoirs réglementaires du Bureau soient revus afin de permettre aux acteurs qui sont assujettis à la loi une plus grande flexibilité pour la mise en oeuvre des principes directeurs de la législation. Il serait regrettable, en effet, qu'une trop vaste réglementation vienne alourdir les initiatives des divers intervenants.

Ce projet de loi fait preuve d'avant-gardisme à plusieurs égards et, à ce titre, nous en sommes satisfaits. Néanmoins, l'ABC est d'avis que le législateur doit tenir compte des champs de juridiction respectifs et, à ce chapitre, nous croyons que plusieurs éléments demeurent à être étudiés plus amplement.

Nous sommes au Québec pour faire des affaires, comme nous faisons des affaires sur tout le territoire canadien et dans plus de 100 pays de par le monde. Il est de tradition que nous respections les diverses réglementations qui s'appliquent à notre industrie. Toutefois, lorsque les législateurs des divers paliers de gouvernement votent des lois ou règlements qui, en apparence du moins, se chevauchent, se dédoublent ou viennent en opposition, cela nous place dans une situation fort inconfortable, ce qui n'est pas parfois sans se répercuter sur les consommateurs.

Nous espérons donc très sincèrement que la présente démarche sera marquée au coin de la collaboration, de la compréhension, de l'équilibre des forces et de l'équité. Je vous remercie.

M. Bisaillon (Guy): Alors, M. le Président, on est disponibles pour répondre aux questions si...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Je vous remercie, monsieur, de la présentation de votre mémoire, et je laisse tout de suite la parole au député d'Abitibi-Ouest pour le questionnement.

M. Gendron: Oui. M. Bisaillon, ainsi que vos collaborateurs, je tiens à vous remercier. Encore là, c'est un bon mémoire, une présentation très claire, très précise sur les points sur lesquels vous souhaitiez attirer l'attention des membres de cette commission. On vous en remercie J'aurai une couple de questions et mon collègue de Crémazie va poursuivre par la suite.

Vous réclamez — à moins que je ne fasse erreur — que l'article 22 soit modifié et, selon ce que j'en interprète, c'est pour vous une flexibilité plus grande afin, dites-vous, de rendre vos activités plus efficaces. Or, il y a beaucoup de gens qui sont venus nous dire que, c'est justement, il y avait un danger à l'article 22 parce que, entre autres, lors de la présentation du Regroupement des assureurs de personnes, il a été proposé que l'information recueillie lors des transactions de dépôt ne puisse servir à la confection de fichiers destinés à la prospection et à la vente de produits d'assurance.

Alors, je veux juste mettre en parallèle votre demande versus la prétention d'autres qui, probablement, souhaitent autant d'efficacité que vous. Mais voilà le danger, si, à l'article 22, il n'y a pas les balises que le législateur a mises, que certaines informations pourraient servir à constituer ce que j'appelle, moi, un avantage concurrentiel. J'aimerais vous entendre là-dessus. Dans le fond, est-ce que vous ne réclamez pas, au nom de l'efficacité, un avantage concurrentiel? C'est là ma question.

M. Hébert (Jacques): Nous avons entendu ce matin — parce que j'étais présent à la session de ce

matin — beaucoup de gens venir prétendre qu'il y avait un danger incommensurable au fait que les banques, possiblement, puissent entrer dans le domaine de l'assurance. Et Dieu sait que — si on se rappelle les propos du ministre fédéral à ce sujet — ce n'est pas demain la veille. Alors, il ne faudrait pas s'inquiéter trop rapidement.

Si les banques devaient, demain matin, entrer dans ce champ d'activité, il est certain qu'elles devraient hors de tout doute, pour assurer le respect de leur réputation, mettre tout en place pour que les renseignements confidentiels des clients demeurent confidentiels. Or, pour nous, en fait, il n'y aurait pas de mise en place à faire puisque, déjà, nous avons diverses mesures dans notre industrie qui font en sorte que les renseignements ne sont pas divulgués hors des normes prescrites par le législateur.

On a un dossier extrêmement intéressant en ce domaine. Si on regarde, par exemple, les plaintes déposées auprès de l'Office qui est responsable de la loi 68 au Québec, il y a très, très peu de plaintes contre les banques, lorsque plaintes il y a. De plus, nous avons mis en place, dans les banques, un ombudsman. Chaque banque possède maintenant son ombudsman où les clients peuvent déposer des plaintes s'ils se croient lésés dans quelque domaine que ce soit. Qui plus est, on a également mis sur pied l'ombudsman bancaire canadien, qui est un peu l'ombudsman des ombudsmans, qui, lui, voit à examiner les plaintes des clients qui n'auraient pas trouvé satisfaction auprès de l'ombudsman de la banque concernée. Cet ombudsman a un immense pouvoir de dénonciation, parce qu'il rend publiques à chaque trimestre les plaintes déposées contre les banques individuellement avec la raison de la plainte.

Donc, si demain matin une banque devait manquer à ses devoirs et diffuser de l'information alors que la loi l'interdit, elle serait dénoncée par l'ombudsman bancaire canadien, et Dieu sait que la clientèle serait la première à fuir cette banque. Or, on sait que la concurrence est féroce non seulement entre les banques, mais entre les banques et les autres institutions, et personne n'a intérêt et ne veut perdre de clientèle.

M. Gendron: Merci. À un autre endroit, vous spécifiez... D'ailleurs, il y a dans ce que j'appelle l'économie de votre mémoire — en filigrane, ça revient constamment — d'éviter ce que vous appelez les conflits avec les compétences fédérales, puisque les banques sont de juridiction fédérale, et, concrètement, à un moment donné, vous souhaitez que l'article 110 soit retiré pour éviter ce que je viens de dire. Est-ce que vous ne croyez pas que, quand les banques sont dans le domaine de l'assurance — et, à ce que je sache, jusqu'à nouvel ordre, l'assurance, c'est une compétence provinciale — que là, à ce moment-là, nous, ça ne doit pas être bien, bien tentant de vous laisser... autrement dit, de donner suite à votre demande? En termes très clairs, à l'article 110, vous dites: Écoutez, cet article-là devrait être retiré pour éviter les conflits potentiels avec la juridiction fédérale. Mais, quand une banque vend de l'assurance, elle est dans un domaine de juridiction provinciale. En conséquence, est-ce que ce n'est pas légitime et logique que le Québec souhaite légiférer les produits d'assurance?

M. Hébert (Jacques): Avant de passer la parole à notre...

M. Bisaillon (Guy): M. Hébert, si vous permettez. Pour clarifier notre position sur l'article 110, en fait, c'est une question de clarification d'ambiguïté qu'on décèle dans cet article-là, et je demanderais à Me Marc Duquette de faire les commentaires à propos de l'article 110.

M. Duquette (Marc): Merci, M. Bisaillon. Peut-être d'abord, pour répondre à votre question, une clarification. Je tiens à vous rassurer, notre propos dans notre mémoire ici, cet après-midi, n'est pas de faire un débat constitutionnel. Il y aura un autre forum pour ça, ce n'est pas notre propos. Nous, notre association, nos membres souhaitent trouver des façons de concilier la réalité fédérale qui nous régit et la réalité du Québec et les législations des autres juridictions dans lesquelles nous opérons. Alors, ce n'est pas du tout pour lancer des flèches constitutionnelles.

Cependant, nous avons des inquiétudes. Ce à quoi fait allusion M. Bisaillon, c'est qu'à l'article 110, je ne sais pas si on le comprend bien, mais on a une inquiétude face à lui, car une des avenues qui pourraient être utilisées par certains de nos membres pour se conformer ou s'ajuster à la loi pourrait être, par exemple — et je ne peux pas, évidemment, lier aucun de nos membres — que, de façon individuelle, ils pourraient vouloir se créer des cabinets par l'entremise de filiales. Ça peut être des filiales existantes, ça peut être des filiales qui sont des courtiers en épargne collective, en valeurs mobilières, ça peut être aussi des compagnies de fiducie ou ça peut être tout simplement des parties 1A, des LSCC, d'autres entités et des personnes morales, tel que permis par l'article 60.

Ces entités-là devenant des cabinets et agissant par leurs représentants, si ces représentants-là agissent dans des établissements, des institutions de dépôts, est-ce que l'article 110 a pour effet d'interdire les activités autres que par le cabinet lui-même? Je m'exprime mal. Est-ce que nous pouvons avoir un cabinet qui soit autre chose que la banque, par exemple? Et, si oui, est-ce que l'article 110 n'est pas ambigu, parce qu'il fait allusion à... Je n'ai pas les mots devant moi, mais la suggestion pratique que je vous ferais, c'est de dire que, nonobstant ce qui précède, il n'y a pas d'empêchement à ce que les représentants à l'emploi de filiales puissent oeuvrer dans les succursales d'institutions de dépôts. Et ça, ça pourrait être une avenue, par exemple, pour s'ajuster à la loi si certains de nos membres désirent le faire.

● *(16 h 40)* ●

Il y a peut-être d'autres de nos membres qui vont vouloir s'inscrire carrément comme cabinets. Je ne peux pas parler en leur nom, mais ça me paraît une avenue qu'il ne faudrait pas empêcher. Et je m'inquiète d'une ou deux dispositions dans la loi qui pourraient avoir cet effet-là, voulu ou non. Alors, c'est dans ce sens-là que je suggérais des précisions.

M. Hébert (Jacques): Et, si vous me permettez, c'est pour ça que... Effectivement, vous avez bien cité notre mémoire, mais, ce matin, j'ai rajouté une phrase importante, toujours sur l'article 110. J'ai bien dit tantôt: Ou devrait être modifié pour vraiment clarifier sa portée sur les activités des filiales dans les établissements des institutions de dépôts. Alors, ça rejoint ce qu'on vient d'expliquer.

M. Gendron: Merci. Tant qu'à citer, moi, j'aime mieux le faire comme il faut. Merci. Tant qu'à citer votre mémoire, j'aime mieux le faire comme il faut.

M. Hébert (Jacques): Merci.

M. Gendron: Une dernière question. On a eu toutes sortes de suggestions quant au mode nominatif, électif, par rapport au Bureau, en termes de représentation. Il y a des gens qui disent: Tiers, tiers, tiers, peu importe, et il y a des gens qui nous disent: Ça devrait être presque complètement électif; d'autres: 100 % le ministre. Vous autres, vous êtes de ceux qui disent: C'est le ministre qui devrait nommer tous ces représentants-là. À moins que je ne me trompe, je n'ai pas vu du développement sur le rationnel qui supporte votre recommandation. Je l'ai vu, là, le ministre devrait nommer tous les membres du conseil d'administration, selon vous. Mais qu'est-ce qui vous amène à conclure que ça devrait être davantage nominatif plutôt qu'électif?

M. Bisaillon (Guy): Alors, comme on l'a mentionné dans le sommaire, les trois principes de base qui devraient guider la nomination et la formation du Bureau, c'est: premièrement, une représentation large des industries ou des intervenants dans le domaine des services financiers; deuxièmement, il devrait ne pas y avoir, si ce n'est que présomption de concentration ou présomption d'influence, de contrôle d'un groupe quelconque; et aussi que le conseil puisse être organisé de façon à ce qu'il soit le plus flexible possible pour s'adapter aux changements dans les biens et les services financiers, à l'évolution. Alors, ceci étant dit, nous recommandons que le conseil soit nominatif, nommé par le ministre, pour empêcher que certaines tensions soient créées par des représentations contrôlées ou centralisées dans certaines industries.

M. Gendron: Merci, M. Bisaillon.

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

M. Maciocia: Merci, M. le Président. Merci, M. Bisaillon, du mémoire que vous avez présenté devant cette commission. Je voudrais enchaîner seulement sur la question qu'avait posée le député d'Abitibi-Ouest sur l'article 22. Vous nous dites que vous n'êtes pas d'accord parce qu'il faudrait l'élargir, il faudrait le laisser un peu plus à la discrétion, disons, des banques, si je peux le dire comme ça. Mais, moi, je vais le lire parce que j'aimerais vous poser une question sur ça.

L'article 22 se lit comme suit: «Un représentant en assurance qui agit pour le compte d'une institution de dépôts inscrite comme cabinet ne peut, dans un de ses établissements, effectuer des transactions courantes de dépôt ou de retrait sur un compte de type épargne avec opérations, ni consentir du crédit, sauf pour l'acquisition d'un produit d'assurance ou à des fins de placement.»

Pourriez-vous nous dire quel pourcentage de personnel qui travaille dans les banques ou dans les succursales des banques fait ce type de travail?

M. Bisaillon (Guy): Je demanderais à M. Desbiens de bien vouloir répondre à la question.

M. Desbiens (Pierre): Alors, actuellement, le pourcentage, tous les employés de banque qui ont une responsabilité de service à la clientèle font des transactions de type dépôt. Comme vous le savez, aujourd'hui les banques sont structurées un peu différemment. On a deux profils: on a le profil de service à la clientèle et vous avez le profil de conseiller au service produits financiers. Ça, ce sont les gens qui accordent les prêts ou certains véhicules de placement, ils vendent des REER.

Pour répondre à votre question, aujourd'hui la majorité des gens qui vendent des produits de crédit sont habilités à vendre de l'assurance-crédit sur les prêts. Quant au type d'assurance auquel on fait référence dans l'article 22, ici, bien, pour l'instant, il n'y a personne parce que, comme vous le savez, les banques ne sont pas autorisées à vendre des produits d'assurance autres que l'assurance-crédit. Ce à quoi on fait allusion ici, c'est pour être capable d'optimiser les espaces commerciaux des banques, être capable... que les gens qui font les transactions actuelles, autant de crédit que de dépôt, puissent être habilités à vendre des produits d'assurance et, lorsqu'ils auront eu la formation et les qualifications requises, à vendre des produits d'assurance autres que les produits qui sont actuellement autorisés par la loi des banques.

M. Maciocia: Probablement que j'ai mal posé la question ou que j'ai mal compris la réponse.

M. Desbiens (Pierre): Je m'excuse.

M. Maciocia: Ce n'est pas sur la question d'assurance que je posais la question. Je posais la question Quel pourcentage des gens qui travaillent dans les succursales bancaires, dans les banques, actuellement, font le travail qu'on définit à l'article 22: Effectuer des transactions courantes de dépôt ou de retrait sur un compte de type épargne avec opérations?

M. Bisaillon (Guy): Alors, je crois que, par cet article...

M. Maciocia: Ma question, je pense, est très précise, est très, très pointue.

M. Bisaillon (Guy): Oui. Je crois que, par cet article, on vise à s'assurer que les produits des biens

financiers ne soient pas vendus par la personne qu'on connaît, qui encaisse les chèques et qui prend les dépôts, la caissière, autrement dit.

M. Maciocia: Qui est au comptoir.

M. Bisaillon (Guy): Au comptoir.

M. Maciocia: Quel pourcentage, dans les succursales bancaires, font ce travail-là?

M. Bisaillon (Guy): En fait, le pourcentage va beaucoup en diminuant. Je dirais que, si on parle de la succursale type, c'est peut-être 30 %, 20 %, 10 %. Ça peut fluctuer dépendant des heures d'ouverture et du trafic dans ces succursales-là. Je dirais que 75 % des employés...

M. Maciocia: Parfait.

M. Bisaillon (Guy): ...sont dévoués à d'autres tâches que la transaction dépôt-retrait.

M. Maciocia: Disons 30 %. Ça veut dire qu'il y a 70 % des gens qui ne font pas ce travail-là. Est-ce que ça veut dire que ce 70 % de gens qui ne font pas ce travail-là ont accès quand même aux fichiers bancaires, parmi ces 70 %?

M. Bisaillon (Guy): Les 70 % ont accès aux fichiers clients, oui.

M. Maciocia: Ils y ont accès?

M. Bisaillon (Guy): Oui.

M. Maciocia: Merci. Ma deuxième question. À la page 27 de votre mémoire, vous parlez de l'assurance-crédit et vous dites que ce produit, et je cite: «est vendu en utilisant un processus simple basé sur les réponses véridiques des clients à plusieurs questions.» Je vous en parle parce qu'il y a un autre intervenant, un autre organisme qui va venir, je pense, demain ou après-demain, qui a complètement une autre opinion sur cette question, et je le cite, parce que j'aimerais quand même avoir votre opinion sur ça. Cet organisme, c'est la FTQ qui nous dit, et je vous le lis, toujours en regard de l'assurance-crédit: «Nous avons tous en mémoire les plaintes faites par des consommateurs qui souscrivent des assurances-salaire pour des hypothèques et qui n'ont en réalité aucune protection.» Fin de la citation. Ça, c'est la FTQ qui, dans son mémoire, nous dit ça.

Et ce n'est pas le seul organisme. Il y en a d'autres qui ont la même opinion, actuellement, sur la question de l'assurance-salaire qui est vendue, ou sur l'assurance-crédit. Ma question est très simple: Comment se fait-il que ce produit, vendu en utilisant un processus simple basé sur les réponses véridiques des clients à plusieurs questions, ne soit pas, je dirais, apprécié à sa juste valeur? Quelle est la raison pour laquelle ces organismes-là disent que ce n'est pas comme ça?

Une voix: M. Desbiens.

M. Desbiens (Pierre): Bien, je vous remercie de soulever la question, c'est un excellent point. Effectivement, je suis d'accord avec vous, le produit qui est actuellement vendu dans les institutions de dépôts d'assurance-crédit est un produit qui, je pense, est mal connu, n'est pas apprécié à sa valeur. Les raisons? Écoutez, il y a eu, dans le passé, des campagnes où on s'est attaqués à ce produit-là, des organismes d'intermédiaires, et ça a fini par laisser des cicatrices — c'est sûr que les gens ont entendu ces choses-là — sur des situations qui étaient des situations possiblement très marginales et des situations qui, je pense, reculent dans le passé, avec une pratique qui était très différente de ce que l'on fait aujourd'hui. Je pense qu'il faut regarder le produit d'assurance-crédit tel qu'on le vend actuellement, tel qu'il est distribué actuellement, avec la nature de son produit. C'est un produit simple. C'est un produit efficace, d'une qualité excellente pour protéger le consommateur. Le consommateur est garanti de son assurabilité, c'est-à-dire qu'on lui confirme son assurabilité ou on l'informe qu'il n'est pas assuré, qu'il n'est pas assurable lors de la souscription.

● *(16 h 50)* ●

Quant à la divulgation des clauses de couverture auxquelles vous faites référence pour l'assurance-invalidité, comme tout régime d'assurance-invalidité, il y a des particularités au niveau de la définition d'«invalidité», au niveau des délais de carence, au niveau des exclusions. Toutes ces particularités-là sont très, très bien décrites dans les documents publicitaires et les documents d'information qui sont remis aux consommateurs.

Alors, nous, nous sommes convaincus que le produit actuellement répond à un besoin bien spécifique. C'est un produit qui est clair, où on certifie l'assurabilité du client. C'est important que cette information-là soit véhiculée au client, actuellement. C'est un produit simple dans son efficacité et sa simplicité. Il faut se souvenir que, ultimement, il y a des prêts, dans les succursales bancaires, de tous les niveaux. Vous avez des hypothèques, vous avez des marges de crédit commercial, vous avez des prêts très importants, vous avez également des prêts très petits. Vous avez des prêts à la consommation aussi bas que 1 000 $ et vous avez des montants d'assurance qui se vendent avec des montants aussi bas que 1 000 $. Alors, vous avez des primes d'assurance qui varient, ça peut être aussi petit, aussi simple que quelques sous par mois jusqu'à plusieurs centaines de dollars par mois. Alors, l'efficacité du système, justement, c'est d'être capable de répondre rapidement pour chacun de ces besoins-là.

M. Maciocia: Bien. M. le Président, toujours sur la même question, je voudrais savoir de vous: Combien de consommateurs sont présentement devant les tribunaux après avoir, si je peux dire, entre guillemets, mal répondu, devrais-je dire, au processus simple, que vous dites dans votre mémoire, qui est simple et basé sur des réponses véridiques? Est-ce qu'il y en a actuellement? Et quel pourcentage il y a devant les tribunaux actuellement?

M. Desbiens (Pierre): Devant les tribunaux? Écoutez, je ne peux pas répondre pour l'ensemble des banques parce que je n'ai évidemment pas accès à ces informations-là pour les autres banques, mais je peux vous parler pour notre situation, à la Banque Nationale, et c'est une situation qui est théorique. C'est sûr qu'il y a toujours, dans l'administration de régimes d'assurance, des situations de litige, parce qu'il y a des gens qui parfois vont faire des déclarations qui sont soit erronées ou ils vont essayer d'abuser de certaines situations. Notre rôle, comme gestionnaire des régimes d'assurance, c'est de voir à l'ensemble de l'avantage de tous les assurés, parce qu'on a des règles à établir, comme n'importe quel assureur, et on a des règles à s'assurer qu'elles soient respectées, et, lorsque les réclamations sont à l'extérieur de ces règles-là, on doit y répondre.

Quand vous dites «devant les tribunaux», sur 600 000 assurés à la Banque Nationale, il y a peut-être une dizaine de cas où on est actuellement en train de regarder, ce qu'on appelle les cas litigieux, sur l'interprétation de la réclamation, c'est peut-être la moyenne sur laquelle on va travailler. Ce n'est absolument pas une situation qu'on décrirait comme une situation problématique, mais absolument pas.

Une voix: M. Hébert.

M. Maciocia: Ma question...

M. Hébert (Jacques): Si vous me permettez de compléter là-dessus.

M. Maciocia: Oui, oui, allez-y.

M. Hébert (Jacques): On va tous admettre, je pense, que des litiges, il y en aura toujours. Ce n'est pas simplement dans les banques ou dans les caisses populaires. Au niveau des agents d'assurances aussi, il y a des litiges, c'est normal. On se souvient que, lorsque l'AIAPQ avait fait sa campagne qu'elle avait appelée le dossier noir de l'assurance-crédit hypothécaire, en conférence de presse, ils avaient parlé de 38 cas sur 1 000 000. C'est les chiffres mêmes de l'AIAPQ à l'époque. Je m'en souviens parce qu'on avait émis un communiqué de presse que j'ai devant moi présentement. Alors, 38 cas sur 1 000 000, ça veut dire que vous avez plus de chances de gagner à la loterie que d'avoir des problèmes avec votre assurance-credit hypothécaire.

M. Maciocia: M. le Président, si vous permettez, vous allez être d'accord avec moi, j'imagine, d'après la réponse qui m'a été donnée, que la personne qui va vendre même une assurance-salaire, une assurance-crédit, et tout ça, elle doit avoir des compétences, la qualification, la certification et de la formation pour vendre ça, pour éviter justement des cas comme vous nous disiez tout à l'heure... vous m'excusez, votre nom, je...

M. Desbiens (Pierre): Desbiens.

M. Maciocia: ...Desbiens, comme disait tout à l'heure M. Desbiens, parce que le consommateur, c'est celui-là qui doit être protégé. Je pense que vous l'avez bien dit tantôt et je crois que la seule façon de protéger le consommateur, c'est justement que ces produits-là soient vendus par des gens qui sont compétents, formés et certifiés.

M. Desbiens (Pierre): Monsieur, on est tout à fait d'accord avec vous. Je pense que toutes les banques vont mettre énormément d'emphase dans la formation de leur personnel et également dans la formation du personnel au niveau de l'assurance. Nous avons des équipes de formateurs qui circulent dans toutes nos succursales, qui font de la formation continue au niveau de l'assurance. Nous avons des guides de formation. Le concept d'un guide de distribution, qui est prévu dans le projet de loi n° 188, c'est déjà quelque chose qui existe chez nous. C'est un concept que nous avons déjà mis de l'avant avant de le voir dans le projet de loi.

Alors, nous sommes définitivement en accord avec ça. Maintenant, la façon de s'assurer de cette formation-là, je pense qu'il ne faut pas venir mettre un boulet ou des charges administratives ou des contraintes à la distribution d'un produit qui est aussi simple et aussi efficace. Alors, il faut toujours penser que, lorsqu'on fera des prêts personnels sur des petits montants, dans des succursales où les volumes sont peut-être moins importants et on ne peut pas avoir un grand nombre d'employés, c'est là qu'il faut s'assurer que ce soit le personnel bancaire qui, avec une formation de base, va continuer à vendre un produit qu'il vend depuis déjà des années et avec lequel il a beaucoup de succès, il donne beaucoup de service à sa clientèle.

M. Maciocia: Dois-je comprendre que vous voulez deux sortes de formation: une formation et une certification pour certains, et une formation et qualifications pour d'autres?

M. Desbiens (Pierre): Oui. Nous, ce que nous disons, c'est qu'en ce qui a trait à...

M. Maciocia: Je ne crois pas que ce soit dans l'intérêt du consommateur.

M. Desbiens (Pierre): En ce qui a trait à l'assurance-crédit, c'est un produit qui est déjà vendu depuis déjà des années, voire même une quarantaine d'années dans certaines institutions financières, et c'est un produit qui cohabite avec les produits de dépôt et les produits de prêt depuis très longtemps. Et c'est un produit avec lequel nous avons beaucoup de succès et de satisfaction au niveau de la clientèle.

Maintenant, en ce qui a trait aux autres produits d'assurance individuelle, nous sommes tout à fait d'accord pour avoir des personnes qualifiées selon les normes qui sont décrites dans le projet de loi ici pour vendre ces produits-là en institution de dépôts.

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

M. Campeau: Oui. M. Bisaillon, moi, je voudrais vous parler des ventes liées puis, en même temps, de la protection des renseignements personnels. Ce matin, M. Béland nous a fait état d'une brochure publicitaire de la Banque Toronto-Dominion qui semblait fournir à tous ses départements certains renseignements personnels sur le client qui était venu à la banque.

Mais, avant de parler de ça, parlons des ventes liées. Pour vous, est-ce que c'est normal que le consommateur se fasse offrir un ensemble de produits? Comment vous expliquez ça?

M. Bisaillon (Guy): On doit dire, M. Campeau, que, dans les succursales d'institutions de dépôts, de plus en plus on se dirige vers le conseil au client. Alors, lorsque vous avez un consommateur client devant vous, vous vous devez — et le consommateur le demande — de revoir sa situation personnelle et de pouvoir lui offrir différents véhicules pour rencontrer ses objectifs soit d'investissement, soit de dépôt ou d'emprunt. Alors, il est assez difficile d'empêcher qu'on réponde aux besoins du consommateur en offrant les produits un par un sans qu'ils soient liés, en fait, jusqu'à un certain point.

La question, je pense qu'elle est importante, vous la soulignez vous-même, de s'assurer qu'aucune institution de dépôts ou d'autres organismes, aucun employé ne contraigne le consommateur à prendre un produit attaché avec un autre produit. Les banques à charte, l'Association a un énoncé à ce propos qui implique la formation des employés, pour s'assurer que, lorsqu'on revoit les besoins du consommateur, du client, on offre des produits, si le produit est conforme aux besoins du client, et non pas obliger le client à prendre un deuxième produit, sinon il n'aura pas droit au premier ou le premier sera plus dispendieux.

Alors, pour résumer, c'est un sujet très important et les institutions bancaires s'assurent de la formation dans ce sens, s'assurent que le consommateur n'est pas contraint de prendre plusieurs produits.

• *(17 heures)* •

M. Campeau: Alors, si j'enchaîne là-dessus, M. le Président, vous nous avez dit que vous êtes favorables au décloisonnement.

M. Bisaillon (Guy): Oui.

M. Campeau: Ça veut dire que quelqu'un qui rentre dans une banque, il pourrait faire toutes ses affaires bancaires, ses affaires d'assurance, ses placements, il pourrait faire tout ça dans la même place. Donc, il y a un véritable décloisonnement.

M. Bisaillon (Guy): Oui.

M. Campeau: Est-ce que c'est comme ça que vous le voyez?

M. Bisaillon (Guy): D'ailleurs, c'est ce que le consommateur a exprimé dans des sondages. Il demande ou recherche un guichet unique, souvent. Et, il ne faut pas se faire des illusions, c'est que le consommateur demande à pouvoir être servi dans ses besoins à un endroit, mais les statistiques démontrent que les clients des institutions de dépôts font affaire, en général, avec 2,3 ou un peu plus que deux institutions de dépôts en même temps. Alors, si on parle de décloisonnement, oui, on est pour le décloisonnement, oui, on veut pouvoir répondre aux besoins du petit consommateur dans son ensemble, mais il demeure que la compétition est là, est féroce et que le consommateur a le choix et, souvent, accès automatiquement à plus qu'une institution de dépôts en même temps. Alors...

M. Campeau: O.K. Vous parlez de guichets uniques, est-ce que ça voudrait dire qu'il faudrait comprendre que les compagnies d'assurances pourraient devenir des banques, qu'elles pourraient recevoir des dépôts, qu'elles pourraient avoir accès au système de compensation des paiements? Est-ce qu'elles pourraient enchaîner là-dedans? Si on parle vraiment de guichets uniques, on veut être égal pour tout le monde. Alors, ça veut dire qu'un courtier en assurance pourrait recevoir des dépôts pour...

M. Bisaillon (Guy): Oui. Je vais laisser la parole à M. Jacques Hébert, mais je peux dire au tout début que les compagnies d'assurances sont déjà décloisonnées et vendent déjà des dépôts et tous les produits que les banques sont en mesure d'offrir. Alors, Jacques.

M. Campeau: Juste une seconde.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de Crémazie, vous voulez clarifier votre question?

M. Campeau: Oui. C'est que je reviens aux guichets uniques. Si les banques deviennent des guichets uniques, il faut que les autres aussi aient la possibilité de devenir des guichets uniques si on veut être vraiment équitable pour tout le monde.

M. Bisaillon (Guy): Oui, naturellement. Nous ne sommes pas contre l'idée, d'avoir des guichets uniques seulement pour les institutions bancaires ou les institutions de dépôts. On pense que la distribution des services financiers devrait se faire d'une façon équitable pour tout le monde: pour le consommateur et pour les joueurs dans le marché. Alors...

M. Campeau: O.K. C'est parce que, tout à l'heure, on a parlé aussi des banques, qu'il y avait beaucoup de compétition. Tu sais, il y a une limite, là. Quand on regarde ça, au Canada, la compétition, les banques de classe A ont un net avantage, hein? Elles ont toujours été... en tout cas, protégées depuis de nombreuses années par la Banque du Canada. Alors, cette compétition-là entre les banques, elle ne sera valable qu'après, peut-être, le 1er

janvier 1999, quand il y aura une grande ouverture sur toutes les banques et que les banques de classe B auront accès à la qualification de classe A. Alors, moi, quand on me dit qu'il y a beaucoup de compétition dans les banques, là, on peut même dire, des fois, qu'on fait face à une espèce d'oligopole au Canada. Les banques sont des institutions, par rapport aux autres pays, extrêmement bien protégées. On parle de lobby ici, à notre commission, je vous dis que ce n'est rien comparé au lobby que les banques ont fait à la Banque du Canada ou au gouvernement du Canada au cours des années.

M. Bisaillon (Guy): Moi, je dois dire que, dans le domaine du lobby, les banques sont certainement au niveau de l'enfance.

M. Campeau: Au Canada?

M. Bisaillon (Guy): Oui, oui. Nous ne sommes pas des institutions avec le...

M. Campeau: Je vous aime beaucoup puis je vous respecte, mais je dois dire que je diffère d'avis avec vous, hein?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Bisaillon (Guy): Alors, je pense que M. Hébert et M. Duquette veulent ajouter à mes commentaires, M. Campeau.

M. Hébert (Jacques): Si vous me permettez, si on regarde ce qui se passe actuellement dans le marché, on peut affirmer sans risque de se tromper trop, trop que, actuellement, les compagnies d'assurances sont des quasi-banques. Les compagnies d'assurances, actuellement, peuvent vendre à peu près tous les produits des banques: hypothèques, prêts personnels, certificats de dépôt garanti, fonds mutuels, presque tout sauf le compte-chèques.

Or, dans un mémoire qu'on vient de déposer à l'Association des banquiers canadiens devant le groupe de travail des services financiers à Ottawa qui va revoir toute la réglementation bancaire — on pense qu'il va déposer son rapport à l'automne qui vient — les banques ont indiqué très clairement qu'elles n'avaient aucune objection à ce que les autres partenaires dans le marché, dont les compagnies d'assurances, reçoivent les mêmes soit-disant privilèges que les banques. Donc, on n'a aucun problème à ce que, par exemple, les compagnies d'assurances puissent entrer dans le système de paiement, ce qui va donner accès au compte-chèques à ce moment-là. Donc, pour répondre à votre question, actuellement, les compagnies d'assurances sont des quasi-banques qui offrent tous les produits, ou presque, des banques, et on a dit au gouvernement fédéral: Ouvrez le marché. Il n'y a aucun problème là-dessus en autant que, nous, on est concernés.

M. Campeau: Allons une étape plus loin, est-ce que cela veut dire que vous avez recommandé au gouvernement du Canada de laisser faire les banques classe A et de permettre à toutes les banques classe B de venir dans le même giron...

M. Hébert (Jacques): Bien, ça, ça va dépendre. .

M. Campeau: ...avec tous les privilèges?

M. Hébert (Jacques): Voici, il faut savoir aussi qu'il y a déjà une compagnie d'assurances qui s'est transformée en banque...

M. Campeau: Industrial Acceptance, IAC.

M. Hébert (Jacques): Voilà. Donc, c'est accessible à toutes les banques. Si le gouvernement fédéral décide de modifier la règle du 10 %, par exemple, bien, là, ça va changer sans doute les règles du jeu.

M. Campeau: Une minute, là, votre compagnie d'assurances qui s'était transformée en banque, est-ce qu'elle est passée par classe A ou classe B?

M. Hébert (Jacques): C'est une banque de l'annexe 2.

M. Campeau: L'annexe 2, c'est ça. On ne donne pas tous les pouvoirs. Tu sais, on lui en a donné un petit peu, mais elle est limitée sur son nombre de succursales.

M. Hébert (Jacques): Mais là vous voulez que je prenne des décisions à la place du gouvernement fédéral.

M. Campeau: Non, non, mais je veux juste l'explication.

M. Bisaillon (Guy): Mais, M. Campeau, je demanderais à Marc de faire des commentaires sur, justement, les banques étrangères.

M. Duquette (Marc): Oui, c'est ça. J'aimerais apporter, M. Campeau, une autre précision. Évidemment, comme vous le savez, le gouvernement fédéral travaille sur une modification importante aux banques de la cédule B, dont vous parliez, qui permettrait aux véritables banques étrangères de faire affaire ici directement, et ça, c'est source d'une grande concurrence très prochaine. Alors, je veux dire que, au-delà même des propos de M. Hébert, qui faisait remarquer avec justesse que, grâce au décloisonnement, maintenant, il y a très peu de différence entre les piliers traditionnels des institutions financières, que ce soient des assureurs, des fiducies ou des banques, au-delà de ça, la concurrence étrangère va être encore plus grande et à très, très brève échéance. Alors, si je peux me permettre, je pense que ça ajoute encore au portrait global.

M. Campeau: O.K. Vous avancez que, dans quelques années, la concurrence bancaire, au Canada, sera aussi forte qu'aux États-Unis et que, comme ça, les frais bancaires seront diminués par une meilleure concurrence.

M. Duquette (Marc): Je n'irai pas jusqu'à prétendre, M. Campeau, que nous allons avoir 14 000 banques comme aux États-Unis. Je ne ferai pas cette prétention-là.

M. Campeau: Non, mais divisé par 10, selon le nombre de la population.

M. Duquette (Marc): Ha, ha, ha! Il faut voir aussi la taille relative de chacune d'entre elles. Mais il y a un mouvement très furieux de concentration aux États-Unis, comme vous avez pu le voir, et, depuis quatre ou cinq ans, il y a la naissance de géants bancaires aux États-Unis. Les 14 000 banques vont peut-être devenir 10 000, 5 000, peu importe, mais il y a aujourd'hui la naissance d'une très grande concurrence étrangère qui viendra s'ajouter encore et bénéficier au consommateur. Donc, je ne suis pas inquiet pour les choix que le consommateur a, il peut choisir parmi des banques déjà établies au Canada, que ce soient des banques de la cédule 1 et de la cédule 2, il peut choisir parmi les compagnies d'assurances, les compagnies de fiducie, il y a le Mouvement Desjardins, et nos cabinets vont pouvoir leur offrir un tas de services aussi. Et, au-delà de ça, il y a une concurrence importante de la part des banques étrangères, donc je crois que, pour le consommateur, on s'en va vers un plus grand choix encore.

M. Hébert (Jacques): Et, si vous me permettez, M. Campeau, vous avez parlé de frais bancaires, c'est mon sujet préféré. D'abord, si on devait copier les taux américains, il faudrait augmenter nos taux de 30 %. Deuxièmement, si on regarde ce qui s'offre dans les banques, pour un citoyen normal, un père de famille qui fait un certain nombre de transactions par mois, chaque banque a un forfait bancaire. La moyenne des forfaits, c'est entre 9,50 $ et 12,50 $ par mois pour faire ses transactions normales. Ça, c'est entre 0,30 $ et 0,40 $ par jour. On paie une tasse de café 1,25 $ le matin, on paie le journal 0,95 $, et, moi, je vous branche sur un système international de services financiers pour 0,40 $ par jour. Je ne pense pas qu'on exagère.

M. Campeau: Est-ce que vous pourriez nous déposer un document là-dessus qui comparerait... Ça serait très intéressant pour notre commission d'avoir les comparaisons des frais entre les États-Unis et le Canada.

M. Duquette (Marc): Certainement.

M. Hébert (Jacques): Absolument, sans aucun problème.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député de Crémazie. Je permettrai une courte question au député de Verdun.

• *(17 h 10)* •

M. Gautrin: Je vais être très bref. D'habitude, je rentre surtout la question entre les chambres et le Bureau, je ne rentrerai pas là-dessus parce que je veux rentrer sur un secteur très pointu, sur les planificateurs financiers. Je connais l'Institut canadien des banquiers, je sais que c'est un excellent institut de formation, dont j'ai regardé les programmes, et c'est quelque chose qui est tout à fait de qualité. Ce que vous nous dites — et je voudrais bien comprendre ce que vous nous dites — vous nous dites: Il existe deux programmes de formation, celui qui mène au statut de planificateur financier et celui qui mène au statut de spécialiste en consultation financière. Et est-ce que je comprends vos remarques en disant: Nous sommes inquiets de l'article 45 du projet de loi, et particulièrement du deuxième alinéa de l'article 45 du projet de loi qui limite aux seuls planificateurs financiers — c'est-à-dire ceux qui ont le titre de planificateur financier — l'exercice de la profession de planificateur financier. Et on dit que, à l'exception d'un planificateur financier autorisé par règlement, nul ne peut utiliser les titres similaires, et vous craignez que soit assimilé aux titres similaires le titre de spécialiste en consultation financière, ce qui ferait que les gens qui, actuellement, ont le statut de spécialistes en consultation financière ne puissent plus exercer. Est-ce que j'ai bien compris ce que vous vouliez dire ou...

M. Bisaillon (Guy): Oui. J'aimerais demander au Dr Couturier d'éclaircir pour s'assurer qu'on comprend bien la même chose.

M. Couturier (Rosaire): Oui, merci beaucoup. J'aimerais faire un petit préambule pour bien positionner l'existence des deux désignations que vous venez de mentionner. Les institutions financières — les grandes institutions financières — ont pour clientèle toute la population, et, si vous regardez, donc, le profil du client, il y a nécessairement une segmentation dans ce profil, une segmentation de besoins, et c'est après avoir étudié auprès du client cette segmentation, les différents besoins qu'on est arrivé à établir deux types de formation, si vous voulez, deux désignations...

M. Gautrin: Une formation courte et une formation plus longue. C'est bien ça?

M. Couturier (Rosaire): Non, c'est des formations différentes.

M. Gautrin: Excusez-moi.

M. Couturier (Rosaire): Je vais expliquer. D'abord, on connaît tous la formation que, de façon normale, on associe à «planificateur financier», c'est la gestion de la richesse. Alors, des gens qui ont un patrimoine suffisant pour vouloir avoir quelqu'un qui s'occupe de le faire croître, de le protéger et de le transférer, pour nous, c'est ce qui constitue l'objet de la planification financière, et, donc, on le voit comme planificateur financier, et c'est là qu'on a mis notre programme.

Mais il y a un autre groupe, et c'est la plupart des Canadiens qui ont des ressources financières, mais qui doivent faire des choix, c'est-à-dire qu'ils doivent faire des

choix selon des contraintes financières. Et ceux-là, ce sont des gens qui, s'ils veulent s'assurer un certain niveau de ressources pour la retraite, doivent faire des choix, à savoir: Est-ce que je fais ça, ou je donne l'éducation à mon enfant, ou je fais autre chose? Et, pour ceux-là, on a développé un programme qu'on appelle, nous, «conseiller financier» et dont l'objectif, c'est d'établir les priorités, d'aider le client à passer à travers le choix de ses priorités de sorte que, en fin de compte, on obtienne pour le client un résultat satisfaisant, un résultat que le client lui-même choisit.

Or, il y a deux choses. Si on assimile tous les titres à un seul, il va se passer une seule chose, c'est qu'il va y avoir seulement un type de qualification, et, donc, il y a des secteurs de la population qui ne seront pas desservis. Si on veut faire l'espace pour les différentes segmentations de marché, eh bien, ou bien on réserve le titre «planificateur financier» seulement pour le haut de gamme et on dit: Bon, bien, ceux-là ont le contrôle. Mais là on laisse le choix libre à d'autres titres qui, eux, visent un autre segment de marché. Si on ne veut pas faire ça, eh bien, il faudrait donc permettre qu'on ait dans la législature ou dans la réglementation la possibilité d'avoir différents niveaux de formation.

M. Gautrin: Les deux niveaux. Et, donc, vous avez crainte que la portée, actuellement, de la rédaction de l'article 45, tel qu'il est écrit actuellement, pourrait être vue d'une manière très restrictive.

M. Couturier (Rosaire): On a une crainte basée sur ce qui se passe actuellement, c'est-à-dire qu'il n'y a pas deux niveaux actuellement au Québec selon les règlements et le fonctionnement de l'IQPF, il n'y en a qu'un seul. Alors, on ne peut pas servir notre marché de la façon dont il se présente, puisqu'il y a seulement qu'un type de formation dans le marché.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ça va? C'est bien? Monsieur, on vous remercie de votre présentation. Et, sur ce...

M. Bisaillon (Guy): M. le Président...

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

M. Bisaillon (Guy): ...si vous permettez, je voudrais déposer une brochure de l'Association des banquiers canadiens qui est un énoncé sur la vente liée. Si vous permettez...

Document déposé

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Mais oui.

M. Bisaillon (Guy): ...voici une brochure. Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Quelqu'un va aller la chercher. On vous remercie pour votre présentation. Et, sur ce, j'invite les représentants et la représentante du Conseil interprofessionnel du Québec à s'avancer pour nous présenter également leur opinion et je vais suspendre deux minutes.

(Suspension de la séance à 17 h 15)

(Reprise à 17 h 16)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Bienvenue, madame, messieurs du Conseil interprofessionnel du Québec. Nous vous souhaitons la bienvenue et on vous remercie de vous être donné la peine et de prendre le temps de préparer votre mémoire. Et j'invite tout de suite le président ou...

Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ)

M. Beauregard (Claude): Le directeur général, M. le Président.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): ...le directeur général, M. Beauregard, à nous présenter les personnes qui l'accompagnent et à nous faire part de la tenue de leur mémoire. M. Beauregard.

M. Beauregard (Claude): M. le Président, madame, messieurs de la commission. Merci de nous accueillir et d'entendre notre mémoire. Je vais vous présenter les personnes qui m'accompagnent. À ma gauche, Mme Ginette Lussier-Price, qui est directrice du service de l'inspection professionnelle et des affaires professionnelles de l'Ordre des comptables agréés; immédiatement à ma droite, M. Richard Gagnon, le directeur général de la Chambre des notaires du Québec; et, à la droite de M. Gagnon, M. Robert Frances, qui est le coprésident de la section planification financière de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec. Et je suis évidemment Claude Beauregard, directeur général du Conseil interprofessionnel.

D'abord, je n'ai pas l'intention de vous donner lecture de notre mémoire, mais bien de vous en faire un résumé passablement substantiel, par ailleurs. Alors, qui nous sommes? Le Conseil interprofessionnel, c'est 43 ordres et plus de 250 000 professionnels, dont six ordres professionnels qui, ensemble, comptent 47 % des porteurs du titre de planificateur financier. Il s'agit des six ordres de l'article 47 du projet de loi n° 188, c'est-à-dire les administrateurs agréés, le Barreau, les comptables agréés, les comptables généraux licenciés, les comptables en management accrédités et la Chambre des notaires. En fait, on va y référer assez souvent comme étant les ordres de l'article 47 du projet de loi, puisqu'ils sont visés et nommés spécifiquement dans le projet de loi en ce qui concerne le volet planification financière.

L'intérêt du Conseil interprofessionnel, c'est l'incidence sur le système professionnel d'une structure parallèle pour encadrer la pratique de la planification financière. Nos vues ont été exposées à quelques reprises

auprès du ministre de même qu'auprès de vous, de la commission des finances publiques, en septembre 1996. Notre mémoire de septembre 1996 à votre commission disait essentiellement, recommandait de constituer deux filières distinctes et pleinement autonomes pour l'encadrement des planificateurs financiers, et c'est l'approche que retient le projet de loi n° 188 par le mécanisme optionnel de convention, et nous apprécions que l'on ait tenu compte de nos représentations dont, je suis persuadé, on aura évalué le mérite.

• *(17 h 20)* •

Il est en effet essentiel que les membres des six ordres porteurs ou non du titre de planificateur financier ne soient pas assujettis à deux organismes de surveillance et de réglementation en matière de planification financière. Notre compréhension de l'article 45 du projet de loi, c'est que les membres de l'Ordre qui sont qualifiés par leur ordre pour utiliser le titre de planificateur financier ne requièrent pas le certificat délivré par le Bureau des services financiers tant qu'est en vigueur la convention intervenue entre l'Ordre et le Bureau.

Nous comprenons aussi que, pour les membres du système professionnel établi par le Code des professions, le régime prévu par le projet de loi n° 188 ne fait pas des activités de planification financière des activités réservées en exclusivité. Ainsi, des professionnels membres d'un ou l'autre des six ordres concernés pourront vouloir réaliser des planifications financières, une planification fiscale ou successorale, à titre d'exemple, pour laquelle ils sont parfaitement qualifiés et habilités sans vouloir se faire octroyer le titre de planificateur financier. Cette interprétation de l'article 45 du projet de loi s'appuie, selon nous, sur les premiers mots du premier alinéa de l'article qui se lit «sous réserve de l'article 48» et sur la lecture de l'article conjuguée à l'article 47 qui établit... Là, je cite l'article: «Tant qu'une telle convention est en vigueur, les dispositions de la présente loi relatives aux planificateurs financiers, autres que les dispositions pénales, ne s'appliquent pas.»

Même si on nous confirmait que cette interprétation est correcte, nous croyons nécessaire et nous demandons aujourd'hui, pour plus de précision, d'ajouter à l'article 46 du projet de loi un deuxième alinéa précisant que les détenteurs d'un certificat délivré par le Bureau n'ont pas un droit exclusif d'exercer les activités propres à la planification financière. Vous reconnaissez là une expression de la loi: «les activités propres à la planification financière». Ces activités propres à la planification financière sont rémunérées par des honoraires et excluent la vente de produits financiers.

Le projet de loi, par ailleurs, reconnaît à l'article 54 qu'un planificateur financier peut être rémunéré autrement que par des honoraires. Dans ce cas, il faut comprendre que le planificateur financier agit dans une capacité autre et non pas en tant que planificateur financier. Le Conseil estime que le code de déontologie du porteur du titre devrait prévoir la divulgation obligatoire au client, par écrit, de son mode de rémunération s'il n'interdit pas déjà de participer à la vente ou à l'achat d'un produit financier spécifique et de retirer un bénéfice d'une telle transaction.

Le Conseil recommande donc de retirer l'article 54 dont la seule visée est de rendre visible le fait que le planificateur financier auquel on s'adresse est un planificateur financier qui, hors du cadre de la planification financière qu'il établit pour son client, peut lui proposer l'achat de produits financiers et en retirer un bénéfice. Cet objectif est atteint par la divulgation écrite. L'utilisation d'un titre différent, selon que le planificateur financier est rémunéré ou non exclusivement par des honoraires, serait, à notre avis, moins révélatrice et serait de nature à prêter à confusion parce que n'ayant pas de rapport avec la formation et la compétence.

La formation requise pour exercer des activités propres à la planification financière doit comporter au moins l'équivalent d'un certificat universitaire, 30 crédits. Compte tenu de la diversité des contenus de programmes de formation donnant ouverture au port du titre de planificateur financier, il y a lieu d'inscrire dans la loi l'exigence d'un examen de synthèse administré ou reconnu par le Bureau en application de l'article 167.1 du projet de loi.

La détermination des activités qui sont propres à la planification financière est cruciale. Elle établira dans une large mesure en quoi consiste la planification financière. Nous avons offert, dans notre mémoire de septembre 1996, à votre commission une définition de la planification financière inspirée de celles qui sont reconnues en Amérique du Nord et nous avons énuméré les dix étapes de la planification financière. Nous demandons expressément d'être consultés avant la publication à la *Gazette officielle* sous forme de projet du règlement prévu à l'article 46 du projet de loi n° 188.

Plus de 700 professionnels membres de l'un ou l'autre des six ordres de l'article 47 portent actuellement le titre de planificateur financier. Une disposition transitoire établie par règlement du gouvernement devrait dire que ces professionnels demeurent porteurs du titre en attendant l'entrée en vigueur de la convention. Advenant la fin d'une convention, les membres de l'ordre porteurs du titre de planificateur financier devraient être réputés détenteurs du certificat du Bureau et, bien entendu, devenir sujets aux dispositions de la loi.

La viabilité d'un fonds d'indemnisation et la possibilité de toucher une indemnisation sans fardeau de preuve trop lourd pour le réclamant sont deux considérations bien importantes. Les membres des ordres sous convention continueront d'être sous le régime d'indemnisation de leur ordre. L'objet du fonds d'indemnisation d'un ordre est établi par le Code des professions et il se distingue nettement d'un fonds d'assurance-responsabilité. Le fonds d'indemnisation prévu à l'article 279 du projet de loi n° 188 qui aurait pour fonction d'indemniser les victimes de fraude, de manoeuvres dolosives ou de détournement de fonds dont serait responsable un représentant autonome, ou un associé, ou un employé d'une société autonome comporte, à notre avis, un champ d'application très large.

Le fonds de l'article 279 ne renvoie pas uniquement à des sommes d'argent ou autres valeurs utilisées à d'autres fins que celles pour lesquelles elles lui avaient été remises dans l'exercice de sa profession, comme c'est le cas pour le fonds d'indemnisation des ordres. Une réclamation de cette nature, c'est-à-dire pour utilisation à d'autres fins de sommes entre les mains du planificateur financier, n'impose pas un fardeau de preuve trop lourd au réclamant. Par ailleurs, le fonds de l'article 279 aurait pour fonction, donc, d'indemniser les victimes de fraude, de manoeuvres dolosives ou de détournement de fonds. La démonstration de fraude, de la manoeuvre dolosive impose, à notre avis, un fardeau plus lourd que celui d'établir que des sommes ou des valeurs ont été utilisées à d'autres fins. De plus, la viabilité même d'un fonds d'indemnisation peut être sérieusement affectée si on peut loger des réclamations pour des fraudes, des manoeuvres dolosives commises en dehors de l'exercice de la profession. On peut penser, par exemple, à des prêts personnels, on peut penser à des associations d'individus dans un projet immobilier, etc.

Aussi, il y aurait lieu de mieux définir et circonscrire l'objet du fonds prévu à l'article 279 du projet de loi en reprenant, par exemple, le libellé de l'article 89 du Code des professions qui a fait ses preuves depuis quelque 25 ans. Et, en vous faisant cette recommandation, on estime s'intéresser, et de beaucoup, également à la filière des planificateurs financiers et tous les autres intervenants qui seront sous l'égide ou régis, qui seront sous l'empire du Bureau des services financiers.

Les six ordres de l'article 47 ont une longue expérience de l'encadrement de la pratique de la planification financière. Les responsabilités respectives et similaires du Bureau des services financiers et de ses ordres appellent une représentation au Bureau issue du système professionnel, d'où notre recommandation qu'un des membres du Bureau nommés par le ministre soit choisi parmi une liste unique de six noms que lui produiront les six ordres de l'article 47. Le Conseil est tout à fait d'accord avec le caractère multidisciplinaire du Bureau. Nous croyons souhaitable, par ailleurs, de simplifier les structures proposées dans le projet de loi et pensons que les attributions des chambres pourraient être exercées plus fonctionnellement et plus économiquement à tous égards par le Bureau des services financiers.

Alors voilà, M. le Président, je crois avoir repris dans ce résumé l'essentiel des propos tenus dans le mémoire lui-même, en ajoutant peut-être certaines précisions. Et nous sommes, bien entendu, à votre disposition pour échanger et répondre à vos questions.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Je vous remercie beaucoup, M. Beauregard, de cette présentation et je laisserai la parole au député d'Abitibi-Est.

M. Gendron: Ouest.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ouest, voyons! Ce matin, j'étais de l'autre bord, là. Excusez-moi. ● *(17 h 30)* ●

M. Gendron: Non, non, depuis le matin que tu veux me mettre à l'est.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Oui? Ah bon. M. le député d'Abitibi-Ouest, d'abord.

M. Gendron: Ce n'est pas grave. Merci, M. Beauregard ainsi que les membres qui vous accompagnent, tout autant pour votre présentation que pour les recommandations fort utiles que vous avez formulées pour la conduite de nos travaux. Il y a un certain nombre de recommandations qui sont plus précises que d'autres. Je ne peux pas prendre des décisions à la place du ministre, mais, à titre d'exemple, je peux vous indiquer qu'entre autres, à l'article 54, quand vous mentionnez que selon vous il y aurait lieu de retirer cet article, je peux vous dire au moins que vos arguments l'ont touché, puisqu'il a indiqué qu'il souhaiterait réexaminer cette question-là. Il prétend que votre proposition, elle mérite d'être examinée, à tout le moins. Alors, il y a déjà ça d'acquis.

Des deux questions que je voudrais vous poser, la première serait la suivante. Dans votre mémoire, vous indiquez que le Conseil, c'est-à-dire que vous indiquez, pas le Conseil mais vous, le Conseil interprofessionnel, qu'il faudrait qu'il y ait des écarts qualitatifs significatifs dans la formation des porteurs de titres des membres des ordres professionnels. Et, d'après l'information du projet de loi, il n'est pas question, par l'article 53, d'être plus exigeants. Alors, ma question, puisqu'on a la chance de vous avoir, j'aimerais bien vous la poser directement. Vous dites qu'il ne faudrait pas qu'il y ait des écarts qualitatifs significatifs dans la formation des porteurs du titre. J'aimerais que vous soyez plus précis, parce que je vous avoue que je ne saisis pas très bien la portée de votre recommandation.

M. Beauregard (Claude): D'accord. Alors, écoutez. c'est très clair, selon nous, que la planification financière est une activité de nature professionnelle qui doit être menée par des gens qui ont une formation de niveau universitaire ou, à tout le moins, ont une formation équivalente de 30 crédits universitaires. Et ceci nous paraît clair que la planification financière est une activité dont le degré de complexité et de sophistication exige ce niveau de formation.

Quand on a par ailleurs parlé d'écart ou de différenciation, c'est que, par exemple — et ça nous amenait à faire la recommandation d'un examen synthèse sous l'égide du Bureau — vous comprendrez que, alors qu'un notaire, un avocat, un comptable ont une formation de base qui leur permet d'exercer des activités de planification financière, ont néanmoins, par rapport à leur formation en tant qu'avocat, comptable ou autrement, besoin d'un certain complément de formation, et ce complément-là n'est pas le même selon qu'on est à l'origine avocat, notaire ou comptable. Alors, de ce point de vue, on reconnaît que n'est pas spontanément planificateur financier un membre des six ordres en question, et tous d'ailleurs ne se verraient pas nécessairement automatiquement reconnaître le titre de planificateur financier par

leur ordre professionnel. Mais, pour nous, c'est très clair, on insiste beaucoup là-dessus: le niveau de formation approprié pour un planificateur financier est un niveau qui comporte au moins 30 crédits de formation universitaire.

M. Gendron: Est-ce que ça vous rassurerait si on vous mentionnait que la disposition à l'article 53, en tout cas, a comme but de permettre à un ordre de décider d'exigences additionnelles au-delà de la formation qu'on convient, je crois, comme vous venez clairement de l'expliciter? Est-ce que, à ce moment-là, vous seriez rassuré?

M. Beauregard (Claude): Tout à fait. D'ailleurs, c'était notre compréhension, le sens de cet article-là.

M. Gendron: Adopté. Deuxième question, vous indiquez que vous êtes d'accord avec le caractère multidisciplinaire du Bureau, et c'est l'avis d'autres personnes. Cependant, vous n'avez pas indiqué de préférence quant au mode électif ou nominatif, et je ne suis pas certain non plus, puisqu'on vous a, il y en a plusieurs qui ont suggéré que le tiers-tiers-tiers soit représentatif de trois factions très distinctes qu'on a déjà expliquées. Je peux les reprendre: le représentant des institutions financières, le représentant des intermédiaires de marché puis le public. Avez-vous une opinion là-dessus, vous? Puisque vous n'en avez pas parlé dans votre mémoire, est-ce que vous seriez de cet avis ou plutôt s'en tenir uniquement au choix que vous faites, en autant que ça aurait un caractère multidisciplinaire, ça vous va?

M. Beauregard (Claude): Je profiterais de l'occasion que vous me donnez, de toute façon, pour préciser que nous tenons beaucoup à ce que l'expertise de planification financière soit présente au sein du bureau et qu'elle soit assurée au moins par un membre de la profession de planificateur financier issu du système professionnel. Est-ce qu'il y aurait mérite à ce qu'il y en ait davantage? C'est une autre histoire. Je ne sais pas si...

M. Gagnon (Richard): En fait, si je peux me permettre de compléter, ce qui nous apparaissait important au Conseil interprofessionnel, c'est que, compte tenu des pouvoirs extrêmement importants et des responsabilités importantes que le Bureau aura à assumer, ce qui compte, c'est qu'on y retrouve les bonnes personnes, les personnes les plus compétentes. Et, à partir de cette logique, toute mathématique trop rigide peut devenir un handicap. Alors, de notre côté, on souhaitait qu'il y ait une expertise minimale bien sûr en planification financière.

On recommandait également que cette expertise en planification financière, si elle pouvait provenir du système professionnel, ce serait encore mieux, parce qu'il y a plusieurs éléments de ce qui est en construction, dans le cadre de ce projet de loi, qui s'inspirent du système professionnel, et que se retrouve au Bureau au moins une personne qui a une expertise du système professionnel et qui peut en faire profiter les autres dirigeants du Bureau, ça nous apparaissait satisfaisant.

M. Gendron: À l'article 279, vous ajoutez très clairement, vous souhaiteriez que le Conseil prévoie des balises semblables à tel article, et il me semble que dans le premier alinéa de l'article, ces balises-là sont déjà là. Alors, est-ce que vous pourriez être plus explicite? Qu'est-ce que vous voulez, exactement, qui soit ajouté à l'article 279?

M. Gagnon (Richard): Alors, si je peux me permettre, deux éléments sont extrêmement importants dans notre esprit en ce qui concerne les règles d'indemnisation. D'abord, il faut, à notre sens, pour que le Fonds d'indemnisation qui va être créé suite à ce projet de loi soit viable, que les réclamations qui puissent y être adressées s'inscrivent tout au moins dans le cadre de l'activité professionnelle en cause.

Actuellement, il nous est apparu que toute personne qui fait affaire avec un planificateur financier et qui est victime d'une fraude ou d'une manoeuvre dolosive, peu importe qu'elle s'inscrive dans le cadre de l'activité de planification financière ou de l'activité professionnelle du représentant, les pairs qui souscrivent à ce Fonds d'indemnisation en sont responsables. Je vous donne un exemple, rapidement: une personne est planificateur financier, fait un emprunt ou quelqu'un lui prête un montant d'argent qui n'a rien à voir avec ses activités de planification financière, soit de placement ou autre, mais un prêt pour des fins personnelles. La personne ne rembourse pas ou utilise cet argent de façon frauduleuse, le Fonds d'indemnisation, tel que l'article 279 est écrit, devrait être en cause, et le réclamant pourrait s'adresser au Fonds d'indemnisation, même si la fraude n'a pas eu lieu dans le cadre de l'exercice de la profession de planification financière. C'est extrêmement large, et le Fonds risque de se retrouver avec une avalanche de réclamations dangereuses.

L'autre élément qui nous préoccupe est le fait qu'on parle de fraudes, manoeuvres dolosives ou malversations; c'est, ça aussi, très large, parce que ça va nécessiter que le client qui est lésé prouve qu'il a été victime de fraude, qu'il a été victime de manoeuvres dolosives, alors que les règles d'indemnisation, tout au moins telles qu'elles ont été développées dans le Code des professions parlent de sommes ou autres valeurs confiées au professionnel et utilisées à des fins autres. Ce qui fait que le client lésé n'a qu'à démontrer qu'il a effectivement, dans le cadre de l'exercice de la profession, confié des sommes qui ont été utilisées à des fins autres. Peu importe s'il y a avait une intention malhonnête, peu importe qui est responsable, les sommes ont été utilisées à des fins autres, ce qui est beaucoup plus facile à démontrer pour le client qui est lésé.

Alors, en ce sens-là, on voulait tout simplement inviter la commission à considérer l'article 89 du Code des professions, qui a fait ses preuves depuis au-delà de 30 ans et qui campe bien ces règles d'indemnisation qui touchent le système professionnel.

M. Gendron: Je vous remercie.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de Viger. Ah! C'est M. le député de Verdun.

M. Gautrin: Ah! Tiens! Bon!

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Je me suis trompé de comté, mais c'est parce que je me suis trompé de personne.

M. Gautrin: Ce n'est pas grave. Bonjour, M. Beauregard. Je ne referai pas avec vous le débat que j'avais fait sur l'opportunité d'avoir un ordre professionnel des planificateurs financiers; je pense que je reste sur mes positions. Et vous restez sur les vôtres, donc, le temps étant limité, ce serait une perte de temps de revenir à cela. Je vais quand même revenir. Vous semblez adhérer au projet de loi, à l'heure actuelle, mais je vais vous soumettre un certain nombre de points qui me semblent des contradictions par rapport à ce que vous nous dites.

• *(17 h 40)* •

Vous semblez dire que vous vous basez sur — toujours sur les planificateurs financiers — sur la convention des articles 47 et 48 et vous dites, à 49: «La convention décrit les pouvoirs et les obligations de l'ordre pour la régie et la supervision de ses membres.» Vous vous basez là-dessus pour dire quasiment: Les membres couverts par 47 — donc, on se comprend, ce qu'on entend par les membres couverts par 47 — sont réellement, dans leur activité de planification financière, soumis principalement à la discipline de leur propre ordre. Sauf que, quand je plonge un peu plus loin dans le projet de loi — je vais venir vous inviter à venir avec moi — à la fois sur ce qui touche le titre sur les syndics, le titre sur le comité de discipline, c'est-à-dire le chapitre V, les articles 225 et suivants, les articles 237 et suivants, je ne vois pas de référence du tout à l'article 49 et j'ai l'impression que... Et je me permets de vous rappeler que les comités de discipline, c'est pour s'occuper de discipliner les représentants. Et si je fais référence à l'article 1 du projet de loi, les planificateurs financiers sont assimilés complètement aux représentants. L'article 1, si vous permettez, sont des représentants: le représentant en assurance, le représentant en valeurs mobilières, l'expert en sinistre et le planificateur financier.

Alors, moi, je veux bien que vous lisiez la loi telle que vous voulez la lire, en vous basant sur la convention dans l'article 49. Mais, lorsque je lis les pouvoirs du Bureau à l'heure actuelle et les pouvoirs du Bureau en matière disciplinaire et les pouvoirs du syndic et du co-syndic qui sont créés par le Bureau, j'ai l'impression que, moi, si je suis en désaccord avec un planificateur financier, même s'il est membre d'un des ordres couverts par 47, je puis m'adresser au syndic prévu au chapitre V, c'est-à-dire aux articles 225 et suivants, et aller au comité de discipline dans les articles 227 et suivants et non pas aller au syndic de chacun des ordres dont serait responsable un des planificateurs financiers.

Donc, l'interprétation que vous semblez faire de la loi et la lecture que... Et je ne rentre pas du tout sur le débat que j'ai avec vous sur la pertinence d'avoir un ordre des planificateurs financiers. Et la lecture que je fais actuellement de la loi m'a l'air différente. Je ne sais pas. est-ce que vous voyez le point que je soulève comme tel?

M. Gagnon (Richard): Bien, en fait, nous, on est partis du deuxième alinéa de l'article 47 du projet de loi...

M. Gautrin: Je comprends bien.

M. Gagnon (Richard): ...pour conclure que nos membres étaient assujettis à la juridiction de leur ordre professionnel, dans la mesure où l'ordre établit une convention avec le Bureau des services financiers. Alors, ce deuxième alinéa dit: «Tant qu'une telle convention est en vigueur, les dispositions de la présente loi relatives aux planificateurs financiers, autres que les dispositions pénales — bien sûr — ne s'appliquent pas à eux.»

Donc, tout le volet disciplinaire auquel vous venez de faire référence ne s'appliquerait pas, et c'est le volet disciplinaire de l'ordre en cause qui aurait juridiction.

M. Gautrin: Bon, alors, là, vous voyez... Alors, je vais resoulever, si c'est ça, tout le problème. Je suis tellement tenté de rentrer sur le débat que j'avais avec vous. C'est de vous dire: Regardez comme le public va devoir savoir si le planificateur financier avec qui il fait affaire...

Si j'ai une plainte à faire envers un planificateur financier, soit quelqu'un qui est couvert parce qu'il est CMA, CGA — bien, je pourrais faire la liste des ordres de l'article 47 — ou il est avec quelqu'un qui est couvert par le syndic. Donc, j'ai sept syndics maintenant à qui éventuellement je pourrais adresser ma plainte. Vous voyez la difficulté que je soulève? Et je ne voudrais pas vraiment refaire un débat, ici, inutile.

M. Beauregard (Claude): J'aimerais quand même préciser que, quand vous parlez de sept syndics avec qui vous pouvez faire affaire, il faudrait que vous ayez fait affaire avec sept planificateurs financiers.

M. Gautrin: Non, non, comprenez-moi bien. Mais, au départ, ce n'est pas tout à fait exact, si vous me permettez. Une fois que j'ai une plainte, il faut que je sache si mon planificateur financier avec qui je fais affaire est un notaire, est un avocat, un CMA, un CA ou quelqu'un qui est dans aucune de ces affaires-là mais qui serait couvert par la loi, ou savoir s'il y a une convention ou non-convention avec l'ordre.

Imaginons, par exemple, que, parmi les ordres couverts par 47, vous en ayez six qui passent une convention et le septième ne passe pas une convention. J'imagine qu'il y en a avec qui ça va être tellement facile: les administrateurs agréés qui sont quasiment... La majorité des planificateurs financiers sont des administrateurs agréés. Les CA, ça risque peut-être d'être plus difficile de passer une convention, bien, à titre...

Mme Lussier-Price (Ginette): Pas nécessairement.

M. Gautrin: Pas nécessairement, bon.

Mme Lussier-Price (Ginette): On est les deuxièmes.

M. Gautrin: Bon, enfin, alors... Je veux dire, c'est hypothétique, ce que je disais. Mais vous voyez les difficultés que ça peut poser pour le public, à ce moment-là.

M. Beauregard (Claude): Il n'y a pas de doute que les ordres ont de l'information à donner sur ce qu'est un ordre professionnel et les activités auxquelles les professionnels s'adonnent. Il y aura certainement un devoir d'informer correctement; il n'y a pas de doute là-dessus.

M. Gautrin: Alors, vous me permettez, j'aimerais encore... sur un deuxième élément. L'interprétation que vous faites de l'article 48, c'est-à-dire que, par exemple, pour le planificateur financier, toute la loi ne s'appliquerait pas à lui pendant la durée de la convention. Mais vous regardez que les deux systèmes de chambre qui sont prévus — et donc, il y en a une qui couvre les planificateurs financiers qui ne sont pas couverts par 47 — ont la responsabilité d'édicter un code de déontologie. Alors, vous voyez qu'il va y avoir un code de déontologie qui s'appliquerait donc aux planificateurs financiers — si on prend cette interprétation de la loi — non couverts par 47 et ceux qui sont couverts par 47. Vous voyez, vous auriez deux codes de déontologie différents. Ce n'est pas dans le projet de loi, mais il y a toute une tendance — vous me permettez, une dernière chose que je veux vous poser — aussi qui dit: On voudrait autodiscipliner les gens qui agissent là-dedans. Et il y a des gens qui pensent et qui sont venus nous le dire — et, moi, je le crois profondément — qu'il serait bon que les chambres aient ce pouvoir d'autodiscipline à la fois dans le cas de l'assurance de personnes et dans le cas de l'assurance de dommages; c'est les deux chambres qui existent. Alors, vous, vous êtes évidemment touchés seulement par les assurances de personnes, je comprends, là. Mais vous ne voyez pas le problème qu'il peut y avoir, à ce moment-là, d'avoir deux codes de déontologie, deux systèmes d'autodiscipline, etc.

M. Gagnon (Richard): En fait, si je reviens un petit peu sur la question de la confusion que vous souleviez tout à l'heure et qui est tout à fait légitime, au fond, on choisit entre le moindre de deux maux. Parce qu'imaginons qu'effectivement la planification financière soit assumée exclusivement par le Bureau de la distribution des services financiers. Un notaire qui est planificateur financier, ce serait tout aussi confondant pour le client de savoir: Est-ce que je porte ma plainte à la Chambre des notaires ou je porte plainte au Bureau des services financiers? Il y a fort à parier qu'il va porter sa plainte là où il a le sentiment qu'il y a un port d'attache du professionnel, qui est très probablement la Chambre des notaires, ou le Barreau, ou l'Ordre des comptables agréés.

M. Gautrin: Vous voyez à quel point vous plaidez pour un ordre professionnel de planificateurs financiers.

M. Gagnon (Richard): C'est d'ailleurs pour éviter ces confusions qu'on a proposé un système unique, qui était de rapatrier au sein du système professionnel l'ensemble de la gestion du titre. Ça aurait déjà été beaucoup plus simple, mais compliquons encore plus.

M. Gautrin: Allons-y.

M. Gagnon (Richard): Une activité de planification fiscale ou de planification successorale est indirectement une activité de planification financière.

M. Gautrin: C'est vrai.

M. Gagnon (Richard): Le notaire qui pose ce geste, est-ce qu'il le pose comme planificateur financier? Le client va-t-il aller se plaindre au Bureau des services financiers ou à la Chambre des notaires? Alors, il y aurait eu, là aussi, beaucoup de confusion, et c'est pour ça qu'on a pris le pari de rapatrier le plus possible au sein du système professionnel la planification financière pour les professionnels qui vont exercer l'activité de planification financière, parce que le public va avoir une porte d'entrée, l'ordre professionnel, peu importe qu'il ait reçu un service de planification financière ou un service lié plus directement, si l'on veut, à la profession.

Quant aux codes de déontologie différents, il va falloir faire des efforts d'harmonisation, de discussion, et, là-dessus, le Conseil interprofessionnel a l'intention de créer les ponts appropriés avec le Bureau des services financiers pour harmoniser le plus possible les règles du jeu, effectivement.

M. Gautrin: Je connais ce que vous faites comme travail, je respecte beaucoup le Conseil interprofessionnel, mais peut-être qu'on pourrait le mettre dans la loi ou tâcher de mieux préciser, et baliser la loi à cet effet-là. Peut-être que mon collègue de D'Arcy-McGee voulait poser une question.

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

M. Gautrin: Moi, j'ai terminé, oui.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Mme la députée de Pointe-aux-Trembles.

Mme Léger: Oui, j'ai deux petites questions. La première, pour revenir au planificateur financier. Le planificateur financier donne des recommandations, donne des conseils, mais vous parlez aussi de celui — lorsqu'on vend les produits — vous l'appelez le conseiller financier. Est-ce que c'est exact?

M. Beauregard (Claude): Pas nous, non. On n'a pas parlé de conseiller financier.

Mme Léger: O.K. Quelle différence voyez-vous? Celui qui vend puis celui qui donne des conseils, est-ce que c'est la même personne?

• *(17 h 50)* •

M. Frances (Robert): Non. D'ailleurs, c'est un très bon point. La terminologie «conseiller financier» est utilisée dans certains cercles. On le voit dans les valeurs mobilières. Exemple: ceux qui sont détenteurs de «permis plein exercice», souvent on voit «conseiller en placements», «conseiller financier» qui commençaient à sortir, parce que, à l'échelle canadienne, c'est un terme qui est utilisé. Ce qu'on souhaite, c'est justement avoir une appellation «planificateur financier»; ça viendrait régler ces problèmes-là. Et c'est pour ça que dans notre mémoire on propose que dans la loi, on identifie les différents types de titres similaires qui devraient être encadrés par la même loi.

Mme Léger: Donc, le planificateur conseillerait et vendrait?

M. Frances (Robert): Non, je faisais référence à la définition du planificateur. Vous faites référence peut-être à la question de multidisciplinarité. Est-ce qu'un planificateur financier, lui, a d'autres inscriptions? L'activité de planification financière serait, d'après notre compréhension, définie dans la loi, chose à laquelle on souhaite participer activement. La définition, comme vous le verrez sans doute, va éliminer toute référence à la distribution d'un produit, la vente d'un produit. La planification financière ne peut pas, en soi, faire recommandation de produits spécifiques ou de vente de produits. C'est une activité qui est encadrée par d'autres juridictions et d'autres inscriptions.

Mme Léger: Je veux revenir à l'existence des chambres. Vous craignez «que l'existence des chambres donne lieu à des tensions peu productives», selon vos termes, dans le mémoire. Vous demandez que les attributions des chambres ne pourraient être exercées, vous dites «plus fonctionnellement ou/et plus économiquement». Voulez-vous expliquer davantage votre position?

M. Beauregard (Claude): Chose certaine, c'est qu'il nous paraissait que la concentration des fonctions au Bureau amènerait une homogénéité dans l'approche et serait tout simplement moins coûteuse que de dédoubler des fonctions. On s'aperçoit, par exemple, que les fonctions des chambres sont passablement limitées et qu'elles ont entre autres, par ailleurs, l'obligation de produire ces règles de déontologie. Les règles de déontologie vont être formulées à deux endroits différents dans les deux chambres, bien que, si ma mémoire est bonne, elles soient sujettes par ailleurs à l'approbation du Bureau, en bout de piste. Il n'en demeure pas moins que vous avez deux jeux de règles de déontologie qui s'appliquent; on ne voit pas pourquoi on a besoin de deux jeux de règles de déontologie. Et on a le sentiment que la composition de ces chambres est vraiment destinée à véhiculer davantage des préoccupations de l'intérêt des membres de ces professions dans les chambres qu'une responsabilité de surveillance à tous égards du comportement de ces membres au plan de la compétence et de l'éthique.

Mme Léger: O.K.

M. Beauregard (Claude): Alors, au fond, tout simplement, on doutait de la nécessité de constituer des chambres qui paraissent alourdir les structures et qui peuvent, effectivement, donner lieu à des tensions, parce que les ordres professionnels et le Bureau des services financiers doivent carrément et nettement avoir une fonction de protection du public et d'intérêt public, et ça n'est pas manifeste que telle est l'intention exclusive des chambres.

Mme Léger: O.K. Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de Crémazie, et celui de Verdun avec une courte aussi. Je ne vous ai pas oublié.

M. Campeau: Merci. Moi, je veux revenir sur la fameuse définition de planificateur financier. Il y en a deux genres. Il y en a un qui conseille: vous allez le voir, c'est un expert, il vous dit quoi faire. Et il y en a un autre: lui, il est à honoraires. On le paie tant de l'heure ou tant pour la job, il est à honoraires. Et vous en avez un autre qui fait sa vie en retirant les fruits des produits qu'il va vendre. Et ça, ça vient tout mêler. Parce que, nécessairement, celui dont la rémunération est sur commissions des produits qu'il va vendre, on se dit toujours: Bien, il va tâcher d'avoir une commission un peu plus élevée ou il va vendre un produit sur lequel la commission est plus rémunératrice. Alors, il nous semble que celui qui est à honoraires — pardonnez-moi, je ne dirais pas le mot honnête — est le plus consciencieux, le moins vulnérable. Alors, il n'y a pas moyen de séparer ça. Parce que, en fait, qu'est-ce que vous avez? Vous avez un planificateur financier qui vous dit: Vous devriez faire ça, ça et ça. Et, après ça, il vous vend un produit. Il devient un courtier quand il vend un produit. Et ça, ce nuage-là, ce côté-là, ce mélange-là, ça existe un peu partout entre planificateurs financiers.

Mme Lussier-Price (Ginette): Je pense que ce qu'on essaie de dire dans le mémoire, c'est qu'en fin de compte la profession ou le professionnel qui fait la planification financière ne fait que de la planification financière, et ça exclut la vente de produits. Lorsqu'il vend le produit ou lorsqu'il réfère à quelqu'un d'autre pour que la personne puisse acheter des produits, ce n'est pas une activité professionnelle, ce n'est pas de la planification financière, c'est de la vente de produits. Alors, à ce moment-là, lorsque le professionnel fait de la planification financière, il reçoit une rémunération pour faire son travail, et lorsqu'il vend des produits, si c'est la même personne, cette

personne-là peut recevoir une rémunération qui peut être autre que des honoraires réguliers, si vous voulez.

Par contre, la personne qui serait à la fois professionnel et vendeur de produits, si vous me permettez cette expression-là, devrait, si elle reçoit des honoraires conditionnels ou un pourcentage, en informer son client lorsqu'elle fait les deux activités.

M. Campeau: Bon. Vous comprenez, M. le Président, avec moi, que, si vous avez un planificateur financier qui vous conseille comment vous devez faire, il y a des bonnes chances — on m'excusera la publicité que je vais faire — qu'il vous fasse passer par Disnat ou par Investel, qui sont des courtiers à escompte. Mais s'il fait sa vie avec les commissions, il y a des bonnes chances qu'il vous charge la pleine commission puis il va passer comme un courtier. Je ne sais pas si vous me saisissez dans ma...

Alors, le planificateur financier, lui, il devrait avoir comme profession de bien conseiller son client, bien sûr, mais de lui faire réaliser la transaction où la commission sera la moins élevée. Alors, s'il est payé à commission, bien, il est, comme mon collègue d'à côté disait, il est très vulnérable à agir avec la pleine commission d'un courtier normal plutôt que d'un courtier à escompte. Puis là ça vient tout bousiller votre côté professionnel de planificateur financier.

M. Frances (Robert): Je suis reconnaissant que vous reconnaissiez le côté professionnel de la planification financière, puis c'est ça, l'élément critique. Parce qu'une fois qu'on reconnaît que c'est un acte professionnel, la prochaine étape...

Une voix: ...

M. Frances (Robert): Je crois qu'on est tous d'accord sur ça, puis ça, c'est un bon consensus. Il faut reconnaître quel geste est posé quand on parle de produits. Premièrement, le planificateur financier...

M. Campeau: Allez-vous en pas par là, je ne vais pas vous écouter. Vous ne répondez pas à ma question. Je vous ai parlé, là: Est-ce qu'un planificateur financier va prendre la pleine commission ou bien s'il va aller voir un courtier à escompte?

Alors là, si vous repartez, vous allez me faire une belle philosophie, et on ne sera pas plus avancé.

M. Frances (Robert): ...ne peut pas prendre de commission dans ses actes de planification financière. Une planification financière à commission...

M. Campeau: Pourtant, il y en a qui en prennent.

M. Frances (Robert): ...ils prennent une commission en exécutant leur droit basé sur une inscription à la Commission des valeurs mobilières, ce qui n'a rien à voir avec leur geste de planification financière. Le planificateur financier, lui, ceux qui sont membres des ordres...

M. Campeau: Est-ce que le client le sait à quel moment finit son rôle de planificateur financier puis commence son rôle de courtier? Est-ce que le client le sait?

M. Frances (Robert): Absolument.

M. Campeau: À six heures moins deux, là.

M. Frances (Robert): Dans notre ordre, par exemple, le client doit le savoir. C'est défini: voici les étapes qu'un plan financier devrait avoir. Que ça soit un très gros plan, un petit plan, voici les étapes. Une fois que cette étape-là est terminée, il y a une lettre-mandat qui définit catégoriquement où se termine l'activité de planification financière et où débute l'activité de démarchage en produits financiers. C'est très clair.

Maintenant, si le client dit: Je ne veux pas me permettre une planification financière complète, je veux simplement acheter un produit de toi, il y a une lettre de dégagement qui devrait être utilisée par le client, qui est signée par le planificateur pour le dégager de sa responsabilité professionnelle de donner un plan financier complet. Donc, c'est pas mal clair dans notre esprit.

M. Gagnon (Richard): Vous savez, ce à quoi vous vous attaquez quand vous soulevez cette question-là, c'est toute la question de la multidisciplinarité. Au fond, comment empêcher un planificateur financier d'ajouter à son activité principale d'autres activités accessoires, comme ça se fait de plus en plus dans le monde professionnel et aussi dans le monde commercial?

On ne pense pas, honnêtement, puis on en a discuté beaucoup au Conseil interprofessionnel, qu'il est réaliste de croire qu'on puisse empêcher que quelqu'un qui porte le titre de planificateur financier soit confiné exclusivement à cette activité, parce que, d'une part, il va devoir trop souvent s'adresser à une clientèle qui n'a que les moyens de financer des coûts à honoraires qui pourraient être élevés.

● *(18 heures)* ●

On mise beaucoup plus sur deux éléments fondamentaux dont M. Frances vient de parler. Le premier, c'est la transparence. Il faut absolument forcer le planificateur financier en question au maximum de transparence. Et s'il a à changer de chapeau à un moment donné, il faudra que ce soit clairement établi avec son client et que le client exprime par écrit que, oui, il est conscient. Parce que, pour bien des clients, M. Campeau, ça fait leur affaire.

M. Campeau: Je le sais bien, mais ça n'a pas de bon sens.

M. Gagnon (Richard): Et ça, il faut accepter que pour le client ça fasse son affaire aussi de faire affaire avec un planificateur financier qui risque de lui coûter un peu moins cher, parce qu'en même temps il va être capable de lui recommander tel ou tel produit. Alors, c'est une réalité avec laquelle on est un peu confronté.

Et le deuxième élément, c'est la responsabilisation du client, également.

M. Campeau: Moi, j'essayais de clarifier votre profession.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de Crémazie, j'ai une petite formalité à remplir. Il est 18 heures, et ça me prend le consentement pour continuer.

M. Gautrin: Oui, oui, bien sûr, nous consentons si vous nous donnez encore une petite question supplémentaire après.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Là, je sais qu'on prend une grosse chance, là.

Une voix: On a un caucus à 18 heures.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): O.K. Allez, allez!

M. Campeau: Bien, en tout cas, je trouve, moi, que c'est une faiblesse dans votre profession: l'image. Je ne dis pas que c'est de votre faute, mais pour nous autres... Moi, personnellement, j'aimerais mieux avoir un planificateur financier qui me dise: Je te charge tant, je te charge 1 000 $ pour faire toute ton affaire, puis là je vais te diriger vers un courtier à escompte, puis là tu vas voir la commission que tu paies, tu vas voir tout. Ça va être très différencié puis ça va être deux portefeuilles séparés.

Votre profession serait beaucoup plus valorisée si elle était comme ça. Maintenant, c'est ça.

Une voix: C'est une opinion.

M. Frances (Robert): C'est un très bon point qui devrait peut-être être amené, M. Campeau, à la Commission des valeurs mobilières, qui interdit, dans le moment, aux planificateurs financiers, de donner des conseils sur les titres individuels. Donc, peut-être que ça serait à apporter à cet organisme-là. Puis si les planificateurs financiers pouvaient, sans inscription auprès de la Commission des valeurs mobilières, donner des conseils sur des titres boursiers, peut-être que les planificateurs financiers seraient en faveur de ça.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de Verdun, pour une toute petite courte.

M. Gautrin: Alors, dernière petite question, M. Beauregard. Vous sembliez être opposé aux chambres parce que vous disiez: Le Bureau peut mieux protéger le public. Le Bureau, par contre, a des organismes qui sont purement nommés par le ministre. C'est un organisme nommé par le ministre.

Je voudrais vous poser une question, vous qui représentez les ordres professionnels qui sont là aussi principalement pour défendre le public: Est-ce qu'il y a beaucoup d'ordres professionnels dans lesquels l'organisme directeur est nommé par le gouvernement?

M. Beauregard (Claude): Non. Il y a tout simplement, chez les ordres professionnels, un certain nombre d'administrateurs qui sont nommés par le gouvernement.

M. Gautrin: Mais les autres sont élus.

M. Beauregard (Claude): Mais les membres de l'ordre, par ailleurs, sont élus.

M. Gautrin: Sont élus. Vous comprenez bien que dans notre logique c'est la même chose qu'on essaie de faire dans le cas des chambres.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci. Je remercie nos invités de s'être présentés. Également, je remercie les membres de la commission d'avoir travaillé aujourd'hui d'une façon constructive, et j'invite chacun et chacune à se présenter demain matin, à 9 h 30, au même endroit, à la salle du Conseil législatif. Et, sur ce, j'ajourne les travaux.

(Fin de la séance à 18 h 3)